



DIARIO DE SESIONES  
DEL  
**PARLAMENTO DE NAVARRA**

---

VIII Legislatura

Pamplona, 18 de marzo de 2015

NÚM. 63

---

**COMISIÓN DE RÉGIMEN FORAL**

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. D.<sup>a</sup> MAITE ESPORRÍN LAS HERAS

**SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 18 DE MARZO DE 2015**

**ORDEN DEL DÍA**

- Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el informe sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social.
-

## SUMARIO

Comienza la sesión a las 10 horas y 5 minutos.

### **Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el informe sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social.**

Para exponer el asunto objeto de la comparecencia toma la palabra el señor Barea Aiestaran (GP Bildu-Nafarroa) (Pág. 2).

A continuación interviene el Defensor del Pueblo de Navarra, señor Enériz Olaechea (Pág. 2).

En un turno de intervenciones de los grupos parlamentarios toman la palabra los señores Barea Aiestaran, Rapún León (GP Unión del Pueblo Navarro) y Caro Sádaba (GP Socialistas de Navarra), las señoras Fernández de Garaialde y Lazkano Sala (GP Aralar-Nafarroa Bai) y Zarranz Errea (GP Popular del Parlamento de Navarra) y el señor Mauleón Echeverría (GP Izquierda-Ezkerra), a quienes responde, conjuntamente, el Defensor del Pueblo (Pág. 6).

Se levanta la sesión a las 11 horas y 32 minutos.

(COMIENZA LA SESIÓN A LAS 10 HORAS Y 5 MINUTOS.)

### **Comparecencia del Defensor del Pueblo de Navarra para presentar el informe sobre la situación de la atención que se presta, desde todo el sistema de protección de Servicios Sociales, a la infancia y adolescencia en dificultad social.**

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): *Buenos días. Vamos a dar inicio a la Comisión de Régimen Foral. Una vez más, tenemos el gusto de tener al señor Enériz, Defensor del Pueblo, a quien damos la bienvenida, y también al señor Sarasibar, miembro de su equipo, a quien igualmente damos la bienvenida, para hablar del sistema de protección de servicios sociales a la infancia y a la adolescencia en dificultad social. Esta solicitud de comparecencia ha sido realizada por el señor Barea, de Bildu, quien tiene la palabra para presentarla. Cuando quiera.*

SR. BAREA AIESTARAN: *Mila esker, Presidente andrea, eta egun on guztioi. Buenos días a todos y a todas. Gracias, señora Presidenta. En primer lugar, quiero agradecer al señor Enériz y al señor Sarasibar su presencia en esta Comisión y también, cómo no, el informe sobre la atención que se presta a la infancia y la adolescencia. En el informe remitido por el Ararteko al Parlamento, no el que tiene colgado en la página oficial, nos encontramos con dos partes diferenciadas yo creo que por su estructura, por su objeto y también por su contenido. En la primera, que es la evaluación trienal del Plan de atención a la infancia y adolescencia 2003-2006, se perciben unas perspectivas ya pasadas pero positivas y acordes, y después*

*podemos asistir al propio informe del Defensor del Pueblo por el cual ha venido a esta Comisión.*

*Creemos que es interesante analizar el primero para saber y contextualizar justamente lo que significa el segundo. Y un hecho que es evidente, que nos parece de relevancia y de una clara evidencia es la irrupción de la crisis económica en el cuarto trimestre, precisamente en el impasse entre el primero y el segundo informe.*

*El objetivo de la petición del informe era establecer y contextualizar lo mejor posible este tema, y digo el porqué. Porque dependiendo de las lecturas que se hacían y dependiendo de los interlocutores a los que nos acercábamos, existían interpretaciones diametralmente opuestas sobre cómo estaba el sistema de atención a la infancia.*

*Para acabar, nos parece un informe muy interesante dada la importancia que tiene el tema y la sensibilidad de este. Una impresión general –posteriormente la concretaremos en nuestra segunda intervención, evidentemente, limitada por los diez minutos– tiene que ser que en este informe se pueden apreciar claros y oscuros, creemos que más oscuros que claros, y en algunos de ellos, oscuros bastante preocupantes sobre la situación de atención a la infancia y adolescencia, porque en este tema, y lo queremos dejar claro, lo importante no es lo cuantitativo sino lo cualitativo. Muchas gracias.*

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): *Muchas gracias. Para explicar el informe, tiene la palabra el señor Enériz, Defensor del Pueblo. Cuando quiera.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Señora Presidenta, señores Parlamentarios, egun on jaun-andreok. Eskerrik asko. El 1 de septiembre de 2014 la Junta*

de Portavoces adoptó un acuerdo, a solicitud del señor Barea, para que el Defensor del Pueblo elaborara un informe sobre la situación que se presta desde todo el servicio de protección de servicios sociales a la infancia y a la adolescencia en dificultad social. El acuerdo se remitió a la institución, le dimos entrada, como hacemos en esos casos. Venía acompañado de diversa documentación y de los antecedentes y consideraciones que el señor Barea hacía. Como solemos hacer en estos casos, analizamos nuestra competencia, vimos desde un principio que, efectivamente, entraba dentro de ella porque la ley de protección de la infancia le atribuye la competencia al Defensor del Pueblo para este tipo de medidas, estudios e informes, y vimos que la petición se centraba prácticamente en tres aspectos: observar la atención que se presta desde todo el sistema a la infancia y a la adolescencia en dificultad social; que hiciéramos un análisis del primer Plan de atención a la infancia y adolescencia, del año 2002; y que analizáramos el cumplimiento de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia.

El contenido del informe se estructura en ocho epígrafes, va por capítulos. En el primero se estudia la razón que lo justifica –esto que les acabo de decir del estudio y la competencia–, se describe la estructura, para pasar al capítulo segundo, sobre la distribución de competencias de las Administraciones Públicas de Navarra, que tiene, como todos ustedes saben, dos niveles: la atención por las entidades locales y la atención por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra; en medio están los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia que se han creado en algunas zonas como Pamplona, Tudela y Estella, que ya están en marcha y que hacen una gran labor.

En tercer lugar, se solicitó información al Departamento de Políticas Sociales. En cuarto lugar, se solicitó a los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, luego a los servicios sociales de base de Navarra, y en el estudio también nos referimos a esa petición de análisis del plan de atención del año 2002. El año pasado tuvimos algunas divergencias entre el Departamento de Políticas Sociales y la institución respecto a datos, de qué estábamos hablando, y ya en junio de 2014 lo que hicimos fue decir: vamos a ver si nos ponemos de acuerdo en los conceptos y en los datos desde del año 2007 hasta el año 2013. Entonces, como ya teníamos esos datos, cuando se solicitaba esa valoración o ese análisis de la situación de la infancia y adolescencia en dificultad social, permitían reflejarlo. Yo creo que lo que es importante es ver la evolución de la serie y cómo se atienden los distintos supuestos: los menores en guarda, los menores en tutela, el número de adopciones internacionales. Las adopciones nacionales

salen de una manera mucho más homogeneizada y ahí se va viendo cómo evoluciona la protección desde la Administración.

El informe se cierra con unas propuestas de mejora, unas recomendaciones que formulamos en aras de que los servicios se mejoren y, sobre todo, si hay algún tipo de deficiencia o de laguna que se resuelva.

En cuanto a la metodología, en primer lugar, se solicitó a los servicios de las Administraciones un conjunto de datos. En segundo lugar, se analizó esa información. En tercer lugar, se reflejó sistematizada la información que les he comentado de la Administración foral sobre la evolución entre los años 2008 y 2013. En cuarto lugar, elaboramos un texto provisional, lo remitimos al Departamento de Políticas Sociales, recibimos sus alegaciones y observaciones, y ya con eso hicimos el texto definitivo, que es el que les enviamos en el mes de febrero de este año.

Consideraciones. El informe, como ya he dicho, tiene tres grandes partes, y me voy a ir refiriendo a esas tres partes. La primera analiza la coordinación entre los servicios sociales de base, los equipos de atención a la infancia y la Administración de la Comunidad Foral. Cuando hablo de la Administración de la Comunidad Foral me refiero al Departamento de Políticas Sociales y al organismo autónomo Instituto Navarro para la Familia e Igualdad, que es el que lleva la gestión. La parte política está en el Departamento de Políticas Sociales y la parte de gestión está en el Instituto Navarro para la Familia e Igualdad.

La segunda parte hace una mención al Plan de atención a la infancia y a la adolescencia, del año 2002, y la tercera habla del cumplimiento por las Administraciones de la ley foral de protección a la infancia y adolescencia.

La principal es la primera, eso es lo que hemos entendido, y también entendimos en su solicitud que era ahí donde estaba lo práctico, por decirlo de alguna forma. Recogemos las aportaciones de los tres niveles y pedimos información a todos los servicios sociales de base; todos han informado. Por sintetizar, diré que en el informe reflejamos la mayor parte de las informaciones, también la de los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, y, cómo no, la información del Departamento de Políticas Sociales. En esa parte hemos formulado catorce recomendaciones a las que luego haré referencia.

El segundo punto era el del Plan de atención a la infancia y a la adolescencia, del año 2002. Pedimos los informes anuales elaborados por la comisión de seguimiento del plan, las evaluaciones sobre su grado de ejecución, elaboradas también por esa comisión, y una respuesta sobre si

*existe un sistema de información que proporcione datos fiables para detectar los cambios que en los años de implantación del plan se han ido produciendo en el sistema.*

*El departamento nos contestó que era imposible remitir la documentación porque han tenido varios cambios de sedes y no la encontraban. También es verdad que esta información concreta que pedíamos nosotros, y que es la que exige la ley, no está elaborada, porque la ley es de 2005, el plan es de 2002 y el método que se ha seguido para su evaluación indica que es distinto. O sea, se ha hecho un informe por una unidad de la Universidad del País Vasco, que hace una evaluación del plan y, por lo tanto, entendíamos que el plan estaba evaluado por la Universidad del País Vasco. Cuando nos mandaron la información, que nos la mandaron más tarde, ya no nos daba tiempo a entrar porque, si no, no estaríamos hoy aquí y hubiéramos tenido que remitirnos al siguiente Parlamento, igual a finales de año, para contar la evaluación. Entonces, optamos por remitir este informe de evaluación, que vimos que estaba completo y que permitía extraer conclusiones a quien lo leyera y lo analizara detenidamente, y ahí dejamos la cuestión referida al plan del 2002.*

*Hay una segunda consideración en este punto. Vimos que lo importante era concentrar, animar, instar, recomendar, proponer, como consideremos, al departamento que se centre en el segundo plan, y, según nos han comentado en varios escritos, están en ello. Se ha iniciado la elaboración del segundo plan de atención a la infancia y la adolescencia, y es ahí donde se tiene que hacer el análisis del anterior; la evaluación de la situación actual, establecer los objetivos, las líneas de actuación, las medidas concretas. Por eso decía que en lo concreto nos parecía mucho mejor referirnos a este segundo plan y centrar ahí los esfuerzos.*

*Respecto a la tercera cuestión, hicimos, si nos lo permiten, hasta una especie de reflexión filosófica. Analizar el cumplimiento de una ley es una tarea ardua, difícil y sometida a una crítica y a una valoración terrorífica. Es una tarea yo diría que casi imposible, porque nadie se pone de acuerdo ni en el primer concepto. La ley de tráfico, que seguramente es la que mejor nos sabemos todos los ciudadanos, ¿se cumple o no se cumple? Las leyes de urbanismo ¿se cumplen o no se cumplen? La Constitución ¿se cumple o no se cumple? Podemos estar hasta el fin de los tiempos debatiendo sobre si una ley se cumple o no se cumple. Entendíamos que lo que en el fondo se nos estaba planteando era si se estaba aplicando, que es una cuestión distinta, y qué datos se extraían. Por eso hacíamos referencia a tomar esas series de datos que permiten ver si detrás hay una estructura que está atendiendo a menores en desamparo, el núme-*

*ro de acogimiento residencial, es decir, si eso se está trabajando, y la conclusión es que sí. Luego estará la valoración de cada cual sobre si es suficiente, si los medios son los suficientes, si las instalaciones son las adecuadas, si esa es la línea de actuación, etcétera.*

*Sobre este punto hay dos cuestiones más. El informe que ayer entró, por ejemplo, es el de 2014 y está colgado en la página web, trae ya los datos del 2014, entonces, a los datos de 2013 se pueden añadir los datos de 2014, y también ahí se hacen sugerencias y recomendaciones a la Administración y también se le pide que justifique qué desarrollo ha hecho de la ley.*

*Por lo tanto, entre todas esas informaciones yo creo que hay suficientes datos para ver qué se hace con los menores en riesgo o en desamparo, en guarda, tutelados, en conflicto, sujetos al sistema de reforma, etcétera.*

*Propuestas de mejora, que es a lo que íbamos. A todo en la vida se le puede dar un tono negativo, se puede coger el papel de calco y sacar la foto negativa, pero nosotros siempre hacemos propuestas de mejoras, que es lo que nos dice la ley cuando se refiere a actuaciones relacionadas con servicios públicos, recomendaciones pensadas por el Defensor –dice la ley– para la mejora de los servicios públicos.*

*Les voy a relatar las que hemos planteado. En cuanto a planificación y evaluación, pedimos que se agilice el inicio y la elaboración del segundo plan. Sobre esto, el departamento nos comenta que están en ello. Pues que se agilice lo máximo posible, que se cumpla lo que dice la ley, que se valoren los resultados del análisis del plan anterior y que se establezcan criterios nuevos para su elaboración.*

*En desarrollo de la Ley de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia pedimos que con carácter previo a la elaboración del plan se haga una evaluación pública de la actual situación de bienestar de la población infantil. Aquí no pedimos que se haga un estudio sobre la situación de todos los niños de Navarra, porque si escogemos la población escolar son ciento y pico mil, sino, lógicamente, de los que están en dificultad social o en riesgo de dificultad social, qué riesgos hay, qué situación hay, etcétera. Pedimos que se haga esa evaluación, que es lo que dice la ley, una evaluación pública del bienestar social, la evaluación ex ante que se llama.*

*También pedimos que, en desarrollo de la ley, se establezca y se mantenga actualizado un sistema de evaluación de la eficacia y la calidad de los recursos y de los procedimientos, así como que se incluyan indicadores que permitan un tratamiento homogéneo y estable en el tiempo de tales indicadores.*

*Con posterioridad, una vez aprobado el plan, que no se quede solo ahí, sino que se hagan evaluaciones sobre el grado de ejecución del mismo. Eso en cuanto a la planificación.*

*Por lo tanto, para nosotros, el elemento principal y lo primero sería elaborar el segundo plan.*

*Simplificación de procesos. Pedimos que se adopten todas las medidas de simplificación de los procesos relacionados con la atención y protección del menor para que estos sean ágiles y prácticos y se elimine toda la burocracia que no sea estrictamente necesaria. Lo que estamos diciendo aquí, de alguna manera, es que se simplifiquen los procedimientos actuales,*

*Personal. Aquí hemos detectado, bueno, no es que lo hayamos detectado nosotros, es lo que nos dice la propia Administración, va de suyo y sale también de lo que comentan los servicios sociales de base, que en la Administración de la Comunidad Foral hay una insuficiencia de personal para atender a los menores, y que eso hace que tengan que soportar una mayor carga de trabajo. Esto es como hablar de la seguridad ciudadana y tener muy poquitos policías. El problema no está en la regulación y en los planes que se hagan, sino en que si no tiene usted policías no va a poder controlar o hacer el trabajo. Por lo tanto, pedimos que se dote de esos recursos y que alivien las cargas de trabajo para que se puedan atender en su momento.*

*La cooperación e intercambio de información y trabajo en red también es uno de los temas en los que hemos puesto mucho énfasis porque hemos visto que ahí puede haber mucho campo de mejora. Se pueden coordinar mejor los servicios de base, los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia y las unidades de protección y promoción al menor del Inafi. Antes hablaba de divergencias entre las distintas versiones, pues este es el campo; unos dicen que coordinan y que colaboran y otros dicen que es insuficiente la coordinación y colaboración, que cuando te llamo no estás y que cuando me has llamado te he devuelto la llamada y no estabas tú o estabas ocupado. Ahí hay que establecer unos campos de coordinación, unas mejoras de coordinación y, sobre todo, intercambio de información para saber las gestiones que han hechos unos y otros con el mismo niño, porque quien detecta la situación de un niño es el servicio social de base, y según su gravedad pasa a la Administración de la Comunidad Foral, y de lo que se queja el servicio social de base es de que luego no se le comunica qué ha pasado con él, que casi tiene que andar buscando esa información. Eso es lo que estamos diciendo ahí, que no es que tengamos que andar llamando por teléfono unos a otros, sino que probablemente haya que establecer, en la época de las nuevas tecnologías, un sistema*

*informático que con todas las garantías de los datos permita a cualquiera de los agentes entrar en la información, conocerla, ver qué medidas se han tomado e incluso mandar sugerencias, establecer el seguimiento o lo que sea, es decir, el campo de intercambio de información, y saber qué hacen unos y otros es fundamental.*

*También vimos que era necesario un sistema de coordinación planificado, que haya reuniones periódicas y preestablecidas, que haya herramientas a tal fin entre los tres niveles: los servicios sociales, los EAIA y las unidades del Inafi, y que actúen en red, la palabra es actuar en red, y se intercambien de forma fluida y recíproca toda la información que haya sobre el tratamiento a los menores.*

*Que la información sea integral, que se valore un programa informático común válido, como he dicho, en el fondo es otra de las apuestas. Los servicios sociales aportan sugerencias. Nosotros no hemos querido entrar en cuál es el mejor, si este u otro, pero sí que se recojan los datos o las cuestiones de mayor interés para que se pueda no solo explotar datos sino sobre todo trabajar con los menores. Sin datos es muy difícil llevar a cabo una planificación adecuada. Esto es fundamental, hay que tener todos los datos encima de la mesa para llevar a cabo esa planificación.*

*En cuanto a valoraciones, hay una divergencia fundamental entre unos servicios y otros, y no nos vamos a poner de acuerdo. Los servicios sociales de base hacen una valoración del menor, remiten la valoración, el menor se pone en manos del servicio del Inafi y el Inafi añade otra valoración. Hay dos valoraciones, y aquí entramos en el debate de si eso es una duplicidad de valoraciones o no. La Administración de la Comunidad Foral sostiene que no tajantemente. Dice: yo soy el competente sobre el menor, a partir del momento en que entra en uno de mis supuestos y la valoración es la mía, veré si tengo que tener en cuenta la del servicio social de base o no. Hay ahí un problema de divergencia. Lo que nosotros decimos es que sean complementarias, que se estudien, que se tengan en cuenta. No prejuzgamos la competencia final de la Administración de la Comunidad Foral, pero decimos que se evite en todo lo posible, más que el quién y el qué, que lo que se busque sea no ralentizar el proceso, que no haya duplicidades o redundancias y que se dé por válido y aceptado aquello que pueda ser dado por aceptado y valorado. Es decir, que no haya conflicto de competencias, sino colaboración entre las instituciones.*

*Los recursos vinculados con la protección de los menores exigen una reevaluación, tienen que adaptarse a demandas actuales o potenciales. Los tiempos cambian, las situaciones van variando y esa nueva evaluación de los recursos –volvemos*

*otra vez a los puntos de partida— tiene que ir dotada de los medios personales, presupuestarios y materiales necesarios. El Inafi está encantado de oír esto, lógicamente, porque dice que el problema no lo tiene él, que estará en otro departamento. Lo que hacemos nosotros es llamar a esa conciencia para que se dote de recursos. No es que el sistema esté hecho unos zorros, lo que estamos diciendo es que hay que potenciar sus recursos presupuestarios y materiales, y que hay que reducir las listas de espera para determinados recursos existentes, que se adopten medidas que superen las carencias. El PEIF, por ejemplo, está totalmente desbordado, tiene listas de espera. Hay familias que esperan meses. A los centros de observación y acogida —no voy a mencionar ninguno con su nombre— hay que darles una revisada, hay que darles una vuelta seria, hay que hacer una reflexión seria y ver si se mejora el sistema o incluso se sustituye por otro tipo de modelo de gestión. El actual ni tiene instalaciones adecuadas y cosas que hemos visto no han sido de nuestro agrado, por lo tanto, hay que darle una repensada.*

*En cuanto a los equipos de la atención a la infancia, hay que desarrollar los que faltan. Faltaría implantar los del área noroeste, los del área noreste y los del área de la comarca de Pamplona, según datos del primer plan de la infancia.*

*Sobre la formación de personal, tenemos discusión sobre si es suficiente o no es suficiente. Lo que decimos es que se mejore la formación de todas las personas que intervengan para que conozcan las pautas y sepan intercambiar, sobre todo porque estamos pidiendo una especie no de cambio revolucionario, porque no estamos pidiendo eso, sino de mejora del sistema y, por lo tanto, si se introducen mejoras habrá que dar también formación.*

*De esto hemos dado traslado al Consejero, como dice la ley, para que en el plazo de dos meses nos informe de estas recomendaciones.*

*Al margen de ese procedimiento, de ese plazo de dos meses, en febrero de 2015, con motivo de las observaciones al texto provisional, nos mandó una información que de alguna manera acepta y avanza o nos informa —no sé cuál es la expresión más correcta— que hay intención de elaborar a lo largo del año 2015 el segundo plan de atención a la infancia, que se están dando pasos para la reorganización del personal tanto en aumento como en traslado de personas de unas secciones a otras, que efectivamente, hay que contar con un sistema informático común, pero que ello requiere un costo importante y que están valorando su implantación, y, en cuanto a la coordinación de los servicios sociales, que separan la primera intervención de los servicios sociales de la que ellos van a realizar; a la que no renuncian. Consideran que es la que*

*tienen que realizar; que entra dentro de su competencia y, por lo tanto, consideran que no hay dobles valoraciones, que es como el sistema sanitario entre el médico de Atención Primaria y el médico de Atención Especializada. La experiencia te acredita que al final, por el paso del tiempo, las cosas, como ocurre en sanidad, acaban funcionando bien, acaban integrándose, sin perjuicio de la competencia de cada cual.*

*Y en relación con las plazas del sistema de protección, efectivamente, dicen que hay una deficiencia de plazas en el COA y en el programa PEIF, y que están adoptando las medidas oportunas para aumentar el número de familias beneficiarias en lo que es el programa PEIF, y también para cambiar el modelo de asistencia en el COA para abarcar la demanda actual. En uno de los COA, el conflicto está superado y plantea problemas de mejora que hay que superar.*

*Esto es más o menos, de una forma igual un poco atropellada, lo que les he podido contar; pero ahora, con motivo de sus intervenciones, intentaré aclarar todo lo que pueda. Muchas gracias. Eskerrik asko.*

*SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muchas gracias a usted, señor Enériz, por sus explicaciones sobre este programa. Ahora, para valorarlo, tiene la palabra el señor Barea. Cuando quiera.*

*SR. BAREA AIESTARAN: Muchas gracias, señor Enériz, por las dos intervenciones, en directo y en diferido. En primer lugar, a nosotros nos ha llamado la atención lo que consideramos escasa información e información ambigua por parte del Departamento de Políticas Sociales. Creíamos que en un tema de esta importancia la información tenía que ser mucho mayor. Esa es nuestra primera impresión.*

*Cuando pedimos este informe nos preocupaba la saturación que habían denunciado determinados profesionales en distintos ámbitos, y creemos que el propio departamento, en la respuesta a la petición de información, lo recoge, y voy a leer textualmente: “Se persigue aliviar la carga de trabajo que actualmente tiene alguna sección”. Esas son palabras del propio departamento.*

*Por tanto, si existe este reconocimiento de que hay determinadas cargas de trabajo lo importante, creemos nosotros, es saber cómo afecta eso al tema de los menores. Y voy a empezar con lo que consideramos más importante en los diez minutos que tengo.*

*Como ha dicho usted, encontramos dos ámbitos diferenciados básicamente, dos valores diferenciados, y voy a empezar por los servicios sociales de base, porque nos parece que en estos el panorama es más preocupante y grave que en el otro. Voy*

a hacer referencia a lo que recoge su informe en las páginas 41 y 42. Usted preguntó sobre el tiempo que transcurre desde que se notifica la sospecha de situación de riesgo de un menor hasta la elaboración de un informe inicial. Y los tiempos nos han sorprendido porque dependiendo de la territorialidad estamos en unos tiempos que comprenden desde una semana hasta cuatro, seis u ocho meses y hasta un año, y esto, de verdad, no nos lo explicamos.

Usted también preguntó a los servicios sociales de base respecto a las plazas en determinados recursos y listas de espera, y a nosotros las respuestas nos parecen especialmente significativas y, voy a decirlo, graves. ¿Por qué? Porque solo hay que coger las respuestas de estos servicios.

Por hacer un resumen sobre el PEIF, la Mancomunidad de Mélida –no voy a añadir todos los pueblos porque se me irían los diez minutos– dice textualmente que hay tanta lista de espera que igual puede tardar meses, y el tiempo pasa y se convierte en una situación grave, en la que hay que intervenir con urgencia. El servicio social de base de la comarca de Sangüesa y la Mancomunidad de los servicios sociales de Peralta destacan el colapso o saturación de determinados recursos como el PEIF y el COA. La Mancomunidad de servicios del Valle del Queiles refiere la falta de recursos para la intervención en situaciones de desprotección moderada y grave. La Mancomunidad de servicios sociales de la zona de Noáin manifiesta que la escasez de recursos específicos supone que en la mayoría de los casos se retrase la intervención con menores que se encuentran en una situación de desprotección grave con las importantes y en ocasiones irreversibles consecuencias que pueden suponer para dichos menores. La Mancomunidad de servicios sociales de Bortziriak subraya la falta de recursos, prolongación de las situaciones de riesgo en menores y sobrecarga de los servicios sociales de base. El servicio social de base del Ayuntamiento de Aranguren señala como deficiencia las listas de espera que tienen para atender a las familias con menores en desprotección, lo que genera inquietud y lentitud en la respuesta y el consiguiente proceso de recuperación del menor. El servicio social de base del Ayuntamiento de Orkoien manifiesta que en los casos de desprotección moderada y grave en los que es precisa la intervención directa de un profesional en el domicilio familiar, los tiempos de adjudicación de recursos son inadmisibles por lo dilatado de los mismos. El área de servicios sociales del Ayuntamiento de Tudela señala que en ocasiones, una vez realizada la valoración y decidida la intervención y recurso a aplicar, no se dispone del recurso para poder iniciarlo, lo que supone una demora que puede conllevar un empeoramiento en la situación de los menores. Los servicios

sociales del Ayuntamiento de Burlada manifiestan que se necesita contar con mayor número de recursos materiales destinados a paliar la situación de desprotección infantil.

Yo creo que estas afirmaciones de los servicios sociales tienen la suficiente contundencia y la suficiente importancia como para plantearnos dos preguntas: el sistema de protección en determinados –creo que usted ya lo ha comentado– tanto a nivel municipal sobre todo ¿está saturado y colapsado?, y, en este sentido, ¿hay menores desprotegidos por esta saturación o colapso de los servicios sociales? Esas son dos preguntas que nos deberíamos hacer, que para nosotros tienen una importancia vital. Cada cual que saque sus conclusiones con las aportaciones de los servicios sociales de base.

Y ahora le vamos a pedir ayuda, señor Enériz, porque vamos a hablar sobre el segundo ámbito, porque no nos han quedado claras determinadas cosas. En el informe observamos que se mantiene el número de los trabajadores y trabajadoras en los años 2012, 2013 y 2014 en la Sección de Acogimiento y Adopción son once, y en la Sección de Protección del Menor oscilan entre quince y dieciséis personas desde el 2012 hasta el 2017; en Estella son cinco profesionales; en Tafalla, cuatro; y en Tudela, seis; y una de las cosas que nos llama la atención, aunque cambiemos de ámbito, porque ese es municipal, es que la de Pamplona, que prácticamente tiene un tercio de la población de toda Navarra, está conformada exclusivamente por tres personas, eso sí, tiene la externalización del Servicio de Intervención Familiar a Domicilio. ¿Y por qué nos llama la atención? Por la cantidad para el número de habitantes a los que tiene que responder, y, en este sentido, cabe recordar las movilizaciones que se hicieron en noviembre del 2013, no lo olvidemos, cuando los profesionales de los equipos de Infancia dependientes del Ayuntamiento de Pamplona protestaron por la grave situación que atraviesa el Programa de atención a la población infantil y juvenil en desprotección o en riesgo de estarlo por la falta de personal, y creo que este es un punto importante precisamente por la cuantificación de los profesionales y también por la cuantificación del sector de la población que tienen que atender.

Digamos que en general se mantienen en este trienio que he mencionado los recursos humanos, pero la gran pregunta es si el mantenimiento del número de los recursos humanos en este trienio corresponde a un aumento de estos casos de desprotección infantil tanto en el nivel leve como en el moderado y severo. Y aquí nos encontramos con un problema porque la respuesta del departamento, que está en el informe, en relación con el número de expedientes de menores tramitados por las diferentes secciones clasificados por niveles de

*desprotección dice textualmente: No disponemos del dato de la manera solicitada. Para nosotros es bastante sorprendente.*

*A continuación da una serie de explicaciones del porqué, cada uno verá si esas razones le convencen o no, y nos remiten a una solicitud de expediente, la 01415. Hemos buscado el expediente con ese número en la tabla y no aparece en el informe, y hemos hecho una traslación sobre tres tablas diferentes, y le queremos preguntar a cuál se refiere o a cuál se asemeja. Hemos encontrado la tabla de la página 22, sobre las familias atendidas, en la que no aparece un incremento sustancial de las EAIA: en Estella, setenta y dos y setenta y tres casos en 2012 y 2013; en Tafalla, cincuenta y seis y cincuenta y ocho; y en Tudela, que solo se refiere al año 2013, porque en el anterior no existía este servicio, son sesenta y siete. Hay una correlación de casos y personal.*

*Pero si vamos a la tabla de las páginas 31-32, observamos una tendencia al alza. ¿Por qué? Porque en las EAIA de Estella, en el 2012 hay setenta y tres casos, pero a 31 de agosto de 2014 ya se han igualado los casos, son setenta y dos. En Tafalla son cincuenta y seis casos, y el 31 de agosto del 2014 ya han subido los casos, que son sesenta y cuatro. Y en Tudela, con sesenta y siete casos, el 31 de agosto son ochenta y un casos. Se ve un incremento precisamente de esta demanda.*

*Pero hay otra tabla que estamos relacionando con ellas, porque nos parece muy importante, que es la que aparece en las páginas 59 y 60. Los menores en guarda, y aquí hay una perspectiva bastante más dilatada en el tiempo, eran 535 en el 2008 y 653 en el 2013. Los menores –esta es bastante importante– con intervención de los equipos de atención a la infancia y adolescencia, EAIA, del Gobierno de Navarra eran 168 en el 2008 y 358 en el 2013; un total de 871 casos en el 2008 y de 1.265 en el 2013.*

*Por eso, y como no disponemos de la información exacta a que se refiere, nos parece muy importante, nos parece fundamental establecer el personal y el aumento de los casos y, en ese sentido, nos gustaría que nos explicara precisamente esa concordancia de los datos o no. Y como veo que se me acaba el tiempo, cada uno valorará, independientemente de las recomendaciones, que nos parecen muy interesantes, después de leer el informe, cuál de las dos lecturas que se hacen sobre este tema tiene razón. Nosotros, por supuesto, ya hemos optado por una de ellas. Muchas gracias.*

*SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muchas gracias, señor Barea. A continuación, el señor Rapún, por UPN, tiene la palabra. Cuando quiera.*

*SR. RAPÚN LEÓN: Gracias, señora Presidenta. Buenos días, señoras y señores Parlamentarios. Buenos días, señor Defensor del Pueblo y acompañante. Agradecemos también la información que nos ha mostrado en este informe acerca de la atención a la infancia y a la adolescencia en situación crítica o de dificultad social en Navarra, y voy a hacer un símil fotográfico entre el negativo y el positivo, que ahora no existe con esto de la digitalización, pero los que éramos aficionados a la fotografía en otro tiempo sabíamos que el negativo quedaba como muy feo cuando lo veías así, y luego lo llevabas a la ampliadora, iba al revelador y se producía un milagro, que salía en positivo y ya era mucho más bonito.*

*Pero el negativo se lo voy a poner al señor Barea porque el señor Barea nos tiene acostumbrados a ver fantasmas donde realmente no existen. Él encarga este informe porque tiene información que le pasan algunos profesionales del departamento, que nunca sabemos quiénes son, vaya por delante, ni cuántos, si son muchos, son pocos o de qué forma y manera piensan. Todos nos entendemos.*

*Dice que es una información escasa y ambigua. Mire usted, la información que pasa el departamento al Defensor del Pueblo es la que saca de las memorias anuales de su acción en este caso en materia de protección del menor, y esos datos los hacen los trabajadores. Yo no sé si entre esos trabajadores estarán incluidos o no los que usted dice que le pasan información y están siempre descontentos, pero los datos son los que salen de la memoria que realizan el propio departamento, los servicios sociales y las EAIA para sacar las memorias, que son los que se transmiten al Defensor del Pueblo en esta cuestión.*

*Por lo demás, en el otro plano, en el positivo, estamos conformes con las conclusiones y recomendaciones a las que llega el Defensor del Pueblo, y yo creo que la mayoría de ellas se van a aceptar por el departamento.*

*En cuanto a planificación y evaluación, hay que realizar una nueva evaluación de la situación de bienestar de la población infantil de Navarra. Ya se ha dicho que el primer plan fue del año 2002, posteriormente, fue la ley del 2005 y la primera evaluación se hizo en el 2007. A partir de ahí, no ha existido ninguna otra evaluación ni ningún otro plan, sin embargo, las actuaciones del departamento y las acciones han cambiado muchísimo, se han incrementado y han mejorado. Eso es lo que yo creo que es la clave de todo este informe, el segundo plan de atención a la infancia y a la adolescencia, que, como se ha dicho, se va a comenzar a elaborar en este año 2015 por la primera parte, que es el diagnóstico. Ese diagnóstico del segundo plan es el que nos va a dar la evalua-*



*ción propiamente dicha y cuál es la situación real en la cual se encuentra el Inafi en materia de atención al menor. Así, se valorarán todos los temas de calidad, de atención, de acciones, etcétera, que es lo que realmente va a comenzar este año.*

*Hablaba usted de otra recomendación sobre simplificación de procesos. Pues de acuerdo, hay que simplificar procesos, como se ha dicho desde el propio departamento, para aliviar la carga de trabajo del personal y también refiriéndose a todo lo que es el sistema de atención a la infancia y a la adolescencia. La reorganización del personal es una de las cuestiones que le ha planteado el señor Barea. Bueno, el departamento se ha reestructurado según las necesidades, según avanzan los tiempos, no es lo mismo el año 2007, cuando se hizo la primera evaluación, que el año 2015, cuando se ha visto que las necesidades son otras y que los casos se incrementan por múltiples factores, ya que esta es una sociedad viva, y todos los factores tienen su incidencia y su influencia en la vida social y en la vida familiar. Casos que hoy se dan no se daban hace diez años, y me estoy refiriendo a cuestiones de menores, de protección, de familias, de desamparo, etcétera, a las múltiples casuísticas que engloba la atención al menor y al adolescente.*

*Se habla de cooperación, intercambio de información, trabajo en red. Se ha detectado que, efectivamente, hay una deficiencia y que posiblemente lo que se está planteando, y va a ser necesario, es un nuevo espacio informático, porque los servicios sociales de base ahora mismo trabajan con un sistema informático que no tiene nada que ver con el del departamento y que a su vez no tiene nada que ver con el del ministerio, por dar nombres, diré que un sistema se llama SIUSS, que es con el que trabajan los servicios sociales de base, el Inafi trabaja con uno que se llama SIPPS y el ministerio trabaja con otro que es totalmente distinto.*

*Respecto a los tiempos de actuación, decía que algunas mancomunidades o algunos servicios sociales de base se quejan de la actuación. Oiga, la actuación comienza desde el instante en que en el Inafi se tiene conocimiento de un caso concreto. ¿Y por qué? Pues porque desde el primer instante se comienza a atender ese caso. Otra cosa es que la evaluación de ese caso pueda llegar a tardar hasta tres meses, que es lo más habitual, porque tendrán que verlo distintos especialistas, etcétera.*

*Duplicidad de valoraciones. Esto es, como ya se ha dicho, el sistema sanitario. Los servicios sociales de base hacen una labor de primera valoración y después el Inafi, a través de la Sección de Protección del Menor, realiza su segunda evaluación. En el sistema sanitario todos vamos a nuestro médico de cabecera en el consultorio médico que nos corresponda, y si hay alguna cuestión más*

*grave que debe verla un especialista se nos traslada adonde sea necesario, al hospital, al ambulatorio, a urgencias, etcétera, para que nos vea el especialista. Este es el mismo sistema. Por consiguiente, no se hace una minusvaloración de quién hace la primera valoración de su trabajo, sino que lo que hace el Inafi es complementar, incluso dar una segunda versión o una segunda valoración en todos los aspectos, desde el derecho, pasando por salud, por educación, por psicología, por psiquiatría. ¿Cuántas veces no se pide una segunda valoración? Bueno, pues esto no es una segunda valoración en sí misma, sino que es un complemento a la primera que hacen y deben hacer los servicios sociales de base, y que la hacen muy bien.*

*Plazas. Se ha detectado, como digo, y todo esto saldrá en el diagnóstico del segundo plan, que en los COA hay una deficiencia de plazas, y para paliar momentáneamente y de forma transitoria esta situación se van a incrementar hasta en diez plazas ahora mismo. Hace poco visitamos el COA de Ilundáin, de Beloso, donde se nos explicó el sistema, vimos cómo hacían su formación los muchachos que estaban allí, las actuaciones que hacían los monitores, etcétera. Ellos lo dijeron, pero lo dice también el departamento: hay que cambiar el modelo del COA. No porque lo dijeran ellos, sino que el departamento ya lo ha detectado así, hay que cambiar el modelo y en esas se está, y seguramente es algo que también va a recoger obligatoriamente el segundo plan de acción.*

*Plazas en familias de acogida. Efectivamente, hay una lista de espera y se va a incrementar en veintiuna posibilidades más de que haya familias y la atención a estas familias.*

*En cuanto a la formación del personal, anualmente se hacen cursos a nivel básico, nivel especializado y talleres, abiertos a todo el personal, a todo el que quiera. Y este es un tema en el que no es necesario insistir porque así se viene haciendo.*

*Como digo, valoramos el informe en cuanto a que nos da una fotografía momentánea de la situación actual, pero no es un análisis en profundidad como para poder decir que de aquí podemos partir para desarrollar un plan. El verdadero análisis y la verdadera evaluación, señor Barea, vendrán cuando comience el diagnóstico de este segundo plan, que es lo que nos va a permitir, de alguna forma, ahorrarnos una evaluación, y, a partir de ese diagnóstico, formular todo lo que será el desarrollo de atención a la adolescencia y a la infancia en situación de dificultad social.*

*Por lo demás, entendemos que el departamento realiza su trabajo conforme a lo que marca la normativa, porque muchas veces dicen que el departamento no contesta, que... No, es que aquí se trabaja conforme a las leyes actuales, y si las leyes*

actuales, y de eso ustedes entienden mucho, no satisfacen o no responden a las necesidades del momento, pues se cambian, aunque sea en cinco días, como ocurre con otras que estamos a punto de aprobar.

Agradezco este informe. Como digo, nos remitimos a lo que va a ser ese segundo plan que, evidentemente, nos va a poner en la situación real de cuáles son las condiciones en las que se atiende a la infancia y a la adolescencia en exclusión social, y seguramente va a mejorar todos los temas de calidad, de evaluación permanente, de relación entre los servicios sociales de base, EAIA y el propio Inafi a través de su Sección de Atención al Menor, etcétera. Gracias.

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muchas gracias, señor Rapún. A continuación, el señor Caro, por Socialistas de Navarra, tiene la palabra. Cuando quiera.

SR. CARO SÁDABA: Muchas gracias, señora Presidenta. Gracias al Defensor del Pueblo y al equipo que nos han facilitado no solo el propio informe sino también en la sesión de hoy el análisis correspondiente. Yo, sinceramente, no estoy especialmente preocupado porque la información que ha motivado al señor Barea solicitar que el Defensor del Pueblo realizara el informe y lo explicara a continuación haya llegado de unos profesionales que puedan estar más o menos descontentos, no me preocupa en absoluto de dónde reciba un Parlamentario Foral la información, lo que me preocupa es lo que arroja el informe, y casi me entristece, en cierta medida, que no haya habido por parte del grupo que sustenta al Gobierno un cierto análisis de autocrítica, porque lo que evidencia el informe es que hay muchas carencias y unos retos importantísimos que todavía debemos tratar de subsanar o de solventar. Más bien ha habido un análisis más o menos complaciente de que se está trabajando en la buena dirección, que yo no lo voy a poner en duda, pero creo que si el reto que tenemos como Parlamentarios es mirar al futuro, quizás desde el análisis más o menos autocrítico seguramente estaríamos en la línea de conseguir mejoras sustanciales porque creo que hay campo para mejorar. Y eso no es una buena noticia, sinceramente. Así lo vemos.

Por tanto, la primera reflexión en relación con el informe y con las explicaciones dadas es que no somos especialmente optimistas de que estemos acertando en la forma y manera de atender un ámbito tan sensible como el de la infancia y la adolescencia en la Comunidad Foral.

Creo que tenemos un problema de base, y es que tenemos estructuras generadas y creadas en épocas de bonanza económica, que a día de hoy, en medio de una crisis profunda que ha provocado

consecuencias en muchos ámbitos, también en los ámbitos de las familias, que afectan directamente a los niños y a los adolescentes, no están funcionando, y no están funcionando, primero, porque no están bien dimensionadas y, segundo, porque no estaban preparadas para atender las casuísticas con las que, como consecuencia de la crisis de estos últimos años, nos estamos encontrando. Y no solo en este ámbito, también en otros ámbitos de las políticas sociales estábamos acostumbrados a trabajar con unas estructuras que estaban diseñadas para momentos de bonanza, donde solo se atendían aquellas situaciones estructurales que estaban bien definidas en cada ámbito; en cada localidad conocíamos las personas que lo pasaban mal por circunstancias ajenas a la propia crisis, pero luego nos hemos visto sobrepasados porque la crisis ha llevado a situaciones críticas a personas que no considerábamos estructurales, a personas o familias que como consecuencia de perder un puesto de trabajo se han visto afectadas y muy negativamente.

Por lo tanto, yo creo que no caben excesivos ejercicios de autocomplacencia, sino más bien quedarnos con que las estructuras que tenemos diseñadas no son válidas para atender las nuevas situaciones que como consecuencia de la crisis se han abierto y que son mucho más profundas y mucho más difíciles de solventar. Por tanto, si las estructuras no estaban preparadas y han tenido que afrontar este tipo de situaciones sobrevenidas se han generado problemas en el desarrollo de la labor de los profesionales, hay una saturación de los profesionales, y yo creo que eso no es un buen síntoma y necesita que se le dé una solución de cara al inminente futuro.

Por otra parte, los problemas de los recortes, la necesidad de contemplar las obligaciones a las que en relación con los presupuestos y el déficit nos han obligado desde el Gobierno de España y la propia situación, han hecho imposible que se pueda incorporar nuevo personal para atender estas nuevas necesidades, y eso no ha facilitado precisamente que se solucionaran estos problemas que no son, como digo, estructurales, sino que todavía han dificultado más la labor que desde los servicios sociales de base y desde las diferentes estructuras u organismos que están trabajando en estos ámbitos se ha tenido que hacer. Por tanto, estamos ante una situación francamente complicada. Teníamos unas estructuras que solo funcionaban bien en determinados momentos porque las necesidades que se visualizaban eran relativamente escasas, cuando ha venido la crisis esas necesidades han aumentado y, además, hemos tenido la dificultad añadida de no poder incorporar recursos a la red porque había una normativa estatal que nos impedía contratar más personal dependiente directa o indirectamente de las Administra-

*ciones. Eso ha sido un problema, y un problema serio, y eso se llama crisis y se llama necesidad de ajustes económicos, que yo creo que es la clave fundamental de que toda la cadena que viene detrás no haya funcionado correctamente.*

*Luego, la cuestión está en que si además, cuando el Defensor del Pueblo pide información para poder elaborar el informe resulta que la información no llega porque no está disponible en este caso en el propio departamento y se tiene que recabar, pues todavía se añaden más dificultades para poder plantear soluciones claras a todo lo que se está comentando y al análisis que se está haciendo. Por tanto, yo creo que el análisis no puede ser precisamente optimista, yo creo que hay grandes lagunas y grandes carencias que tenemos que solventar, debemos volver a generar unas estructuras para la crisis, estructuras de atención social en este ámbito y en otros, y eso solo pasa por incrementar las partidas económicas, siendo conscientes de las grandísimas dificultades que como Administración se tienen para poder incrementar las partidas, y estoy seguro de que a quien más le interesaría sería al propio Gobierno, pero o pasamos por incrementar las partidas, por dar apoyo a todas las estructuras que, dependientes o no de la Administración, están trabajando en la materia, e incluso a entidades sin ánimo de lucro que también están trabajando en este ámbito o en otros ámbitos sociales para que puedan seguir haciendo esa importantísima labor social que hacen, o probablemente vamos a tener dificultades para que estas recomendaciones del Defensor del Pueblo y, en fin, las sugerencias que se están haciendo desde esas propias entidades puedan tomar cuerpo y puedan empezar a llamarse verdaderamente soluciones.*

*Con lo cual a nosotros el informe nos deja yo diría que importantemente preocupados, pero, partiendo de la buena voluntad, vamos a creer en la buena voluntad de todos, yo estoy seguro de que pueden empezar a cambiar las cosas, a cambiar la forma de funcionar, a cambiar las estructuras de los diferentes organismos para conseguir esa mejor coordinación que se está reclamando, y así espero que sea.*

*Por otra parte, quiero terminar poniendo en valor; para que no quede ninguna duda, la grandísima labor que todos los profesionales que están en esta cadena están realizando. Si se ha detectado que hay un problema de saturación por carga de trabajo excesiva, yo creo que es importantísimo que se le dé una vuelta inmediata, se fortalezcan los servicios sociales de base y se fortalezcan el resto de estructuras porque, si no, no podremos atender esa gran demanda de servicios que en estos momentos existe en la sociedad, y es un ámbito, como digo, especialmente delicado cuan-*

*do estamos hablando de niños o de adolescentes que son nuestro futuro. Por tanto, en fin, preocupación es la conclusión a la que nosotros podemos llegar. Gracias.*

*SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muchas gracias, señor Caro. A continuación, la señora Fernández de Garaialde, por Aralar/Na-Bai, tiene la palabra.*

*SRA. FERNÁNDEZ DE GARAIALDE Y LAZKANO SALA: Gracias, señora Presidenta. Buenos días, egun on denoi. Buenos días al Defensor del Pueblo y a la persona que le acompaña, y gracias por las informaciones. Yo no sé si es cuestión de fotos, de agarrarse a un clavo ardiendo o de querer mirar hacia otro lado, lo que sí es una pena es que se ponga en valor lo que se hace aquí menospreciando lo que se hace en otras comunidades o incluso menospreciando y ridiculizando el trabajo de profesionales que si nos cuentan lo que está ocurriendo es porque quieren que esos servicios mejoren. Eso sí me parece una pena, y me parece que es menospreciar el trabajo de los profesionales.*

*Me preocupa el informe y me preocupa lo que he oído aquí, porque el señor Rapún ha dicho que la clave es la realización del segundo plan y del análisis para conocer la situación real, y comparto con usted la frase que ha dicho, porque creo que sin datos es difícil hacer una planificación. Estamos hablando de un plan que era para los años 2002-2006, y ahora la clave es la realización del segundo plan y el análisis de la situación. Y digo esto porque desde que se hizo el primer plan y, por lo que ha dicho el señor Rapún, no se analizaba absolutamente nada, estamos inmersos en una crisis brutal que ha afectado a las familias y a las personas desde todos los puntos de vista: desde el punto de vista económico, desde el punto de vista de la salud, desde el punto de vista de desestructuración familiar, con lo que ha supuesto para los niños y niñas y para los adolescentes, y ahora tenemos que oír que la clave es la realización del segundo plan y del análisis para conocer la situación real. Me quedo más preocupada que lo preocupada que me quedé cuando leí el informe.*

*Se pone en valor que ahora, en 2015, cuando ya no le queda, el departamento dice que toma en cuenta lo que ustedes han dicho, sin haber hecho nada anteriormente, porque no saben en qué situación estamos, y que va a hacer o está haciendo lo que dicen las recomendaciones. Bueno, pues yo no soy ni negativa ni pesimista, soy realista, y viendo las actuaciones y lo que nos suele decir el señor Consejero, creo que me he vuelto todavía más realista, y hasta que no vea que lo está haciendo, lo siento mucho pero no me lo voy a creer, sobre todo porque es mucha casualidad que es después del informe cuando empiezan a hacer las cosas y, ade-*

*más, porque estamos en el año en el que estamos y en los momentos en los que estamos. Me preocupa muchísimo lo que aparece en el informe, que dice que se agilice el inicio y la elaboración del segundo plan, por lo que ya he comentado, que se evalúe el plan anterior, por lo que ya he comentado, que se simplifiquen los procesos y la burocracia, algo que ya conocíamos, y lo conocíamos por esos profesionales que quieren mejorar todo esto, no mandar al traste nada ni hacer una crítica vacía, porque ellos nos comentan las cosas precisamente para mejorar esta situación. También nos preocupa, cuando se habla de la insuficiencia de personal para atender a los menores, que digan que tienen mayor carga de trabajo, porque conocemos los servicios sociales de base, y los conocemos muy bien.*

*Y nos preocupa que cuando vayamos a ver los COA desde el departamento nos traten como si no nos enteráramos de nada y ni siquiera se responda a las preguntas que les hacemos, porque eso lleva una intencionalidad detrás y lleva algo que ocultan, porque no tienen respuestas. Y nos preocupa que en el informe ponga que tiene que haber cooperación en intercambio de información, que es un campo en el que hay que mejorar muchísimo, como hay que mejorar la coordinación entre los servicios sociales, los EAlA, las unidades de protección y promoción del menor, es decir, que tiene que haber un intercambio de esa información para conocer lo que se ha hecho con un niño o una niña, una información integral.*

*En el informe se habla de recursos, plazas y listas de espera, y no voy a repetir los datos, pero ahí están, y es preocupante, como es preocupante que lo relativo a los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, que se supone que tiene que haber y que hay en la cartera de servicios, etcétera, no se haya cumplido y falten todavía, pero ¿qué han hecho en estos años? ¿Hay que hacer una revisada seria, como ha dicho usted, sobre el cambio de modelo e incluso de gestión? ¿Desde cuándo están analizando esto?, ¿cuándo se han dado cuenta de esto?*

*Lo que quiero decir con todo esto es que a nosotros nos preocupaba la situación en la que estábamos. Nos preocupaba porque nos lo habían dicho los profesionales. Por eso pedimos el informe o por eso pidió el señor Barea el informe, y el informe nos lo ha confirmado, y si están haciendo algo me alegro, es tarde, pero me alegro, porque hemos pasado una crisis muy brutal, como he dicho, que ha afectado muchísimo en todos los aspectos a las familias y a las personas.*

*Entonces, a partir de ahí, sin más, quiero darle las gracias por el informe, y hay otra cosa que quiero hacer. Aunque a muchos no les gusten sus informes, como igual es la última vez en esta legis-*

*latura que nos vemos en una Comisión, quiero darles las gracias a usted y a su equipo por la predisposición que han tenido siempre por lo menos para lo que desde este Parlamento, incluso a nivel personal, se le ha pedido. Muchísimas gracias, y espero que nos veamos en la próxima legislatura.*

*SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muchas gracias a usted. A continuación, la señora Zarranz, del Partido Popular, tiene la palabra.*

*SRA. ZARRANZ ERREA: Gracias, señora Presidenta. Señorías, buenos días. Buenos días, señor Enériz y señor Sarasibar, muchas gracias por las explicaciones que nos han dado y por realizar este informe tan extenso y tan importante sobre un tema hipersensible como es el de la infancia y la adolescencia. No es un tema fácil de tratar en absoluto. Aquí se ha hablado mucho de si son negativos o positivos. Yo recuerdo que un entrenador de fútbol decía a la prensa que veía siempre todo negativo, nunca positivo. Aquí parece que hay gente que lo ve todo muy negativo y gente que lo ve todo muy positivo. Creo que también hay términos medios y hay cosas que, desde luego, hay que criticar y hay cosas que hay que reconocer que se están haciendo bien. En nuestra opinión, hay de las dos cosas.*

*Nosotros tenemos mucha preocupación por el hecho de que todavía no se haya hecho ese segundo plan, sobre todo teniendo en cuenta que el primero finalizaba en 2006. La época de los años 2003 a 2006 fue una época de bonanza, una época en la que la situación de los niños y de los adolescentes de Navarra era muy diferente a la actual. Han cambiado muchísimo las cosas y por eso para nosotros es urgentísimo e imprescindible que se realice este segundo plan, pero no sin antes hacer, como también dicen ustedes en su informe, un análisis de la situación actual de la infancia y la adolescencia en Navarra. Aquí, en este Parlamento, hemos tenido en varias ocasiones a representantes de Unicef o de Gosariak que nos han informado de situaciones muy problemáticas, de niños que van sin desayunar a los colegios o de un alarmante crecimiento de la pobreza infantil. Yo he leído también varias declaraciones de diferentes miembros del Gobierno de Navarra diciendo que no se creen los datos que dan esas organizaciones. Sin entrar a valorar esas cuestiones, a mí me parece que si el Gobierno de Navarra no se cree los datos que dan asociaciones como Unicef o como Gosariak, lo que debería hacer es implicarse en obtener sus propios datos y hacer una foto real de la situación actual. Nosotros presentamos en este Parlamento hace unos días –no recuerdo cuándo– una moción para que en los colegios se hiciera un estudio de manera anónima para ver cómo acudían los niños al colegio o la situación que tenían*

*en sus casas. Era una moción para intentar lo que digo. Nosotros pensamos que ya que el Gobierno de Navarra no se cree los informes ajenos, ni de asociaciones ni posiblemente del Defensor del Pueblo, debería hacer los suyos propios. No podemos decir que no nos creemos los datos que dan otros y no tener datos nuestros. Por eso me parece muy interesante lo que dice su informe en este sentido, que hay que hacer de manera urgente un segundo plan, pero previamente hay que analizar cómo está la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra.*

*También me ha parecido muy significativo el tema de la eliminación de burocracia, un tema tan importante y tan sensible como el de la infancia, porque, en fin, que a veces haya procesos de varios meses para solucionar el problema de un menor solamente perjudica al menor, y precisamente la ley de protección de la infancia y la adolescencia lo que intenta hacer es beneficiar al menor. Ese es un tema que también hemos visto porque hemos estado desarrollando en este Parlamento una ponencia sobre la situación de las adopciones en Navarra, y hemos visto que en algunas ocasiones, por temas burocráticos, por temas de papeleo o de no agilizar un determinado proceso, ha habido niños que han tardado mucho tiempo en tener una familia, y, desde luego, lo peor que puede ocurrir es que por un tema burocrático el niño no tenga unos padres y una familia.*

*En fin, son temas, como digo, bastante interesantes, y también es interesante, y lo hemos visto en esa ponencia, el tema informático y de tratamiento de datos. Decía usted que sin datos no se puede hacer una buena planificación. Estamos totalmente de acuerdo. No tenemos herramientas informáticas, no tenemos capacidad de tener registros, no tenemos capacidad incluso de tener un análisis para la optimización de recursos humanos. Yo desconozco cómo está el Inafi o desconozco si realmente hace falta más personal o lo que hace falta es una optimización de recursos y ver exactamente en qué trabaja cada persona, cómo trabaja, no perder tiempo en esas llamadas, que si me coges, que si no te cojo, y demás. Creo que es fundamental tener actualizado y en orden el tema informático y, desde luego, con unos buenos tratamientos de datos.*

*En general, como decía antes, ni todo es tan negativo como lo ven unos ni todo es tan positivo como lo ven otros, pero que el tema de la infancia y la adolescencia es muy preocupante y el hecho de que no haya un plan, teniendo en cuenta que el último es del año 2006, con una situación económica completamente diferente en esta Comunidad, es muy significativo. Me preocupa que el Departamento de Políticas Sociales hable de que está en ello, de que está haciendo ese plan cuando esta-*

*mos terminando la legislatura, porque es obvio que no va a dar tiempo y, desde luego, tampoco va a dar tiempo a hacer ese estudio en profundidad de cómo está la situación, y a nosotros nos parece muy triste que en toda la legislatura no hayamos podido realizar ni ese estudio ni este plan, pero, bueno, en cualquier caso, quedará para los que estén en la siguiente legislatura y según la importancia que le den a este tema, que para nosotros es capital.*

*Le agradezco nuevamente el informe y las explicaciones que nos ha dado. Gracias.*

**SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras):** *Muchas gracias, señora Zarranz. Para culminar la ronda, el señor Mauleón, por Izquierda-Ezkerra, cuando quiera, tiene la palabra.*

**SR. MAULEÓN ECHEVERRÍA:** *Egun on guz-tiei. Buenos días a todos y a todas. En primer lugar, quiero agradecerles a usted y a su equipo el informe y, como decía la señora Fernández de Garaialde, también el trabajo de todos estos años. Esperamos que se siga haciendo en el futuro igual de bien.*

*Voy a plantear algunas cuestiones y voy a hacer alguna reflexión. La verdad es que no voy a profundizar en todos los datos que ya se han dado, pero me gustaría incidir en una cuestión fundamental, y es que los derechos de los menores tienen una especial protección y la verdad es que el hecho de que se tenga un plan finalizado en el año 2006 y que durante todos estos años no se haya hecho un nuevo plan cuando menos denota una desidia importante y una falta de planificación clara de qué se quiere o no se quiere hacer con este asunto.*

*El hecho de que haya tres zonas, entre ellas la de la comarca de Pamplona, en las que no se han implantado los equipos de atención a la infancia y a la adolescencia, cuando la Ley de Servicios Sociales, que marca los programas básicos, lleva ya unos cuantos años en marcha, es otra de las incidencias que llaman poderosamente la atención y que, desde luego, desde nuestra lógica, son totalmente denunciabiles.*

*Al inicio de la legislatura tuvimos también una polémica porque en una parte, especialmente en lo que son los puntos de encuentro familiar, que están subcontratados, se había producido una reducción del número de profesionales precisamente en los pliegos de contratación, con los efectos consiguientes que eso tiene en la calidad de la atención. Pero complementamos el informe con otra información que nos ha ido dando el Departamento en este caso de Presidencia. Recuerdo que recientemente, en una respuesta parlamentaria, se nos decía que de los mil quinientos trabajadores y trabajadoras públicos menos que tenemos en el*

*Gobierno de Navarra como consecuencia del paso de Yolanda Barcina por la presidencia del Gobierno en esta legislatura, casi doscientos eran de Políticas Sociales; doscientos profesionales menos en el Departamento de Políticas Sociales, cuando precisamente se han incrementado exponencialmente las necesidades. Si en algún departamento no solo no debería haber bajado el número de profesionales sino que debería haber subido es probablemente y exclusivamente en el de Políticas Sociales, que, como digo, ha visto incrementado su trabajo de manera exponencial. Yo les recomiendo –está colgado en la página de la Universidad Pública de Navarra– que lean unas jornadas que hicieron representantes de los trabajadores y trabajadoras de los servicios sociales de base de todas las zonas de Navarra. La queja amarga de los y las profesionales era que han pasado de poder hacer un trabajo integral como hay que hacerlo en el ámbito de los servicios sociales, es decir, que no se trata solo de gestionar ayudas, sino de hacer un acompañamiento social, un análisis de las especiales dificultades de los que peor lo están pasando, a convertirse en una máquina burocrática de gestionar las cada vez menores ayudas existentes, y que ese trabajo les desborda de tal manera que no pueden hacer toda la parte complementaria de acompañamiento social en todos los ámbitos, en la infancia y en la adolescencia, en el ámbito del acceso al empleo, en tantos y tantos programas que requieren no solo gestión de ayudas, sino también procesos de acompañamiento social buscando precisamente la integración.*

*En todo caso, desde luego, si en algún ámbito de todos los existentes debería haber una prioridad absoluta es en el de la infancia y la adolescencia en dificultades, sobre todo por el efecto perjudicial que –si no se atienden bien los casos en la infancia– luego tiene eso en el desarrollo de los niños y de las niñas y de los futuros adultos, que, lógicamente, van a ser.*

*Por tanto, usted lo ha planteado muy bien, correctamente, en tono positivo, pero, desde luego, y más cuando estamos a finales de la legislatura, nosotros lo que concluimos de este informe es que es un tirón de orejas muy fuerte a lo que ha sido la legislatura y a lo que ha sido la gestión del Gobierno de UPN durante estos años, fundamentalmente por las razones que decía: en un contexto de incremento exponencial de las necesidades, no puede ser que disminuyamos en casi doscientos profesionales el Departamento de Políticas Sociales y, ojo, insisto, cuando estamos hablando de un departamento que no produce tornillos, quiero decir con esto que su acción es fundamentalmente el trabajo de sus profesionales, y, por tanto, no estamos hablando de que se puede comprar una máquina más eficiente y hacer más trabajo, sino que en el Departamento de Políticas Sociales hay*

*fundamentalmente trabajadores y trabajadoras sociales, personas que atienden a domicilio, es decir, se trata de un trabajo que se hace con las manos por profesionales y por personas. Por tanto, cuando disminuye el número de profesionales, desde luego, la calidad de la atención a las personas se resquebraja, sin ninguna duda. Eso de hacer más con menos, que tanto le ha gustado a UPN en esta legislatura, en este ámbito es imposible porque, insisto, no se producen tornillos, hablamos de personas atendiendo a personas, y, desde luego, si una persona puede atender a cuatro personas no va a poder atender a cinco o a seis y, si lo hace, lo va a hacer peor, seguro, no hay posibilidades de que lo haga mejor con menos. Eso en este ámbito es absolutamente claro.*

*Y ya que veo que el señor Lorente cabecea, un día podríamos hablar especialmente de la situación y la actitud del Ayuntamiento de Pamplona con esta cuestión –algo ya ha apuntado el señor Barea–, que es digna de mención, en el sentido negativo, claro. Ya venía coleando de la legislatura anterior con importantes recortes precisamente en este ámbito, y no solamente recortes, sino otro tipo de cuestiones, pero, desde luego, en fin, a la hemeroteca podemos remitirnos por la conflictividad existente precisamente por la mala gestión. Muchas gracias.*

*SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): Muchas gracias a usted. Para terminar, el señor Enériz tiene la palabra. Cuando quiera.*

*SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): Muchísimas gracias, señora Presidenta y señorías. Me preguntaba el señor Barea sobre la concordancia y la diferencia de datos. Hay una diferencia fundamental, han ido aumentando los datos del conjunto de los menores que entran en el sistema o que son atendidos por el sistema. Lo que pasa es que en eso tampoco nos ponemos de acuerdo con el departamento, lo reconozco claramente, no pasa nada. O sea, es bueno contar las divergencias para que las situaciones se vean y se entiendan. Nosotros también entendíamos que la crisis económica había tenido influencia, ellos niegan esta premisa, y creen que las causas por las que llegan los niños son otras. Llegan por lo que llegan, porque cada caso es distinto y son situaciones particulares, y con ese debate podríamos estar hasta el fin de los tiempos. Ellos dicen que el aumento se debe a que hay un sistema mejor que detecta mayor número. Yo no voy a entrar a discutir más sobre la causa. Hay un informe del Parlamento Europeo –me dice mi secretario general– que dice que el número de menores ha aumentado, lógicamente, por la situación de crisis económica, porque hay mayor necesidad de atenciones. Cada uno se quedará con la versión que quiera e igual la causa no es ninguna, yo qué*

*sé, pero es verdad que los datos nos dicen que hay un mayor número de niños menores que entran en el sistema de protección, y para mí eso es lo relevante y lo que hay que atender.*

*También se dan situaciones muy diversas. El otro día hablábamos con los directores del COA de Beloso Alto y nos decían que este COA está pensado para diez personas, ahora hay más de quince y a lo largo del año pasado se llegó a los ciento setenta. Ha habido algún año en el que han pasado todavía más. Los edades de los chicos van de los doce a los dieciocho años y sus características de los chicos no coinciden en ningún caso. Uno es un MENA –menor no acompañado– que aparece y dice que tiene dieciséis años, y resulta que es un chopo de dos metros veinte. Dice la Administración judicial que hasta que se determine su edad tiene que estar en ese centro. Está conviviendo con una chica que muestra desórdenes porque tiene una familia desestructurada pero no es un caso de la gravedad suficiente como para que vaya al centro de menores de Zolina, y a su vez está conviviendo con otro que tampoco tiene fácil arreglo en esos momentos. O sea, las situaciones son absolutamente diferentes. Entonces, nos decían que es un centro pensado para diez y para tratar a chicos con características homogéneas durante una temporada, en plazos cortos, porque luego deberían ir a acogimiento familiar, cuando el acogimiento familiar es el desiderátum, pero no es la realidad, porque el acogimiento familiar aumenta, y se está haciendo un notable esfuerzo en ese sentido, pero no es la solución total en todos los casos. Como digo, se encuentran con esas situaciones. A todo esto, son unas instalaciones viejas, que no reúnen las atenciones mínimas. Me contaban eso para que viéramos la dificultad. Muchos de estos chicos no son enviados por los trabajadores sociales, sino por los jueces. Y dicen: ¿cómo le voy a decir yo al juez que no, si me lo está ordenando? Me está ordenando que venga aquí, y lo que yo quisiera es decirle que no. Y entonces están trabajando, y lo pongo como ejemplo, en buscar dos pisos o dos centros. Les llamamos pisos, pero yo me imagino que pisos no serán, porque si a un vecino le tocan ocho de estas personas, con estas características, protestará, luego piensas que realmente son chalets. Tienen que andar buscando los chalets, tienen que tener unas condiciones adecuadas, tienen que tener personal o sacar unos contratos adecuados para que los atiendan, vas rebajando precios, porque aquí todos rebajamos precios a costa de lo que sea. No sé si explico la dificultad que tiene un caso muy concreto de los ciento setenta que están en conflicto social dentro de los mil cuarenta que me parece que eran los que pasaron por el sistema el año pasado.*

*¿Qué es lo que ve uno? Pues que aumenta el número de casos, dato objetivo, y a partir de ahí,*

*luego discutimos sobre las causas; que las situaciones son muy distintas y exigen recursos muy distintos; que los servicios de la Administración de la Comunidad Foral están saturados, superados, no pueden atender; y que de lo que se están quejando, lógicamente, los servicios sociales de base es de que en aquellos asuntos que les envían se encuentran con el tapón de arriba de la sobresaturación que están pasando y que eso, además, determina que, al haber mayor número de menores, los servicios, sobre todo algunos, tengan listas de espera. Hay recursos que no valen, hay recursos que son minoritarios.*

*Entonces, esa es un poco la situación que uno capta, aparte de toda la descoordinación de los datos, aparte de que tienen visiones distintas y a uno le parece que una cosa puede ser la solución para un chico y a otro le parece que tiene que ser otra. Esa es la sensación que nos da, que se deduce de esa realidad, y dices: entonces, ¿qué haces ahí? Pues hay que poner organización entre todos los niveles, entre todos los profesionales, cada uno en su sitio, lógicamente, la coordinación le corresponde al departamento, y el departamento tiene que poner todas las medidas oportunas para arreglar eso, que son todas esas de las que hemos hablado de la evaluación, la planificación... Y los datos no son para nosotros, los datos tienen que servirles también a ellos para trabajar, para conocer, salir y levantar la cabeza de ese día a día. Ya sé que todo lo que digo es muy fácil, porque, además cuanto más habla uno y más mira el asunto, casi siente, no sé cómo decirlo, más solidaridad o más pena, no sé cuál es la palabra, con el que está trabajando, porque esto es como el que está en las trincheras y le están atacando los enemigos y hay diez por cada uno, y todavía le dices: a ver si haces un esfuerzo y paras al enemigo. Te puede decir: te bajas tú, te pones tú y lo haces tú. Es decir, yo creo que hay que hacer una labor de reorganización, y eso es lo que queremos poner nosotros de manifiesto, porque la situación no es adecuada, no es buena. Nos hacemos un desfavor si decimos que todo está muy bien, nos hacemos también un desfavor si decimos que todo está hecho una piltrafa y un desastre porque seguro que si vamos a alguna otra comunidad resulta que aquí estamos como en Hollywood, como pasa en muchas ocasiones, pero hay que ser realista y hay que poner medidas. Y las medidas hay que ponerlas en marcha cuanto antes, y hay que hacer el plan, hay que hacer la evaluación, hay que hacer un sistema de información que permita a todos los trabajadores que están con menores seguir el caso del chico, no puede ser que resulte que piensen que está en un centro y lo vean a los dos días por la calle, y se informen a través del chico: –Anda, ¿pero no estabas en el centro? –Ya he salido. –¿Y qué te han dicho? –Que me vaya a casa.*

*Hay que mejorar todas esas cosas, y yo creo que eso es factible, y hay que dotar de personal, porque, al final, te das cuenta de que no hacen falta tantos, o sea, no se trata de meter ahí la legión extranjera, igual con cuatro, cinco o seis personas te arreglan el asunto en poco tiempo. Eso es un poco lo que queríamos poner de manifiesto.*

*Nos hubiera gustado tener más tiempo. Cuando nos llegaron las dos peticiones, dimos prioridad a la de la renta de inclusión social. Hasta que no acabas un informe no te metes con el siguiente, la legislatura estaba a punto de acabar, y podíamos haber dicho: como se acaba la legislatura, hacemos como que no cumplimos con el plan. También en nuestro haber está haber querido correr y que algunas cosas se hayan quedado en el tintero aunque yo creo que el diagnóstico principal está hecho, y en cuanto a las medidas, no cabe la menor duda de que el departamento las tiene claras y que tienen que ir por ahí. Y si no por van por ahí, pues mal, pero este departamento y el que sea.*

*Y nada más, muchas gracias, no sé si he dejado de contestarles a algo, pero quedo a su disposición para los aspectos concretos. Muchísimas gracias. Eskerrik asko.*

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): *Muchas gracias a usted, eskerrik asko. Le agradezco también su trabajo, como ha dicho la señora Fernández de Garaialde, por si acaso es la última vez que viene a esta Comisión...*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Esperemos que no.*

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): *... en esta legislatura.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Que quedan quince días.*

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): *Yo creo que no me equivoco si le transmito la opinión del grupo de que estamos muy agradecidos por su trabajo. Hasta pronto.*

SR. DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA (Sr. Enériz Olaechea): *Muchas gracias a todos ustedes.*

SRA. PRESIDENTA (Sra. Esporrín Las Heras): *Se levanta la sesión.*

(SE LEVANTA LA SESIÓN A LAS 11 HORAS Y 32 MINUTOS.)