



DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

VIII Legislatura

Pamplona, 5 de marzo de 2013

NÚM. 8

COMISIÓN DE POLÍTICAS SOCIALES

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. D.^a M.^a VICTORIA CASTILLO FLORISTÁN

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 5 DE MARZO DE 2013

ORDEN DEL DÍA

- Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, de la Directora del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad para informar sobre los planes para el año 2013 en los servicios de mediación y orientación familiar y puntos de encuentro familiar.
-

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 3 MINUTOS.)

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, de la Directora del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad para informar sobre los planes para el año 2013 en los servicios de mediación y orientación familiar y puntos de encuentro familiar.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Buenos días, señorías. Como estamos, por lo menos, los portavoces de todos los grupos, si les parece, comenzamos la Comisión de Políticas Sociales. Se abre, por tanto, la sesión. Se trata de una comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, de la Directora del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad para que informe sobre los planes para el año 2013 en los servicios de Mediación y Orientación Familiar y Puntos de Encuentro Familiar. Damos, pues, la bienvenida a doña Teresa Nagore Ferrer, a la que acompaña el subdirector de Familia, Agustín Oyaga. Ha sido peticionada por el Grupo Parlamentario Izquierda-Ezkerra. Para su exposición tiene la palabra el señor Mauleón. Cuando quiera.*

SR. MAULEÓN ECHEVERRÍA: *Egun on guztiei. Buenos días a todos y a todas. De manera muy sencilla. Como sabe, señora directora, hace unas semanas este Parlamento aprobó por mayoría una propuesta de resolución con dos puntos que nos parecen muy importantes. En el primero de ellos se solicitaba que se revocara una decisión de no aceptar nuevos casos en los servicios de Orientación y Mediación Familiar. Sabemos que se habían sucedido unos meses en los que no se aceptaban nuevos casos y sí que conocemos que, posteriormente –lo que pasa es que ya sabe cómo funcionan las iniciativas en este Parlamento, como llegan a veces a debate mes y pico después–, ya se había reanudado el servicio. En un segundo punto se pedía que para este año 2013 se ofertaran los servicios de Orientación y Mediación y Puntos de Encuentro Familiar en las mismas ratios de personal, de horarios, de lugares de atención y, en general, de calidad de estos, y, a su vez, desechando cualquier fórmula de copago.*

Lo que obviamente queremos saber como grupo parlamentario es cómo están estos servicios, qué ha ocurrido entre el año pasado y este año, por qué se tomó la decisión de paralizar durante unos meses la recepción de nuevos casos y si eso ha producido algún problema, y si finalmente se va a cumplir la moción, es decir, si se va a proceder a que se mantengan los servicios con el mismo personal, horarios y calidad en la atención; y si hay variaciones en cuanto al personal de atención, a horarios, o si tienen ustedes previsto intro-

ducir alguna fórmula de copago en estos servicios. Muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Gracias, señor Mauleón. Tiene la palabra la señora Nagore por un tiempo que hemos estipulado de alrededor de unos quince minutos de máximo para que luego los portavoces tengan unos cinco minutos en sus intervenciones, si les parece, y así después la señora Nagore podrá contestar a las preguntas que ustedes hagan. Adelante, cuando quiera.*

SRA. DIRECTORA DEL INSTITUTO NAVARRO PARA LA FAMILIA E IGUALDAD (Sra. Nagore Ferrer): *Gracias, señora Presidenta. Señorías, medios de comunicación, buenos días. Comparezco ante ustedes a petición de Izquierda-Ezkerra para que les informe sobre los planes que el INAFI tiene para el año 2013 en los servicios de Orientación y Mediación Familiar y Puntos de Encuentro Familiar y, asimismo, sobre el presupuesto previsto, modificaciones legales, personal y recursos de los diferentes servicios, así como sobre lo que yo considere para explicar la situación que ha expuesto el señor Mauleón.*

En relación con la primera pregunta, la contestación es clara. El INAFI continúa y continuará prestando los servicios de Orientación y Mediación Familiar así como los Puntos de Encuentro Familiar durante el año 2013 porque los considero servicios que son imprescindibles y necesarios, tanto desde un punto de vista legal como social.

Desde un punto de vista legal, tanto la Ley Foral 3/2011, de 17 de marzo, sobre custodia de los hijos en los casos de ruptura de la convivencia de los padres, que tiene como finalidad adoptar las medidas necesarias para que la decisión que se tiene sobre la custodia de los hijos menores atienda al interés superior de los mismos y a la igualdad de los progenitores, así como a facilitar el acuerdo de estos a través de la mediación familiar, establece expresamente en su artículo segundo que el Gobierno de Navarra facilitará un servicio de mediación familiar público e imparcial para las partes.

Asimismo, el Servicio de Mediación Familiar y los Puntos de Encuentro Familiar se incardinan en el marco legal general de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, que tiene por objeto fundamental conseguir el bienestar social de la población en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra. Y de obligada referencia es el Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales en el ámbito de lo general, en cuyos anexos se contemplan expresamente los servicios de Orientación y Mediación Familiar y los Puntos de Encuentro Familiar.

Por su parte, el Decreto Foral 75/2012, de 25 de julio, por el que se aprueban los estatutos del organismo autónomo del Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, establece entre sus funciones la coordinación y la gestión de los servicios de Mediación y Orientación Familiar, así como los Puntos de Encuentro Familiar. Es decir, desde el punto de vista legal, está claro que no solo tenemos, sino que debemos seguir prestando estos servicios.

Desde un punto de vista social, los servicios de Orientación y Mediación Familiar y los Puntos de Encuentro gestionados por el Gobierno de Navarra son y han sido un referente a nivel nacional y, en concreto, el trabajo desarrollado por los Puntos de Encuentro Familiar de Pamplona y Tudela, ha sido considerado como óptimo por el Consejo General del Poder Judicial. De hecho, el último protocolo de intervención aprobado por el propio Consejo General del Poder Judicial en 2012 para toda España se asienta en gran medida en la experiencia y el modo de trabajar de este servicio.

Los Puntos de Encuentro Familiar se constituyen así como un servicio temporal de entrega y recogida de menores que en ocasiones conlleva visitas supervisadas y al que se acude bien por derivación judicial, que suele ser más o menos el 85 por ciento de los casos, o bien por el Servicio de Protección de Menores para realización de visitas supervisadas o en caso de acogimiento familiar.

Uno de los objetivos de estos Puntos de Encuentro ha sido, además, lograr que las familias, en aquellos casos en que sea posible, superen la necesidad de servicio del Punto de Encuentro y puedan funcionar de manera autónoma, de manera que dejen lo antes posible de utilizar este servicio. Los Puntos de Encuentro Familiar se pusieron en marcha en el año 2012 en Pamplona y si bien inicialmente solo se atendía la entrega y recogida de niños o de menores, se hacían visitas supervisadas, en caso de ser necesario. Posteriormente se han ido incrementando y dando un plus de calidad a estos Puntos de Encuentro y se han ido introduciendo otra serie de servicios añadidos como puede ser el Servicio de Mediación Familiar. En la actualidad, se dispone de tres Puntos de Encuentro, dos de ellos en Pamplona y uno en Tudela.

Por su parte, los servicios de Orientación y Mediación Familiar llevan prestándose en el Área de Familia desde el año 2001. El éxito y buen hacer de los profesionales que atienden el servicio, así como la evolución de la sociedad y las distintas problemáticas que van afectando a las familias tanto en las relaciones de pareja como en el cumplimiento de responsabilidades como padres en relación con la educación de los hijos, han hecho que año a año la demanda se vaya incrementando

y más o menos ahora está estable, con una media de unas cuatrocientas familias al año que se benefician de este servicio para la resolución de los problemas de pareja y de educación parental.

Por lo tanto, los servicios de Orientación y Mediación Familiar son servicios preventivos de futuras conflictividades, y, por lo tanto, son necesarios para evitar daños y perjuicios que puedan llegar a producirse a medio y largo plazo. Los Servicios de Orientación tienen un objetivo a través del trato directo con los padres para que estos logren separar sus conflictos de la relación con los menores, puedan superar determinadas situaciones personales que impidan esa separación, aprendan mecanismos de funcionamiento que ayuden a los hijos y, en definitiva, se eviten muchas formas de maltrato a los hijos de padres en situación conflictiva. Es un servicio esencial para evitar situaciones de los menores que en porcentaje muy alto los podría situar en una situación de desprotección, maltrato y, a veces, desamparo. Es un servicio, por tanto, preventivo, de mucho menor coste del que se genera con las consecuencias de familias conflictivas.

En segundo lugar, el Servicio de Mediación Familiar, tanto judicial como extrajudicial, permite a las parejas en situación de conflicto llegar a acuerdos de manera amistosa, evitando de esta manera procesos largos y dolorosos que perjudican en muchos casos a los propios menores, que sufren las situaciones de separación, divorcio, cumplimiento de medidas judiciales en dichos casos, etcétera. Los acuerdos se realizan en poco espacio de tiempo y son ejecutivos, de ahí que actuar en rapidez en estos casos suponga un bien para los menores, que no viven el trauma de una separación larga y conflictiva, evitando posibles problemas de convivencia y socialización posteriores. Se trata, por tanto, de servicios públicos recogidos en la Cartera de Servicios Sociales y que son necesarios, dado su carácter de preventivos de situaciones de conflicto que pueden derivar a la larga en un mayor coste social.

Dicho y asentado esto, vamos a la segunda pregunta. Es decir, los consideramos necesarios e imprescindibles, pero entonces, ¿cómo vamos a llevar a cabo la gestión de estos servicios a partir del año 2013? A ver, señorías, miren, la bajada de previsión de ingresos para 2013 realmente supuso que todos los departamentos del Gobierno de Navarra hiciéramos una reflexión sobre los servicios que se estaban prestando, cómo se estaban prestando, en qué condiciones, a qué coste y en qué medida se podrían reajustar, tanto en función de la demanda existente, como de los costes que cada uno de ellos comportaba. Como es lógico, dicha reflexión se llevó a cabo en relación con los servicios sobre los que versa esta comparecencia,

los Puntos de Encuentro Familiar y los servicios de Orientación y Mediación.

En relación con los Puntos de Encuentro Familiar, se detectaron grandes diferencias entre la gestión del Punto de Encuentro de Tudela y los Puntos de Encuentro de Pamplona. Mientras que el punto de Tudela atendía una media anual de 26 casos, los Puntos de Encuentro de Pamplona atienden una media de 93 casos cada uno de ellos, 186 en el año 2012. A pesar de dicha diferencia, los recursos humanos destinados a unos puntos y a otros no estaban ajustados a las necesidades reales de cada uno de ellos, excediendo en mucho los de Tudela a la demanda real. Este hecho, traducido a números, significaba que en el caso, por ejemplo, de Tudela, el coste que existía por caso que acudía al Punto de Encuentro Familiar era de 4.500 euros, frente al coste por caso que existía en los Puntos de Encuentro de Pamplona, que estaba en torno a los 1.200. Este hecho se puso en conocimiento de la empresa que lleva la asistencia técnica, y de común acuerdo se resolvió reorganizar la atención del Punto de Encuentro de Tudela a las necesidades reales de los usuarios evitando que existieran recursos ociosos. De esta manera, las visitas, al igual que en Pamplona, se establecían a partir de 2013 los viernes de cuatro a ocho, sábados de diez a dos y domingos de cuatro a ocho. El horario de oficina quedaba fijado los miércoles y viernes de diez a dos. Junto a ello, se procede a prestar el resto de los días y en horario de oficina una atención telefónica continuada desde las oficinas de Pamplona. Esta reorganización conlleva, lógicamente, la adecuación del personal necesario para atender el servicio y el correspondiente ajuste económico. Este hecho, junto con una mejor organización interna –que también se estuvo viendo internamente–, hace que el ahorro tanto en gastos de personal como en gastos de transporte, material, etcétera que se podía obtener, era de 100.000 euros. Cifra en la que se ha rebajado el precio del contrato y que no afecta en absoluto a la prestación del servicio tal y como se venía realizando hasta ahora.

La continua labor de coordinación del instituto y la empresa que ostenta la asistencia técnica para seguir mejorando la atención en los Puntos de Encuentro de Pamplona y Tudela ha hecho posible a día de hoy que se continúen prestando servicios añadidos a la contratación inicial, como era la Mediación Familiar Específica. Junto a ello, se están estudiando, además, otras reubicaciones –en el caso de Tudela y en el caso de Pamplona– menos costosas que las actuales para que también el margen de beneficio de la empresa de asistencia sea mayor.

En conclusión, a pesar de la disminución del precio pactado con la empresa adjudicataria, el

servicio se ha reajustado a la demanda existente en la actualidad, se ha mejorado en el aspecto de organización interna y se continúa garantizando tanto en el centro de Tudela como en los de Pamplona, continuando incluso con el servicio de calidad añadido de Mediación Familiar.

En cuanto al Servicio de Mediación y Orientación, siendo, como hemos señalado, un servicio necesario y preventivo, nos encontrábamos en la tesitura de cómo poder seguir prestándolo pero con un presupuesto inferior al que teníamos asignado hasta la fecha. Por ello, se realizó un estudio en profundidad que incluyó una reflexión sobre cómo se había venido prestando el servicio, qué profesionales eran necesarios para seguir manteniendo el servicio en las mismas condiciones, qué tipo de usuarios teníamos en esos servicios y, en resumen, cómo mejorar el servicio en términos de eficiencia y eficacia, pero sin menoscabar la calidad del mismo. Asimismo, reflexionamos sobre cómo disminuir los costes asociados a dicho servicio y aumentar los ingresos de manera que se permitiera una financiación adecuada de este. Los pasos fueron los siguientes.

En primer lugar, y como variable medible para calcular el coste del servicio, se estableció el número medio de horas necesario para atender cada uno de los casos de orientación y mediación en función del proceso que se sigue en cada caso, el número medio de sesiones, la duración media de estas, los profesionales necesarios y su titulación requerida, el tiempo necesario para la elaboración de informes, así como para la coordinación del servicio y la organización del mismo.

Tras ese estudio, las conclusiones han sido las siguientes. Los casos de mediación familiar tienen una media de 5 sesiones por caso, los de orientación familiar tienen una media 8 sesiones por caso. En el año anterior –en 2012– se tratan en un proceso completo una media de 180 casos de mediación familiar y 280 casos de orientación. Durante 2012 se efectuarán 2.150 sesiones de orientación familiar y 973 sesiones de mediación. El servicio, hasta 2012, lo prestaban 6 profesionales en orientación familiar, 4 en mediación familiar y 1 administrativo. Para dar cumplimiento a la demanda existente y de acuerdo con las necesidades de atención para prestar el servicio, es necesario contar con profesionales del derecho, de la psicología y del trabajo social. Esos eran los parámetros con los que contábamos para reajustar el servicio.

Junto a esos gastos de personal necesarios para atender el servicio en esas condiciones, se hizo necesario también hacer un análisis riguroso de los gastos generales correspondientes al servicio y se consideró la necesidad de buscar alternativas que permitieran reducir los mismos mediante

la cesión de inmuebles de titularidad pública que no exigieran contrapartida económica más allá de lo que son gastos generales de luz, teléfono, agua, etcétera. En este caso, ha sido el propio Ayuntamiento de Pamplona, la Administración Pública, el que ha cedido a la entidad dos pisos para la prestación del servicio. Con esos parámetros se recalculó el coste ajustando el personal necesario y los gastos generales para seguir atendiendo, al menos, el mismo número de casos que hasta la fecha, de manera que no se vieran perjudicadas las personas que pudieran solicitar este tipo de servicios. Y los nuevos cálculos para 2013 son los siguientes:

Para atender 180 casos de mediación familiar completos, y dado que cada caso necesita una media de 5 sesiones de 1 hora y media de duración cada una, son necesarias 1.350 horas más las necesarias para la coordinación; son necesarias un total de 2.700 horas de personal titulado que atienda los servicios de Mediación, lo cual significa un profesional del derecho a jornada completa y otro a media jornada. Para atender los 280 casos de orientación familiar, dado el número de sesiones, las horas necesarias para atender esas sesiones, así como para coordinación, etcétera, son necesarias un total de 6.720 horas de psicólogos o educadores sociales, es decir, en total se necesitan 4 profesionales a jornada completa. Junto a ellos debe estar la figura de 1 administrativo y la coordinación de servicio, como hasta ahora, siempre la llevaban los profesionales que también atendían los casos de orientación y mediación. Y todo ello conlleva que si hasta la fecha atendían el servicio 11 profesionales, ha resultado que este se puede prestar, y se puede atender el mismo número de casos exclusivamente con 6. Teniendo en cuenta los horarios que actualmente tiene establecidos el personal con la empresa adjudicataria, los gastos generales reajustados, etcétera, las cifras nos daban que ese servicio se puede prestar con 220.000.

Eso va a implicar que en 2013 en Orientación Familiar se va a atender una media de 300 casos, 31 más que en 2012; y 220 en Mediación, 25 más que en 2012. El número de sesiones que se prevé realizar es de 250 más que en el año 2012. Y el servicio se presta con los profesionales que hemos comentado, que son 6 profesionales titulados más el administrativo. El motivo que va a permitir racionalizar este servicio, hacerlo más eficiente, es decir, nos podemos preguntar por qué antes no se atendían más casos, es que una gran parte del tiempo que dedicaba la adjudicataria al servicio hasta la fecha se ha empleado en la elaboración y puesta en práctica de sistemas de calidad, formalización de procedimientos y bases de datos que a día de hoy están ya completamente finalizadas. Además, la formación en mediación y orientación,

así como talleres y sensibilización, que también eran realizados por la empresa adjudicataria a pesar de no estar contenidos dentro del contrato de adjudicación, se van a seguir manteniendo, pero se han sacado de esta partida y se van a realizar a través de la partida correspondiente a acciones de sensibilización y educación parental que ya tiene el propio instituto.

Otra de las actuaciones que se han previsto es regular la participación de los usuarios en el coste del servicio, porque además la ley lo permite, de manera que se preste este servicio de forma gratuita para familias sin recursos, es decir, eso no significa que todos vayan a pagar, y hablo sola y exclusivamente de los servicios de Orientación y Mediación. En los Puntos de Encuentro Familiar creemos que no es oportuno de momento el copago, pero sí en los servicios de Orientación y Mediación Familiar, por el tipo de usuarios que han utilizado el servicio en los últimos años. Estamos esperando los datos de Hacienda para poder determinar exactamente en qué medida podría afectar este copago y a quiénes, pero, desde luego, el nivel medio del 50 por ciento aproximadamente de las familias que utilizan este servicio es un nivel medio-alto. Entonces, entendemos que en estos momentos puede ser perfectamente cofinanciado por familias que tengan recursos. Aquellas que no tengan recursos seguirán disfrutando de ese servicio gratuitamente. Entonces, en estos momentos estamos estudiando con el Departamento de Economía y Hacienda los tramos de renta a efectos de poder establecer la participación o no de los usuarios en el coste de este servicio. Como les he señalado, en todo momento estas cifras y propuestas, en cualquier caso, se han ido contrastando con la empresa adjudicataria del servicio.

El contrato de asistencia técnica con la empresa adjudicataria finalizaba el 31 de diciembre de 2012, y finalizaba porque la reducción en el coste del servicio implicaba que había que resolver ese contrato. Ante la resolución de un contrato de la prestación del servicio, y mientras no se iba a adjudicar el nuevo en previsión de que fuera otra la empresa que fuera a prestar ese servicio, se paralizó momentáneamente la entrada de nuevos casos, no la resolución de los ya existentes. A partir del 1 de enero ya se volvió a la normalidad con el servicio. Estamos elaborando ya los pliegos correspondientes para ese nuevo concurso público para la adjudicación del servicio y de estar ya aprobado por parte del Gobierno el acuerdo para el gasto correspondiente para esta contratación, en breve, más o menos en el mes de abril, esperamos que ya se haga público este concurso. Sin más, quedo a la espera de las preguntas que quieran realizar.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Muchísimas gracias, señora Nagore. Tiene la palabra, por Izquierda-Ezkerra, el señor Mauleón.*

SR. MAULEÓN ECHEVERRÍA: *Egun on berriro guztiei. Buenos días a todos y a todas. Señora Nagore, francamente, me cuesta creer que podamos mantener la misma calidad de un servicio con seis personas cuando antes había once. No digo que no se pudiera racionalizar y hacer más eficiente el servicio, pero, como usted bien sabe, precisamente este servicio ha sufrido una evolución en el personal que lo ha atendido en función de la evolución de la demanda. Me están diciendo ustedes que con una demanda mayor –además, evidentemente, agravada por la crisis económica, que siempre incrementa los casos de conflictividad familiar– podemos atender los mismos servicios con seis personas que antes se atendían con once. Una de dos, o antes se hacía muy poco eficientemente o ahora se va a sacar petróleo –y permítame la expresión– a estas personas.*

La verdad es que nosotros tenemos otra visión muy diferente. Y nosotros, la sensación que tenemos y lo que conocemos es que esos meses que ha estado el servicio sin atender nuevos casos han supuesto un problema serio también porque, obviamente, a esas familias que presentaban ese servicio, además, como saben ustedes, en muchos casos con menores, no se les podía atender. Ha habido unos meses, desde luego, nada buenos, muy problemáticos, y nosotros creemos que esto va a repercutir, como es lógico, en el grado de saturación de esos profesionales y en la calidad con la que van a poder atender cuestiones que, como usted bien sabe, son muy delicadas, porque, en efecto, estamos hablando de familias en situaciones de conflictividad y que juegan un papel fundamental en la prevención de conflictos, de violencia, etcétera. Por tanto, lo que nosotros creíamos, efectivamente, y en eso le doy la razón, es que estaban funcionando muy bien. Como usted bien sabe, esta Comisión parlamentaria visitó todos los servicios al inicio de la legislatura y todos nos llevamos una estupendísima impresión de la calidad del servicio, por eso, lo que estábamos planteando es que se mantenga esa calidad del servicio, y entendemos que esa calidad tiene que mantenerse básicamente con los mismos profesionales y más si la demanda está aumentando. Por tanto, francamente, no creemos que se esté en disposición de mantener, ni muchísimo menos, la calidad de este servicio con, insisto, casi la mitad de profesionales de los que teníamos antes para atender esta demanda.

Otra cuestión que también nos preocupa y hacia la que manifestamos nuestra oposición, como la ha manifestado la mayoría de este Parla-

mento, es que no creemos que sean servicios para introducir el copago. Creemos que deben ser servicios garantizados de carácter gratuito precisamente por ser una cuestión básica en la prevención de casos de conflictividad y de violencia. En todo tipo de servicios públicos, con su criterio, se podría introducir el copago. Es como si fuéramos a cobrarles por las intervenciones quirúrgicas mayores y menores a personas de rentas altas en la sanidad pública. O fuéramos a cobrarles a las familias de rentas altas en los colegios públicos. Es decir, hay una serie de servicios que, a nuestro juicio, deben ser universales y gratuitos para toda la población. ¿Qué nivel de Estado de bienestar queremos mantener en esta sociedad?

Por tanto, nosotros le instamos a que cumpla el acuerdo de este Parlamento por mayoría, por la mayoría de la representación democrática de este Parlamento, y a que no introduzcan ustedes el copago en estos servicios, porque nos tememos que pueda ser un elemento para que la gente no se anime a usar estos servicios necesitándolos. Por tanto, a ver si por querer ahorrar una pequeña cantidad podemos provocar que familias que lo necesitan no acudan a estos servicios y que, encima, luego el remedio sea peor que la enfermedad y tengamos que atender casos a posteriori, cuando ya se ha deteriorado la convivencia, que no se han atendido previamente. Todo el mundo es consciente de que en esta cuestión la prevención es básica, y precisamente ese es el elemento de calidad de estos servicios, que estamos hablando de un servicio fundamentalmente de prevención de situaciones posteriores más complicadas. Por tanto, insisto, nosotros les animamos a que rectifiquen, a que cumplan la resolución de este Parlamento, a que mantengan el servicio en los mismos parámetros de calidad y a que no introduzcan el copago.

En todo caso, una última cuestión le quería preguntar. Tenemos también conocimiento de que el propio personal de la sección dedicado a esta cuestión ha disminuido, por tanto, eso también nos preocupa que esté generando una ineficiencia y un problema de atención de estos servicios. Por tanto, le pido si me puede aclarar qué ha ocurrido con esta sección en cuanto al personal que la atiende, nivel de saturación o no o qué está ocurriendo. En todo caso, ya le digo, lo que nosotros le estamos planteando es que no estamos de acuerdo con esas rebajas tan importantes de personal y no estamos de acuerdo con la introducción del copago en un servicio que creemos que era de mucha calidad y que con esto claramente se está deteriorando. Muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *A usted, señor Mauleón. Seguimos con las intervenciones de los portavoces. Por el grupo*

parlamentario UPN, el señor Lorente tiene la palabra. Cuando quiera.

SR. LORENTE PÉREZ: Buenos días. Gracias, Presidenta. Agradecemos, como siempre, la presencia en esta Comisión de la señora Nagore y las explicaciones que nos ha proporcionado, explicaciones claras y para mí, ciertamente, convincentes y sobre todo muy lógicas, señor Mauleón, muy lógicas.

En primer lugar, debo señalar y recoger una expresión que me ha extrañado del señor Mauleón. Por primera vez parece que reconoce que unos servicios que están concertados por el Gobierno de Navarra, ha dicho que estaban funcionando muy bien, señor Mauleón. Un servicio concertado, ¡y usted reconoce que funciona muy bien! Algo inaudito en esta casa. Pero, bueno, siempre se está a tiempo de rectificar ciertas apreciaciones.

Creo que por parte de la señora Nagore se ha expresado de una forma muy clara también que el instituto va a continuar prestando los servicios. Lo ha dicho de forma clara y taxativa, como también ha dicho de una forma muy clara, y lógica además, que la prestación de estos servicios debe adaptarse a las nuevas situaciones que está propiciando la actual coyuntura económica, y sobre todo también a las demandas reales. Creo que ha dado unos datos dignos de reseñarse, como son el número de atendidos en Pamplona y Tudela y la diferencia existente en cuanto al coste de cada caso. En concreto, si no he entendido mal, cada caso de Tudela salía tres veces más caro que el de Pamplona. Lógicamente, todos estaremos de acuerdo en que esta disfunción había que corregirla, como, de hecho, se está intentando.

Dos aspectos también que quisiera señalar. El señor Mauleón ha puesto en duda que se puedan seguir prestando los mismos servicios a menor coste. Pues sí. UPN es capaz de hacer eso y mucho más, no se puede hacer idea. Pero es que es algo tan lógico... Ya sé que ustedes todo lo solucionan con meter –no estudiar nada– más, más, más personal. Pero se puede hacer, claro que se puede hacer, prestar los mismos servicios o mejores a menor costo racionalizando estos servicios. ¡Claro que se puede hacer! Y, de hecho, se está haciendo, señor Mauleón, mal que le pese, como se suele decir. De hecho, se le ha indicado que este año se van a dar doscientas cincuenta sesiones más que en 2012 a un costo menor. Y esto, desde luego, no es la multiplicación de los panes y los peces, es algo absolutamente lógico, consecuente de una buena gestión.

Y otro aspecto también que usted llama copago, que a mí me gusta más otra palabra, como es cofinanciación. Me va a decir que es lo mismo, pero no es lo mismo, porque a la palabra copago

ustedes han sido capaces de otorgarle un carácter peyorativo que ya produce cierto halo de repelencia, y lo pongo entre comillas. Pues esta cofinanciación también creo que es lógica. Se le ha dicho en este y otros servicios que para las personas, para las familias, en este caso, que no tengan suficientes recursos económicos el servicio va a continuar siendo gratuito. Pero para aquellas personas de nivel medio e incluso alto que, evidentemente, todos tenemos la experiencia, y usted también lo sabe, de que utilizan estos servicios, el que puedan contribuir en la medida de sus posibilidades a la cofinanciación de estos servicios es algo perfectamente razonable y perfectamente asumible, y creo que no hay que llamarse a engaño.

En definitiva, se trata de una adaptación de la prestación de servicios a la actual situación, pero quizá, fíjese, qué casualidad, yo le recomiendo que lea el periódico hoy, y a lo mejor, en vez de preguntarle a la señora Nagore, le pueda preguntar a su compañero de sofá, el señor Lasa, alcalde de Berriozar, a ver qué pasa en Berriozar. Fíjese, qué casualidad, va a hacer esta pregunta cuando hoy –insisto, supongo que lo habrá leído, por supuesto, en el periódico– ¿qué pasa en Berriozar? Entiendo que por parte del Ayuntamiento también se ha producido una adaptación de la situación social de ese municipio a las nuevas situaciones económicas que nos está tocando vivir. Oiga, y nadie se llama a escándalo, y nadie se echa las manos a la cabeza. Y más cerca lo tiene usted física e ideológicamente al señor Lasa que yo, o sea, que es posible que él le pudiera dar más explicaciones que yo o que la señora Nagore sobre lo que es adaptación de servicios a las nuevas necesidades.

Por mi parte, poco más puedo añadir (MURMULLOS). Debo decir que, efectivamente, en el nuevo concurso, en el pliego de condiciones, yo estoy convencido de que por parte del departamento se van a poner todos los medios necesarios para conseguir un servicio de calidad al mejor coste posible. Algo que, insisto, no solo es obligación, sino que es algo que el departamento va a hacer con total convencimiento y estoy seguro de que con éxito. Muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): A usted. Por parte del Grupo Parlamentario Socialistas de Navarra tiene la palabra su portavoz, la señora Arraiza.

SRA. ARRAIZA ZORZANO: Muchas gracias, señora Presidenta. Buenos días, señoras y señores Parlamentarios. Egun on denoi. Damos la bienvenida a la Directora del Instituto de Familia e Igualdad y al Subdirector de Familia. Nosotros, el año pasado, visitamos estos Puntos de Encuentro –creo que ya lo he repetido en alguna otra ocasión– a raíz de una sesión de trabajo que tuvimos aquí en la cual se puso en duda la profesionalidad

y el buen hacer de estos servicios. Entonces decidimos que lo más razonable sería visitar esos Puntos de Encuentro, y, como bien ha indicado el señor Mauleón, tras esa visita se puso de manifiesto, desde luego, el interés del servicio, la profesionalidad de las personas que lo componían y la interesante labor que estaban llevando a cabo.

Sería ocioso seguir insistiendo en el mismo asunto, pero creo que usted ha insistido en un concepto que, a nuestro juicio, es fundamental, y que de alguna manera tiene que ver con nuestra posición respecto de este servicio, que es la prevención. La prevención en cualquier momento, pero, desde luego, cuando sabemos que por la situación social y económica que estamos viviendo los conflictos pueden aumentar, la prevención es mucho más importante si cabe porque se sabe que puede darse ese incremento. Por tanto, resulta un tanto curioso que pueda haber una disminución en los recursos cuando puede ser que lo que tengamos entre manos sean más casos que atender, no menos casos que atender, o incluso complejidades que hasta el momento no se habían dado.

Sí que nos sorprende, de lo que usted nos ha explicado, el hecho de que tenga que procederse a una reorganización del servicio en un momento en el que disminuyen los ingresos y no se haya tenido en cuenta hace tres o cuatro años. Es decir, nuestra pregunta es: ¿qué planificación ha existido hasta el momento para que, en principio, hubiera un despilfarro? ¿No? Es decir, que podemos hacer la lectura inversa: durante un tiempo se ha estado gastando más de lo que era necesario. ¿Por qué? ¿Por qué no se planificaban mejor los servicios? ¿Por qué esos recursos no se podían destinar a otras necesidades, que seguro que también las había? Son preguntas que nos tenemos que hacer. Parece un tanto extraño que se tenga que proceder a una revisión conceptual de los servicios en un momento de disminución de los ingresos, y no porque realmente el buen aprovechamiento de los recursos públicos debiera ser algo que estuviera en la mente de las administraciones siempre. Y esto es lo que, de alguna manera, de los datos que usted nos ha puesto de manifiesto, nos sorprende. Nos sorprende, sinceramente.

Usted ha explicado que van a introducir el copago, la cofinanciación, vamos a llamarlo como queramos. Mire, yo soy consciente, y nuestro grupo es consciente, de que quien no tiene ninguna posibilidad de gestionar, no sabe lo que es gestionar en tiempos de crisis. Y quien ha tenido y quien tiene la obligación de gestionar, suele tener un punto de vista diferente a quien nunca ha tenido esa opción y que, por tanto, todo le parece mayúsculamente indecente. Pero nos vamos dando cuenta de cómo se producen reorganizaciones y reajustes, que se les llama como quieran, por parte

de cualquiera, y se adscribe a muchas conceptualizaciones, algunas ya han salido aquí. Y eso es cierto, pero eso no quita el que podamos hacer una reflexión. ¿En el cómputo global del presupuesto del Gobierno de Navarra es tanto lo que se adscribe a este servicio, que indudablemente se ha visto que es imprescindible, que es necesario, que es preventivo y que, además, se hacía bien? ¿Es tan necesario ese ajuste? Sinceramente, dándose ese ajuste, aun reorganizándose de una manera diferente las cosas, ¿estamos seguros de que las personas que están ahí no van a verse afectadas en sus condiciones laborales y de que eso no va a repercutir en la calidad del servicio?

Son preguntas que nos quedan a nosotros en el aire por lo mismo que usted ha indicado, porque entendemos que es un servicio preventivo y que en estos momentos de especial conflictividad es especialmente necesario. Y quizás tocamos cosas que, no teniendo unos presupuestos hinchadísimos, sino teniendo unos presupuestos bastante ajustados, están haciendo un servicio social importantísimo que, además, es bastante desconocido por el conjunto de la ciudadanía. Pero no es eso tan importante como saber que en esos ámbitos en los que tienen que actuar están actuando con eficacia y así lo han hecho. Y no nos parece que los montos o las cantidades dinerarias sean tan abultadas, aun entendiendo que, desde luego, hay prestaciones garantizadas que son absolutamente imprescindibles e irrenunciables y que el Gobierno de Navarra tiene que ser especialmente cuidadoso con ellas. Ahora no podemos hacer todo derecho subjetivo, no parece que sea el momento más apropiado para seguir incrementando los derechos subjetivos, pero sí, por lo menos, a aquellos servicios que se han revelado como absolutamente necesarios además de idóneos y óptimos, quizás sería conveniente prestarles una especial atención aunque no sean prestaciones garantizadas y teniendo en cuenta lo que le digo de que tampoco el coste económico es tan amplio.

Por tanto, dos reflexiones. En primer lugar, la que le digo, la del despilfarro. ¿Se ha estado despilfarrando el dinero público? Porque si ahora con esto podemos hacer más, ¿qué hemos estado haciendo hasta ahora? Una pregunta que tenemos que hacer en voz alta. Yo creo que tampoco se habría procedido a ese despilfarro, sino que realmente, ahora, por mor de las circunstancias económicas, hay que ir realizando ajustes en un sitio y en otro. Y nuestro temor puede ser que el ajuste pase también por un ajuste en las condiciones laborales de los trabajadores y que, por tanto, esa prestación del servicio pueda disminuir, porque los datos siempre, de una manera u otra, hay que contrastarlos. Por tanto, nosotros le instamos a que pueda seguir de alguna manera aquello que acordamos en este Parlamento, a que ese servicio se

siga dando con la misma calidad que se daba, a que esté abierto. Sabemos que hay alguna autonomía que se lo ha cargado. Vamos, así, por las buenas. Claro, se está cargando prácticamente todo, se está cargando el Estado social que teníamos. Pero también hay alguna autonomía que ha incrementado los Puntos de Encuentro, porque ha entendido que en estas circunstancias es especialmente importante para reducir el nivel de conflictividad, que puede aumentarse. Muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Gracias. Por parte del Grupo Parlamentario Bildu, el señor Barea tiene la palabra.*

SR. BAREA Aiestaran: *Mila esker, Presidenta anderea. Egun on guztioi. En primer lugar, agradecemos la presencia y las explicaciones de la señora directora del INAFI, como no podía ser de otra forma. Antes de entrar en el meollo de la cuestión, quiero hacer dos pequeñas matizaciones. Señor Lorente, sabíamos que no compartíamos la lógica social, pero, por lo visto, tampoco compartimos la lógica matemática, y después le diré por qué. Y también otra, porque aquí no es la primera ocasión en la que sale, cuando los miembros de esta Comisión estuvimos viendo los servicios y tuvimos una grata impresión. Y lo que es, es. El problema que tenemos es cuando estas cosas se convierten en rara avis, ese es el problema, cuando se convierten en rara avis. A continuación se nos dice que desde aquí –o no desde aquí, desde unas organizaciones– se puso en duda la profesionalidad del servicio, y yo creo que no fue así. Por lo menos, desde la percepción del que les habla se puso en pertinencia la conveniencia de algunos aspectos del servicio, que creo que es distinto y es interesante matizarlo.*

Ahora paso a la razón de su presencia, el objeto de su presencia. Yo creo que hay que hacer dos divisiones distintas. En la primera podemos estar de acuerdo, en los planes, los programas, en el marco teórico y el marco normativo creo que encontraremos puntos de encuentro entre todos y todas, con algún tipo de matización, pero podemos encontrar puntos de encuentro, y nunca mejor dicho. Pero hay una segunda parte, que son los medios que se destinan, y ahí precisamente es donde no encontramos tantos puntos de encuentro. Tanto los medios disponibles a nivel de personal como los medios disponibles a niveles económicos. Pero también hay un tercer elemento que relaciona a ambos, y aquí se ha mencionado, y tiene una importancia capital, que es la relación de estos medios con la demanda de servicio en los últimos años. Y creo que es bueno relacionar los dos factores, porque ahí hay una lógica matemática inversa o directa, y es donde precisamente no estamos de acuerdo.

Respecto a la demanda material, primero hay que constatar que en los años anteriores –de 2009 a 2011– sí que se presenta un alza del incremento de personas, de técnicos, de profesionales al servicio. Y se ve con claridad de 2009 a 2011. No voy a profundizar en los datos que todos y todas conocemos, pero sí que es cierto que usted nos ha planteado un cambio drástico. Nos ha hablado casi de un 50 por ciento en determinados aspectos de este recorte. Y aquí, yo me uno a las palabras de la señora Arraiza. Una de dos, o se están poniendo ahora menos recursos de los que se necesitaban o antes había más recursos de los que realmente se necesitaban. O estamos asistiendo a un recorte o estamos asistiendo a un derroche, y eso sería interesante aclararlo, porque, otra vez, la lógica matemática no encaja. Es inversamente proporcional, y tendría que ser directamente proporcional. Eso por una parte.

También nos ha sobre el centro de Tudela. Nos ha dicho que se va a racionalizar, que va a ver un gasto, si no me equivoco y no recuerdo mal, de 100.000 euros y que va a seguir el mismo servicio. Pero, si no me equivoco, sí que va a afectar al horario. Y la pregunta es: si afecta al horario, ¿se puede decir que cumple el mismo servicio? Es una pregunta, señora Nagore.

Por otra parte, hemos hablado de las cuantías y de las cantidades, y si echamos un vistazo a lo que ha representado la vocación presupuestaria del Gobierno en los últimos años, sí que se nota un aumento progresivo, pero yo creo que en la misma línea de lo progresivo de la utilización, pero por lógica, y ahí estamos de acuerdo. En el año 2009 lo presupuestado era trescientos veintipico mil euros, y en 2011 alcanzó los cuatrocientos cuarenta mil euros el servicio de apoyo a la familia Orientación y Mediación Familiar. Pero sí que hemos notado que el año pasado lo que hubo presupuestado –que salió de este Parlamento– fue de un 22 por ciento. Y este año parece que las intenciones del departamento y del Gobierno de Navarra eran de un 18 por ciento. Es evidente que otra vez vamos en línea contraria. Se presupuesta menos y se sube el servicio.

Y es interesante concluir que en los últimos años, por ejemplo, la demanda del Punto de Encuentro Familiar se ha multiplicado por 3, que el Servicio de Orientación Familiar ha visto multiplicada por 4,5 la demanda desde su inicio, desde que empezó a funcionar, y el Servicio de Mediación Familiar, un 3,5 por ciento. Por eso yo hablo de esa lógica o no lógica matemática. Por una parte, se considera, por lo menos, creo que está más que probado, que la utilización del servicio es exponencial y, por otra parte, se quitan elementos personales y se meten cuantías para fortificar. Y eso es lo que no nos encaja, señora Nagore. Cree-

mos que ahí precisamente hay que hacer una profunda reflexión porque no es lógico. Y vuelvo a repetir lo mismo: ¿cuándo se fallaba? ¿Ahora se racionaliza, se gasta con rigor y antes no? Y si antes era la estructura proporcionada, si se rebaja a la mitad, ¿sigue siendo la estructura adecuada? Esa es la gran duda.

Para acabar, voy a hablar sobre los copagos. Yo no voy a hacer un alegato de las clases altas, yo quiero hacer un alegato sobre los derechos de las personas, independientemente de las rentas, porque hay derechos subjetivos que tienen que estar garantizados independientemente de la renta que se tenga, en sanidad, educación –como ha hecho suyo el señor Mauleón–, pero también en este servicio. Y ahí, el concepto no es el gasto, sino que precisamente ahí el concepto es la defensa de los derechos subjetivos de las personas. Sin más, mila esker.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): *Gracias a usted. Por parte de Aralar Nabai, tiene la palabra la señora Pérez.*

SRA. PÉREZ IRAZABAL (1): *Egun on, eskerrik asko denoi. Eskerrik asko etortzeagatik eta, noski, zuen azalpenengatik. Egia esan, hau ikusita, esan behar dut nahiko harrigarria suertatu zaigula hau guzti hau, kontuan izanik talde hau hasieratik nahiko kritikoa izan dela Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuak izan duen ibilbidearekin. Esan nahi dut, hasieran Berdintasunerako Institutua zena bat-batean bihurtu zen Berdintasunerako eta Familiarako Institutuak, gero Familia eta Berdintasunerako... Honekin guztiarekin pentsatu genuen ideologikoki edo, gobernu honek egiten zuela apustu bat familien alde. Hara non, badirudi ez dela hala, hau ikusita. Gure kritika, familiaz ari garenean, normalean da zenbait taldek bakarrik hartzen dutela familia eredu bakarra, eta prentsan orain dela gutxi irakurri genuen Plan Estrategikoa familien babeserako martxan zegoela edo pentsatzen ari zinetela, eta plan horretan familia eredu ezberdinak izango zenituztela kontuan. Kontua da, hori ikusita eta hau ikusita, baita ere, bueltaka aritu garela ea zer den zuentzako eredu ezberdinak. Ea zuentzako eredu ezberdinak den diru kopuruaren arabera zeintzuk duten gutxiago eta zeintzuk duten gehiago eta zeintzuk dauden erdian. Guretzat ez da hori familia eredu ezberdinak.*

Ari garenean familiaren babesaz, ari gara babes unibertsalaz. Eta ados baldin bagaude zerbaitetan, da zuk gaur aipatutako bi hitzetan zerbitzu honi buruz, alegia, beharrezkoa eta ezinbestekoa dela. Horretan ados gaude. Baina beharrezkoa baldin bada eta ezinbestekoa baldin

bada, ez dugu ulertzen zer den gaur ekartzen duzuen, zer azalpen ekarri diguzuen hona.

Kontuetara joaten baldin bagara, 2011tik 2012ra honetarako partida handitu zen. Handitu zen, ederki gainera. 330.000 eurotik pasa zen 440.000ra. Eta jada, nik dakidala, 2011n eta 2012an, krisian geundela. Momentu horretan azalpena zen eskaera goitik joaten zela, krisi egoeran ginela, eta jakingo genuke zein den oraingo irizpide-aldaketaren arrazoia. Badirudi oraingo irizpide-aldaketa izan dela hausnarketa bat egin duzuelako. Kontua da zergatik hausnarketa orain eta ez erabakitzen duzuenean 110.000 euro handitzea partida hori.

Gainera, justu pixka bat atzerago jotzen badugu, Legebiltzar honetan ari ginen zaintza partekatuz, eta hori zela eta, etorri ziren hona eragile anitz honetaz solastera. Bitartekaritaz solastera, orientazioaz solastera... eta zerbaitetan ados baginen talde guztiok izan zen zerbitzua bultzatu egin behar zela. Baina hori ez genuen guk esaten, denok esaten genuen. Zuek ere bai. UPNkoek ere hala esaten zuten. Zerbitzu hau bultzatu behar zela. Eta hau da bultzatzeko modu bat? Guk, bederen, ez dugu hala ulertzen. Zerbitzu hau, zuek esan duzue, eta hala onartzen dugu guk ere, zerbitzu erreferentziala izan da. Rapún jaunak aurreko egunean eztabaidatu zidanean mozioa, esaten zuen, gaur bezala, beharrezkoa zela, prebentzio neurria zela. Baina neurtu egin behar zela. Betikoa, sistemaren jasangarritasuna neurtu egin behar eta begiratu egin behar. Gaur, bidenabar, probestu duzue, Mauleon jaunak emandako hitzak nolabait erridikuluan jartzeko berak errekonozitu duelako, kasu honetan, zerbitzuak ongi funtzionatu duela, eta esan duelako zerbitzu itundu batek funtzionatu egiten duela. Hala errekonozitzen dugu guk ere. Baina gauza bat argitu nahi dut. Zerbitzu itunduek ongi funtzionatzeak ez du esan nahi publikotik ere ezin dutela funtzionatu. Eta agian arrazionalizatzerakoan pentsatu beharko genuke nola egin eta nondik eskaini eskaini behar dena.

Gaur, egin da aurretik irakurketa bat esanez, noski gu gai gara arrazionalizatzeko eta diru horrekin ahalik eta gehien egiteko, gero eta gutxiagorekin eta, gainera, kalitatea hobetuz. Ea egiten dugun hori, badirudi mugarik gabe, Llorente jaunaren arabera. UPN gai da hori egiteko eta gehiago. Zein da muga? Noiz arte? Non bukatu da arrazionalizazio hori?

Gu ere ados gaude beste irakurketa bat egin ahal dugula. Mugagabeko mozketak hori beste modu batean interpretatu ahal dela eta da orain arte dirua xahutzen egon zaretela, eta ez dugu hori pentsatu nahi. Baina bietako bat. Edo lehen sobe-

(1) Traducción en pág. 15.

ran zegoen, edo orain faltan dago; edo beste bat, hirugarren bat planteatuko dut, profesionalak ez zuten beren lana betetzen. Berriro ere bueltatzen gara hemen nahiko ohikoa den zerbaitera, profesionalen lana zalantzan jartzera. Eta gu horrekin ez gaude ados.

Gainera esan duzu, orain arte kalitate-prozesuetan ibili direla. Eta kalitate-prozesuetan ez da etengabeko hobekuntza bilatu behar? Orain utziko duzue ildo hori? Ez duzue landuko? Sentsibilizazioa egingo du INAFIk. Zer dirurekin? Nondik kenduko duzue sentsibilizatorako diru hori?

Eta bukatuko dut esanez, gu, noski, ez gaudela ados koordainketa horrekin. Gainera, erabiliko dut zuek batzuetan erabilitako argudioa gure kontra. Oroitzen naiz proposatzen genuenean etorkinentzako aholkularitza; esaten zenutela hori estigmatizantea zela, sailkagarria zela, sailkatzen genuela jendea eta hori da zuek, hain zuzen ere, honekin proposatzen duzuen. Jendea sailkatzea errentaren arabera. Zergatik erabili behar dute batzuek eta besteok ez? Beharraren arabera. Aizue, barkatu, baina hara joaten diren guztiek beharra dute. Beharra, eta behar handia dute. Agian ez ekonomikoa, baina beharra, beharra dute denek. Hori zalantzarik gabe. Gure ustez, bultzatu egin behar da, eta jakin nahiko genuke lehenbailehen, badirudi gaur ez dela posible izango, ez omen dituzuelako datuak, baina jakin nahiko genuke zeintzuk izango diren errenta-tarte horiek, zenbati eragingo dien, zenbatetan eragingo dien eta, hori, seguraski, izango duzue mahai gainean, orain arte erabiltzaileen artean zenbat jende zen hainbesteko dirutza zuena eta orain ez duena behar, baina ez du merezi omen zerbitzu unibertsal bat. Besterik ez, eskerririk asko.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): Gracias a usted. Es ahora el turno del Grupo Parlamentario Popular. Su portavoz, la señora Zarranz, tiene la palabra.

SRA. ZARRANZ ERREA: Muchas gracias, señora Presidenta. Señorías, buenos días a todos. Buenos días y muchas gracias a la señora Nagore y al señor Oyaga por venir a esta comparecencia y por las explicaciones que nos ha dado, a nuestro juicio, también bastante convincentes, como decía el señor Lorente, aunque no sé si es la palabra adecuada. Bueno, por lo menos le agradezco las explicaciones que han sido, bueno, pertinentes.

Yo me quedo casi, casi con la primera frase que ha dicho usted o con lo primero de su comparecencia, que es que estos servicios, tanto el Servicio de Mediación y Orientación Familiar como los Puntos de Encuentro son unos servicios imprescindibles y necesarios tanto legal como socialmente. Yo me quedo, sobre todo, con la parte social, evidentemente, de todos estos servicios, que creo que

en estos momentos tan duros que vivimos, no solamente por la crisis, sino también por esa digamos crisis de valores que tenemos en la sociedad, el hecho de que existan lugares donde las familias puedan resolver sus problemas, a nosotros nos parece, desde luego, algo imprescindible. Por eso, cuando vimos que se iban a ajustar los gastos en estos servicios, o cuando nos enteramos de esta situación, nos alarmamos un poco porque ya saben ustedes que nosotros, desde luego, a la familia le damos una importancia, bueno, la que tiene. A todos los tipos de familia, señora Pérez, nosotros le damos importancia a todos los tipos de familia. Creemos, desde luego, que la familia es el pilar fundamental, como decimos siempre, de nuestra sociedad.

Con las explicaciones que ha dado usted, realmente entiendo que, efectivamente, no estamos hablando tanto de recortes como de racionalización de la estructura y del servicio que se estaba haciendo. No sé si me ha producido casi diría tristeza el hecho de pensar que sea necesaria una crisis económica para hacer esta racionalización del gasto público. El dinero no cae de los árboles, el dinero es de los contribuyentes, obviamente, y el hecho de que podamos pensar que antes no se estaba empleando correctamente —no sé si hablar de despilfarro, como decía la señora Arraiza, no sé si es la palabra—, todo lo correctamente que debería utilizarse, y que ahora, a raíz de la crisis, con estos estudios y estas reflexiones que han hecho ustedes se compruebe que, efectivamente, en lugar de once personas hacen falta seis, o que son necesarios diferentes horarios de apertura o lo que sea, a mí me produce un poco de tristeza. Creo que no tenemos muy claro el concepto de que el dinero público hay que cuidarlo, tengamos mucho o tengamos poco, hay que cuidarlo. Decía el señor Lorente que UPN puede hacerlo, puede hacer esta reflexión, puede hacer esta racionalización del gasto, y yo me pregunto por qué no lo ha hecho antes, porque si saben hacerlo tan bien como dice usted que saben hacerlo, por qué no lo han hecho. Porque llevan ustedes gobernando muchísimos años, con lo cual, pues, en fin, como digo, es un poco triste que tenga que llegar la crisis para darnos cuenta de que hay que racionalizar el gasto.

En cualquier caso, a nosotros no nos parece mal tampoco este copago, esta cofinanciación o como se le quiera llamar, siempre y cuando el estudio que está haciendo Economía y Hacienda se ajuste exactamente a la realidad. Quiero decir que nosotros también tenemos mucho interés en conocer esos tramos de renta. En cuanto lo sepan o en cuanto se haga ese estudio esperamos que nos lo comunique, señora Nagore, porque nos parece algo imprescindible. Porque una cosa es no tener ningún recurso, que para esas familias, obviamente, entiendo que los servicios seguirían

siendo gratuitos, y otra cosa es tener pocos recursos y que tampoco se puedan permitir acceder a eso. Entonces, nos gustaría saber exactamente qué se considera familias con recursos o familias sin recursos o con pocos recursos.

También me gustaría saber si –entiendo que todavía no tienen esos datos porque no han hecho ese estudio todavía, lo están haciendo– esta cofinanciación permitiría igual que el ajuste fuera menor o si han hecho alguna valoración o algún estudio de cuánto dinero podría suponer esta cofinanciación aun sin saber todavía exactamente a qué familias o qué tramos de renta afectaría. Pero, bueno, por saber si han hecho algunos números sobre esta cuestión. Nada más. Muchas gracias de nuevo por sus explicaciones.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): A usted. Como Parlamentario no adscrito, para terminar, señor Leuza, tiene la palabra.

SR. LEUZA GARCÍA: Gracias, señora Presidenta. Señoras y señores Parlamentarios, egun on guztioi. Quiero dar la bienvenida a los que hoy nos acompañan y agradecerles muchísimo sus informaciones, aunque ya me he dado cuenta de que usted ha empezado hablándonos de las leyes que amparan todo esto, los derechos que hay por ley. Yo, como ya lo voy cogiendo, que después de la cal viene siempre la de arena, luego nos ha hablado de copago y de muchas más cosas, y, sobre todo, de una cosa en la que yo insisto y parece que nadie se da cuenta. UPN es capaz de hacer más con menos. Pues yo le voy a decir la verdad. A mí me parece que eso es imposible. Si hay más, se hace más y si hay menos, se hace menos. Y si no, es imposible el mismo servicio. Es imposible. Ha dicho la señora Nagore que el INAFI continúa y continuará prestando los servicios que se mencionan en la resolución de la moción aprobada el 1 de febrero. Bueno, pues yo, sinceramente, no me lo creo. Porque hay una cosa que estamos viendo en todos los sitios: en una consulta médica, si un médico tiene cien pacientes –digo una consulta de cabecera, por ejemplo, o lo que era antes eso– podrá dedicarles diez minutos, y si tiene doscientos, les podrá dedicar cinco. Y es que es imposible que no sea así. Es imposible, a no ser que sea a costa del profesional, no lo sé. Entonces, yo, cuando a lo mejor se está hablando de que se van a prestar los servicios, no pongo en duda que no se vaya a dejar de atender a nadie, lo que pasa es que no solamente es eso, es cómo se atiende. Si un psicólogo necesita estar con los de mediación media hora y a partir de ahora va a estar quince minutos, desde luego, yo veo que es imposible que se pueda dar el mismo servicio.

Yo también, por supuesto, estoy en contra del copago. Creo que la gente paga sus impuestos y creo que ahí está pagando el copago. Evidente-

mente, no me encaja a mí lo que ha dicho el señor Lorente. No, de verdad, es que no lo puedo entender, no puedo entender lo de que UPN es capaz, bueno, también se lo ha dicho la señora Pérez. Algo se estaba haciendo mal, ¿no? Desde luego, si antes estábamos dando un servicio con 11 profesionales y ahora hemos pasado prácticamente al 50 por ciento, es que algo se estaba haciendo mal. Y no creo que antes estuviera sobrando nada, yo creo que ahora se van a ajustar tiempos, servicios y, efectivamente, todo el mundo va a recibir el servicio, lo que pasa es que yo pongo en duda que sea el mismo. O sea, es que es imposible que sea el mismo, y, si no, algo se estaba haciendo muy mal antes. Bueno, no creo que haya que añadir nada más porque ya se ha dicho de todo. Gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): Gracias a usted, señor Leuza. Para responder a las intervenciones de los portavoces, la señora Nagore tiene la palabra.

SRA. DIRECTORA DEL INSTITUTO NAVARRO PARA LA FAMILIA E IGUALDAD (Sra. Nagore Ferrer): Muchas gracias, señora Presidenta, señorías. En primer lugar, también gracias por la felicitación, y es así, en relación con el reconocimiento, por lo menos, de cómo se están prestando los servicios en los Puntos de Encuentro Familiar y en los servicios de Orientación y Mediación.

Por seguir un poco el orden de las intervenciones, señor Mauleón, le cuesta creer que se mantenga la calidad del servicio con casi la mitad de profesionales, y es una pregunta que han planteado todos los portavoces. Miren, pues creemos que es posible. He comentado a lo largo de la comparencia que lo que se ha hecho es analizar el trabajo de qué es lo que hacían los profesionales hasta ahora, y esto no quiere decir, ni muchísimo menos, que el trabajo que los profesionales hayan hecho hasta ahora lo hayan hecho mal o que hayan estado haciendo no se sabe qué. No, se sabe perfectamente qué es lo que se ha hecho. Entonces, había una parte importante, que puede ser el 50 por ciento de su tiempo de dedicación a los servicios de Orientación y Mediación que se destinaba a atención de casos, pero había otro 50 por ciento de tiempo de dedicación que se destinaba a otro tipo de cosas que, además, se ha aprovechado para dotar precisamente de la calidad que actualmente tiene ese servicio. Es decir, se ha elaborado un sistema procedimental que es un ejemplo, además, que permite la continuidad de los casos, que permite velar por que los casos no queden desatendidos, y que cualquier profesional sustituto de otro, etcétera, pueda saber cómo prestar ese servicio de una manera homogénea, unitaria, con casos, ejemplos, etcétera, que es un ejemplo de cómo se está gestionando ese servicio. Y toda esa labor se ha hecho a lo largo de estos tres últimos años.

Igualmente, se ha implantado un sistema de calidad en la prestación del servicio que está terminado, insisto, y la evaluación de la calidad del servicio se debe seguir realizando, y esa evaluación de servicio, además, corresponde realizarla al propio instituto, en cuanto que es el organismo encargado de ese servicio. Otra cosas es que la asistencia la lleve a cabo otra empresa contratada, pero la evaluación, realmente, de la calidad en la prestación de servicio la tiene que llevar el propio instituto. Y esa evaluación de la calidad se va a seguir realizando.

Además de todo eso, se hacía formación. Esa formación que hacía hasta ese momento, de manera desinteresada además, la propia entidad que gestionaba el servicio, lamentablemente, ahora no vamos a poder realizarla. ¿Por qué? Porque vamos a priorizar por el posible y previsible incremento de la demanda en estas situaciones de crisis, la atención de casos. Y, por ponerles un ejemplo, en el año 2012, cada uno de los profesionales de Mediación realizaba más o menos una media de cinco sesiones y media a la semana. Es decir, atendía a cinco familias a la semana. La semana tiene cinco días, y cada uno de ellos tiene ocho horas. Es decir, no estamos hablando de recortar diez minutos, es que estamos hablando de que realmente donde tenemos que poner y debemos poner los esfuerzos es en la atención, en la orientación y en la mediación familiar para el mayor número de familias posible dentro del tiempo disponible que tenemos cada uno en nuestro trabajo. De manera que todo aquello que se ha hecho y que es una labor importantísima... Es decir, no estamos hablando de que hasta ahora no hemos hecho nada, ni muchísimo menos. Hemos puesto las bases para que el servicio que se preste en el futuro sea de calidad, y es el propio instituto el que debe garantizar que esos parámetros de calidad se sigan dando. Y eso se va a poder realizar con los recursos económicos una vez reajustados. Porque no estamos hablando de recortes, estamos hablando de reajuste en la prestación de servicios. Entonces, en ningún caso vamos a hablar ni de despilfarro, porque no lo ha habido hasta ahora, ni de que lo hacíamos fenomenal. Claro que lo hacíamos fenomenal, pero es que ahora vamos a centrar la actividad en atender esos casos de orientación y mediación.

En cuanto al tema de la cofinanciación, nos encantaría no cobrar, sinceramente, es que nos encantaría, pero todos sabemos que dentro de los servicios que presta el Gobierno, hay determinados servicios que son prestaciones garantizadas, que por mucho que queramos no vamos a poder bajar la financiación a esos servicios, y, por lo tanto, los ingresos van disminuyendo y hay que atender no solamente a este servicio, sino a otros muchos. Y la familia se va a atender a través de

estos servicios y hay que atenderla por otros medios. Con lo cual hay que intentar racionalizar y repartir el ingreso que tenemos para poder alcanzar la totalidad de los objetivos que se persiguen desde el propio Instituto Navarro para la Familia e Igualdad. Entonces, nos encantaría no cobrar; pero es que igual no nos queda otro remedio. ¿Cuánto vamos a cobrar, señora Arraiza? Me parece muy buena esa reflexión, y es que es la reflexión que estamos haciendo. Hasta que no tengamos los datos de Hacienda de las familias que hasta ahora han utilizado estos servicios, qué tramamos de renta tienen, no vamos a poder valorar realmente a cuántos vamos a poder cobrar ni qué cantidades vamos a cobrar. Entonces, es una reflexión que vamos a tener que hacer internamente para utilizar aquello que se cobre, que no sabemos cuánto va a ser, para o bien atender a más demanda, pero que, en principio, con los números que hay ya se podría atender a esa demanda superior, o para intentar incrementar el número de profesionales para dar otro tipo de servicios como puede ser la formación que vamos a hacer y realizar nosotros ahora por el momento. Entonces, cuando tengamos los datos de los números, desde luego, los haremos llegar y, si se puede reflexionar conjuntamente, lo haremos para llevarlo a cabo de la manera más adecuada.

Señora Arraiza, no hubo despilfarro. Como he comentado, no hubo despilfarro. Se hicieron las cosas muy bien y se sentaron las bases para poder funcionar igual de bien en el futuro. Pero vamos a centrarnos en los servicios de Orientación y Mediación, en seguir prestándolos de la manera más eficaz y en atender al mayor número de gente posible. Y el ajuste no va a influir en los costes laborales. Es decir, sí que se ha tenido en cuenta lo que estaba cobrando el personal que prestaba ese servicio hasta la fecha, y lo que va a seguir cobrando es exactamente lo mismo. Lo que pasa es que el número de profesionales va a disminuir, pero van a seguir cobrando lo mismo.

Una pregunta del señor Mauleón que se me ha olvidado comentar es el tema de si ha disminuido el personal de la sección. En la sección, hasta ahora, existía una persona, una técnica, que además hace una labor continua. Es decir, en los servicios de Orientación y Mediación podemos decir que prestamos los servicios de manera conjunta. ¿Por qué? Porque el inicio del proceso de servicios de Orientación y Mediación y el final del proceso lo realiza personal propio del instituto. El intermedio lo realiza la empresa que tiene la asistencia técnica. Hasta el año 2012 existía una persona, una técnica, que es la que realizaba estas funciones de apoyo además de la coordinación de los Puntos de Encuentro Familiar, y había otra persona que era la que ostentaba la jefatura de sección. Sigue estando la misma técnica y la jefa-

tura de sección se ha sustituido recientemente por otra persona. No ha habido cambios de personal. Es decir, el personal sigue siendo el mismo: la persona que es la técnica del servicio, aparte de los administrativos que existen para dar servicio a la sección de Familia, y la jefa de sección. El personal sigue siendo el mismo, con lo cual ahí no ha habido afectación.

El señor Barea preguntaba –las preguntas en realidad son las mismas– si el horario afecta al servicio en los Puntos de Encuentro Familiar. No, no afecta. A ver, la media de casos que tenemos al mes en el Punto de Encuentro Familiar de Tudela es de dos. Dos casos se atienden al mes. Y los horarios de recogida y entrega de menores –se hacen siempre por motivos de cómo es la medida judicial– suelen ser viernes por la tarde, sábado por la mañana y domingo por la tarde. Entonces, se ha adecuado a lo que nos obligan por esa sentencia o lo que sea a que se cumpla el horario de entrega y de recogida. Entonces, no se va a ver afectado el servicio, no se va a ver afectado. O sea, ese horario se ha establecido para cumplir con la demanda normalizada. Si hubiera una excepción, se reorganizaría el servicio, no se preocupe. Sería una excepción, ¿eh?, pero se reorganizaría el servicio para que no resultara afectado.

Se presupuesta más y se sube el servicio. Bueno, en los últimos cinco años, más o menos, la demanda ha sido parecida. Se ha aumentado más por esos motivos que les comentaba, es decir, vamos a aprovechar, hay que hacer una base de datos compleja, está el tema de la calidad, el tema de los procedimientos. Igual luego haces una reflexión y dices: Bueno, pues igual no hacía falta tanto como teníamos. Yo creo que lo hemos aprovechado muy bien, insisto, para sentar las bases de un buen servicio de cara al futuro y que se siga con ese buen servicio.

Los números de Puntos de Encuentro Familiar no están aumentando. Más o menos, los casos desde el año 2008 a 2012 han sido 195 en 2008, en 2009, 204; en 2010, 229 casos; en 2011, 223; y en 2012, 211. Más o menos, la tónica sigue siendo la misma. Entonces, la reducción ha venido por lo que decía, por la reorganización del Punto de Encuentro de Tudela.

Señora Pérez, no voy a entrar ahora en el tema de la familia, el modelo de familia o único modelo de familia, porque no creo que sea el objeto de esta comparecencia. ¿A qué se debe el cambio de criterio en cuanto a que antes hacía falta más y ahora hace falta menos? La contestación a la pregunta ya la he realizado. Se trata de sentar las bases de futuro. Sí que hubo un pequeño pico de 2010 a 2011 en cuanto a número de casos en Orientación Familiar, que se incrementó, pero otra vez en 2012 hemos vuelto a lo mismo. O

sea que se trataría como de una vuelta atrás. Los números están ahí y están a disposición de quienes quieran verlos.

¿Si el recorte es una forma de impulsar un servicio preventivo y necesario? Pues entendemos que como no va a afectar a la calidad de servicio, porque realmente el INAFI va a estar evaluando de manera continua la calidad de ese servicio, cualquier disfunción que podamos detectar se tratará de la manera oportuna. Entendemos que no va a afectar a esa calidad. Los profesionales que hasta ahora atendían este servicio, por supuesto que realizaban su trabajo.

¿Cuáles van a ser los tramos de renta y a quién va a afectar y cuánto? Lo mismo que le comentaba a la señora Arraiza. En cuanto tengamos los datos los estudiaremos y haremos la propuesta oportuna.

Por supuesto, señora Zarranz, para nosotros, la familia es el pilar fundamental, y como pilar fundamental es necesario que tenga los servicios adecuados para que esa institución pueda pervivir, sobre todo por los menores, porque son, al final, los que van a sufrir esos conflictos familiares. Por lo tanto, creemos, además, que actualmente es muy necesario seguir insistiendo en la educación parental porque los casos de conflicto que están llegando sobre todo a la sección de menores mucho tienen que ver con la falta de límites, etcétera. Con lo cual es imprescindible seguir actuando en la prevención a través de estos servicios de Orientación y Mediación Familiar, pero también otro tipo de servicios. Y si queremos dar ese otro tipo de servicios a las familias, hay que reajustar los recursos de los que actualmente disponemos, porque nos encantaría disponer de muchos, pero es que son los que son, y por lo tanto, debemos realizar los ajustes correspondientes.

El señor Leuza afirma categóricamente que es imposible seguir prestando el mismo servicio con el 50 por ciento. Yo le vuelvo a decir –si quiere los números, se los enseño– que hasta ahora, en 2012, un profesional atendía cinco sesiones a la semana, cuando lo que proponemos nosotros ahora es que, en vez de cinco sesiones a la semana, se realicen doce. Y eso es el 50 por ciento. Porque doce sesiones a la semana con familias es perfectamente asumible en una jornada de trabajo de ocho horas. No estamos diciendo, creo, nada que se salga de lo normal.

En cualquier caso, yo sí que insisto en que los servicios de Orientación y Mediación Familiar se van a continuar prestando, ampliando en la medida de lo posible, a través de la cofinanciación, que, si llega a establecerse, puede incrementarse el número de profesionales que puedan dar más cabida. Como se ha expuesto, el número de casos, sesiones y, por lo tanto, las familias beneficiadas

por el recurso, no se van a ver afectados. En cuanto a los Puntos de Encuentro Familiar, van a seguir prestando sus servicios, si bien se han reorganizado los recursos humanos necesarios para la prestación en Tudela, se ha reorganizado la coordinación interna, que ha permitido reajustar también los recursos humanos de Pamplona sin menoscabo del plus de calidad que se venía prestando hasta ahora; y, además, incluso lo que se va a hacer es crear una unidad especializada de atención personalizada a los casos de menores, hijos e hijas de víctimas de violencia de género y abusos sexuales, ya que entendemos que debe haber una especial prevención en estos casos. Es decir, no solamente seguiremos continuando con la presta-

ción de este servicio, sino que, además, nuestra intención es especializarlo en la medida de lo posible en atención a los casos que vengan al mismo. Muchas gracias.

SRA. VICEPRESIDENTA (Sra. Castillo Floristán): Gracias a usted, señora Nagore, como directora del INAFI. A ustedes, señorías, no habiendo más asuntos que tratar en el orden del día, únicamente había un punto, se levanta la sesión de la Comisión de Políticas Sociales. Gracias a todos.

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 25 MINUTOS.)

Traducción al castellano de las intervenciones en vascuence:

(1) Viene de pág. 10.

SRA. PÉREZ IRAZABAL: Buenos días y muchas gracias a todos. Muchas gracias por haber acudido y, cómo no, por las explicaciones ofrecidas. A decir verdad, debo confesar, visto lo visto, que todo esto nos ha resultado un tanto sorprendente, teniendo en cuenta que este grupo ha sido, desde el primer momento, bastante crítico con la trayectoria del Instituto Navarro para la Familia y la Igualdad. Me refiero a que, lo que en principio era Instituto para la Igualdad se convirtió, de repente, en Instituto para la Igualdad y la Familia, más tarde en Instituto para la Familia y la Igualdad... Todo ello nos hizo pensar que este gobierno estaba haciendo una apuesta en cierto modo ideológica en favor de la familia, pero visto esto no parece, sin embargo, que haya sido así. La razón de nuestra crítica, cuando hablamos de familia, es que, normalmente, ciertos grupos solo tienen en cuenta un único modelo de familia, y hace poco leímos en la prensa que estaba en marcha o tenían ustedes en mente un Plan Estratégico para la protección de familia, y que en él iban ustedes a incluir los distintos modelos de familia. La cuestión es que, visto aquello y visto esto también, le hemos estado vueltas al asunto intentando saber qué significa para ustedes distintos modelos de familia, si se trata de una cuestión de dinero y de, según eso, cuáles disponen de menos dinero, cuáles de más y cuáles se encuentran en medio. Porque no es eso lo que nosotros entendemos por diferentes modelos de familia

Cuando hablamos de protección de las familias hablamos de protección universal. Y si con algo estamos hoy de acuerdo es con los dos términos que ha utilizado usted al referirse a este servicio: necesario e imprescindible. En eso coincidimos. Pero si es necesario y si es imprescindible, no entendemos lo que ustedes traen hoy aquí, la explicación que nos han ofrecido ustedes.

Si nos fijamos en las cuentas, de 2011 a 2012 la partida destinada a este concepto aumentó, y de manera notable además, pues pasó de 330.000 euros a 440.000. Y que yo sepa, ya para entonces, en 201 y 2012, estábamos en crisis. En aquel momento la explicación fue que la demanda estaba creciendo, que nos encontrábamos en crisis, así que nos gustaría conocer la razón por la que ahora se ha cambiado de criterio, porque parece que este cambio de criterio se debe a que ustedes han reflexionado sobre el tema. La cuestión es por qué se ha producido ahora la reflexión y no cuando decidieron ustedes incrementar en 110.000 euros aquella partida.

Además, si retrocedemos únicamente un poco más hacia atrás, resulta que nos hallábamos en este Parlamento debatiendo en torno a la custodia compartida, razón por la que acudieron gran número de agentes, para hablar de intermediación, de orientación... y si en algo coincidimos entonces todos los grupos fue en que había que impulsar el servicio. No era algo que dijéramos solo nosotros, sino todos, incluidos ustedes, porque UPN también lo compartía, que era necesario impulsar este servicio. ¿Y es esta una manera de

hacerlo? Nosotros, al menos, no lo vemos así. Según han afirmado ustedes, y así lo entendemos nosotros también, se ha tratado de un servicio referencial. Igual que hoy, decía el otro día el señor Rapún, cuando debatía mi moción, que era necesario, que era una medida de prevención, pero que había que modularlo. Lo mismo de siempre, hay medir y cuidar la sostenibilidad del sistema. Y hoy, de paso, han aprovechado ustedes la ocasión para, en cierto modo, ridiculizar las palabras del señor Mauleón por el hecho de que él ha reconocido bien, porque ha afirmado que un servicio concertado funciona, algo que nosotros también reconocemos. Pero quiero dejar clara una cosa: un buen funcionamiento de los servicios concertados no significa que esos mismos servicios no puedan funcionar cuando los ofrece el sector público. Y en el momento de racionalizar, quizás deberíamos pensar en cómo y desde dónde ofertar aquello que haya que ofertar.

Se ha realizado antes cierta lectura que venía a decir: “Por supuesto, somos capaces de racionalizar; de hacer, con el mismo dinero, lo más posible con cada vez menos medios, y además, mejorando la calidad. A ver si lo conseguimos.” Y, al parecer, sin límites, según el señor Llorente. UPN es capaz de eso y de más. ¿Cuál es el límite? ¿Hasta cuándo? ¿Dónde acaba esa racionalización?

Nosotros también estamos de acuerdo con que se puede hacer otro tipo de lectura, con que esos recortes sin límites se pueden interpretar en el sentido de que ustedes han estado despilfarrando el dinero, y no queremos pensar eso. Pero, entonces, una de dos: o antes sobraba o ahora falta; o una tercera que voy a plantear, y es que los profesionales no cumplían su labor. Volvemos una vez más a

algo ya habitual, a poner en cuestión el trabajo de los profesionales. Y nosotros no estamos de acuerdo en eso.

Ha dicho usted, por otra parte, que hasta ahora han estado ustedes inmersos en procesos de calidad. ¿Pero es que en los procesos de calidad no hay que impulsar la mejora permanente? ¿Van a abandonar ahora esa línea de trabajo? ¿No van a seguir con ella? El INAFI realizará una labor de sensibilización. ¿Con qué dinero? ¿De dónde van a detraer ustedes el dinero necesario para esa sensibilización?

Y para concluir diré que, por supuesto, nosotros no estamos de acuerdo con ese copago, y voy a valerme, además, del mismo argumento que en ocasiones han solido ustedes utilizar en contra nuestra. Recuerdo que, cuando proponíamos una asesoría para inmigrantes, decían ustedes que eso era estigmatizar, clasificar, que clasificábamos a la gente, y eso es, precisamente, lo que proponen ustedes, clasificar a las personas según su renta. ¿Por qué han de utilizar el servicio unos sí y el resto no? Según las necesidades. Pues oigan, perdonen, pero todos los que acuden a él tienen alguna necesidad, y grande. Quizás no económica, pero sí necesidad. Todos. Sin ninguna duda. Creemos que hay que impulsarlo, y nos gustaría saber cuanto antes —aunque no parece que hoy vaya a ser posible, porque no deben ustedes contar con datos— cuáles van a ser esos tramos de renta, a cuánta gente van a afectar; y eso, seguramente, lo tendrán ustedes sobre la mesa: cuántos de aquellos que hasta ahora han utilizado el servicio tienen tal renta y, por tanto, no lo necesitan, porque parece ser que no merece la pena universalizarlo. Nada más. Muchas gracias.