

# MEMORIA TÉCNICA DE ACTIVIDADES DE LA FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS (GIZAIN)

---

Memoria Técnica de Actividades de 2019

18/06/2020



Presentación de la Memoria Técnica de la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos (Fundación Gizain). Exposición de elementos clave y datos cuantitativos y cualitativos de la acción de la Fundación Gizain durante el año 2019.



**Nafarroako Gobernua**  
**Gobierno de Navarra**  
Eskubide Sozialetako Departamentua  
Departamento de Derechos Sociales

**FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN  
DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS  
GIZAIN FUNDAZIOA**





**LA FUNDACIÓN**  
QUIÉNES SOMOS

**CENTROS Y SERVICIOS**  
QUE HACEMOS Y DÓNDE

**ACTUALIDAD**  
GIZAIN AL DÍA

**CONTACTO**  
PREGÚNTANOS

**SUGERENCIAS**  
DUAS Y SUGERENCIAS

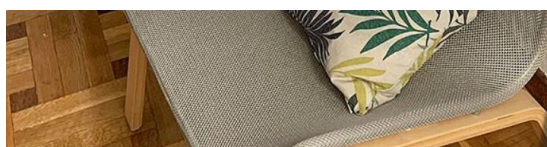


¿TE AYUDAMOS?  
**848 42 29 96**

Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos / Gizain Fundazioa

## Diversidad de Servicios Sociales Públicos

Para la atención a la ciudadanía



FUNDACIÓN NAVARRA  
PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS  
SOCIALES PÚBLICOS



Calle Errotazar nº 9, bajo  
31014 Pamplona



848 42 29 96



[gizain@fundaciongizain.es](mailto:gizain@fundaciongizain.es)

**INICIO**  
**LA FUNDACIÓN**  
**CENTROS Y SERVICIOS**  
**ACTUALIDAD**  
**CONTACTO**

**AVISO LEGAL**  
**POLÍTICA PRIVACIDAD**  
**POLÍTICA COOKIES**





## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

1. Presentación	6
2. Misión, visión y valores	9
3. Estatutos	10
4. Estructura interna	12
5. Plan Estratégico	15
6. Transparencia	17
7. Centros y servicios	18
7.1. CSS Estella	
7.2. CSS Tudela	
7.3. COA y AFU	
8. Actividades	21
9. Procesos	24
Anexos	
Anexo I Memoria CSS Estella	
Anexo II Memoria CSS Tudela	
Anexo III Memoria COA y AFU	

## INTRODUCCIÓN

La presente memoria técnica detalla la evolución de la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos (Fundación Gizain) desde su nacimiento el 01 de Abril de 2019 hasta el fin de ese mismo año. Dadas las características de la misma y el periodo temporal abarcado, no es una memoria correspondiente a un año natural, si bien se ha considerado necesario ofrecer una primera memoria técnica que refleje temporalmente el periodo 01/04/2019 – 31/12/2019. De este modo se fundamentan las bases estructurales de futuras memorias y se aborda los inicios de la Fundación.

Los datos presentados en la misma corresponden a los servicios y centros que ha asumido la Fundación durante el año 2019. Estos datos se refieren a la cotidianeidad de funcionamiento de cada centro y servicio técnico, así como a los procesos y procedimientos que la propia Fundación ha iniciado en su propio transcurso de crecimiento.

Las siguientes líneas y apartados ofrecen un marco informativo completo de la Fundación y obedecen a los sistemas de transparencia y calidad que, desde un inicio, marcan el nacimiento y desarrollo de Gizain. En este terreno, se enumeran procesos base en desarrollo que se iniciaron en 2019 y verán la luz en el avance progresivo de los próximos meses y años.

Para poder ofrecer este marco explicativo, la memoria se divide en diversos apartados que plantean las líneas constitucionales de la Fundación, su estructura interna, los Centros y servicios de gestión, las actividades realizadas y finalmente los procesos en inicio. En cada apartado se explicitarán los elementos técnicos que fundamentan las distintas actuaciones y se abordarán aspectos clave de los recursos asumidos.

Dado que la vigencia de Gizain es escasa y el año natural analizado se ve reducido por el inicio en Abril y no en Enero del 2019, es preciso tener en cuenta que esta cuestión afecta a una ejecución habitual de un año natural, incidiendo en el hecho de la necesaria premura de actuación y absorción de centros. Esto lo cual revela la esencia de la Fundación y su capacidad de adaptación al contexto y a las necesidades solicitadas.

## 1. Presentación

La Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos (Fundación Gizain) se enmarca en un contexto de reciente creación. Se aprobó esta el 10 de Enero de 2019, así como sus Estatutos. El 21 de Marzo de 2019 se constituyó ante notario. Con apenas un año de vida (01 de Abril de 2019), la Fundación nació (BON 119, 20 de Junio de 2019) con el objeto de:

“la gestión, prestación y ejecución directa de:

- Los Centros de Servicios Sociales
- Los Servicios de Observación y Acogida de menores para perfiles en situación de desprotección y conflicto
- EL Centro de día, dentro del servicio de ejecución de medidas judiciales en medio abierto” (p. 7698).

Además, dentro de sus funciones (artículo 9), se establece que “la Fundación ejecutará programas específicos, realizará actividades prestacionales o de gestión de servicios públicos, gestionará y explotará sus propios centros, gestionará los bienes adscritos, realizará estudios, informes, estadísticas y otras actividades relacionadas con el fin fundacional, por iniciativa o que puedan serle solicitados”(p. 7698). Es el carácter de ente instrumental de la Administración de la Comunidad Foral, el que le confiere la validez jurídica y efectiva de actuación en la gestión de diversos centros y servicios.

En este marco de acción, en Mayo de 2019 pasó a gestionar los dos Centros de Servicios Sociales (CSS) de la Comunidad Foral de Navarra de Estella y Tudela, y más tarde el Centro de Observación y Acogida de Menores (COA) y Atención a Familias de Urgencia (AFU). En las condiciones generales que rigen el encargo de gestión de los CSS, COA y AFU, se establecen diversos anexos con los planteamientos técnicos a seguir en cada uno de ellos.

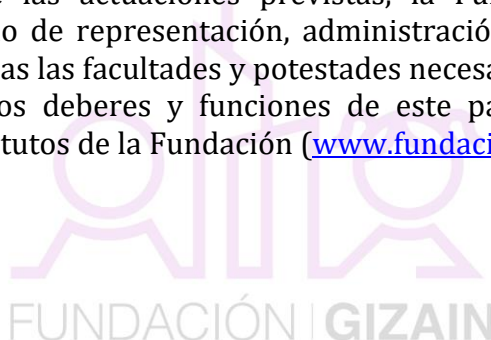
Cada uno de estos centros tiene una correspondencia técnica con distintos departamentos y dependencias de Gobierno de Navarra. En concreto:

- A) ***Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo***, especialmente el Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social: dado que está orientado a la Protección Social y específicamente los Equipos de Incorporación Sociolaboral (EISOL), presentes en los Centros de Servicios Sociales (CSS) dependen de esta dirección.
- B) ***Sección de Atención Primaria y Comunitaria***: la Estrategia de Atención Primaria y la relación con los Servicios Sociales de Base (SSB) precisa de establecer líneas de actuación conjuntas.

- C) **Subdirección de Familia y Menores:** el mayor porcentaje de servicios que actualmente (y previsiblemente a futuro) acoge la Fundación están relacionados con menores y familia. Tanto los Equipos de Atención a Infancia y Adolescencia (EAIA) presentes en ambos CSS, como los Centros de Orientación y Valoración (COA) se orientan a menores.
- D) **Instituto Navarro para la Igualdad:** los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV) se encuentran presentes en los CSS.

En la línea de acción correspondiente a la gestión de estos servicios, se promovió, a finales del año 2019, la creación del puesto de Dirección Técnica con el objeto de asumir las diferentes cuestiones técnicas que requiere la gestión de estos centros y servicios. Este planteamiento entronca con la línea de actuación de la Fundación en aras de una mayor eficiencia, eficacia y calidad.

Para el desarrollo de las actuaciones previstas, la Fundación cuenta con el Patronato como órgano de representación, administración y gobierno, siendo el titular exclusivo de todas las facultades y potestades necesarias para el desempeño del fin fundacional. Los deberes y funciones de este patronato se encuentran explicitados en los estatutos de la Fundación ([www.fundaciongizain.es](http://www.fundaciongizain.es)).



## 2. Misión, visión y valores

Estos términos configuran la esencia de Fundación Gizain y están relacionados tanto con su constitución como con su desarrollo. La misión implica la razón de ser de la Fundación, su objetivo principal. Se trata de definir los principios que fundamentan Gizain, y ofrece información de la actividad de la misma, así como el público al que se dirige, su singularidad particular, su elemento diferencial en el desarrollo de su labor.

En cuanto a la visión, se plantean las metas a alcanzar, los objetivos a conseguir. Es una declaración de intenciones con carácter motivador e inspirador, cuyas metas deben ser realistas y alcanzables.

Finalmente los valores tienen que ver con los principios éticos, creencias o cualidades relacionadas con la cultura empresarial, que permite generar identidad común y pautas de comportamiento. Podría afirmarse que suponen el “espíritu” fundacional.

Estos tres elementos son la base de cualquier entidad, puesto que determinan explícitamente no sólo la esencia de Gizain, sino también el objetivo a alcanzar y cómo proceder a ello. Estos conceptos permiten trazar las líneas operativas de la Fundación y establecer, por consiguiente, itinerarios específicos de actuación.

Actualmente, la Fundación se encuentra en proceso de generar diversos procedimientos, protocolos y planes, entre los cuales se encuentra el Plan Estratégico en el que se definen la misión, visión y valores. Se prevé su creación y desarrollo en breve.

### 3. Estatutos

En los Estatutos de la Fundación se enumeran diversos elementos relacionados con la creación, origen y desarrollo de la misma. Dentro de estos estatutos se establece el carácter de naturaleza permanente y su personalidad jurídica propia que le confiere plena capacidad para obrar (Leyes 43.6 y 45 del Fuero Nuevo de Navarra) de manera indefinida.

Entre sus principios de actuación, está obligada a (art. 7):

- Destinar efectivamente el patrimonio y sus rentas, de acuerdo con la normativa aplicable y los Estatutos de la Fundación, a sus fines fundacionales.
- Dar información suficiente de sus fines y actividades para que sea conocidos por sus eventuales beneficiarios y demás interesados, así como por el conjunto de la ciudadanía.
- Actuar con criterios de imparcialidad y no discriminación en la determinación de sus beneficiarios.

En cuanto a los órganos de Gobierno que la rigen, se plantea principalmente la creación de un Patronato cuyas obligaciones suponen: “cumplir los fines fundacionales y administrar los bienes y derechos que integran el patrimonio de la Fundación manteniendo plenamente el rendimiento y utilidad de los mismos” (art. 13). Las facultades que tiene son (art. 22):

- a) Ejercer la alta inspección, vigilancia y orientación de la labor de la Fundación (...).
- b) Aprobar los planes de gestión y programas periódicos de actuación de la misma.
- c) Fijar las líneas generales sobre la distribución y aplicación de los fondos disponibles entre las finalidades de la Fundación.
- d) Aprobar los presupuestos ordinarios y extraordinarios, las memorias oportunas, así como las cuentas anuales.
- e) Nombrar los miembros electivos del Patronato.
- f) Realizar apoderamientos, generales o especiales.
- g) Acordar la adquisición, enajenación y gravamen incluidas hipotecas, prendas o anticresis de bienes muebles o inmuebles para o por la Fundación, suscribiendo los correspondientes contratos.
- h) Aceptar las liberalidades económicas o de bienes o de derechos para la Fundación o para el cumplimiento de un fin determinado de los comprendidos en el objeto de la Fundación (...).

- i) Concretar operaciones financieras de todo tipo con entidades públicas y privadas (...).
- j) Decidir sobre la adquisición y enajenación de los valores mobiliarios que puedan componer la cartera de la Fundación (...).
- k) Cobrar y percibir las rentas, frutos dividendos, intereses, utilidades y cualesquiera otros productos (...).
- l) Ejercitar los derechos de toda índole que correspondan a la Fundación (...).
- m) Efectuar todos los pagos necesarios (...).
- n) Acordar la realización de las obras que estime conveniente (...).
- o) Ejercitar todos los derechos, acciones y excepciones (...).
- p) Ejercer, en general, todas las funciones de disposición, administración, conservación, custodia y defensa de los bienes de la Fundación, judicial o extrajudicialmente.
- q) Interpretar los presentes estatutos y la resolución de todas las incidencias legales y circunstancias que concurrieren.
- r) En general, cuantas otras funciones debe desarrollar (...)"

Además de este organismo principal, existen otros órganos de gobierno que garantizan la transparencia y control de la Fundación; tales como, Comisiones delegadas (art. 26). Por otro lado, cuenta con la figura de Director/a-Gerente que ostenta la más alta representación de la Fundación (art. 30).

FUNDACIÓN | GIZAIN



## 4. Estructura Interna

La Fundación cuenta con una estructura interna estratificada que permite y favorece una gestión ordenada y clara de los recursos a su cargo. Siendo un ente instrumental, la estructura creada permite la asunción de nuevos centros y servicios sin resquebrajamiento de la organización existente que tiene un carácter aditivo y funcional. Además, el control y seguimiento del Patronato permite la introducción de elementos de cambio y evaluaciones sobre el proceso existente.

### Patronato

Es el **órgano de representación**, administración y gobierno de la fundación, y ejercerá las funciones que le corresponden con sujeción a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y en **los estatutos**.

#### Presidenta

Doña Carmen Maeztu Villafranca (Consejera Derechos Sociales)

#### Miembros natos

Don Andrés Joaquín Carbonero Martínez (Director General de Protección Social y Cooperación al desarrollo)

Doña Inés Francés Román (Directora Gerente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas)

Don Luis Campos Iturralde (Director General del Observatorio de la Realidad Social, de Planificación y de Evaluación de las Políticas Sociales)

Doña Olga Chueca Chueca (Subdirectora de Familia y Menores de la Agencia de Navarra de Autonomía y Desarrollo de las personas)

Don Ignacio Iriarte Aristu (Secretario General Técnico del Departamento de Derechos Sociales)

Doña María Eva Isturiz García (Directora Gerente del Instituto Navarro para la Igualdad)

Don Joseba Asiain Albisu (Director General de Presidencia y Gobierno abierto)

#### Miembros Electivos

- Doña Ines Sáenz de Pipaón Martínez de Virgala
- Doña Ana Carmona Juanmartiñena
- Doña Clara Madoz Gúrpide
- Doña María Begoña Pérez Eransus
- Don Mikel Gotzon Saralegui Otsakar
- Don Gabriel Hualde Urralburu



## Secretario

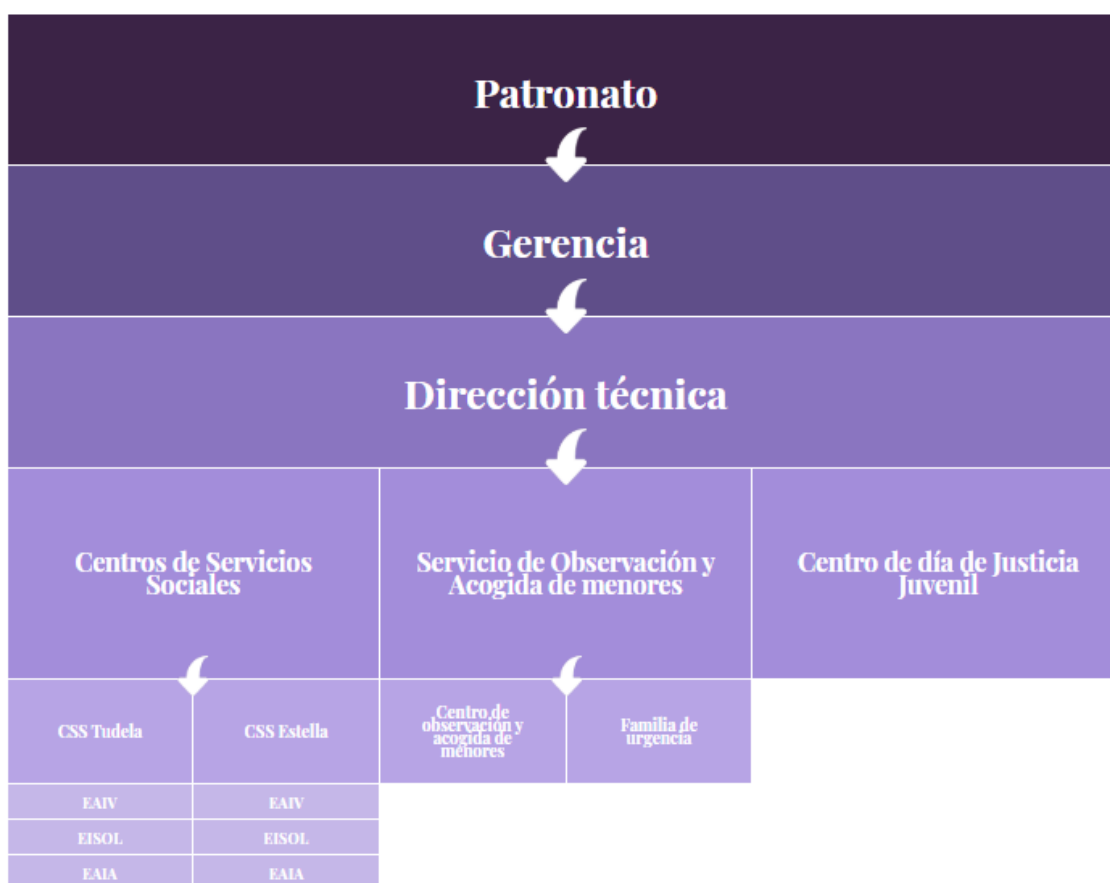
Don Pedro María Ardaiz Labairu (Director Gerente de Fundación Navarra para la gestión de servicios sociales Públicos)

Como se puede observar, la amplia representación de miembros tanto natos como electivos, expertos y líderes en diversos campos, contribuye a un mayor y más eficiente abordaje de la actuación de la Fundación que se encuentra sustentada y gobernada por un Patronato que aporta valor y herramientas de mejora continua.

## Organigrama

En cuanto a la estructura funcional actual, esta se estratifica del siguiente modo:

Imagen 1: Organigrama de Fundación Gizain



Fuente: web <https://fundaciongizain.es/es/la-fundacion/organigrama.html>



En el proceso de constitución de la Fundación Gizain se ha planteado una estructura que permita la asunción de nuevos centros sin menoscabar el eje vertebrador inicial que sustenta todo el proceso. Es un formato piramidal que contribuye a una cascada de elementos estratégicos y operativos para alcanzar los distintos estamentos y servicios que, a su vez, permite un retorno informativo y, en suma, una interacción estamentaria cotidiana y fluida.

Desde la Dirección Técnica se asumen procedimientos y protocolos que son consensuados con la Gerencia y se apoyan en una red de puntos clave (coordinadoras de centro y responsables de equipos) que permite la implementación de las distintas directrices y procesos. Unos procedimientos en desarrollo que articularán y consolidarán dicha red.



## 5. Plan Estratégico

En la línea anterior de planteamiento, la Fundación se encuentra en proceso de elaborar su Plan Estratégico, uno de los elementos característicos de cualquier entidad y que engloba los aspectos fundamentales de la misma. Mediante la planificación estratégica se pretende ordenar sistemáticamente las ideas y actuaciones de mejora de la gestión de la organización, marcando unas metas consensuadas a alcanzar en un espacio temporal definido.

Esta planificación debe orientarse desde una metodología procesual que implique sistemáticas exhaustivas de análisis, evaluación y diagnóstico de la situación, para definir actuaciones que permitan superar y mejorar la actual situación, dando respuesta adecuada a los retos identificados. Cualquier intervención requiere una estrategia que implica objetivos a alcanzar, así como métodos a utilizar, priorizar acciones y alternativas, recursos y responsabilidades para el logro del resultado esperado.

Para todo ello se elabora el Plan Estratégico que, básicamente, se convierte en un instrumento sistematizado, ordenado y coherente que permite el análisis y reflexión de la realidad actual, los objetivos a alcanzar, cómo alcanzarlos, a través de qué herramientas y recursos, con qué medios y evaluar qué se ha logrado. Por lo tanto, implica establecer metas y objetivos a alcanzar, fijando la sistemática de seguimiento, medición y evaluación del plan.

Como elementos primordiales del Plan Estratégico se encuentran:

1. Bases de elaboración: sustentadas en diferentes principios inspiradores, así como en la misión, visión y valores de la Fundación. Estas bases hacen referencia a diversas estrategias (macro, meso y micro) que deben fundamentarse con recursos asignados, acciones y estrategias clave.
2. Diagnóstico de situación: constancia exhaustiva, objetiva, clara, oportuna, relevante y suficiente de la realidad a gestionar, identificando y dimensionando las necesidades y problemas, así como pautas de formulación de alternativas válidas para los retos planteados. En suma, supone la realización de un análisis DAFO.

Imagen 2: Diagrama de análisis DAFO

	Aspectos favorables	Aspectos desfavorables
Análisis interno	Fortalezas	Debilidades
Análisis externo	Oportunidades	Amenazas

Fuente: Google web

En este análisis se identifican claramente factores estratégicos críticos y fortalezas como elementos de apoyo.

3. Ejes estratégicos: líneas o rutas de desarrollo del Plan que obedecen a un conjunto de programas de actuación relacionados con compromisos y recursos. Son líneas programáticas fundamentales por las que debe discurrir el Plan. La columna vertebral del mismo. Dentro de cada uno de ellos se establecerán: objetivos y programas de acción relacionados, así como la asignación de recursos.
4. Definición de objetivos y acciones: establecer la meta a alcanzar implica determinar objetivos que se llevarán a cabo en medidas a corto plazo a través de diversas actuaciones asignadas a cada objetivo y con niveles diferentes de prioridad.
5. Identificación de indicadores de evaluación: claros, viables y realistas, constituyen los elementos de medida que permitan valorar el seguimiento y alcance de los objetivos y metas definidas.

A través de los diferentes pasos se desarrolla un proceso de elaboración de la Planificación Estratégica de la Fundación que actualmente se encuentra en proceso de elaboración.

## 6. Transparencia

Como todo ente público, la Fundación está sujeta a la realización de todos sus fines de acuerdo a principios de transparencia y efectividad. Para ello se establecen los diferentes planes y protocolos a ejecutar, así como el seguimiento y control por parte del Patronato y de las Comisiones de Dirección y Técnica que velarán por el adecuado cumplimiento de sus fines.

Para atender esta cuestión, la Fundación cuenta con elementos de transparencia más allá del control específico de los entes que la gobiernan, y además de auditoría externa, ofrece otras disposiciones como la página web, la selección y promoción de personal, el acuerdo, consenso y comunicación de los distintos planes y protocolos...

Está previsto un abordaje de este factor especialmente en el Plan de Comunicación de la Fundación, así como a través de las relaciones con Gobierno de Navarra y sus organismos habilitados a tal efecto. Además de ello, se prevé una evaluación por parte del Observatorio, que se está desarrollando actualmente.



## 7. Centros y Servicios

La Fundación tiene como fin la gestión de diversos centros y servicios de Gobierno de Navarra, indicados en el punto 1. En concreto, durante el año 2019, la Fundación ha asumido la gestión del CSS de Estella, CSS de Tudela, COA y AFU.

### 7.1. CSS Estella

Compuesto por tres equipos especializados en Infancia, Violencia de Género e Incorporación Sociolaboral, están ubicados en el mismo espacio que comparten. El centro cuenta con una figura de Coordinación y una figura de personal administrativo.

Cada equipo de este centro cuenta con un control técnico por parte de distintas secciones/direcciones (punto 1). Durante el año 2019 la interacción del CSS con cada jefatura se realizó por parte de la coordinadora del centro y a nivel técnico, por parte de las distintas profesionales de coordinación de cada uno de los equipos especializados.

La configuración de los equipos y su memoria de actividades se encuentra detallada en el Anexo I. Este centro se enmarca en el área geográfica de Estella, atendiendo a nuevas zonas básicas: Allo, Ancín-Améscoa, Los Arcos, Estella, Lodoso, Puente la Reina, San Adrián, Viana, Villatuerta (añadiendo Ayegui que si bien no está configurado legalmente como tal, ejerce en la práctica). Artículo 4, del Decreto Foral 33/2010, de 17 de Mayo, por el que se establece la zonificación de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra (<http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=29985#Ar.4>).

La metodología de intervención de los equipos garantiza el acceso a toda la ciudadanía residente en esas zonas básicas, si bien los equipos de Incorporación Sociolaboral e Infancia requieren previa derivación de los Servicios Sociales de Base. No así el equipo de Atención a Violencia, cuyo acceso es directo. Debido a estas cuestiones y a las características de cada equipo, la intervención garantizada por la cartera de servicios sociales (<http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=29663#:~:text=La%20Cartera%20de%20Servicios%20Sociales%20de%20%C3%81mbito%20General%20incluye%20C%20por,territorio%20de%20la%20Comunidad%20Foral>), está supeditada a determinadas características de la población usuaria para su acceso.

## 7.2. CSS Tudela

Compuesto por tres equipos especializados en Infancia, Violencia de Género e Incorporación Sociolaboral, están ubicados en el mismo espacio que comparten. El centro cuenta con una figura de Coordinación y una figura de personal administrativo.

Cada equipo de este centro cuenta con un control técnico por parte de distintas secciones/direcciones (punto 1). Durante el año 2019 la interacción del CSS con cada jefatura se realizó por parte de la coordinadora del centro y a nivel técnico, por parte de las distintas profesionales de coordinación de cada uno de los equipos especializados.

La configuración de los equipos y su memoria de actividades se encuentra detallada en el Anexo II. Este centro se enmarca en el área geográfica de Tudela, atendiendo a nueva zonas básicas: Buñuel, Cascante, Cintruénigo, Corella, Valtierra, Tudela (añadiendo Cadreita que si bien no está configurado legalmente como tal, ejerce en la práctica). Artículo 4, del Decreto Foral 33/2010, de 17 de Mayo, por el que se establece la zonificación de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra (<http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=29985#Ar.4>).

La metodología de intervención de los equipos garantiza el acceso a toda la ciudadanía residente en esas zonas básicas, si bien los equipos de Incorporación Sociolaboral e Infancia requieren previa derivación de los Servicios Sociales de Base. No así el equipo de Atención a Violencia, cuyo acceso es directo. Debido a estas cuestiones y a las características de cada equipo, la intervención garantizada por la cartera de servicios sociales (<http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=29663#:~:text=La%20Cartera%20de%20Servicios%20Sociales%20de%20%C3%81mbito%20General%20incluye%2C%20por,territorio%20de%20la%20Comunidad%20Foral>), está supeditada a determinadas características de la población usuaria para su acceso.

### 7.3. COA y AFU

Compuesto por un equipo multidisciplinar que actúa en un centro de atención y valoración de menores donde estos residen temporalmente, el centro cuenta con una figura de Coordinación y una figura de personal administrativo (1/2). AFU corresponde a la Atención a Familias de Urgencia que está relacionado con la acogida temporal de estas familias de menores con menos de 6 años para tratar de potenciar un entorno familiar menos problemático o traumático que el ingreso en un centro.

La figura de coordinación de ambos espacios es la misma. Durante el año 2019 la interacción del COA y AFU con la jefatura correspondiente se realizó por parte de la coordinadora del centro.

La configuración de los equipos y su memoria de actividades se encuentra detallada en el Anexo III. Este centro se enmarca físicamente en Pamplona y acoge a menores de la Comunidad Foral de Navarra que se encuentran en situación de desprotección para su valoración y posterior reubicación o retorno familiar.

La metodología de intervención de este centro está circunscrita a procesos breves (3-6 meses) de valoración del gradiente de desprotección de estos menores y el daño recibido para determinar su reubicación con carácter menos temporal (no necesariamente permanente) y que les ofrezca un espacio adecuado de desarrollo. Su relación con otros servicios está supeditada a las circunstancias de cada menor.

En relación a las familias de urgencia, se trata de orientar, asesorar y supervisar la atención de esos menores en este formato de acogimiento temporal, en tanto en cuanto se valora su reubicación y sus posibilidades de retorno o no al entorno familiar.

Estos centros han sido asumidos por la Fundación en Mayo de 2019 (CSS) y Julio de 2019 (COA y AFU), subrogando al personal adscrito a los mismos proveniente de las anteriores entidades privadas de gestión.



## 8. Actividades

La Fundación, como ente instrumental, acoge los encargos que desde Gobierno de Navarra le son asignados en relación a la Gestión de Servicios Sociales. Desde este aspecto, las actividades que desarrolla están supeditadas al tipo de servicios y centros asumidos.

En este apartado se resumen los datos cuantitativos y cualitativos de las diversas actividades desarrolladas en los distintos centros y que se detallan en sus respectivas memorias (Anexo I, II y III).

### 8.1. CSS Estella

La actividad principal de este centro está ligada a la actuación de cada uno de sus equipos especializados. En las memorias adjuntas en anexos se detallan procesos específicos de atención y metodología, así como resultados concretos y perfiles.

En concreto y a modo cuantitativo, se detallan los siguientes datos:

- **Eisol Estella:** 140 personas en procesos individualizados (81 hombres y 59 mujeres), 33 personas en itinerarios formativos (24 hombres y 4 mujeres), 251 personas en grupos y talleres (79 hombres y 172 mujeres). En los itinerarios individualizados el 50% de los hombres y el 39% de las mujeres consiguieron inserciones laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un 37,5% de los hombres y en un 21% de las mujeres atendidas. EL nivel de exclusión se redujo en un 10,7%. El 57,7% de las personas que se encontraban en riesgo de exclusión pasaron a inclusión.
- **Eaia Estella:** 82 familias y 151 menores atendidos. Un gradiente leve y moderado del 60,79% de los casos. En un 86,59% de los casos se realizaron intervenciones psicoeducativas con personal del propio equipo. Se alcanzaron objetivos planteados en un 73,84%.
- **Eaiv Estella:** 166 mujeres atendidas, 20 hijos e hijas. Se realizaron 2 grupos terapéuticos con la participación de 7 mujeres y 1 grupo socioeducativo con la participación de 10 mujeres.

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Estella, durante el año 2019 se atendieron a **843** personas de manera individual o grupal (225 hombres y 618 mujeres). De ellos, se atendieron a 171 menores. Teniendo en cuenta que la Fundación inició su gestión en Mayo de 2019, es preciso señalar que un porcentaje de estas personas inició su intervención en los meses anteriores permaneciendo

en el recurso durante la gestión de la Fundación. No se ha percibido modificaciones en este sentido con respecto a anteriores años.

## 8.2. CSS Tudela

La actividad principal de este centro está ligada a la actuación de cada uno de sus equipos especializados. En las memorias adjuntas en anexos se detallan procesos específicos de atención y metodología, así como resultados concretos y perfiles.

En concreto y a modo cuantitativo, se detallan los siguientes datos:

- **Eisol Tudela:** 135 personas en procesos individualizados (82 hombres y 53 mujeres), 90 personas en itinerarios formativos (56 hombres y 34 mujeres), 149 personas en grupos y talleres (58 hombres y 91 mujeres). En los itinerarios individualizados el 50% de los hombres y el 48,3% de las mujeres consiguieron inserciones laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un 27% de los hombres y en un 10% de las mujeres atendidas. EL nivel de exclusión se redujo en un 10,7%. El 41,7% de las personas que se encontraban en riesgo de exclusión pasaron a inclusión.
- **Eaia Tudela:** 90 familias y 89 menores atendidos. Un gradiente moderado y severo del 55% de los casos. En un 78% de los casos se realizaron intervenciones psicoeducativas con personal del propio equipo. Se alcanzaron objetivos planteados en un 83,2%.
- **Eaiv Tudela:** 306 mujeres atendidas, 16 hijos e hijas. Se realizaron 2 grupos socioeducativos con la participación de 11 mujeres y 1 grupo terapéutico con la participación de 10 mujeres.

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Tudela, durante el año 2019 se atendieron a **896** personas de manera individual o grupal (298 hombres y 598 mujeres). De ellos, se atendieron a 105 menores. Teniendo en cuenta que la Fundación inició su gestión en Mayo de 2019, es preciso señalar que un porcentaje de estas personas se inició su intervención en los meses anteriores permaneciendo durante la gestión de la Fundación. No se ha percibido modificaciones en este sentido.

## 8.2. COA y AFU

En el COA, durante el año 2019 se atendieron a 72 menores (29 niñas y 43 niños) con perfil de dificultad social. El 59,73% presentaban negligencia o desprotección grave. En relación a AFU, se atendieron a 14 menores (7 niñas y 7 niños) y 5 familias. El 57,14% presentaban negligencia o desprotección grave. En ambos servicios se contabilizaron un total de 1075 visitas supervisadas. En total ha supuesto un total de **86** menores (36 niñas y 50 niños).

## RESUMEN

En total las distintas actividades relacionadas con la atención a familias y menores en situación de vulnerabilidad, personas en situación de riesgo de exclusión y/o exclusión, y mujeres víctimas de violencia de género, han supuesto la intervención orientada a trabajar con personas residentes en Navarra con dificultades sociales y de otra índole. Cada equipo de acuerdo a sus competencias, y razón de ser, referidas en sus memorias ha orientado su intervención a la atención de las personas atendidas.

En total ha supuesto una actuación individualizada con **1.739** personas adultas (523 hombres y 1.216 mujeres). Con respecto a menores, estos han sido un total de **362**. En suma, **2.101** personas atendidas.

Además, es preciso destacar que para la realización de todas estas actividades, se han establecido múltiples coordinaciones y redes de trabajo con agentes de cada área.

## 9. Procesos

La actividad de la Fundación no sólo ha estado caracterizada por su génesis y subrogación de estos centros y servicios, sino que también ha generado y se ha visto inmersa en nuevos proyectos. A nivel interno, desde la propia Fundación, una vez creado el Patronato, se ha optado por la creación de una plaza de Dirección Técnica con el fin de asumir los procesos técnicos y procedimientos, protocolos y planes. El proceso de selección se inició en el año 2019.

Por otro lado, la Fundación ha asumido labores como mejora en la dotación de herramientas de trabajo, acuerdo con trabajadores/as en mejoras económicas y condiciones laborales, cambio de centro físico (CSS Estella y COA), y diversas cuestiones con el desarrollo de su labor gestora.

En cuanto a otras cuestiones, se ha iniciado, coincidiendo con el II Manual de Procedimiento en el Marco de la Protección Infantil en la Comunidad Foral de Navarra, así como la presentación del Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra, dos experiencias piloto en Tudela y Estella desde la gestión de la Fundación, que ha propiciado esta posibilidad. Además, el diagnóstico de ERSISI también ha fomentado una experiencia piloto en Tudela.

En definitiva, durante el año 2019, la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos, ha asumido varios servicios y planteado el inicio de varios procedimientos que redundan en la mejora de la eficiencia de la Fundación, y de sus servicios.

## ANEXOS



## ANEXO I

### MEMORIA DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL ÁREA DE ESTELLA

# Centro de Servicios Sociales

Área de servicios sociales de Estella

**Memoria de actividades 2019**

**20/03/2020**

FUNDACIÓN | GIZAIN

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Centro de Servicios Sociales del Área de Estella durante el año 2019. Centro gestionado por la Fundación Gizain.

La memoria del Centro de Servicios Sociales de Estella se compone de las memorias parciales de cada uno de los equipos que lo componen. El Centro en sí mismo ofrece espacios y herramientas de intervención, si bien todas supeditadas a los equipos que operan en esa área.

Por lo tanto, se presentan datos agrupados básicos en este inicio para dar paso a cada una de las memorias específicas detalladas.

En concreto y a modo cuantitativo, se detallan los siguientes datos:

- **Eisol Estella:** 140 personas en procesos individualizados (81 hombres y 59 mujeres), 33 personas en itinerarios formativos (24 hombres y 4 mujeres), 251 personas en grupos y talleres (79 hombres y 172 mujeres). En los itinerarios individualizados el 50% de los hombres y el 39% de las mujeres consiguieron inserciones laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un 37,5% de los hombres y en un 21% de las mujeres atendidas. EL nivel de exclusión se redujo en un 10,7%. El 57,7% de las personas que se encontraban en riesgo de exclusión pasaron a inclusión.
- **Eaia Estella:** 82 familias y 151 menores atendidos. Un gradiente leve y moderado del 60,79% de los casos. En un 86,59% de los casos se realizaron intervenciones psicoeducativas con personal del propio equipo. Se alcanzaron objetivos planteados en un 73,84%.
- **Eaiv Estella:** 166 mujeres atendidas, 20 hijos e hijas. Se realizaron 2 grupos terapéuticos con la participación de 7 mujeres y 1 grupo socioeducativo con la participación de 10 mujeres.

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Estella, durante el año 2019 se atendieron a **843** personas de manera individual o grupal (225 hombres y 618 mujeres). De ellos, se atendieron a 171 menores. Teniendo en cuenta que la Fundación inició su gestión en Mayo de 2019, es preciso señalar que un porcentaje de estas personas inició su intervención en los meses anteriores permaneciendo en el recurso durante la gestión de la Fundación. No se ha percibido modificaciones en este sentido con respecto a anteriores años.

MEMORIA DEL EQUIPO DE INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL DEL ÁREA DE  
ESTELLA

# Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL)

---

Área de servicios sociales de Estella

**Memoria de actividades 2019**

**20/03/2020**

FUNDACIÓN | GIZAIN

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Incorporación Sociolaboral del Área de Estella durante el año 2019. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Estella gestionado por la Fundación Gizain.





**Nafarroako Gobernua**  
**Gobierno de Navarra**  
Eskubide Sozialetako Departamentua  
Departamento de Derechos Sociales

**FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN  
DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS  
GIZAIN FUNDAZIOA**



## Índice

Presentación

Derivaciones

Personas atendidas

Intervenciones finalizadas

Otras actividades

Acompañamiento social

Conclusiones y estrategias



## 1. Presentación

Los Equipos de Incorporación Sociolaboral se iniciaron en 2004 en el área de Estella, continuando su posterior implementación en el territorio navarro hasta configurar actualmente 4 equipos en activo en las diferentes áreas geográficas de Navarra. Se articulan como equipos integrados por figuras multidisciplinares (Trabajo Social y Educación Social) con el objeto de realizar itinerarios individualizados de acompañamiento a personas en exclusión o riesgo de exclusión, principalmente perceptoras de Renta Garantizada. Es una prestación garantizada que se recoge en:

- Decreto Foral 69/2008, 17 de junio (BON nº 84 de 09/07/2008)
- Orden Foral 50/2004, de 5 de abril (BON nº 51, de 28-4-2004)

Estos equipos intervienen a través del acompañamiento en itinerarios individualizados de personas derivadas desde el SSB correspondiente a su lugar de residencia. Se incide especialmente en los problemas que presenta cada persona y se promueve su resolución, búsqueda de alternativas y promoción de la autonomía personal.

En una sociedad en transformación, donde el mercado productivo está sufriendo cambios radicales, el vínculo entre empleo e inclusión social también se modifica. Como señalaba la *Encuesta de Necesidades y de Inclusión Social* (NASTAT, 2016) han crecido los empleos de corta duración, jornada parcial o estacionales, las trayectorias laborales son cada vez más intermitentes y acceder a un empleo remunerado no asegura disponer de ingresos suficientes. Además de aumentar un empleo especializado con mayores requerimientos laborales. Por tanto, la lucha contra la exclusión social necesita superar un paradigma que tiene en cuenta únicamente los ingresos y el trabajo como indicadores de inclusión, y debe dar respuesta a otras situaciones de carencia.

Los **Equipos de Incorporación Sociolaboral (EISOL)** aportan desde hace años una metodología que atiende más eficazmente a la realidad de las personas en riesgo o situación de exclusión, con un marco conceptual que incluye la apuesta por un **modelo inclusivo de activación** y reconoce la multidimensionalidad de los procesos de exclusión. En línea con la exposición propuesta por el Plan Estratégico de Inclusión de Navarra (2018-2012), en su página 13: “el diagnóstico personalizado, el acceso a recursos y el acompañamiento social se convierten en piezas claves de una forma de intervención”, estos equipos promueven como elemento básico de intervención el **acompañamiento social individualizado**, configurándose como agentes interactivos en contexto.

Si la acumulación de carencias en ámbitos diferentes es la causa de las dificultades, las intervenciones no pueden limitarse a la dimensión formativa y laboral en todas las situaciones: el acceso al empleo remunerado es, en muchos casos, un factor esencial para la inclusión; en otros, sigue siendo necesaria, pero no suficiente; en algunas situaciones, incluso, existen otros factores sobre los que debe incidirse previamente -participación social, adquisición de habilidades, resolución de conflictos interpersonales, acceso efectivo a los sistemas de protección, etc.-.

De acuerdo con esta visión, las intervenciones de EISOL priorizan el acceso al mercado de trabajo normalizado, pero también buscan generar cambios positivos en otras áreas relacionadas con el acompañamiento social individualizado, en especial en aquellas personas en mayor riesgo o situación de exclusión. Unos aspectos que inciden directamente en la evolución y capacitación sociolaboral. Unos elementos que se abordan desde el **acompañamiento social individualizado**. Es precisamente este **acompañamiento social individualizado, sustentado en la atención centrada en la persona y en su contexto natural de relación**, el que exige servicios no estandarizados de media o larga duración. Frente a recursos de implantación limitada y un número de citas prefijadas y donde el despacho es el único espacio profesional, EISOL puede ampliar las intervenciones más allá de un año si existen objetivos que lo justifiquen y plantea su labor en contextos múltiples -aquellos en los que desarrollan sus vidas cotidianas las personas a las que atiende-. Las herramientas de trabajo que puede utilizar van mucho más allá de la orientación laboral. EISOL **transversaliza** su intervención desde una perspectiva integral y confiere a la actuación profesional la potenciación de sinergias individuales y contextuales, optimizando la eficiencia de los distintos recursos disponibles.

Por último, EISOL promueve la **práctica basada en la evidencia**. El uso de aplicación de métodos cuantitativos para la evaluación ha supuesto la implantación, desde hace varios años del *Instrumento para la valoración de la exclusión social*, base del actual SIDIS que utilizan, recientemente, los SSB. Al mismo tiempo, se incorporan las perspectivas cualitativas de las y los profesionales y personas usuarias. De este modo, la metodología combinada (mixed-methods) utilizada permite ahondar en los resultados e interpretaciones sustentadas en evidencias.

Este documento presenta los indicadores numéricos básicos de la actividad desarrollada durante 2019 por EISOL Estella, contextualiza los datos y propone nuevas estrategias de actuación. La información presentada, tanto de las intervenciones individuales como de las acciones grupales, se completa con los registros mensuales, informes de seguimiento de las intervenciones y memorias de actividad puestas a disposición de la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías y de los Servicios Sociales de Base relacionados.

## 1. Derivaciones

### 1.1. Demanda recibida

Los Servicios Sociales de Base del área de Estella derivaron en 2019 a **73 personas**, de los cuales 8 fueron reaperturas.

DERIVACIONES POR SERVICIO SOCIAL DE BASE			
SSB	Hombres	Mujeres	Total
Allo	5	4	9
Ancín-Améscoa	2	3	5
Ayegui	1	4	5
Estella	14	6	20
Los Arcos	2	4	6
Mendavia	5	0	5
Puente la Reina	2	1	3
San Adrián	1	3	4
Viana	2	11	13
Villatuerta	3	0	2
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>36</b>	<b>73</b>

En el contexto de alta carga de trabajo de los Servicios Sociales de Base, con el incremento de personas atendidas y la obligación de atender a convocatorias puntuales u otras cuestiones, se observa gran variación en el número de derivaciones según el momento del año, siendo el primer y último cuatrimestre los periodos con más derivaciones del año.

Como acción para facilitar las derivaciones, se propuso en 2017 un nuevo modelo de **informe de derivación**, basado en la solicitud de Renta Garantizada, que se cumplimenta de forma más rápida y se centra en señalar tanto las dimensiones con carencias en las que debe intervenir EISOL como la propuesta de acciones que es necesario priorizar.

Se destacan en los espacios de coordinación con los Servicios Sociales de Base la naturaleza diferenciada de los Equipos de Incorporación Sociolaboral respecto a otros recursos relacionados con la orientación laboral: intervención individual y grupal con personas en mayor dificultad social, que necesitan un acompañamiento flexible en distintas áreas vitales.

## 1.2. Intervenciones iniciadas

En 2019 EISOL Estella comenzó a trabajar individualmente con **75 nuevos usuarios y usuarias**.

Desde el inicio de su actividad, tanto los objetivos como la metodología de trabajo se han modificado para adaptarse a las características y necesidades de la población en situación de riesgo o exclusión y aprovechar el potencial de los itinerarios individuales de acompañamiento.

Se amplía, por tanto, el ámbito de actuación de EISOL más allá de la orientación laboral hasta abordar procesos integrales de incorporación e inclusión social. Favorecer el logro de resultados positivos exige generar predisposición hacia el cambio y apoyar las capacidades intrínsecas para modificar la situación inicial de las y los participantes. La experiencia adquirida por Eisol ha permitido comprobar que estos factores no dependen exclusivamente de la experiencia laboral previa, la formación, la situación socioeconómica o las características demográficas.

Los Servicios Sociales de Base mantienen distintos criterios -considerados válidos- para la derivación a este servicio. El trabajo se realiza con personas con motivación para el cambio que solicitan voluntariamente el recurso, a perceptores y perceptoras de Renta Garantizada durante largos periodos sin que haya mejorado su situación, a otras que son derivadas para valorar su grado de dificultad social y sus limitaciones personales o a quienes no son atendidas por ningún otro programa (se les excluye de los recursos normalizados de orientación, formación e intermediación laboral y no reúnen los requisitos para participar en otras acciones específicas que seleccionan a sus beneficiarios según criterios de capacidad, que mejoran la expectativa de obtener resultados positivos).

Además, en algunos casos, atendiendo a las características de las usuarias y usuarios, los objetivos planteados no incluyen la incorporación al mercado de trabajo durante la intervención, sino la mejora previa de sus capacidades personales y condiciones de vida. Los SSB también utilizan la intervención de EISOL como una oportunidad para obtener nueva información, detectar necesidades y completar el diagnóstico de las personas atendidas.

Los únicos criterios de exclusión de EISOL son la falta de capacidad para desarrollar tareas básicas de forma autónoma -por una enfermedad incapacitante, consumo excesivo de drogas o no entender castellano-. Esto no excluye a personas con discapacidad o enfermedad mental, consumo habitual de tóxicos ni población inmigrante con un mínimo manejo del idioma, que están presentes en el recurso.

## 1.2. Características sociodemográficas

- Los Servicios Sociales de Base priorizan la derivación de hombres de origen nacional (39,6%) y etnia gitana (30,4%). Entre las mujeres también se prioriza la derivación de origen nacional (46,8%) seguido por mujeres procedentes del Magreb (28,2%).
- Los hogares monoparentales están constituidos en una gran mayoría por mujeres (31,3%). En el caso de los hombres, el 51,2% no comparten la convivencia con otras personas y el 44,2% lo hacen con pareja e hijos e hijas.
- Alto número de personas perceptoras o beneficias de Renta Garantizada (73,3% frente al 11,2% de las personas con bajos ingresos entrevistadas en la ENIS 2016), y muy baja cobertura de las prestaciones de la Seguridad Social y el Servicio Público de Empleo Estatal.
- El 72% carecen de estudios básicos completados (17,6% en la ENIS 2016), lo que reduce drásticamente sus posibilidades de acceder a gran parte de la formación ocupacional o responder a las exigencias del mercado de trabajo.

Las circunstancias que dan sentido a la participación en un programa de acompañamiento individualizado como EISOL -que añade metodologías propias de la intervención social a las de la orientación laboral- no son solo el bajo nivel formativo y la escasa relación previa con el mercado de trabajo. Se hace precisa una intervención en áreas competenciales básicas para abordar la inclusión.

En 2019, la prevalencia de algunos factores de riesgo o exclusión social se mantiene constante respecto a otros años. En particular, se detecta que el 72% de las personas atendidas presentan problemas en los siguientes ámbitos: conflictividad familiar, inestabilidad y sufrimiento psicológico, consumo excesivo de alcohol y otras drogas, infravivienda o malas condiciones de habitabilidad, posible discapacidad no reconocida.

Atender a estas realidades ha exigido la intervención, puntual o intensa, en ámbitos que van más allá de lo formativo y ocupacional: visitas domiciliarias, supervisión de la organización de la vida diaria, contacto con familiares, coordinación con recursos del espacio sociosanitario, etc. En algunos casos, ha condicionado el abandono de objetivos laborales para priorizar la intervención.

### • Sexo

57% hombres y 43% mujeres.



• Edad

DISTRIBUCIÓN POR EDAD (%)			
Intervalo (años)	Hombres	Mujeres	Total
<18	2,4	0	1,3
18-24	16,2	9,4	13,3
25-34	16,2	34,3	24
35-44	23,2	34,3	28
45-54	28	18,8	24
55-64	14	3,2	9,4
<b>Edad media</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>38</b>

• Colectivo de origen

COLECTIVO (%)			
	Hombres	Mujeres	Total
Nacional	39,6	46,8	42,7
<i>Pobl. gitana</i>	30,4	9,4	21,3
Magreb	18,5	28,2	22,7
Latinoamérica	4,6	3,1	4
Resto de África	0	3,1	1,3
Trasmontano	2,3	0	1,3
Comunitario	2,3	3,1	2,7
Europa del Este	2,3	6,3	4

• Tipología de hogar

PRINCIPALES SITUACIONES DE CONVIVENCIA (%)			
	Hombres	Mujeres	Total
Pareja con hijos	44,2	25	36
Persona adulta sola	51,2	31,3	42,7
Persona adulta sola con hijos e hijas	2,3	31,3	14,7
Pareja sin hijos o hijas	0	6,2	2,6
Otras situaciones	2,3	6,2	4



• Fuentes de ingresos

**PRINCIPALES FUENTES DE INGRESOS (%)**

	Hombres	Mujeres	Total
Renta Garantizada	72	76	73,3
Prestac. contributiva	22,6	13,7	19,4
Empleo Social	5,4	10,3	7,6
Protegido			

• Educación

**NIVEL FORMATIVO (%)**

	Hombres	Mujeres	Total
Sin estudios primarios completos	76,8	65,8	72
Educación Secundaria Obligatoria	16,3	21,8	18,7
CPN/Taller de empleo	2,3	3,1	2,7
Grado Profesional	4,6	3,1	4
Universidad	0	6,2	2,6

• Problemática asociada

**PROBLEMÁTICA ASOCIADA (%)**

	Hombres	Mujeres	Total
Salud mental	11,6	28,1	18,7
Vivienda	11,6	3,1	8
Problemas relaciones sociales	11,6	12,5	12
Drogodependencias	11,6	6,3	9,3
Problemas administrativos	4,6	3,1	4
Deterioro de relaciones familiares	9,4	15,6	12
Diversidad funcional	20,9	0	12
Problemas judiciales	0	3,1	1,3
Otras	18,7	28,2	22,7

• Relación con el mercado de trabajo

- Solo el 21,8% de los hombres y el 16,2% de las mujeres habían trabajado en el mercado normalizado al menos seis de los veinticuatro previos a la derivación.



- El 9,3% de los hombres y el 21,8% de las mujeres lo habían hecho en los programas de Empleo Social Protegido.
- El 50% de las mujeres y el 34,8% de los hombres carecen del carnet de conducir.
- El 25% de las mujeres y el 23,2% de los hombres tienen problemas graves de lectoescritura.



## 2. Personas atendidas

EISOL Estella ha atendido en 2019 a 140 personas en itinerarios individuales.

PERSONAS USUARIAS POR SSB			
SSB	Hombres	Mujeres	Total
Allo	10	3	13
Ancín-Amescoa	6	4	10
Ayegui	2	3	5
Estella	17	13	30
Los Arcos	3	4	7
Mendavia	10	3	13
Puente la Reina	6	4	10
San Adrián	8	4	12
Viana	12	19	31
Villatuerta	7	2	9
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>59</b>	<b>140</b>

En 2019, que un total de 48 personas usuarias, 31 hombres y 17 mujeres, han participado en procesos de asesoramiento en EISOL, definidos como intervenciones individuales puntuales donde se ha dado respuesta a demandas concretas, tanto de orientación laboral como acompañamiento en otras situaciones. Ha supuesto un total de 93 horas de intervención individual, que suponen una media de 1,94 horas de atención por persona.

Estos asesoramientos se han dado mayoritariamente, a personas usuarias que ya habían participado en el pasado en EISOL Estella y es un recurso de referencia en el que apoyarse para resolver determinadas y concretas dificultades. Otras personas nunca habían participado en el recurso y es el Servicio Social de Base quien demanda este asesoramiento.

La parte central del trabajo de EISOL es el desarrollo de itinerarios individuales de acompañamiento. Los procesos de acompañamiento para la incorporación sociolaboral exigen compartir espacios de encuentro directo con las y los participantes, superar los límites del despacho, trabajar en sus contextos y tiempos personales, y desarrollar estrategias de intervención que tengan en cuenta las situaciones de estrés e indefensión que generan los contextos de necesidad. Por eso, no se consideran como itinerario expedientes/casos que no hayan superado las diez horas de intervención en un periodo mínimo de tres meses, realizando un esfuerzo por generar vínculos de referencia entre profesional y participante y respetando con flexibilidad los ritmos y decisiones de cada individuo,

priorizándolos frente al logro de resultados rápidos. Igualmente, en coordinación con los SSB, es habitual implicar en las acciones de EISOL a otras personas significativas (progenitores, pareja, etc.) o acudir a sus domicilios.

Destacar además, la importancia que EISOL le otorga al trabajo en red, trabajo con otros y otras profesionales del Área de Estella, para la consecución de los objetivos planteados en cada itinerario de incorporación sociolaboral. En este año 2019 ha existido una coordinación con 49 recursos relacionados con diferentes ámbitos; vivienda, salud, diversidad funcional, empleo, formación, violencia de género etc. Con el fin de contribuir de manera integral a la situación personal de cada usuario/a y favorecer su mejora competencial en diversos ámbitos.

La coordinación con Servicio Navarro de Empleo es sistematizada (participación en la red de empleo de Lodosa y coordinaciones sistematizadas con la Agencia de Empleo de Estella). Esta coordinación tiene el objetivo de compartir información sobre personas usuarias atendidas por EISOL, con el objetivo de optimizar los recursos, y clarificar objetivos de intervención desde ambos recursos, además de identificar otras áreas de colaboración.

La participación en EISOL solicita a las personas usuarias, quizá más que otros recursos y prestaciones sociales, implicación, esfuerzo, tiempo y, en muchos casos, valentía para abordar, profundos cambios en sus estrategias de vida (mejora de sus habilidades personales, proceso de búsqueda de empleo, organización económica, etc.). Además, para avanzar en el itinerario deben aceptar la presencia habitual, en su ámbito privado, de profesionales de referencia.

Para responder eficazmente a las necesidades de las personas en riesgo o exclusión, EISOL desarrolla actuaciones en ámbitos tanto sociales como laborales: situación laboral y ocupacional; proceso de búsqueda de empleo; formación y capacitación; situación económica; organización de la vida diaria; vivienda; autocuidado, salud y discapacidad; competencias y habilidades; relaciones sociales (vínculos afectivos, apoyo de redes primarias, convivencia); participación social; uso de recursos institucionales. Cada caso exigirá incidir más en unas u otras dimensiones; es habitual que haya intervenciones donde los objetivos propuestos por el SSB no incluyan la incorporación laboral, sino la mejora en otros indicadores que contribuyen a su inclusión social.

### 3. Intervenciones finalizadas

Durante 2019 se han finalizado **79 itinerarios individuales** (48 hombres y 31 mujeres).

- **Duración de las intervenciones**

La duración media de los acompañamientos ha sido de **10 meses y 21'7 horas** de intervención directa.

- **Incorporación laboral y mejora de la cualificación**

Durante la intervención:

- El **50%** de los hombres y el **39%** de las mujeres han trabajado en el mercado laboral normalizado.
- El **8,3%** de los hombres y el **9,6%** de las mujeres han participado en Empleo Social Protegido y otros recursos adaptados (empresas de inserción, centros especiales de empleo y ocupacionales).
- El **16,2%** de los hombres y el **20,8 %** de las mujeres han completado acciones de formación y capacitación laboral.
- Las personas perceptoras o beneficiarias de Renta Garantizada se han reducido un **37,5%** (hombres) y un **21%** (mujeres).
- El **2%** de los hombres y el **6,5%** de las mujeres obtuvieron el carnet de conducir durante la intervención del EISOL.

- **Impacto de las intervenciones**

El *Instrumento de valoración de la exclusión social* que aplica EISOL está recogido en el Decreto 385/2013, de 16 de julio (Gobierno Vasco) como herramienta técnica común de valoración y diagnóstico que garantiza la homogeneidad en los criterios de intervención de los servicios sociales. Consta de 51 indicadores vinculados a cinco ámbitos vitales (económico, laboral y residencial; convivencial; personal; salud; social). Hay tres posibilidades para puntuar cada variable:

- Situación positiva / no problemática / en la media de la sociedad de pertenencia (zona de inclusión).
- Precariedad, ciertas dificultades o déficits (zona de vulnerabilidad-riesgo de exclusión)
- Privación, problemas graves o carencias (zona de exclusión).

En una interesante aportación metodológica, los indicadores están organizados en dos criterios complementarios. El primero (17 indicadores) evalúa la capacidad de resistencia individual, teniendo en cuenta sus carencias personales y relacionales. El segundo (34 indicadores) se refiere a la autonomía personal y económica, e incluye los ámbitos de alojamiento, ingresos, ocupación y empleo, formación y capacitación, competencias y habilidades sociales, salud y discapacidad. La

combinación de ambos permite conocer en qué situación (inclusión, vulnerabilidad o exclusión) se encuentra la persona.

Entre sus aspectos positivos, la herramienta es el resultado de un proceso de validación externo, facilita un procedimiento de valoración de los indicadores en una escala que reduce el sesgo personal del profesional que la cumplimenta -por su concreción y la guía detallada de aplicación- y, al tener en cuenta distintos ámbitos de actuación, se adapta a las características de las intervenciones de EISOL.

El documento inicial se cumplimenta tras diez horas de atención directa y el final cuando se cierra el expediente. Tal como exige el manual de aplicación, exige combinar la información facilitada por la persona usuaria, por otros agentes profesionales y, sobre todo la observación en múltiples contextos; no puede, por tanto, cumplimentarse solo en una entrevista.

Durante el año 2019 se han abierto y cerrado 28 expedientes con diagnóstico inicial y final. Resulta interesante analizar en un mismo periodo temporal los cambios producidos en estos/as usuarios/as durante al año finalizado.

**CRITERIO 1** (disponibilidad de redes de apoyo, competencias y habilidades sociales, actitudes vitales, participación social):

- La intervención de EISOL ha conllevado la reducción del riesgo en varios indicadores, como:

- Recepción de apoyo social (redes primarias y secundarias)
- Apoyo social de redes secundarias comunitarias (asociaciones y organizaciones)
- Apoyo social de redes secundarias institucionales (acepta el apoyo profesional necesario)
- Habilidades para usar los recursos comunitarios (gestiones administrativas y relaciones formales)
- Habilidades para tomar decisiones autónomamente (análisis racional y proceso de toma de decisiones consciente)
- Autoestima y autoconfianza (confianza en las propias capacidades, adaptación a las circunstancias)
- Ejercicio de responsabilidad (autodeterminación e iniciativa)
- 

**ÁMBITO PERSONAL** (autonomía vital en las dimensiones de educación, formación, información-capacitación; recursos personales, competencias y habilidades sociales para el empleo):

- La intervención de EISOL ha supuesto la reducción del riesgo en los indicadores vinculados al empleo:

- Motivación al empleo
- Habilidades para buscar un empleo

- Habilidades para mantener un empleo

**NIVEL DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL**

Reducen su nivel de riesgo o exclusión social el **10,7%** de las personas que no se encontraban en inclusión social (cuyos únicos indicadores de riesgo están relacionados con el desempleo y la baja cualificación) al inicio de la intervención. Además, se produce una mejora significativa en los distintos niveles de inclusión/exclusión desde la situación inicial. Es especialmente determinante la intervención en el caso de riesgo de exclusión, dado que el **57,7%** de las personas en esta condición avanzan hacia situaciones de inclusión. Un **39%** de las personas que iniciaron su itinerario en EISOL lo hacían desde la inclusión, permaneciendo en ella al finalizar la intervención.





## 4. Otras actividades

### 4.1. Formación para el empleo

Las personas atendidas por EISOL suelen presentar dificultades para acceder o completar formación ocupacional de la oferta normalizada, tanto por los requisitos exigidos para participar -aunque la situación ha mejorado sustancialmente con la oferta pública más reciente- como por la no adecuación de contenidos y horarios a sus características y formación previa. De esta forma, el diseño de la oferta pública de cursos para personas en desempleo refuerza las situaciones de exclusión y dificulta su acceso al mercado de trabajo. Son especialmente visibles los efectos en la reducción de las posibilidades laborales de quienes no se benefician de los procedimientos de acreditación de competencias profesionales o de la cada vez más común exigencia de certificados de profesionalidad de nivel 2.

El fomento de acciones formativas en colaboración con los Servicios Sociales de Base no puede, por lo reducido de su alcance y las limitaciones presupuestarias, paliar estos efectos negativos. Lo que se pretende con ellas es posibilitar que personas en riesgo o exclusión y bajo nivel educativo tengan una experiencia lo más cercana posible a la formación y el empleo normalizados, mejorando al mismo tiempo sus competencias prelaborales, y aumentando su capacitación interpersonal y social.

EISOL Estella ha gestionado cuatro acciones de formación ocupacional en colaboración con varios Servicios Sociales de Base: Operaria textil (Viana), Limpieza vial (Estella), Curso de carnet de carretillero (Estella) y Curso de carnet de carretillero (Puente la Reina). Con una parte teórica inferior a 15 horas y prácticas de entre 40 y 60 horas, han contado con un total de 33 participantes (24 hombres y 9 mujeres). El 9,1% del alumnado (4 hombres) obtuvo un contrato al finalizar el curso. De este modo estas acciones manifiestan ser significativas en la inserción laboral de los perfiles de EISOL.



## 4.2. Intermediación laboral

EISOL ha optado por un modelo de intermediación que se basa en tres pilares: a) la búsqueda de oportunidades laborales adaptadas a las personas con las que interviene en cada momento; b) la selección de empresas con una adecuada política de personal (respeto a los derechos laborales, no sustitución de contrataciones por personas en prácticas, etc.); c) el establecimiento de relaciones a largo plazo con empresas que han colaborado previamente.

La interacción con empresas está supeditada a la variabilidad del mercado laboral, las opciones de empleabilidad, la fidelidad de las empresas en su relación con EISOL y los perfiles competentes para iniciar una incorporación laboral. Por ello, desde EISOL se mantienen cauces de intermediación optimizadores y orientados a resultados.

El contacto con las empresas permitió durante 2019 proponer 23 candidaturas (6 hombres y 17 mujeres). 1 hombre y 2 mujeres obtuvieron un contrato directo. Se han encontrado dificultades para cubrir gran parte de los puestos de trabajo solicitados, al no contar, usuarias y usuarios, con el perfil requerido.

## 4.3. Actividades grupales

EISOL Estella ha dinamizado 111'5 horas de talleres, en los que han participado 251 personas (79 hombres y 172 mujeres) usuarias de todos los Servicios Sociales de Base del área.

Se han trabajado contenidos relacionados con la búsqueda de empleo (autoconocimiento, planificación, uso de las tecnologías de la información), habilidades personales y sociales básicas, habilidades en el puesto de trabajo, normativa laboral, conocimiento del mercado de trabajo, gestión de conflicto, gestión económica, y la incorporación sociolaboral desde la perspectiva de género. Se observa cómo la demanda por parte de los SSB y el propio interés del alumnado vira progresivamente desde los contenidos instrumentales relacionados con la búsqueda de empleo hacia el trabajo en competencias personales y relacionales, más efectivo para la mejora del nivel de inclusión.

Las y los participantes han puntuado los contenidos y metodología de los talleres (4,4/5), su duración y horario (4,3/5), los docentes de EISOL (4,8/5) y la valoración general (4,6/5). La adaptación de EISOL al perfil de trabajo, sus condicionantes, dificultades y retos, implica la construcción específica de talleres y grupos. Los objetivos y técnicas grupales de intervención se orientan a alcanzar el máximo desarrollo personal y grupal posible, modificando estrategias y planificaciones de acuerdo al progreso del grupo. Por lo tanto, se considera que es



un formato idóneo para el trabajo con estas personas favoreciendo la interacción entre iguales y la mejora competencial desde elementos de identidad social y grupal.



## 5. Acompañamiento Social

El modelo de acompañamiento social que fomenta y desarrolla EISOL está orientado a mejorar las competencias profesionales y personales básicas para promocionar el desarrollo personal y la inclusión sociolaboral. En este proceso, se abordan elementos básicos de autocuidado y habilidades sociales, incidiendo en las carencias individualizadas que presentan los y las usuarias. Como se puede observar en los datos de la herramienta utilizada, las áreas de mejora y de mayor incidencia para la promoción de una incorporación sociolaboral, están relacionadas con el ámbito personal (recepción de apoyo social, redes secundarias comunitarias e institucionales, uso de recursos, toma de decisiones autónoma, autoestima y autoconfianza, responsabilidad) y sociolaboral (motivación y habilidades).

Es por ello que se potencia la necesidad de intensificar acompañamientos sociales que, sin dejar de incidir en el ámbito laboral, permitan adquirir las herramientas necesarias para afrontar procesos más complejos como la incorporación sociolaboral y, en definitiva, la inclusión social. El modelo de atención integral centrado en la persona y el modelo sistémico permite a EISOL trabajar, desde contextos naturales y escenarios individualizados e incluso familiares, sobre aquellos factores que dificultan estos procesos. Un acompañamiento integral y personalizado que promueve cambios positivos en las personas atendidas. Para ello, EISOL se nutre de otros modelos de intervención como: centrado en la tarea, gestión de casos, gestáltico y constructivista. Todos ellos avalados por la investigación científica y ejes fundamentales de actuación desde la metodología y competencia profesional.

Las y los profesionales de EISOL dedican el **34,51%** de su jornada laboral al acompañamiento en procesos de intervención individualizada, realizando esta labor en sus contextos de residencia, lo que implica desplazamientos que suponen una media del **11,93%** de la jornada laboral. Suponiendo el resto del tiempo disponible una inversión en coordinaciones con otros recursos, elaboración de informes, registros y trámites diversos que redundan en cada usuario/a.

Además, la continuidad en la formación individual de cada profesional (20 horas anuales) incrementa las habilidades profesionales, al optar por formaciones relacionadas con el ámbito de desarrollo laboral, en este caso: intervención con colectivos en situación de exclusión o riesgo, herramientas de evaluación, abordaje de crisis, salud mental, drogodependencias, incorporación sociolaboral, primeros auxilios. De este modo se mantiene una intervención personalizada y especializada, además de compartida por todos los y las profesionales de EISOL.

## 6. Conclusiones y Estrategias

### 6.1. Conclusiones

Los datos obtenidos durante el año 2019 reflejan una derivación más equitativa entre hombres y mujeres (37/36), con un alto índice de cobro de la RG (73,3%), priorizando a personas autóctonas/nacionales (42,7%), en hogares unipersonales (42,7%), sin estudios, con diversidad de problemática asociada (72%) - principalmente Salud Mental, relaciones sociales y familiares, y diversidad funcional-, con escasa experiencia en el ámbito laboral previo a su participación en EISOL (<25%) y en el ámbito de ESP (<25%), sin carné de conducir (34,8% hombres y 50% mujeres) y con problemas de lectoescritura (25%). Por lo tanto, el perfil de intervención se caracteriza por dificultades notables en la cotidianeidad vital (problemática asociada), falta de experiencia, formación y movilidad. Todos ellos factores agravantes de la situación que viven.

En el trabajo realizado por EISOL se invierte una media de 22,7 horas individualizadas y directas por cada caso durante un total de 10 meses de media. Lo que supone algo más de 2 horas mensuales de atención, requisito básico para este equipo establecido en la Cartera de Servicios Sociales de Navarra. En este proceso el acceso al trabajo y formación ocupacional se incrementa notablemente. El 50% de los hombres y el 39% de las mujeres acceden al trabajo y se forman el 16,2% de los hombres y el 20,8% de las mujeres, obteniendo el carné de conducir un 2% de los hombres y un 6,5% de las mujeres. Todo ello redunda en una **reducción de la percepción de la RG en un 37,5% de los hombres y un 21% de las mujeres.**

En definitiva, las intervenciones de EISOL en el ámbito individualizado con cada una de estas personas promueven cambios significativos en el orden de capacitación en distintas áreas, abordando la complejidad de los problemas que presentan. No obstante, es importante establecer, a la luz de los datos, elementos de mejora y estrategias de aumento de la eficiencia y eficacia de estos equipos.

### 6.2. Estrategias

De acuerdo a los datos obtenidos, EISOL Estella plantea diversos puntos estratégicos para abordar durante el año 2020:

- Aumentar la intervención directa en, al menos, un 2%.
- Fortalecer la relación empresarial con acciones de fidelización.
- Aumentar la detección de empresas en situaciones favorables para la contratación.



- Promover la capacitación formativa de las y los usuarios.
- Reforzar las coordinaciones con SNE y SSB. En línea con el Marco de Atención Primaria y la experiencia ERSISI.
- Mantener las acciones formativas y desarrollar aspectos innovadores de flexibilidad y adaptación a las personas y grupos atendidos.
- Desarrollar un análisis exhaustivo de las dimensiones e indicadores de la herramienta de Diagnóstico.



MEMORIA TÉCNICA DE ACTIVIDADES DE LA FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA  
GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS

# MEMORIA TÉCNICA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA (EAIA)

---

Memoria Técnica de Actividades de 2019

20/03/2020

FUNDACIÓN | GIZAIN

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Atención a Infancia y Adolescencia del Área de Estella durante el año 2019. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Estella gestionado por la Fundación Gizain.



**Nafarroako Gobernua**  
**Gobierno de Navarra**  
Eskubide Sozialetako Departamentua  
Departamento de Derechos Sociales

**FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN  
DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS  
GIZAIN FUNDAZIOA**



## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

### 1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### 1.1. Casos derivados en 2019

- 1.1.1. Origen de las derivaciones
- 1.1.2. Características socio demográficas
  - 1.1.2.1. Características de las familias
    - Antecedentes en los SSB
    - Tipo de hogar
    - Procedencia
  - 1.1.2.2. Características de las y los menores
    - Sexo de las y los menores
    - Número de menores por familia
    - Distribución de los y las menores de edad
  - 1.1.2.3. Características de los padres y madres
    - Distribución de madres y padres por edad
    - Nivel educativo de padres y madres
    - Fuentes de ingreso
    - Características asociadas a padres y madres
    - Características asociadas a pronóstico de recuperabilidad
    - Características asociadas a la pareja

#### 1.2. Familias atendidas durante 2019

- 1.2.1. Casos totales atendidos y número de menores.
- 1.2.2. Casos abiertos y cerrados durante 2019
- 1.2.3. Media de casos trabajados durante 2019
- 1.2.4. Año de alta del caso en EAIA
- 1.2.5. Criterios de inclusión
- 1.2.6. Características socio demográficas
  - 1.2.6.1. Características de las familias
    - Antecedentes en los SSB
    - Tipo de hogar
    - Procedencia
  - 1.2.6.2. Características de las y los menores
    - Sexo de los y las menores
    - Número de menores por familia
    - Distribución de los y las menores por edad
  - 1.2.6.3. Características de los padres y madres
    - Distribución de madres y padres por edad
    - Nivel educativo de padres y madres
    - Fuentes de ingresos
    - Características asociadas a padres y madres
    - Características asociadas a la pareja

### 2. EVALUACIÓN DE PROCESO



## **2.1. Características del proceso de recepción- investigaciones previas**

- 2.1.1. Características de la situación notificada:
  - Tipología de la situación notificada
  - Umbral de desprotección de la situación notificada
- 2.1.2. Resultados fase recepción- investigaciones previas
- 2.1.3. Procedimiento de trabajo en las investigaciones previas

## **2.2. Características del proceso de investigación-valoración**

- 2.2.1. Tipología de riesgo de desprotección valorada por EAIA:
- 2.2.2. Umbral o gradiente de desprotección valorada por EAIA
- 2.2.3. Propuesta de intervención a la SFM
- 2.2.4. Procedimiento de trabajo en la valoración.

## **2.3. Características del proceso de intervención**

- 2.3.1. Tipo de intervención realizada por EAIA
- 2.3.2. Nivel de participación de EAIA
- 2.3.3. Procedimiento de trabajo en la intervención psicoeducativa

## **2.4. Características del proceso de apoyo y soporte técnico a los agentes sociales**

- 2.4.1. Servicios en coordinación
- 2.4.2. Asesoramiento a la red técnica
- 2.4.3. Asesoramiento a la red: trabajo en red
- 2.4.4. Formación a los agentes sociales
- 2.4.5. Coordinación con la SFM y CSS

## **3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

### **3.1. Motivo de finalización**

### **3.2. Derivación a recursos de la SFM**

## **4. ORGANIZACIÓN INTERNA**

### **4.1. Composición del Equipo**

### **4.2. Formación interna**

## **5. CONCLUSIONES**

## INTRODUCCIÓN

Los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia de Gobierno de Navarra (EAIA), nacen a través de una experiencia piloto en el área de Estella en el año 2002. Desde ese momento se implementa un proceso de desarrollo y expansión de dichos equipos en la Comunidad Foral de Navarra que culmina en el año 2018 con la creación del último de ellos en el Área de Comarca, Noreste y Noroeste. Su objetivo primordial es la valoración e intervención con menores en situación de desprotección. Inicialmente de manera leve (dependiendo de la situación asume esta atención el SSB) y moderada, si bien su ampliación en la dotación de personal permite aumentar su incidencia a grado severo.

La atención y protección a la infancia y adolescencia viene definida en diversas legislaciones que sirven de marco al desarrollo de distintas medidas, entre ellas la creación de estos equipos:

- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, (BOE nº 180 de 29/07/2015), de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, (BOE nº 175, de 23/07/2015) de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Orden Foral 32/2004, de 20 de febrero (BON nº 49 de 23/04/2004).
- Orden Foral 50/2004, de 5 de abril (BON nº 51, de 28/4/2004).
- Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia (BON nº 149, de 14/12/2005).
- Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio sobre la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general (BON nº 84, de 9/7/2008).
- Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo parcial de la Ley Foral 15/2005 (BON nº 21, de 18/02/2009).

Desde la creación de los EAIA y durante este periodo de tiempo, la multidisciplinariedad de estos equipos y la intervención y valoración de sus actuaciones, ha estado supeditada al contexto, la tipología de menores y familias atendidas y al progresivo planteamiento de una metodología de intervención orientada a su esencia constitutiva y a las directrices de Gobierno de Navarra.

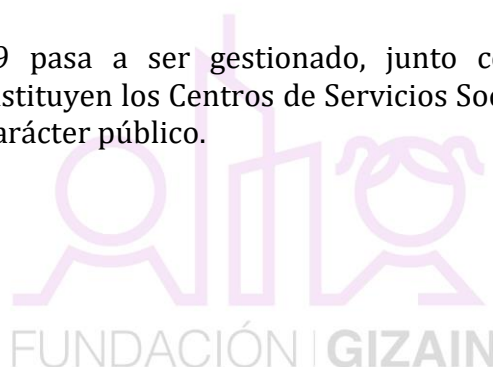
A lo largo del año 2019 se han generado varias novedades relacionadas con el Equipo de Atención a la Infancia y la Adolescencia del Área de Estella, como son la creación de la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos (Fundación Gizain), la presentación y formación piloto del II Manual de Procedimiento en el Marco de la Protección Infantil en la Comunidad Foral de Navarra, así como la presentación del Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra. Dichas novedades han supuesto, a lo largo de este año, un punto de reflexión y revisión del procedimiento de intervención llevado

hasta la fecha, atendiendo por un lado a la tradición y la experiencia, y por otro lado, a los nuevos cauces y propuestas que se generan tanto del II Manual de Protección Infantil, como del Documento Marco de Atención Primaria.

Gracias al espacio que los mencionados documentos han generado, durante el año objeto de esta memoria, el EAIA Estella ha afianzado cambios en los que se venía trabajando, como son el significativo crecimiento del trabajo en red junto a los distintos Servicios Sociales de Base y la valoración e intervención de manera multidisciplinar y especializada en las diferentes situaciones de riesgo de desprotección a la infancia y la adolescencia.

El EAIA Estella es el Equipo con mayor tradición de la Comunidad Foral de Navarra, por ello, cuenta con experiencia en adaptación y suma en las propuestas generadas desde la Subdirección de Familia y Menores, así como capacidad de revisión y mejora de las herramientas y modelos de trabajo llevados a cabo hasta el momento.

Desde mayo de 2019 pasa a ser gestionado, junto con los demás equipos especializados que constituyen los Centros de Servicios Sociales de Navarra, por la Fundación Gizain, de carácter público.



## 1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

El análisis de la población atendida que se presenta en este apartado, se distribuye en torno a dos criterios: casos derivados en 2019 y casos totales con intervención durante el 2019.

### 1.1. Casos derivados en 2019

#### 1.1.1. Origen de las derivaciones

Los Servicios Sociales de Base del área de Estella y la Subdirección de Familia y Menores son las únicas vías de acceso al equipo.

**Tabla 1: ORIGEN DE LAS DERIVACIONES 2019**

SSB	Número	%
Allo	2	5,4
Ancín-Améscoa	4	10,8
Los Arcos	0	0
Estella - Lizarra	10	27,05
Mendavia	3	8,1
Valdizarbe	2	5,4
San Adrián	13	35,15
Viana	1	2,7
Mancomunidad	1	2,7
Iranzu		
SFM	1	2,7
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Durante el año 2019, han sido derivados al Equipo un total de 37 casos. De ellos, 5 han sido reaperturas. Entorno al volumen de demandas realizado en años anteriores, cabe destacar el aumento en la derivación de casos por parte del SSB de San Adrián. El volumen de demandas que realiza cada servicio, se estima que está determinado por las características socio demográficas de cada ámbito territorial, junto con los recursos profesionales con los que cuenta el propio SSB, así como la existencia de Redes de Buen Trato a la Infancia y la Adolescencia.

### 1.1.2. Características socio demográficas

#### 1.1.2.1. Características de las familias

Las familias que son derivadas al Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia del área de Estella presentan una problemática común: la existencia de dificultades significativas en la atención que se dispensa a las y los menores. La responsabilidad de la superación de estos déficits será compartida, tanto por el

sistema parental como por el resto de sistemas en el que se encuentra insertas las criaturas: escolar, sanitario, comunitario, social, institucional...

El trabajo previo realizado por los servicios derivadores facilita el proceso de investigación-valoración y la posterior intervención. Todos los casos que han sido derivados durante el año 2019 presentan antecedentes de intervención en los servicios sociales. En este sentido, el 64,8% de casos que han sido derivados al equipo ha recibido atención específica del programa de familia e infancia y el 35,2% restante del resto de programas del SSB.

**Tabla 2: TIPO DE HOGAR**

	Número	%
Pareja con hijos	15	40,54
Madre sola con hijos	12	32,42
Padre solo con hijos	2	5,41
Madre sola con hijos, conviviendo con familiares	2	5,41
Reconstituida	3	8,11
Pareja con hijos conviviendo con familiares	1	2,7
Padre solo con hijos conviviendo con familiares	0	0
Acogedora familia extensa	2	5,41
Acogedora familia ajena	0	0

Cabe resaltar el predominio de las familias biparentales (40,54%) frente a las monoparentales (37,83%). Por otro lado, es necesario significar la presencia de nuevas modalidades de familia (reconstituida) y el apoyo que el Equipo dispensa al Negociado de guarda y ejecución de medidas judiciales, a través del seguimiento e intervención que ejecuta con núcleos de acogida pertenecientes a la familia extensa.

**Tabla 3: PROCEDENCIA**

	Número	%
España	23	62,16
UE 27	2	5,41
Europa no comunitaria	5	13,51
África	3	8,11
América Central y Caribe	1	2,7
América del Norte	0	0
América del Sur	3	8,11
Asia	0	0
Oceanía	0	0
Apátridas	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Destaca el alto índice de familias autóctonas, seguidas por familias de Europa no Comunitaria. En el primer grupo se encuentran también familias de etnia gitana.

#### 1.1.2.2. Características de las y los menores

Durante el 2019 el EAIA Estella ha iniciado la intervención con un total de 68 menores. Aunque los indicadores de riesgo que presentan los y las menores, mantienen expresiones diferentes, todos tienen en común que se producen como resultado del impacto que genera la conducta adulta en ellos y ellas. Señalar, asimismo, que el nivel del daño que generan estas situaciones en los y las menores, está determinado por diversos factores. De entre ellos cabe destacar el apoyo formal e informal de la red social, la existencia de factores asociados en las y los progenitores, así como resiliencia familiar y personal de cada miembro del sistema familiar, junto con experiencias positivas de apego. En el año 2019, se equiparan las derivaciones de menores de ambos sexos, obteniendo un porcentaje de 54% de niñas y un 45,6% de niños.

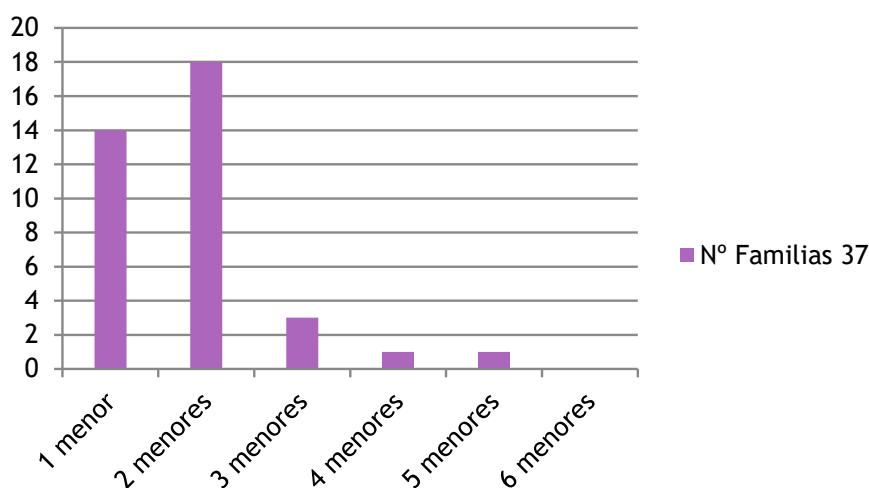


GRAFICO 1: Número de menores por familia

Observamos que la distribución de menores por familia, de los casos que se han iniciado durante el 2019 se agrupa de manera mayoritaria entorno a las familias que tienen uno, dos y tres hijos (94%). Destacar por otro lado, que el Equipo ha iniciado el proceso de intervención durante el 2019 con un 13,5% de casos que son catalogados como de familia numerosa.

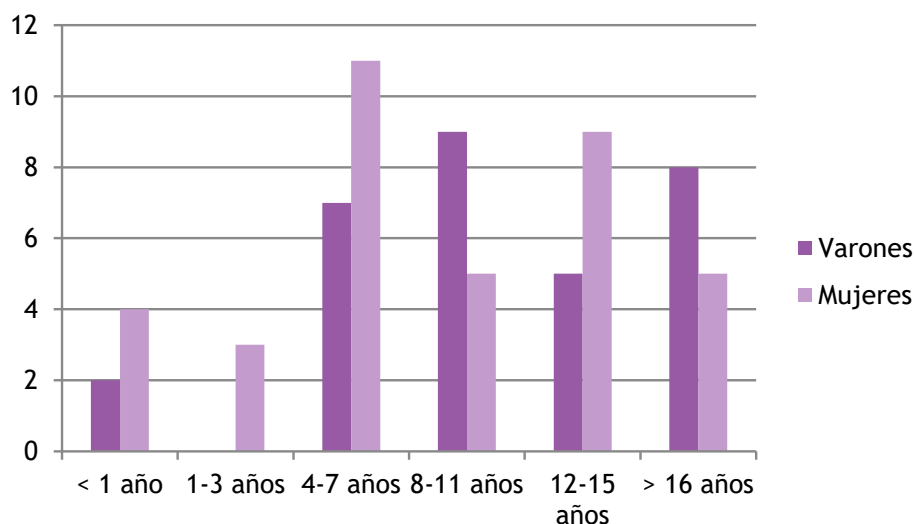


GRÁFICO 2: Distribución de los y las menores por edad

Respecto a las y los menores que han sido derivadas al Equipo durante el año 2019, atendiendo a los datos que observamos en la gráfica se observa que más de la mitad de menores que se encuentran en el intervalo de edad de 0 a 12 años (60%), habiendo aumentado respecto al pasado año el número de menores de 4 a 7 años (48%). Una de las variables de influencia en el aumento de derivación es el

desarrollo del trabajo preventivo y en red, que contribuye a una detección e intervención temprana.

### 1.1.2.3. Características de las madres y padres

Se considera como madre o padre también a aquel o aquella que, sin ser padre o madre biológica o legal, ejerce las funciones de tal; así como a los y las que no residen en el domicilio de la o el menor, pero tienen relación. La media de edad para las madres es de 38 años, mientras que la de los padres es de 42 años.

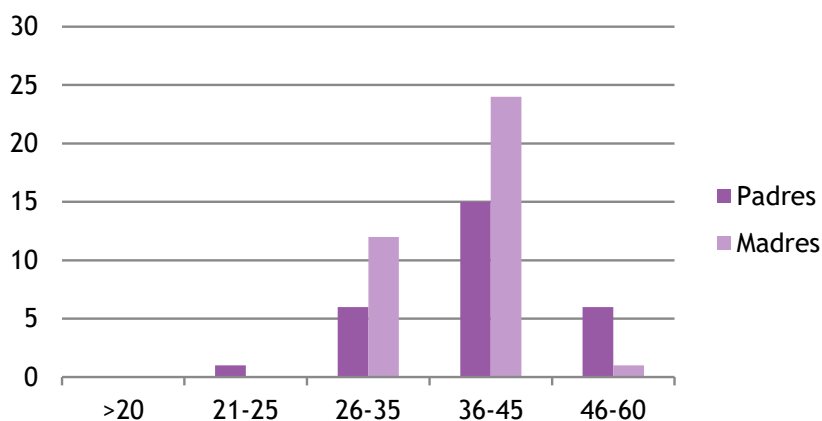


GRÁFICO 3: Distribución de madres y padres por edad

Un porcentaje mayoritario de padres y madres se inserta dentro del intervalo de edad comprendido entre los 36 y 45 años.

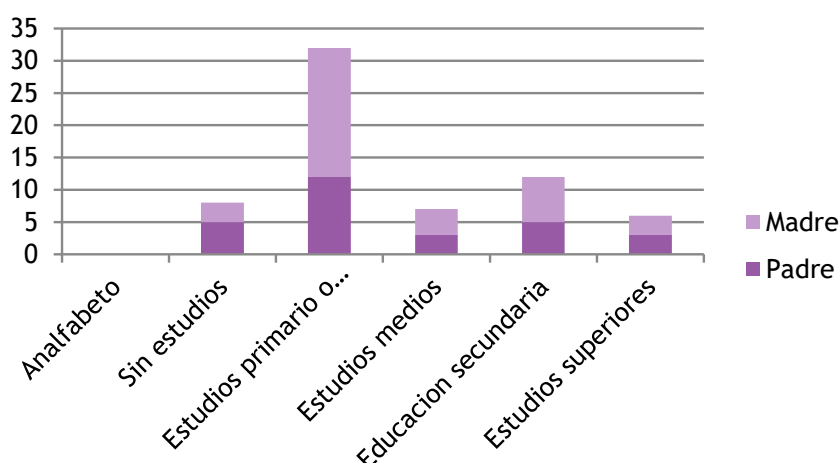


GRÁFICO 4: Nivel educativo de padres y madres

Tras analizar los resultados destacamos el escaso nivel formativo de progenitores (71,4% en madres y un 60% en los padres), un hecho que afecta a su nivel cultural y de socialización, relacionado con escasas habilidades parentales.



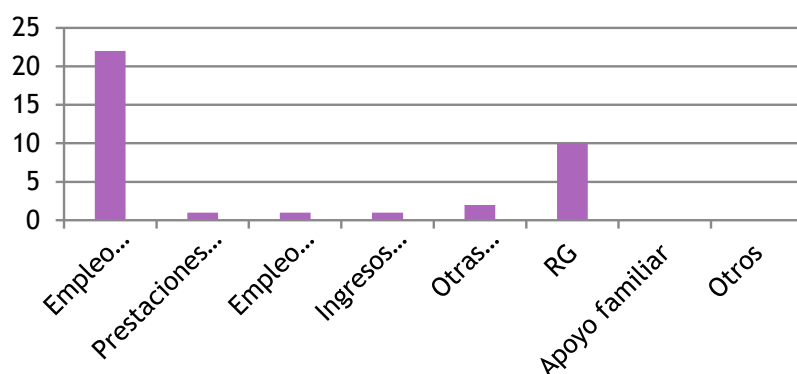


GRÁFICO 5: Fuentes de ingreso

En relación a las fuentes de ingreso, predominan las familias cuya principal fuente de sustento económico se obtiene a través del empleo normalizado (59.45%), siendo en un 27% de los casos la Renta Garantizada su ingreso principal.

**Tabla 4: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A PADRES Y MADRES**

	Padres	Madres
Discapacidad	4,76	3,45
Dependencia	0	0
Delincuencia	19,05	17,24
Adicciones	38,10	34,48
Problemas de salud mental	28,57	41,38
Aislamiento social	28,57	41,38
Desempleo	28,57	78,26
Malos tratos en la infancia	22,22	50
Ruptura/ disarmonía familiar	38,89	45,83
Institucionalización en la infancia	0	4,17

Mencionar que el factor de desempleo se sitúa como el factor más destacado asociado a las madres (78,26%), seguido por adicciones (38,10% en padres y 34,48 en madres) y ruptura o disarmonía familiar (38,89% en padres y 45,89% en madres). Estos factores generan y mantienen las situaciones de riesgo de desprotección y posteriormente, en la intervención psicoeducativa, configurará uno de los objetivos de trabajo principales.

**Tabla 5: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A PRONÓSTICO  
 RECUPERABILIDAD**

	Padres	Madres
Motivación para el cambio	25	40,54
Conciencia de problema	32,14	45,95

Tanto la motivación para el cambio como la conciencia de problema, son dos variables determinantes para la eficacia y las mejoras obtenidas con la intervención realizada por el equipo, por lo que ambas son de atención prioritaria por parte del EAIA, tanto en la propia intervención del Equipo o en los momentos previos a la derivación a otro tipo de recursos.

**Tabla 6: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A LA PAREJA**

	Frecuencia	%
Conflicto de pareja	21	30,88
Conflicto familia extensa	18	26,47
Conflicto familia propia	22	32,35
Problemas con la planificación familiar	22	35,35

Un 16, 17% de los casos derivados manifestaban violencia de género, por lo que se han reforzado las intervenciones interequipos efectuadas en casos compartidos por EAIV y EAIA.

El perfil tipo aproximado de las familias que han sido derivadas al Equipo durante el 2019, corresponde con núcleos biparentales que cuentan con antecedentes de intervención por parte de los SSB y pertenecen, en una proporción significativa, al colectivo de población autóctona. Mantienen un promedio de 1-2 hijos por familia. Se destaca también un mayor porcentaje de niñas cuyo rango de edad oscila entre 4 y 7 años y, en el caso de los niños, entre 8 y 11 años. Los padres y madres presentan estudios primarios o equivalentes y en su mayoría cuentan con un empleo normalizado o son perceptores de la Renta Garantizada. El desempleo, junto con el aislamiento social y las adicciones se configuran como las principales problemáticas asociadas a las dificultades asociadas que se detectan en los sistemas familiares derivados en el 2019.

## 1.2. Familias atendidas durante 2019

Durante el año 2019 el EAIA Estella ha atendido un total de **82 familias**.

### 1.2.1. Casos totales atendidos y número de menores

**Tabla 7: CASOS TOTALES ATENDIDOS Y NÚMERO DE MENORES**

	Casos atendidos	Nº menores
Enero	48	85
Febrero	51	90
Marzo	49	86
Abril	53	91
Mayo	56	95
Junio	51	86
Julio	43	70
Agosto	43	73
Septiembre	38	66
Octubre	38	67
Noviembre	35	68
Diciembre	34	66
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>151</b>

La media de casos atendidos mensualmente durante el año 2019 ha sido de 45 casos. Por otro lado, y a tenor de los datos que proporciona el gráfico, podemos señalar que las demandas y las atenciones que ha realizado el Equipo mantienen un valor más alto al inicio de año, se percibe una disminución en los meses de verano y comienza a incrementarse poco antes de que finalice el curso escolar. Se estima que esta cuestión tiene que ver con el hecho de que los cursos escolares: al inicio de año acaba de terminar el primer trimestre escolar; el profesorado ya ha podido detectar y coordinarse internamente, así como poner en marcha la cadena de notificaciones. Se incrementan también las atenciones antes de que finalice el curso escolar porque los profesionales de diferentes ámbitos se apremian en que las familias que más preocupan no se queden sin presencia profesional durante el verano. Respecto a la disminución del verano: en verano hay menos detección profesional.

### 1.2.2. Casos abiertos y cerrados durante 2019

**Tabla 8: CASOS ABIERTOS Y CERRADOS EN EL 2019**

	Abiertos	Cerrados
Enero	3	4
Febrero	7	5
Marzo	3	3
Abril	7	1
Mayo	3	8
Junio	3	5
Julio	2	4
Agosto	3	6
Septiembre	1	2
Octubre	0	3
Noviembre	3	5
Diciembre	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>48</b>

Durante el ejercicio del año 2019 se iniciaron un total de 37 expedientes y se dieron de baja 48. Se observa cierto equilibrio entre los inicios y cierres.

### 1.2.3. Media de familias con las que se ha trabajado durante 2019

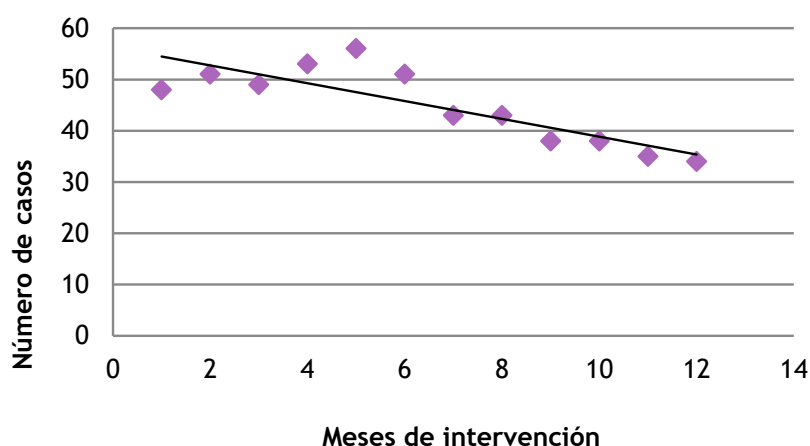


GRÁFICO 6: Media de familias atendidas por mes en 2019

La media de casos atendidos mensualmente durante el año 2019 ha sido de 45 casos. Se observa un descenso de los casos atendidos en los últimos meses del año, coincidiendo con menos derivaciones, mayor trabajo en red, ya que este promueve una atención menos invasiva, priorizando los medios naturales que facilita la red. De esta manera se trabaja en cuestiones preventivas desde la red, pero también en

posibles desprotecciones leves o moderadas, en las que EAIA interviene junto a SSB y el resto de agentes. De esta manera, los casos en intervención son más severos al no haber sido detectados antes, o realizado una intervención sin éxito. Así mismo, el mantenimiento de atención de casos tipo o casos cuyo umbral de gravedad hace que requieren de una intervención de mayor intensidad.

#### 1.2.4. Año de alta del caso en el EAIA

**Tabla 7: AÑO DE ALTA DE LOS CASOS ATENDIDOS EN 2019**

	Frecuencia	%
2009	1	1,21
2010	0	0
2011	1	1,21
2012	1	1,21
2013	2	2,43
2014	2	2,43
2015	2	2,43
2016	8	9,8
2017	7	8,6
2018	21	25,60
2019	37	45,12

El 70,72 % de los casos con los que ha trabajado el Equipo durante el 2019 se han iniciado en este mismo año o en el año anterior. El hecho de que una proporción elevada de estos se haya abierto en los dos últimos años, puede estar adscrito a que el Equipo establece unos criterios de intervención medibles y con plazos de tiempo determinados. La media de intervención actual del Equipo en casos tipo es de un año y medio.

El 29,32% de los casos que se mantienen con una temporalidad de intervención superior a dos años, corresponden con situaciones en las que los menores se encuentran en situación de guarda de hecho en familia extensa, que requieren del acompañamiento profesional o casos de gravedad moderada, catalogados de complemento donde el mantenimiento de la intervención impide que se tenga que implantar una medida de protección superior.

### 1.2.5. Criterios de inclusión

**Tabla 8: CRITERIOS DE INCLUSIÓN EN 2019**

En acogimiento de hecho en familia extensa	2
Familias en situación de alto riesgo	15
Niños y niñas en desadaptación con riesgo de conductas delictivas	5
Situaciones de desprotección de gravedad moderada	10
Valoración y seguimiento post acogimiento	0
Otros	5

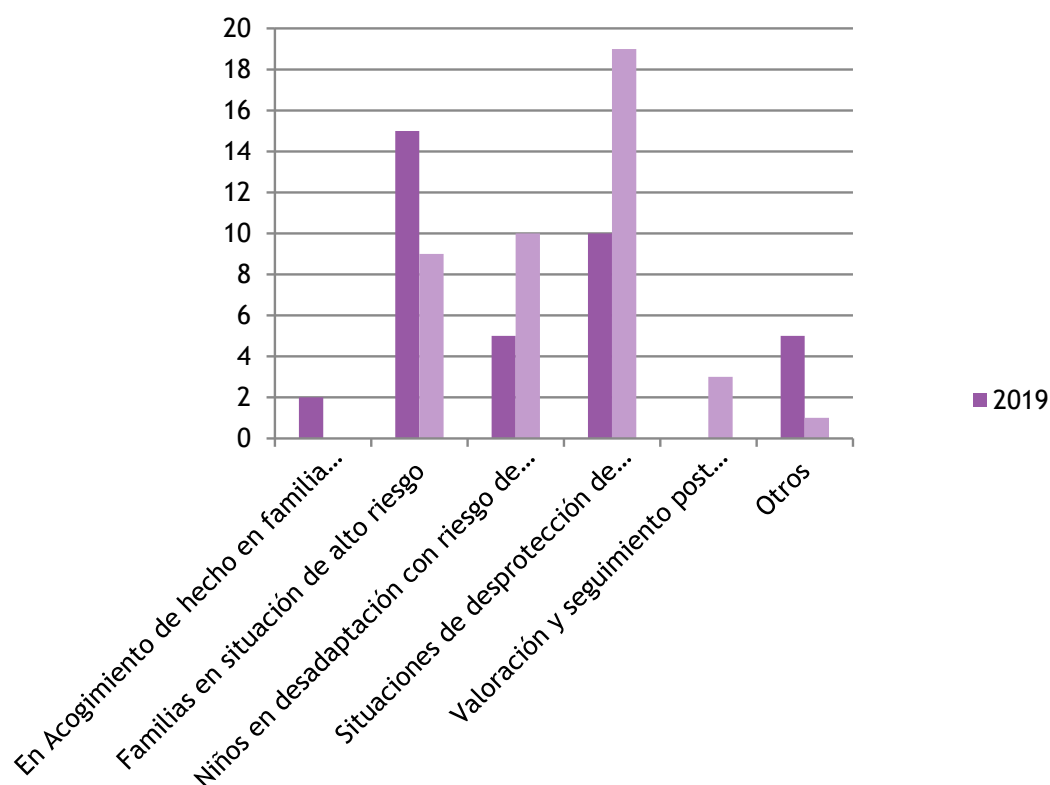


GRÁFICO 7: Criterios de inclusión

Destacar que en el año 2019 las derivaciones se agrupan entorno a situaciones de desprotección de gravedad moderada y de familias en situación de alto riesgo de desarrollar situaciones de desprotección. Este dato corresponde con los casos abiertos en años anteriores. Durante el año 2019 se ha intervenido con un 13,21%

de familias con niños en desadaptación con riesgo de conductas delictivas, coincidiendo con el perfil de menores que se encuentran adscritos a la categoría de conflicto social. En otras situaciones se encuentran familias cuyo criterio de inclusión ha sido el absentismo escolar (13,51%).

### 1.2.6. Características socio demográficas

#### 1.2.6.1. Características de las familias

##### Antecedentes en los SSB

El total de casos atendidos presentan antecedentes de intervención por parte de los SSB. De este porcentaje el 43,9% ha sido atendido por programas generales del SSB y el 56,1% restante ha percibido el apoyo del programa de infancia y familia de ese servicio. Algunos de estos casos corresponden con núcleos familiares caracterizados por un elevado nivel de exclusión social y situaciones de riesgo de desprotección cronificados.

**Tabla 9: TIPO DE HOGAR**

	Frecuencia	%
Pareja con hijos	31	40,74
Madre sola con hijos	22	16,05
Padre solo con hijos	7	6,17
Madre sola con hijos, conviviendo con familiares	6	11,11
Reconstituida	6	9,88
Pareja con hijos, conviviendo con familiares	2	2,47
Padre solo con hijos, conviviendo con familiares	0	2,47
Acogimiento familia extensa	8	11,11
Acogimiento familia ajena	0	0

Destaca el predominio de estructuras familiares biparentales, seguida por las monoparentales por parte de madre. Hay una diferencia muy significativa entre las familias monoparentales con madre y las monoparentales con padre.

**Tabla 10: PROCEDENCIA**

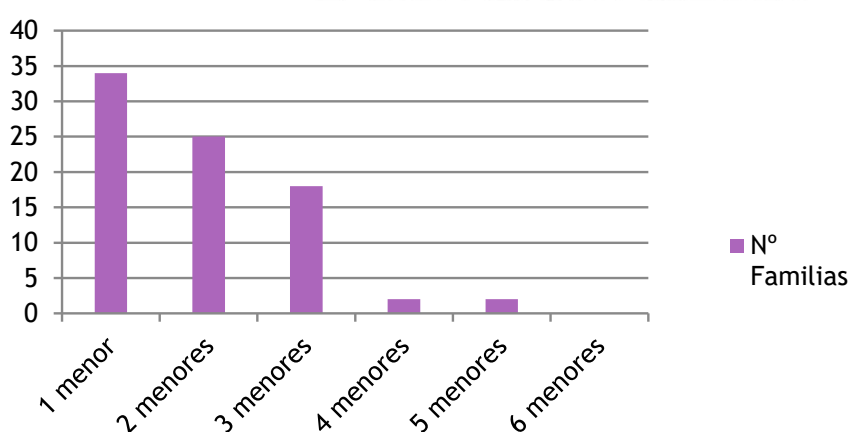
	Frecuencia	%
España	53	71,60
UE 27	3	3,66
Europa no comunitaria	7	8,54
África	8	9,76
América Central y Caribe	5	6,10
América del Norte	0	0
América del Sur	5	6,10
Asia	1	1,22
Oceanía	0	0
Apátridas	0	0

Más de la mitad de la población total atendida durante el año 2019 corresponde con población autóctona.

#### 1.2.6.2. Características de los y las menores

##### Sexo de las y los menores

En la distribución por sexo de los y las menores con los que se ha llevado a cabo la intervención en el año 2019, ha predominado un mayor porcentaje de niños (57%) respecto a las niñas (43%).



**GRÁFICO 8: Número de menores por familia**

Constamos diferencias significativas entre el número de familias que tiene un hijo o hija (42%) dos (30%) y tres hijos o hijas (23%).



### Distribución de los y las menores por edad

La media de edad de los y las menores es de 10,5 años, siendo una media de 10,6 años en las niñas y de 10,6 años en los niños. La media de edad de los y las menores se encuentra dentro del límite establecido para los niños, niñas y adolescentes con síntomas serios de desadaptación personal, social y escolar susceptible de atención prioritaria.

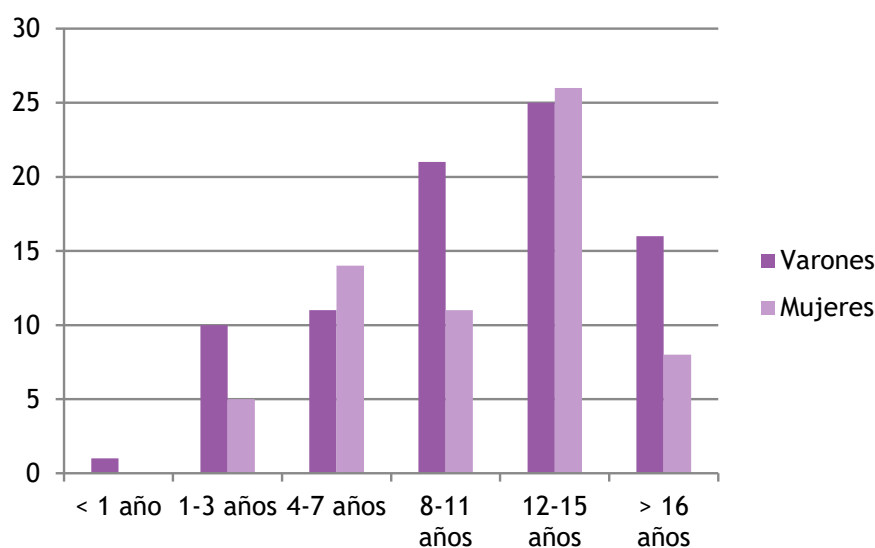


GRÁFICO 9: Distribución de los y las menores por edad

El mayor porcentaje de población atendida (29,49% en niños y un 32% de niñas) corresponde a menores que cuentan con una edad comprendida entre 12 y 15 años.

#### 1.2.6.3. Características de los padres y madres

##### Distribución de las madres y padres por edad

Observamos que un porcentaje mayoritario de madres y padres se encuentran en el intervalo de edad comprendido entre los 36 y 45 años obteniendo unos resultados de 58,54% en madres y un 46,15% en padres.

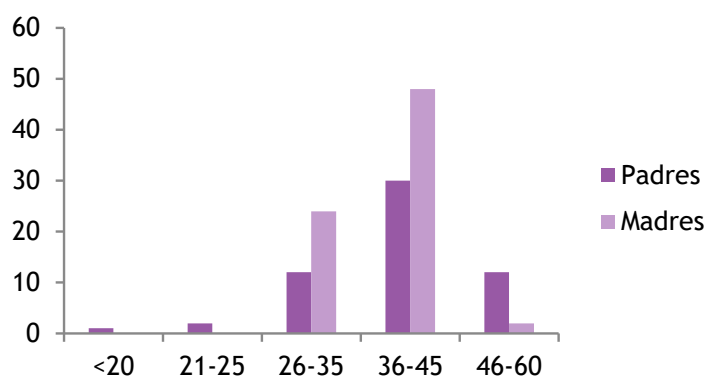


GRÁFICO 10: Distribución de las madres y padres por edad

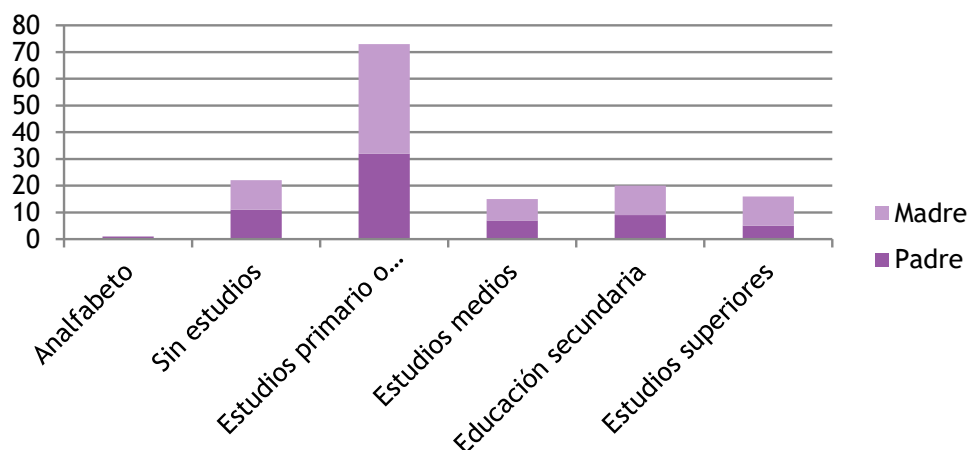


GRÁFICO 11: Nivel educativo de madres y padres

Tras examinar los datos destacamos el porcentaje mayoritario de progenitores (50% de madres y 49.23% de padres) que cuentan con estudios primarios o equivalentes. Asimismo, se observa un porcentaje elevado de padres y madres que no tienen estudios, siendo superior en los padres.

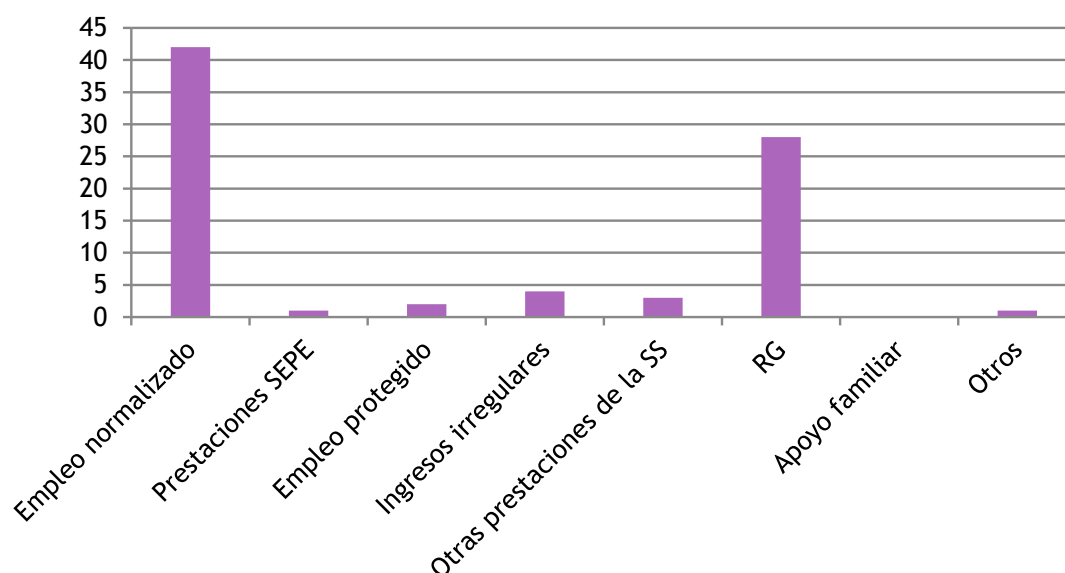


GRÁFICO 12: Fuentes de ingreso

Atendiendo a los datos que proporciona el gráfico, se puede observar una presencia significativa de aquellas familias en las que la principal fuente de ingreso proviene del empleo normalizado (52,44%). La segunda fuente de ingreso más significativa con la que cuentan las familias es la renta garantizada (34,15%).

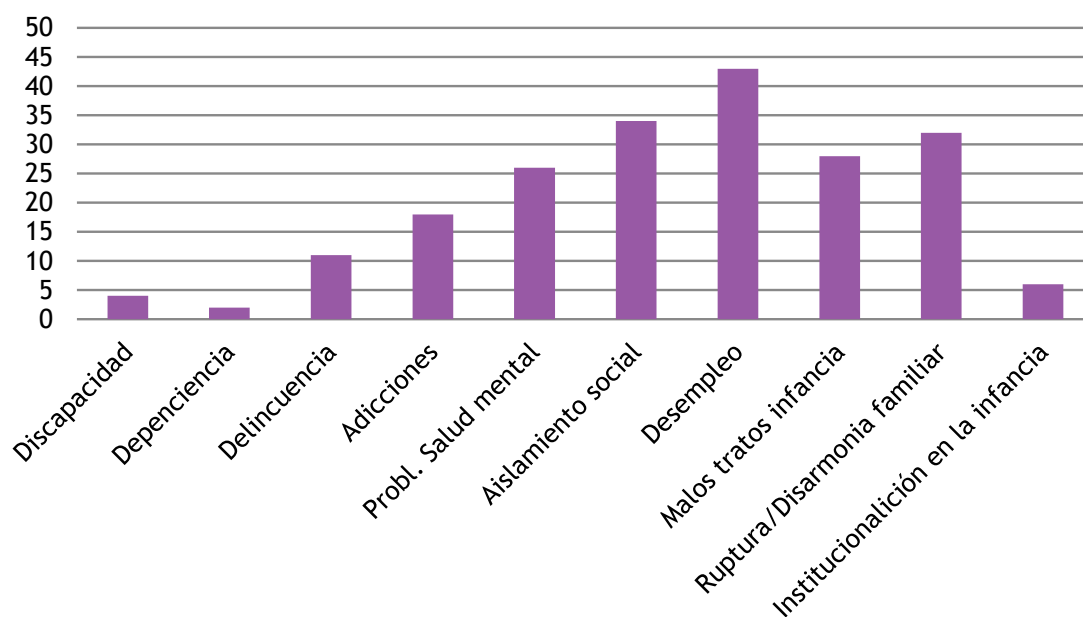


GRÁFICO 13: Características asociadas a madres

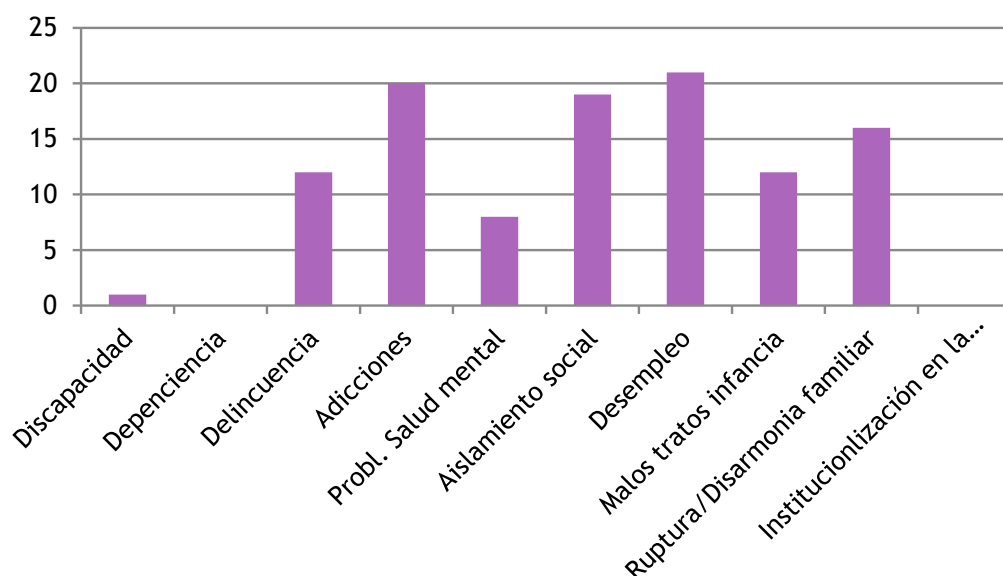


GRÁFICO 14: Características asociadas a padres

Mencionar como características principales asociadas tanto a padres y madres el factor de desempleo con un 52.43% en madres y un 32.30% en padres.

**Tabla 11: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A PRONOSTICO  
RECUPERABILIDAD (%)**

	Padres	Madres
Motivación para el cambio	43,07	51,21
Conciencia de problema	32,30	62,19

Mencionar que tanto la motivación para el cambio como la conciencia de problema, son dos variables determinantes para la buena evolución y desarrollo de la intervención realizada por el equipo, por lo que ambas son de atención prioritaria por parte del EAIA.

**Tabla 12: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A LA PAREJA (%)**

	Frecuencia	%
Conflicto de pareja	51	62,19
Conflicto familia extensa	42	51,22
Conflicto familia propia	50	60,97
Problemas con la planificación familiar	49	59,75

Las familias con las que se ha intervenido desde el EAIA, a lo largo del año 2019 presentan dinámicas disfuncionales determinadas de forma prioritaria por los problemas con la planificación familiar (59,75%) y con los conflictos de pareja (62,19%).

El perfil tipo aproximado del total de las familias que fueron objeto de intervención por parte del EAIA en el 2019, corresponde con núcleos biparentales y monoparentales (principalmente con madre a cargo de los menores) cuentan en su mayoría, con antecedentes de intervención por parte de los SSB y pertenecen en una proporción significativa al colectivo de población autóctona. Mantienen un promedio de 1-2 hijos por familia y la mayoría tiene hijos entre 8 y 15 años. Los padres y madres presentan estudios primarios y sus principales fuentes de ingreso son el empleo normalizado o la renta garantizada. Las principales problemáticas asociadas al mantenimiento de las dificultades en el ejercicio de la parentalidad, se corresponden con el elevado nivel de desempleo, así como el aislamiento social y las adicciones.

FUNDACIÓN | GIZAIN

## 2. EVALUACIÓN DE PROCESO

Los casos que son derivados al Equipo son atendidos a través de un procedimiento estructurado cronológicamente. Este proceso se organiza en torno a 4 fases: Recepción-Investigaciones previas; Investigación- Valoración; Intervención Psicoeducativa. Por otro lado se realiza un Apoyo y soporte técnico a las y los profesionales de la red, respondiendo a las funciones competenciales del equipo.

A continuación, exponemos las características y resultados obtenidos en la ejecución de cada una de ellas a lo largo del 2019. Es necesario señalar que no todos los casos pasan durante un mismo año por todas las fases dado que la fecha de derivación determina su ejecución. En algunos casos se ha ejecutado algunas fases en años previos (han sido derivados en años anteriores) y en otros al ser derivados a final del año no se han ejecutado todas todavía. Asimismo, existen casos que debido a que han accedido al Equipo vía urgencia y se ha implantado una medida protectora de urgencia, no han requerido pasar por todas las fases de intervención.

### 2.1. Características del proceso de recepción-investigaciones previas.

Tras la derivación de los casos los y las profesionales responsables del proceso de recepción realizarán una estimación de la tipología y del umbral de desprotección de la situación notificada, con el fin de tomar una decisión en torno a la asunción del caso por parte del Equipo.

#### 2.1.1. Características de la situación notificada

##### Tipología de la situación notificada

**Tabla 13: MOTIVO DE NOTIFICACIÓN**

	Frecuencia	%
Incumplimiento de las y los progenitores de los deberes de protección	6	16,22
Trato inadecuado (por acción omisión) de los padres al niño o niña	13	35,14
Incapacidad parental de control de la conducta infantil y adolescente	8	21,62
Violencia intrafamiliar: conflictos graves entre los miembros del sistema	5	13,51
Negligencia hacia las necesidades formativas: absentismo escolar	4	10,81
Otros	1	2,70
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

En los casos derivados durante el 2019, se ha observado un mayor porcentaje de los casos derivados tanto por Trato inadecuado (por acción o por omisión) de los padres al niño o niña (35.14%), así como por incapacidad parental de control de la conducta infantil y adolescente (21.62%).

**Tabla 14: TRATO INADECUADO**

	Frecuencia	%
Maltrato físico	5	13,51
Negligencia necesidades básicas	1	2,7
Negligencia necesidades de seguridad	2	5,41
Negligencia psíquica: abandono emocional	5	13,51
Maltrato emocional	0	0
Abuso sexual	0	0
Inducción a la delincuencia	0	0
M.P. Asociales	0	0
Explotación laboral	0	0
Maltrato prenatal	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

La mayor parte de los casos acceden al equipo con un gradiente de desprotección moderado (37,84%). Señalar que le sigue de cerca un 35,14% de casos que son derivados con un gradiente de desprotección severo. El aumento de casos con gradiente de desprotección severo guarda relación con el aumento de trabajo preventivo y en red, puesto que los casos leves y moderados son trabajados de manera multidisciplinar entre los distintos servicios que componen la red, y al EAIA llegan los casos que requieren de un tipo de intervención más especializada y de mayor intensidad.

### 2.1.2. Resultados recepción-investigaciones previas.

Tras la ejecución de la fase de investigaciones previas se toma una decisión sobre el procedimiento a seguir con cada notificación. Esta decisión está determinada por la estimación de la existencia de una situación de riesgo de desprotección y el umbral o gradiente de desprotección. A continuación, exponemos de manera pormenorizada los resultados obtenidos en el proceso de recepción investigaciones-previas durante 2019.

**Tabla 15: RESULTADOS FASE RECEPCIÓN-INVESTIGACION PREVIA**

	Frecuencia	%
Implementación de la fase de valoración	25	67,57
Derivación a la Subdirección de Familia y Menores	4	10,81
Asesoramiento Familiar	3	8,11
Devolución al SSB. Asesoramiento Profesional	5	13,51
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Tras el proceso de investigaciones previas el equipo asumirá los casos que cumplan los criterios de inclusión antes expuestos. Durante el 2019, en el 67,57% de los casos se ha implementado la fase de valoración. En el 8,11% de los casos derivados se determina que, si bien no existe una situación de riesgo de desprotección, los factores de riesgo presentes indican que de mantenerse en el tiempo podrían generarla. Por ello se propone realizar un asesoramiento familiar. En ocasiones el Equipo recibe notificaciones que presentan un gradiente de desprotección severo. La mayoría de estas situaciones requieren de la implantación de medidas de protección de Urgencia. En estos casos el Equipo puede apoyar a la Subdirección de Familia y menores en la ejecución de las medidas.

### 2.1.3. Procedimiento de trabajo en las investigaciones previas

Durante el proceso de investigaciones previas, que tiene una duración de 15 días desde la derivación del caso, se realiza una revisión de toda la información proporcionada a través del informe de derivación y de los informes aportados por otros servicios de la red. Asimismo, y si se considera necesario, se mantienen reuniones de coordinación con los agentes sociales de la red en el que se encuentra inmerso el o la menor y el sistema familiar. Paralelamente, si se considera pertinente, se realiza una o dos visitas domiciliarias con el fin de completar la información requerida para decidir si el caso cumple con los criterios de inclusión del Equipo. Tras este proceso él o la profesional referente en consenso con el resto de Equipo tomarán una decisión sobre la asunción del caso por parte del Equipo.

### 2.2. Características del proceso de investigación-valoración.

Después de que el Equipo, atendiendo a los criterios de inclusión decide asumir la situación notificada, inicia el proceso de investigación-valoración a través del cual define la tipología y el gradiente de la situación de riesgo de desprotección, así como los factores que la mantienen y las consecuencias que han generado en el sistema familiar.



Tras este proceso se realiza una estimación de los recursos necesarios para solventar la situación de riesgo de desprotección existente. Toda esta información queda recogida en el informe de valoración. A continuación, exponemos los resultados de los procesos de investigación-valoración realizados durante el 2019. Señalar que, en ocasiones el porcentaje de los casos valorados no responde solo a los casos iniciados en el 2019, dado que incluye casos cuyo proceso de valoración se ha finalizado en el año 2018 y casos que estaban en intervención, pero han tenido que ser valorados otra vez dado que la actuación realizada no estaba generando los cambios establecidos en el Plan de Caso.

### 2.2.1. Tipología de la situación de riesgo de desprotección valorada por EAIA

**Tabla 16: TIPOLOGÍA VALORADA**

	Frecuencia	%
Incumplimiento de las y los progenitores de los deberes de desprotección	6	16,22
Trato inadecuado ( por acción omisión ) de los padres al niño o niña	13	35,14
Incapacidad parental de control de la conducta infantil y adolescente	8	21,62
Violencia intrafamiliar: conflictos graves entre los miembros del sistema	5	13,51
Negligencia hacia las necesidades formativas: absentismo escolar	4	10,81
Otros	1	2,7
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

**Tabla 17: TRATO INADECUADO**

	Frecuencia	%
Maltrato físico	5	38,46
Negligencia necesidades básicas	1	7,7
Negligencia necesidades de seguridad	2	15,38
Negligencia psíquica: abandono emocional	5	38,46
Maltrato emocional	0	0
Abuso sexual	0	0
Inducción a la delincuencia	0	0
M.P. Asociales	0	0
Explotación laboral	0	0
Maltrato prenatal	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

### 2.2.2. Umbral o gradiente de desprotección valorado por EAIA:

El 60,79% de los casos que valora el EAIA Estella en el 2019 se corresponden con situaciones con un gradiente leve y moderado. En el 86,59% de los casos valorados en 2019 se implanta una intervención psicoeducativa que es ejecutada por las y los profesionales del equipo. En ocasiones esta intervención se complementa con la participación de otros recursos de la red.

El 19,61% de expedientes valorados hacen referencia a situaciones catalogadas con un gradiente de desprotección leve, entre los que se encuentran las situaciones de menores en guarda de hecho en familia extensa y casos que requieren un asesoramiento familiar.

El 39,22% de los casos que se han valorado presentaban un umbral de desprotección severo. Estos requerido, en algunos casos, (casos con un gradiente de riesgo de desprotección moderado-severo) la implantación de una intervención por parte del Equipo con una mayor intensidad (2 días por semana) y otros que presentaban un umbral de desprotección severo han sido derivados a la Subdirección de Familia y Menores, solicitando a sus técnicas y técnicos la implantación de otra medida.

### 2.2.3. Propuesta de intervención a la SFM:

Tras ejecutar el proceso de investigación-valoración, los y las profesionales de EAIA, proponen las necesidades de tratamiento. En la mayoría de los casos, las necesidades se corresponderán a los criterios de intervención del equipo. En los casos en los que el tratamiento requerido supere sus competencias, será propuesta su derivación a otros recursos del sistema de protección.

**Tabla 18: PROPUESTA INTERVENCIÓN A LA SPPM**

	Frecuencia	%
Intervención EAIA	26	47,27
Derivación PEIF	9	16,36
Derivación SSB	8	14,55
Acogimiento residencia	4	7,27
Acogimiento familiar	4	7,27
Equipo Externo de Valoración	0	0
Otros	4	7,27
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

En el 47,27% de los casos valorados se propone la intervención psicoeducativa o asesoramiento por parte del Equipo. El 52,73% de los casos restantes son derivados a:

- Otros recursos del sistema de protección de menores dado que exceden las competencias de intervención del equipo.
- Servicios Sociales de Base, porque la situación notificada no requiere una intervención psicoeducativa del equipo.

#### 2.2.4. Procedimiento de trabajo en la valoración

El proceso de valoración se realiza en tres meses. La metodología utilizada durante el proceso de valoración es principalmente la visita domiciliaria y las entrevistas individuales con los diferentes miembros del sistema familiar, así como con varios de ellos y ellas simultáneamente (espacios de índole sistémica). Durante la valoración se mantiene una media de 12 visitas domiciliarias. Dentro de este proceso se utilizan diversos instrumentos de evaluación:

- Balora: instrumento para la evaluación de la gravedad de la situación de riesgo de desprotección.
- Instrumento para la evaluación del riesgo.
- Factores asociados.
- Indicadores de recuperabilidad.
- Evaluación de las competencias parentales

Todo el proceso de evaluación o valoración que se ejecuta con el sistema familiar se complementa con la información extraída de la coordinación que se mantiene con los diversos agentes de la red en la que se encuentran inmersos los y las menores y sus familias: SSB, centros escolares, centros de salud, ocio y tiempo libre. Durante toda la fase de valoración el o la profesional referente del caso está apoyado y supervisado tanto por la Coordinadora del Equipo como por el resto de

profesionales que conforman del Equipo (trabajo interdisciplinar) que se realiza en las reuniones de Equipo semanales.

### *2.3. Características del proceso de intervención:*

Tras ejecutar el proceso de investigación-valoración, los y las profesionales de EAIA, bajo la supervisión de la Subdirección de Familia y Menores, proponen las necesidades de tratamiento. En la mayoría de los casos, las necesidades se corresponderán a los criterios de intervención del equipo. En los casos en los que el tratamiento requerido supere sus competencias, serán derivados a otros recursos del sistema de protección.

#### *2.3.1. Tipo de intervención realizada por el EAIA:*

El carácter multidisciplinar de los y las profesionales que componen el servicio fomenta el diseño y ejecución de intervenciones psicoeducativas. Durante el 2019 se han realizado intervenciones psicoeducativas en el 88% de los casos donde se ha implantado intervención.

Dentro de este apartado cabe destacar los asesoramientos familiares (12%) que ha realizado el equipo junto con los SSB tras el proceso de investigaciones previas. A pesar de que estas demandas no configuran una situación de desprotección como tal, requieren de la actuación de EAIA desde una óptica de apoyo a la familia y de la promoción de modelos de buen trato. Estos asesoramientos han permitido que se resuelvan situaciones disfuncionales, impidiendo así que aumenten las consecuencias que generan en los y las menores y sus familias.

#### *2.3.2. Procedimiento de trabajo en la intervención psicoeducativa*

La metodología utilizada durante la intervención psicoeducativa por parte de las y los profesionales del Equipo es de índole educativa y terapéutica presentando diversas modalidades que desarrollamos a continuación:

- Visita domiciliaria. El número de visitas es de 5 mensuales. Las intervenciones se mantienen un promedio de un año y medio.
- Entrevistas individuales con las y los miembros del sistema familiar.
- Entrevistas familiares desde un encuadre terapéutico sistémico.

Asimismo, y con el fin de garantizar la efectividad de la intervención, así como la evolución y el seguimiento de los objetivos definidos se mantiene reuniones de coordinación con los SSB y con los agentes de la red. Por otro lado, los objetivos de trabajo son revisados quincenalmente en la reunión de Equipo desde un punto de vista interdisciplinar.

#### 2.4. Características del proceso de apoyo y soporte técnico a los agentes sociales:

La calidad de la participación de los sistemas familiares en los recursos de apoyo formal e informal determinará el ejercicio de la tarea parental. Atendiendo a esta premisa, los recursos cuyo fin es la protección infantil deben conformar redes de apoyos visibles para contribuir a la potenciación de la parentalidad. En este sentido, el equipo, a través de la participación en la red comunitaria, contribuirá al acceso del sistema familiar a los recursos de apoyo. EAIA Estella ha destinado una parte de su trabajo al mantenimiento de canales de comunicación y al diseño de protocolos de coordinación formales con los y los profesionales que configuran la red de apoyo.

Periódicamente se traslada el “Plan de caso” y el “Informe de finalización” cada caso al responsable del SSB correspondiente, a través de la herramienta segura (Share Point) que dispone el Equipo para transmitir la información, siguiendo la normativa existente sobre protección de datos. A continuación, se describen los diferentes servicios con los que se ha mantenido coordinación en el año 2019 por cada caso trabajado:

##### 2.4.1. Servicios en coordinación

**Tabla 19: SERVICIOS EN COORDINACIÓN**

	Frecuencia	%
Sociales	20	24%
Educativos	18	36%
Sanitarios	9	13,5%
Centro de Salud Mental	7	10,5
Judiciales	2	3,10
Fuerzas de seguridad	2	2,13
Incorporación socio-laboral	2	2,11
Especializados	2	3,25
Recursos protección	3	3,51
Recursos comunitarios	1	2,05

Aunque la mayor parte de la coordinación se establece con el sistema socio-educativo-sanitario, también se realizan colaboraciones con todos aquellos que tienen relación con los sistemas familiares con los que se interviene.

##### 2.4.2. Asesoramiento a la red técnica

El asesoramiento y soporte técnico a los Servicios Sociales de Base y al resto de agentes sociales es una de las principales funciones adscritas al EAIA Estella y se

constituye como pieza clave en el trabajo de red. Las cuestiones que demandan al Equipo los agentes sociales que componen la red de protección de menores hacen referencia a los aspectos que exponemos a continuación:

- Obtener información sobre el protocolo de derivación al Equipo.
- Recabar información sobre el procedimiento a seguir en la investigación y valoración a priori que realiza el SSB: indicadores de desprotección, nivel de gravedad y riesgo, tipología de desprotección, factores protectores en interacción con factores de riesgo, impacto de la situación en las y los menores.
- Adquisición de pautas sobre intervenciones preventivas en menores.
- Valorar conjuntamente, antes de derivar un nuevo caso al Equipo, si es competencia del mismo y requiere de su intervención.
- Solicitar orientación para casos que son atendidos por el SSB cuando surgen nuevas dificultades, en el apoyo a la valoración.
- Proporcionar estrategias que ayuden a reducir el nivel de ansiedad de los y las profesionales que realizan la primera detección de la situación de desprotección.
- Solicitar el apoyo y asesoramiento técnico especializado (en ocasiones con presencia en el sistema familiar) necesario en los casos que realizan intervenciones educativas con los sistemas familiares y tienen dificultades con los procesos de cambio
- Proporcionar información sobre el protocolo de actuación en situaciones de urgencia: protocolo de notificación, medidas legales de protección de urgencia.
- Recabar información sobre gestiones y procedimientos relacionados con el Acogimiento familiar.
- Aclarar dudas sobre los recursos disponibles para hacer frente al absentismo escolar.
- Apoyo en el diseño e implantación de programas preventivos de atención primaria: Participación en espacios profesionales donde se favorece el intercambio de información sobre los factores que originan las dificultades en el ejercicio de la parentalidad. Propuestas preventivas para reducir la aparición de situaciones de desprotección.
- Promover la detección precoz de situaciones de riesgo de desprotección a través de la formación de las fuentes de detección.



**Tabla 20: Nº DE ASESORAMIENTOS TÉCNICOS**

SSB Mendavia	10
SSB San Adrián	18
SSB Estella	15
SSB Allo	10
SSB Mancomunidad Iranzu	8
SSB Ancín Amescoa	6
SSB Viana	1
SSB Ayegui	4
SSB Valdizarbe	5
SSB Los Arcos	8
<b>Total</b>	<b>85</b>

#### 2.4.3. Asesoramiento a la red: trabajo en red.

El EAIA Estella participa en el mantenimiento y creación de del Buen Trato a la Infancia y a la Adolescencia. Si bien este nivel de actuación se encuentra inserta dentro de las funciones competenciales definidas para el Equipo es necesario visibilizar el modo (proceso) y la cantidad (número) de reuniones a las que han acudido las profesionales de EAIA. De entre las actuaciones generales ejecutadas cabe destacar las siguientes:

- Las profesionales del EAIA se han configurado como una herramienta de asesoramiento especializado con todos los casos que trabaja en red independientemente que sean gestoras del caso.
- Las profesionales del EAIA han participado activamente junto a las profesionales que lideran las redes en la creación de estas.
- Las profesionales del EAIA participan en las redes de trabajo a través de la coordinación y seguimiento de los casos en los que son gestoras del caso así como en las que no son gestoras.
- Las profesionales del EAIA Estella responsables de la participación en las redes mantienen una implicación activa en las redes del Área de Estella que se distribuye de la siguiente manera:
- En la red de buenos tratos de la Mancomunidad de San Adrián participan en todas las reuniones del grupo motor (6 reuniones anuales) y en las asambleas (bianuales). Asimismo, acuden a las

reuniones de grupo de caso independientemente que sean gestoras del caso.

- Durante el 2019 han participado de forma activa en la consolidación de la red de la Mancomunidad de Mendavia-Lodosa en la que también forman parte del grupo motor y de los grupos de caso.
- En la red de buenos tratos de Estella el Equipo acude a los grupos de caso en los que son los gestores del caso y se ha establecido un calendario semanal de coordinaciones entre el SSB, IES Tierra Estella y EAIA, así como con el C.E.P Remontival junto con SSB y EAIA.
- Durante el 2019 se han creado y consolidado el trabajo en red junto a los SSB de la Mancomunidad de Irantzu y SSB de Los Arcos.
- Se ha iniciado el trabajo de preparación previa a la puesta en marcha de las redes del Buen Trato a la Infancia y la Adolescencia junto a SSB Viana y SSB Allo.

En estos últimos Servicios Sociales de Base en los que el trabajo en red se ha iniciado en 2019, se ha diseñado un modelo de coordinación teniendo en cuenta la idiosincrasia de cada zona, junto a los profesionales de educación y salud en coordinaciones mensuales, generando espacios de trabajo en los que agentes de los tres ámbitos (social, educación y salud) trabajan entorno a una misma familia.

#### 2.4.4. Formación a los agentes sociales (actividades comunitarias)

El mantenimiento de la participación del Equipo en el contexto de apoyo a la atención primaria en el ámbito preventivo y de promoción, reduce la cronificación de las dificultades que atraviesan los sistemas familiares y que estas desemboquen en situaciones de riesgo de desprotección. Durante el año 2019 no se han realizado actividades formativas por parte del EAIA, priorizándose la generación y optimización del trabajo en red. Este Equipo se plantea como objetivo prioritario para el 2020 actualizar la oferta formativa ajustándose a las nuevas realidades.

#### 2.4.5. Coordinación con la SFM y CSS

Durante el 2019 se han generado varios cambios en los espacios de coordinación formal con los y las técnicos de la Subdirección.

*-Reuniones de supervisión con las Coordinadoras de los diferentes EAIA y Jefatura de Secciones y Negociados:* este espacio se ha mantenido y se han añadido profesionales referentes del EAIA del Ayuntamiento de Pamplona así como de Atención Primaria. Las reuniones han versado sobre la revisión de cargas de trabajo de cada Equipo (volumen, ratios); diagnóstico y



detección de las necesidades de la infancia y juventud de cada zona específica; revisión del procedimiento de intervención y herramientas y actualización de la información de interés para los EAIAs por parte de la Subdirección. Además, se ha iniciado el trabajo de unificación de las funciones profesionales en los distintos EAIAs.

*-Reuniones de Coordinación EAIAs y profesional técnico del Negociado de valoración de las situaciones de desprotección, así como con las y los técnicos del Negociado de guarda y ejecución de medidas judiciales:* Con una semana de antelación se remite a los y las técnicas designadas un acta con los resúmenes de los casos que se van a tratar. En estos espacios se exponen aquellos casos en los que bien se solicita una atención puntual de las y los técnicos, o aquellos que se derivan dado que superan las competencias del Equipo y requiere la implantación de una medida de protección superior. Las y los técnicos del Negociado son los responsables de tomar una decisión sobre la medida de protección a implantar. Las y los profesionales del Equipo les proporcionan el apoyo necesario; si es requerido, en la inserción del sistema familiar en los nuevos recursos.

Asimismo se ha ido evaluando conjuntamente el funcionamiento de los espacios destinados para la coordinación y la conveniencia de incorporar mejoras. La valoración conjunta de las y los profesionales de los EAIAs como de la Subdirección es que las herramientas implantadas facilitan el trabajo de ambos Equipos y por ende la atención que se dispensa a las personas usuarias.

Por otro lado y en ámbito de la coordinación de los Equipos que conforman el Centro de Servicios Sociales de Estella, la Coordinadora del EAIA Estella ha participado en reuniones de carácter mensual tanto con el resto de Coordinadoras de los Equipos que pertenecen al CSS, como con la Coordinadoras de este. En estos espacios se han tratado cuestiones sobre el funcionamiento del Centro y las actuaciones interequipos. Asimismo, y en el contexto de intervención Interequipos, las profesionales que componen el EAIA se han coordinado con las y los profesionales de los otros Equipos (EISOL, EAIV) con el fin de consensuar las pautas de actuación en los casos en los que comparten la intervención.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Durante el año 2019 se han finalizado un total de 48 casos.

#### 3.1. Motivo de finalización

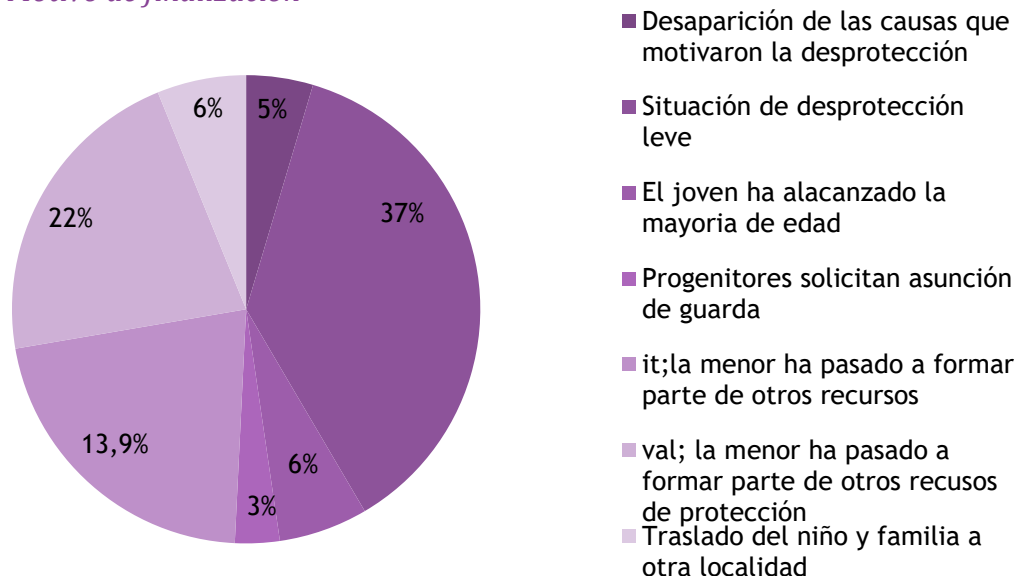


GRÁFICO 15: Motivo de finalización

En el 73,84% de los casos en los que se ha finalizado la intervención del equipo durante 2019 se han cumplido los objetivos planteados. Es necesario destacar que en el 26,16% de los casos cerrados se han cumplido los objetivos de valoración, dado que presentan un umbral de riesgo de desprotección severos y son derivados a la Subdirección, con una propuesta de solicitud de una medida de protección superior a la del Equipo.

EAIA Estella ejecuta la investigación-valoración de todos los casos, realizando una estimación de los recursos necesarios para solventar la situación de riesgo de desprotección. A partir de esta estimación diseña un plan de intervención que en un 21,14% de los casos finalizados es realizado exclusivamente por el Equipo reduciendo el nivel de riesgo y el motivo causante de la situación de riesgo de desprotección.

### 3.2. Derivación a recursos de la SFM

**Tabla 21: DERIVACIÓN A RECURSOS DE LA SFM**

	Frecuencia	%
Acogimiento residencial	2	11,76
Acogimiento familia extensa	6	35,29
Acogimiento familia ajena	0	0
PEIF	9	52,94
Equipo de valoración externa	0	0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

De los casos que fueron derivados a la Subdirección de Familia y Menores, debido a que las necesidades de intervención no se ajustaban las competencias del Equipo, un 11,76% presentaba un umbral de desprotección severo, desembocando en propuesta de acogimiento residencial. El 52,94% de las derivaciones a la Subdirección mantenían un umbral de desprotección moderado-severo que correspondían con situaciones que no requerían la separación de los menores del núcleo familiar, pero si un trabajo educativo en el sistema familiar que se adscribe a los criterios de inclusión del Programa Especializado de Intervención Familiar.

## 4. ORGANIZACIÓN INTERNA

### 4.1. Composición del equipo

Sandra Aiape Carrillo. Coordinadora y psicóloga. (Jornada completa enero – diciembre)

Estíbaliz Estibaliz Del Río Ayerbe. Psicóloga. (Media jornada)

M<sup>a</sup> Pilar Arribas Macua. Trabajadora Social. (Jornada reducida hasta septiembre)

Esther García Villanueva. Educadora Social. (Jornada Completa)

Sara Vázquez Blanco. Educadora Social. (Jornada completa de enero a septiembre)

Durante el año 2019 fue necesaria la sustitución parcial o completa de dos profesionales que se realizó con profesionales del mismo perfil, en concreto:

Itziar Ruíz Gurpegui; Trabajadora Social (complementa la reducción de jornada de la Trabajadora Social hasta septiembre)

Carolina Paniagua. Educadora Social. (Jornada completa de octubre a diciembre).

### 4.2. Formación interna

La formación que reciben las profesionales que componen el EAIA Estella, queda manifiesta en las diferentes áreas que describimos a continuación.

- La coordinadora participó en la acción formativa de **PitRecktenwald “Vivir y comprender el duelo. Saber acompañar a la persona que ha perdido un ser querido.”** Organizado por la Escuela Vasco Navarra de Terapia Familiar, en marzo de 2019, con una duración de 10 horas.
- La psicóloga y la coordinadora participaron en las **“IV Jornadas de Protección a la Infancia y la Adolescencia. Nuevas propuestas en el abordaje terapéutico, educativo y social con jóvenes”**, organizado por Fundación Xilema en marzo de 2019 con una duración de 8,5 horas
- La psicóloga y la coordinadora participaron en el **Seminario de Peter Fonagy “Técnicas de tratamiento basadas en Mentalización”**, organizado por Fundación Xilema en marzo de 2019, con una duración de 5 horas.
- Las dos Trabajadoras Sociales, las dos educadoras y la psicóloga del equipo participaron en las **“III Jornadas para la promoción del buen trato a la infancia” ampliando miradas a la infancia: diversidad de familias y crianzas**, organizado por el Instituto Navarro de Salud Pública y laboral de Navarra, celebrado en Pamplona, con una duración de 8 horas durante el 2019.
- Una trabajadora social participó en la **“Jornada: Apego y ciencia, una infancia protegida”** organizado por Padres Formados, con una duración de 8 horas.
- La coordinadora participó en el **“XV Congreso Relates. Los orígenes de la Terapia Familiar: La Vigencia de los Pioneros”**, durante junio de

2019, organizado por la Escuela de Terapia Familiar de Sant Pau, con una duración de 30 horas.

- La psicóloga participó en la formación “**Menores Extranjeros (No) Acompañados: Realidad y Futuro**”, organizada por la Universidad Nacional de Educación a Distancia en septiembre de 2019.
- Las educadoras, una trabajadora social y la coordinadora participaron en la formación “**Trabajo con grupos: conocimiento de grupos, herramientas y técnicas**” organizado por la Fundación tripartita para la formación en el empleo, durante el 2019, con una duración de 5 horas.
- La psicóloga, las educadoras y una trabajadora social participaron en la acción formativa “**Modelos y Técnicas de Intervención Social**”. Organizada por la Fundación Gizain durante los meses de octubre y noviembre con 10 horas de duración total.
- La coordinadora ha participado en la acción formativa “**Esperaba más de ti. Explorando las necesidades no satisfechas en la pareja**” organizada por la Escuela Vasco Navarra de Terapia Familiar, en noviembre de 2019, con una duración de 10 horas.

## 5. CONCLUSIONES

### 5.1. Conclusiones Memoria EAIA Estella

Tras la exposición del perfil de las demandas atendidas, así como las características y resultados del procedimiento de intervención del Equipo, presentamos las conclusiones más significativas en el desarrollo de nuestro trabajo, durante el año 2019:

- Durante el 2019 el Equipo ha intervenido con 82 casos y 151 menores. En este periodo se han iniciado 37 expedientes y se han finalizado 48.
- Del total de casos atendidos el 70,72% de los casos han sido iniciados en el 2018 y 2019. La permanencia de los casos en el Equipo está determinada por la media de intervención, que se sitúa en un año y medio. El Equipo presenta una mayor fluidez en la demanda e intervención dado que en el 2019 se iniciaron un 45,12 % de los casos atendidos. Ese dato ha aumentado respecto a años anteriores.
- El perfil tipo aproximado del total de las familias que fueron objeto de intervención por parte del EAIA en el 2019, corresponde con núcleos biparentales y monoparentales (principalmente con madre a cargo de los menores) cuentan en su mayoría, con antecedentes de intervención por parte de los SSB y pertenecen en una proporción significativa al colectivo de población autóctona. Mantienen un promedio de 1-2 hijos por familia y la mayoría tiene hijos entre 8 y 15 años. Los padres y madres presentan estudios primarios y sus principales fuentes de ingreso son el empleo normalizado o la renta garantizada. Las

principales problemáticas asociadas al mantenimiento de las dificultades en el ejercicio de la parentalidad, se corresponden con el elevado nivel de desempleo, sí como el aislamiento social.

- Entorno a los criterios de inclusión significar que durante el año 2019 los casos atendidos se han agrupado en torno a situaciones de riesgo de desprotección de gravedad moderada, de familias en situación de alto riesgo de desarrollar situaciones de desprotección y niños en desadaptación con riesgo de desarrollar situaciones de desprotección, éstos, coincidiendo con el perfil de menores que se encuentran adscritos a la categoría de conflicto social.
- La media de edad de los y las menores es de 9,65 años, siendo de 8,7 años en las niñas y de 10,6 años en los niños. La media de edad de los y las menores se encuentra dentro del límite establecido para los niños, niñas y adolescentes con síntomas serios de desadaptación personal, social y escolar susceptible de atención prioritaria por parte del Equipo.
- El 56,36 de los casos que valora el EAIA Estella se corresponden con situaciones con un gradiente leve y moderado, ajustándose así a las competencias para las que fue diseñado inicialmente y aumentando el porcentaje de gradiente severo.
- Finalizada la valoración de la situación de riesgo de desprotección y atendiendo a la propuesta de intervención que se traslada a la Subdirección de Familia y Menores, se constata que el 47,27% de los casos valorados se propone una intervención psicoeducativa por parte del Equipo. Salvo los casos que son derivados al SSB (14,55%), el resto se propone su derivación a otros recursos del sistema de protección dado que exceden la intervención del Equipo.
- Atendiendo a los datos expuestos en esta memoria podemos afirmar que en el 100% de los casos el Equipo ejecuta el proceso de valoración (excepto en los casos que son derivados por la SFM para intervenir directamente). El trabajo del equipo se adecua de manera eficaz a las expectativas que se establecen para este, como apoyo al Equipo de Valoración.
- En el 73,84% de los casos en los que se ha finalizado la intervención del equipo durante el 2019 se han cumplido los objetivos planteados. El 26,16% de estos casos han sido derivados a la Subdirección de Familia y Menores, solicitando la implantación de una medida de protección superior, dado que la severidad del caso excedía las competencias del Equipo.
- Reseñar que todo el proceso de evaluación del programa está refrendado y avalado por diversos instrumentos de medición cualitativa cuya aplicación se realiza a lo largo de todo el protocolo de funcionamiento. Entre ellos cabe destacar el “Balora” para realizar la



valoración de la gravedad durante el proceso de evaluación y constatar la reducción del nivel de gravedad durante el proceso de intervención psicoeducativa.

Los procesos llevados a cabo por el equipo en labores de supervisión y trabajo continuo, el aprendizaje experiencial, la cooperación interprofesional y el abordaje de diferentes situaciones, así como las competencias profesionales, promueven una tendencia al enriquecimiento de las intervenciones y su mejora continua.

### 5.3. Mejoras y objetivos 2020

Atendiendo a uno de los principios básicos de los Equipos: que es “la continua revisión y mejora de los protocolos de funcionamiento interno y externo con el fin de sistematizar al máximo los recursos, para rentabilizar las intervenciones”, consideramos necesario seguir reforzando su trayectoria y labor a través de la implantación de Estrategias de Mejora que puedan alcanzar evidencias.

#### PROPUESTAS ESTRATÉGICAS 2020

Estrategias 2020	Objetivos 2020
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en Red</li> <li>II Manual de procedimiento para la detección, notificación, valoración e intervención en situaciones de protección infantil</li> <li>Experiencia piloto de Atención Primaria en Familia y Menores</li> <li>Acciones formativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir que todos los SSB tengan operativa una Red de Menores</li> <li>Rediseñar la funcionalidad del equipo de Acuerdo al II Manual, estableciendo sistemas evaluativos y de intervención acordes con el mismo y eficientes</li> <li>Contribuir a la implementación de un sistema interactivo de trabajo en Atención Primaria en la atención a Familias y Menores</li> <li>Realizar al menos 3 acciones formativas.</li> </ul>

# MEMORIA TÉCNICA DE EQUIPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (EAIV)

---

Memoria Técnica de Actividades de 2019

20/03/2020

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Atención a Víctimas de Violencia de Género del Área de Estella durante el año 2019. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Estella gestionado por la Fundación Gizain.





## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

#### 1. ANALISIS DE LA DEMANDA

- 1.1. Acceso
- 1.2. Tipo de violencia
- 1.3. Edad
- 1.4. País de nacimiento
- 1.5. Responsabilidades familiares
- 1.6. Discapacidad
- 1.7. Denuncias y Ordenes de Alejamiento

#### 2. CARACTERÍSTICAS DE MUJERES DE PRIMERA ATENCIÓN EN 2019

- 2.1. Acceso
- 2.2. Tipo de Violencia
- 2.3. Edad
- 2.4. País de Nacimiento
- 2.5. Responsabilidades Familiares
- 2.6. Discapacidad
- 2.7. Denuncias y Ordenes de Alejamiento

#### 3. CARACTERÍSTICAS DE DESCENDIENTES DE PRIMERA ATENCIÓN EN 2019

#### 4. CASOS FINALIZADOS

#### 5. COMPARATIVA PERFIL NUEVOS ACCESOS (2018-2019)

#### 6. INTERVENCIÓN

- 6.1. Atención Social
- 6.2. Atención Psicológica
- 6.3. Atención Educativa
- 6.4. Atención Jurídica

#### 7. CARACTERÍSTICAS DE DESCENDIENTES ATENDIDOS

#### 8. INTERVENCIÓN GRUPO

- 8.1. Grupo Terapéutico
- 8.2. Grupo Educativo

#### 9. INTERVENCIÓN COMUNITARIA

#### 10. MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN

#### CONCLUSIONES

## INTRODUCCIÓN

Los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV) nacen en Navarra como una prestación garantizada que aborda la atención a mujeres e hijos/as (con matizaciones normativas) víctimas de violencia de género. En este contexto de actuación, surgen estos equipos que trabajan en áreas geográficas acordes a la división territorial del actual sistema de servicios sociales de atención primaria. En la actualidad los cuatro equipos de las áreas de Tudela, Estella, Tafalla y Comarca, Noreste y Noroeste, se encuentran operativos. Son dependientes del Instituto Navarro para la Igualdad (INAI), organismo autónomo creado para la promoción de políticas de igualdad, sensibilización y participación, transversalidad, gestión de recursos y violencia de género, fundamentalmente ([https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Igualdad+de+genero/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Igualdad+de+genero/)).

La atención y protección a la infancia y adolescencia viene definida en diversas legislaciones que sirven de marco al desarrollo de distintas medidas, entre ellas la creación de estos equipos:

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE nº 313 de 29/12/2004).
- Decreto Foral 16/2007, de 26 de febrero (BON nº 34 de 19/03/2007).
- Decreto Foral 69/2008 de 17 de junio (BON nº 84 de 9/07/2008).
- Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres (BON nº 71 de 15/4/2015).

La Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General establece como prestación garantizada en Navarra la existencia de Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV), integrados en los Centros de Servicios Sociales. Se trata de un servicio de intervención en medio abierto, que tiene como finalidad informar, derivar y atender de manera integral a las mujeres en situación de violencia de género o en riesgo de estarlo. Entre las funciones del equipo destacan:

1. Información, orientación y atención interdisciplinar (social, psicológica y educativa) a las mujeres en situación de violencia y a sus hijas e hijos.
2. Gestión del acceso a diferentes recursos de protección (residenciales y no residenciales) y a recursos generalistas vinculados a los Servicios Sociales, manteniendo el EAIV la referencia de la atención.
3. Seguimiento del itinerario de recuperación de cada mujer, más allá de la derivación a otro recurso, siempre y cuando tenga relación con la violencia sufrida.
4. Colaboración y asesoramiento en programas de sensibilización y prevención.

5. Desarrollo de acciones de asesoramiento y apoyo a todos y todas las profesionales que intervienen en violencia desde servicios no especializados en la misma.

En el EAIV la atención jurídica se presta a través del Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM) de acuerdo con el Convenio suscrito entre el Instituto Navarro para la Igualdad y el Colegio de Abogacía de Estella. El servicio de información y orientación legal que ofrece el SAM abarca las demandas de información sobre distintas materias: Derecho Civil (cuestiones relacionadas con el Derecho de Familia), Derecho Penal y Derecho Laboral. El acceso al EAIV Estella se realiza a través de un informe de derivación de los Servicios Sociales de Base o de los Recursos de Acogida para víctimas de violencia de género. Asimismo, las mujeres pueden acceder derivadas desde otros recursos comunitarios o bien directamente. Desde la creación de los EAIV y durante este periodo de tiempo, la multidisciplinariedad de estos equipos (Trabajadora Social, Psicóloga y Educadora Social) y la intervención y valoración de sus actuaciones, ha estado supeditada al contexto, la diversidad de mujeres atendidas y al progresivo planteamiento de una metodología de intervención orientada a su esencia constitutiva y a las directrices de INAI.

El EAIV Estella (de actuación en las zonas básicas de Allo, Ancín-Améscoa, Los Arcos, Estella, Lodosa, Puente la Reina, San Adrián, Viana y Villatuerta) es el Equipo con mayor tradición de la Comunidad Foral de Navarra, por ello, cuenta con experiencia en adaptación y suma en las propuestas generadas desde INAI, así como capacidad de revisión y mejora de las herramientas y modelos de trabajo llevados a cabo hasta el momento.

Desde mayo de 2019 pasa a ser gestionado, junto con los demás equipos especializados que constituyen los Centros de Servicios Sociales de Navarra, por la Fundación Gizain, de carácter público.

## **1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

De las 166 mujeres atendidas, 40 han demandado únicamente asesoramiento mientras que 126 mujeres han iniciado un tratamiento dirigido a su recuperación. De estos, 6 casos han sido reaperturas de este mismo año. Las características sociodemográficas que se exponen a continuación se refieren a las 120 mujeres atendidas, excluyendo estos 6 expedientes puesto que sus características ya están incluidas en los 120 expedientes.

### 1.1. Acceso

La llegada de las mujeres al EAIV puede ser desde varias instancias: Servicios Sociales, Centros sanitarios, policiales, educativos, etc. También pueden llegar directamente bien por iniciativa personal o por consejo de familiares o amigas. El acceso de las mujeres atendidas en 2019, ha sido por derivación de recursos comunitarios, concretamente 61 mujeres, un 50,83%. 18 mujeres (15%) accedieron directamente. Finalmente 41 accedieron por derivación de los Servicios sociales Municipales (34,16%).

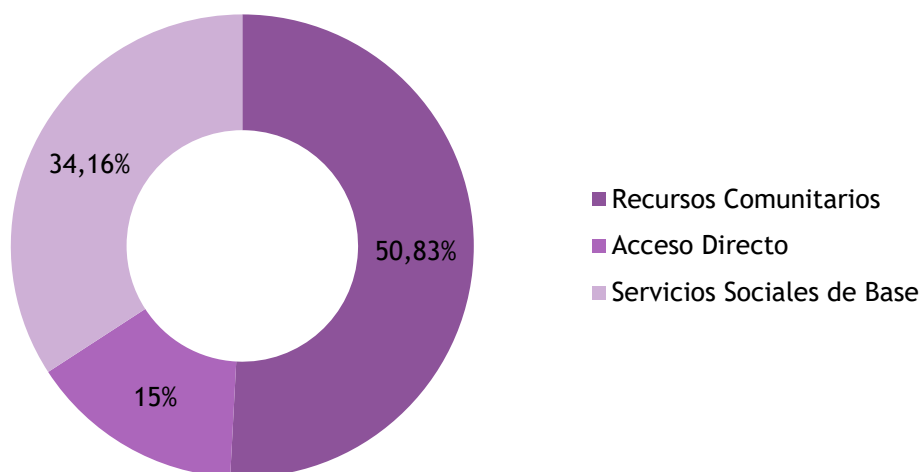


GRAFICO 1: Mujeres atendidas por tipología de acceso

### 1.2. Tipo de Violencia

Los datos muestran que de las 120 mujeres atendidas, la violencia exclusivamente psicológica está presente en 18 mujeres (15%). La violencia física y psicológica también en el 72,5%, 89 mujeres. Por su parte la violencia sexual tiene una presencia importante: 35 mujeres atendidas (29,16%). Además hay violencia económica en 39 (32,5%). El total de violencia siempre es superior al total de mujeres porque en muchas ocasiones la mujer sufre diferentes formas de violencia.

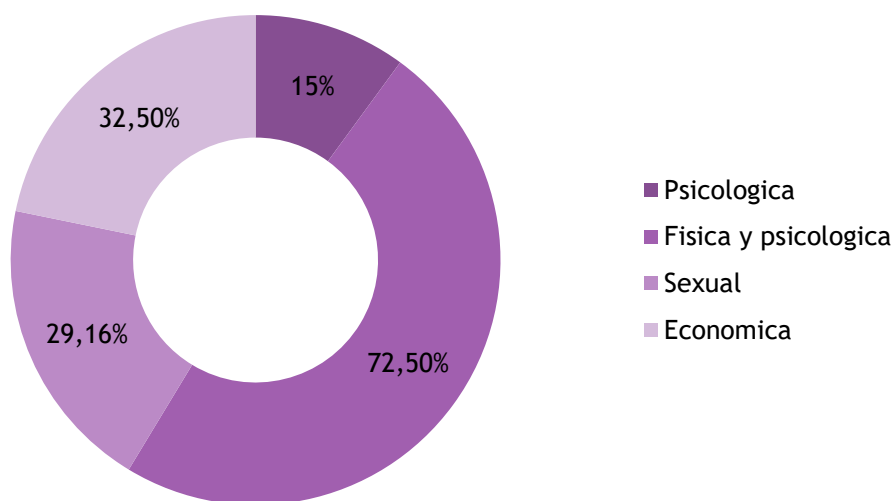


GRAFICO 2: Mujeres atendidas por tipología de violencia

### 1.3. Edad

Los EAIV atienden a mujeres de todas las edades, desde las menores hasta las mayores de 65 años. Sin embargo se concentran en los tramos de edad entre 30 y 49 años. Las mujeres atendidas ascienden a 75. Los datos evidencian que las mujeres mayores y las menores de edad no llegan a los equipos especializados.

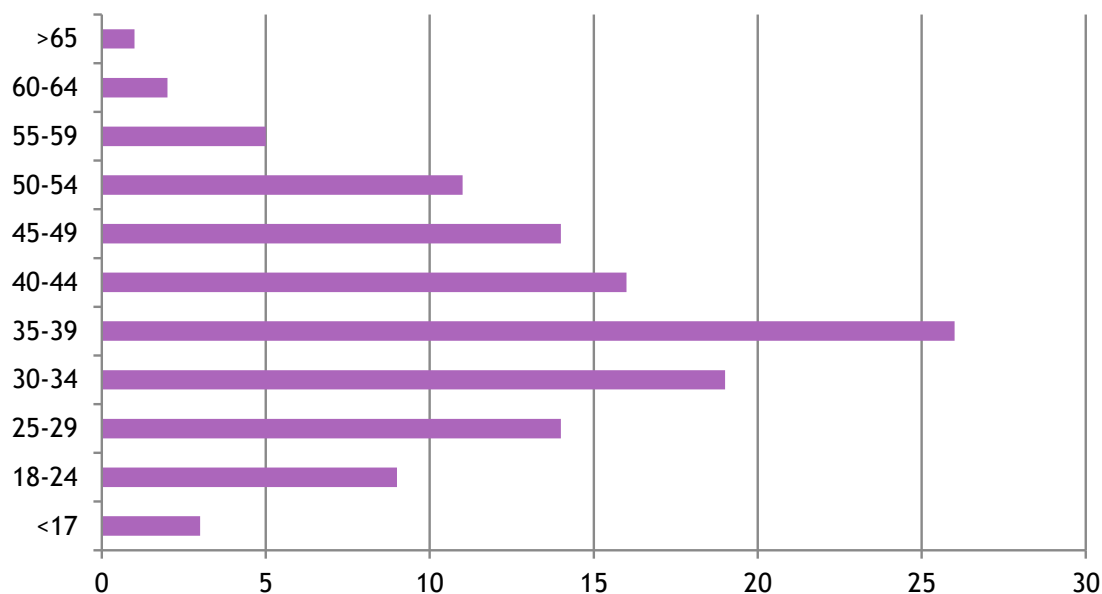


GRAFICO 3: Mujeres atendidas según edad

#### 1.4. País de Nacimiento

El porcentaje de mujeres nacidas en España supone el 68,33 %, frente al 31,67 % de mujeres que nacieron en otros países.

#### 1.5. Responsabilidades familiares

El 59,16% de las mujeres atendidas tiene menores o familiares bajo su responsabilidad, frente a un 40,84% que no. Esta es una cuestión relevante en dos aspectos: violencia hacia menores y dificultad para superar esa situación por parte de las mujeres. Es un reflejo del sesgo de género en la atención y los cuidados asignados a la mujer.

#### 1.6. Discapacidad

La violencia en las mujeres con discapacidad es un fenómeno todavía muy poco visibilizado. Esta característica añade un factor más de vulnerabilidad. En 2019 fueron atendidas 7 mujeres con discapacidad reconocida, un 6,2%.

#### 1.7. Denuncias y Órdenes de Protección

No todas las mujeres atendidas por los EAIV interpusieron denuncia y solicitaron Orden de Protección. Teniendo en cuenta los comentarios de las mujeres al respecto, el proceso penal implica un impacto socio-emocional que disuade de su uso. No obstante, interpusieron denuncia 50 mujeres junto con solicitud de Orden de Protección, el 41,66% del total. De estas 50 solicitudes se concedieron 35.



GRAFICO 4: Mujeres atendidas según denuncias y órdenes de protección

## 2. CARACTERÍSTICAS DE MUJERES DE PRIMERA ATENCIÓN EN 2019

De las 126 mujeres han iniciado un tratamiento dirigido a su recuperación (6 casos han sido reaperturas de este mismo año), 60 mujeres han acudido por primera vez al EAIV Estella en 2019. Las características sociodemográficas que se exponen a continuación se refieren estas 60.

### 2.1. Acceso

La llegada de las mujeres al EAIV puede ser desde varias instancias: Servicios Sociales, Centros sanitarios, policiales, educativos, etc. También pueden llegar directamente bien por iniciativa personal o por consejo de familiares o amigas. El acceso de las 60 mujeres atendidas, por primera vez, en 2019, ha sido por derivación de recursos comunitarios, concretamente 28 mujeres (46,68%), 13 mujeres (21,66%) accedieron directamente. Finalmente 19 accedieron por derivación de los Servicios sociales Municipales (31,66%).

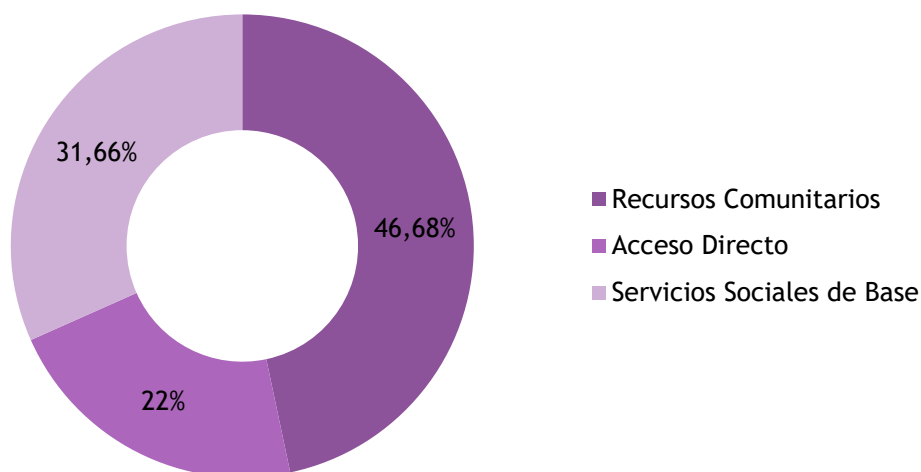


GRAFICO 5: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, por tipología de acceso

### 2.2. Tipo de Violencia

La violencia exclusivamente psicológica está presente en 10 mujeres (16,7%). La violencia física y psicológica también en el 76,66%, 89 mujeres. Por su parte la violencia sexual tiene una presencia importante: 20 mujeres atendidas de nuevo acceso (33,33%).



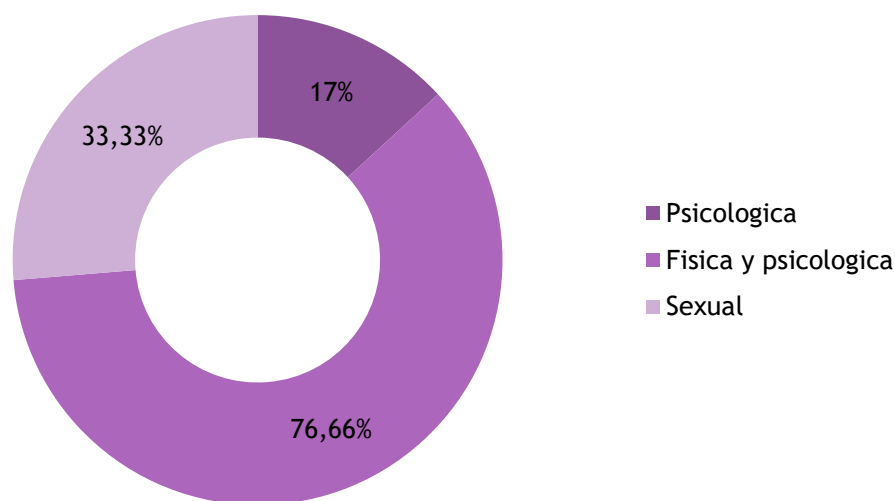


GRAFICO 6: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, por tipología de violencia

### 2.3. Edad

Los EAIV atienden a mujeres de todas las edades, desde las menores hasta las mayores de 65 años. Las mujeres de nuevo acceso ascienden a 39 (65%).

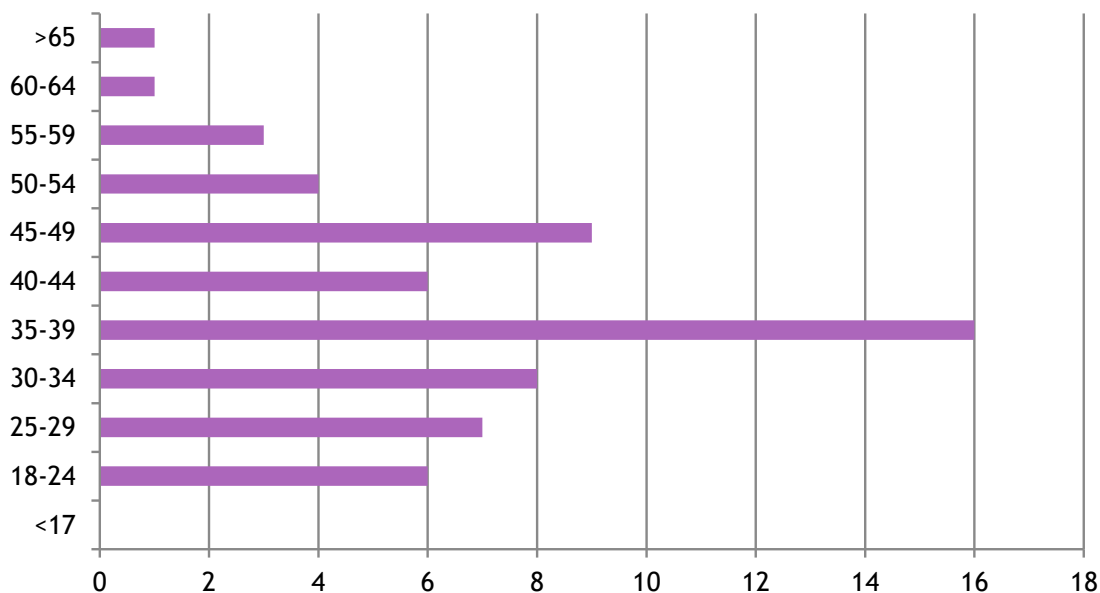


GRAFICO 7: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, según edad

#### 2.4. País de Nacimiento

El porcentaje de mujeres nacidas en España supone el 66,66 %, frente al 33,33 % de mujeres que nacieron en otros países.

#### 2.5. Responsabilidades familiares

El 60% de las mujeres atendidas, de nuevo acceso, tiene menores o familiares bajo su responsabilidad, frente a un 40% que no. Esta es una cuestión relevante en dos aspectos: violencia hacia menores y dificultad para superar esa situación por parte de las mujeres. Es un reflejo del sesgo de género en la atención y los cuidados asignados a la mujer.

#### 2.6. Discapacidad

La violencia en las mujeres con discapacidad es un fenómeno todavía muy poco visibilizado. Esta característica añade un factor más de vulnerabilidad. En 2019 fueron atendidas 4 mujeres con discapacidad reconocida, un 6,7%.

#### 2.7. Denuncias y Órdenes de Protección

No todas las mujeres atendidas por los EAIV interpusieron denuncia y solicitaron Orden de Protección. Teniendo en cuenta los comentarios de las mujeres al respecto, el proceso penal implica un impacto socio-emocional que disuade de su uso. No obstante, interpusieron denuncia 25 mujeres junto con solicitud de Orden de Protección, el 41,66% del total. De estas 25 solicitudes se concedieron 18.



GRAFICO 8: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, según denuncias y órdenes de protección

### 3. CARACTERÍSTICAS DE DESCENDIENTES DE PRIMERA ATENCIÓN EN 2019

En 2019, accedieron al EAIV un total de 18 hijas e hijos víctimas (8 chicas y 10 chicos) de la violencia contra la mujer. De éstos 16 son menores de edad y 2 mayores de edad.

Las características específicas de la violencia experimentada por las y los menores fueron:

- En todos los casos fueron testigos de la violencia ejercida sobre sus madres.
- El 62,5% han sufrido también violencia directa.
- El 6,25% tiene Medida de Alejamiento.
- 5 de los menores atendidos acudió a Salud Mental, un 31,25%

Con respecto a la hija mayor de edad que recibió atención psicológica las características principales son:

- Fue testigo de la violencia ejercida sobre su madre.
- Sufrió violencia indirecta.

Con respecto al hijo mayor de edad que recibió atención educativa las características principales son:

- Fue testigo de la violencia ejercida sobre su madre.
- Sufrió violencia indirecta.

#### 4. CASOS FINALIZADOS

Se ha finalizado la intervención en 59 mujeres. Las causas se exponen en el gráfico siguiente. En líneas generales puede decirse que algo más de la mitad (61%), es decir 36 mujeres, finaliza el tratamiento habiendo cumplido parcial o totalmente los objetivos. El resto de causas de finalización son variadas, como puede apreciarse en el gráfico adjunto.

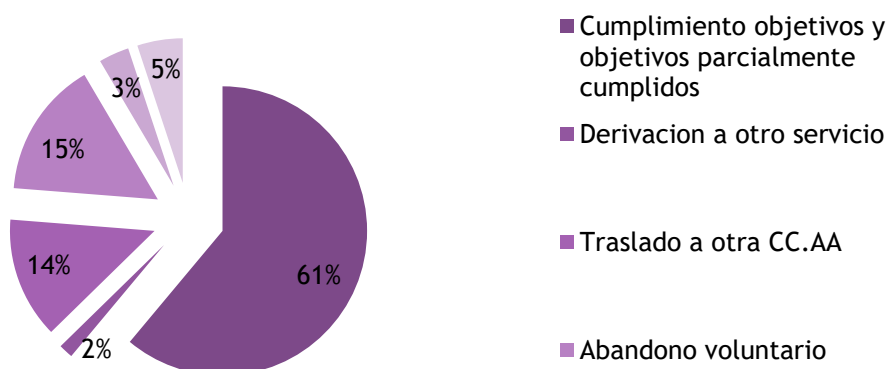


GRAFICO 9: Casos finalizados en 2019

## 5. COMPARATIVA PERFIL NUEVOS ACCESOS (2018-2019)

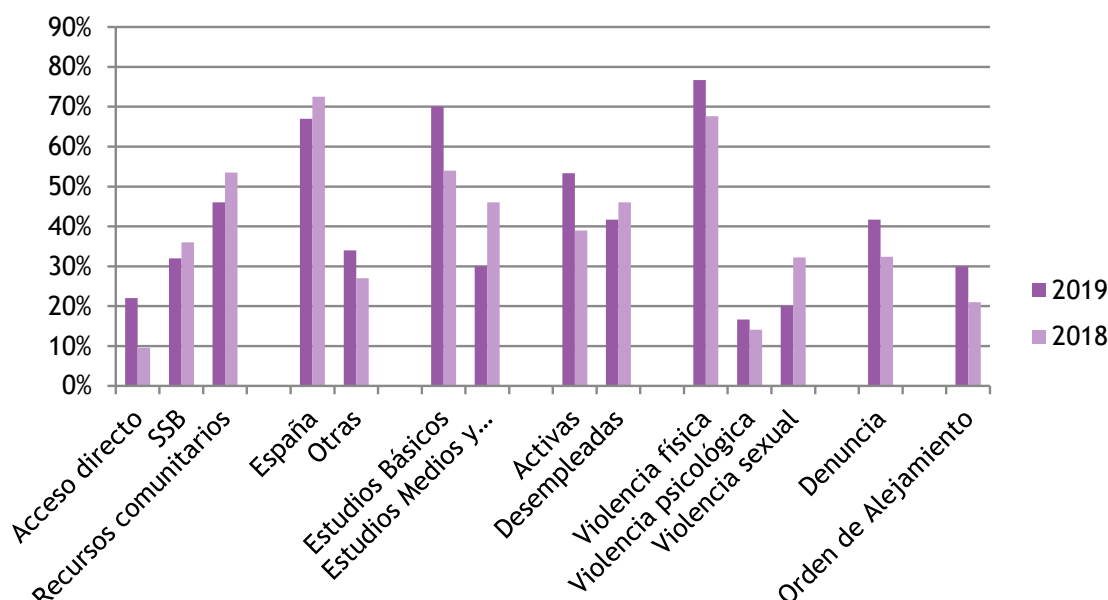


GRAFICO 10: Comparativa sociodemográfica de nuevos accesos 2018-2019

En la comparativa 2018- 2019 cabe destacar los siguientes aspectos:

- **Se mantiene** la **derivación desde Servicios Sociales de Base**, con un 37% de los casos, frente a un 31,66% en 2019. El **acceso directo** aumenta siendo en 2019 un 21,66% frente a un 10% en 2018.
- **Disminuye** el porcentaje de mujeres de **nacionalidad española** con respecto al año anterior, un 66,66%, frente al 72,5% del 2018. Y se mantiene el porcentaje de mujeres de **América del Sur y Central** (18,33% en 2019 y 19,45% en 2018). **Aumenta** ligeramente el número de casos de mujeres de **otras nacionalidades** (8,33% en 2018, frente al 15% en 2019).
- Respecto al **nivel educativo**, se mantiene el perfil con respecto al año anterior.
- Respecto a la **situación laboral**, las mujeres de nuevo acceso durante 2019 tienen un porcentaje mayor de **ocupación laboral** (53% en 2019 frente al 39% de 2018), y se mantiene el mismo porcentaje de las que están en situación de **desempleo** de un 46% en 2018 a un 42% en 2019.
- Respecto al tipo de violencia sufrida, **aumenta** la **violencia física y psicológica**, 76,66% en 2019. **Se mantiene** la **violencia psicológica** (14% en 2018 y 16,66% en 2019). Finalmente la **violencia sexual se mantiene** igual que el año anterior con un 33,33%.

- **Aumenta** el número de mujeres que han interpuesto **denuncia** en 2019 respecto a 2018. El pasado año un 31,70% de ellas interpuso denuncia y en 2019 ha sido un 41,66% del total.
- En cuanto al número de concesiones de **órdenes de alejamiento** aumenta el mismo porcentaje, un 72%.
- Finalmente, se mantiene los **asesoramientos puntuales** con respecto al año anterior en 2018 hubo 43 asesoramientos y en 2019, 40.

En conclusión, se observa que las características de los perfiles del año 2018 y 2019 se mantienen de forma similar en la mayoría de los aspectos que se describen sobre las mujeres que acceden al equipo cada año.

## 6. INTERVENCIÓN

La apertura de expediente no se realiza en todas las mujeres que acuden al EAIV sino, únicamente, en aquellas en las que se acuerda iniciar una intervención. En todos casos la decisión se toma conjuntamente entre el equipo y la mujer. Los expedientes abiertos han conllevado distintos tipos de atenciones, ya que cada situación se aborda de forma personalizada. Ésta puede ser social, psicológica, educativa y legal (a cargo del SAM). Las letradas y letrados acuden al Equipo de Atención Integral en horario prefijado. En 2019 la atención recibida ha sido social en todas las mujeres, psicológica en 74, educativa en 64 y legal en 52.

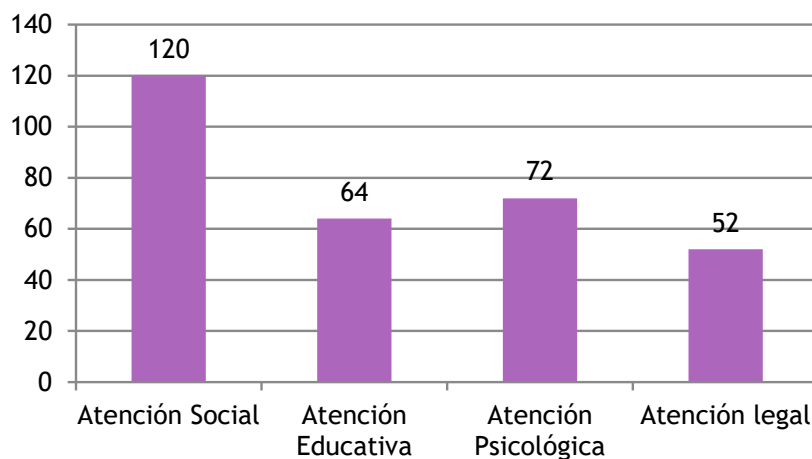


GRAFICO 5: Mujeres atendidas según tipología de tratamiento

### 6.1. Atención social

En todos los casos se ha realizado una intervención social, dirigida a conocer la realidad familiar y social de la víctima, valorar los recursos propios y sus circunstancias personales, familiares y sociales. Incluyendo en su caso, la trayectoria migratoria, valoración de la situación de riesgo, evaluación de la

situación de maltrato mediante entrevistas estructuradas y prevención o detección de posibles y/o nuevas situaciones de violencia.

- El 100% de las mujeres han recibido asesoramiento sobre los recursos existentes en el área de Estella.
- No se ha tramitado ninguna ayuda económica, ya que las usuarias han optado por solicitar prestaciones gestionadas por el Servicio Público de Empleo Estatal (prestación o subsidio por desempleo) o prestaciones asistenciales del Gobierno de Navarra (Renta Garantizada).
- Se ha asesorado y apoyado a 1 mujer en el proceso de solicitud de acreditación de víctima de violencia de género para vivienda de protección oficial. Cabe destacar que el área de Estella no existen viviendas de protección oficial, lo cual dificulta que las mujeres puedan optar a ellas, ya que tendrían que cambiar de zona de residencia, con lo que ello supone a todos los niveles. Por ese motivo no se han tramitado más solicitudes en este sentido.
- Se han elaborado 9 certificados a mujeres de que está siendo atendida por el equipo.
- Se han elaborado conjuntamente con psicóloga y educadora social, 1 informe solicitado por la mujer.
- Además, 3 informes psicológicos y 3 informes educativos, solicitados por las propias usuarias.

Por otro lado, se ha realizado un informe para tramitación de ayuda económica, y un informe para acreditación de víctima de violencia de género. En la fase de acogida y valoración del riesgo, en el año 2019, se han derivado 4 casos al Centro de Urgencia. Dos de ellas eran mujeres que se estaba interviniendo con ellas desde el EAIV y las otras dos fueron mujeres que en la primera cita debido al riesgo se derivó directamente a dicho recurso. Durante esta fase siempre se pautan a las usuarias, medidas de autoprotección, informando que, ante una situación de riesgo, pueden avisar directamente al 112 y activar de forma inmediata el protocolo de urgencia para su protección.

### *6.2. Atención psicológica*

De los 60 nuevos casos abiertos en 2019, 43 de ellos recibieron atención psicológica (71,67% de los casos). De los 120 casos atendidos en 2019, han recibido atención psicológica un total de 74 mujeres (62% del total atendido). De ellas, 63 mujeres han recibido terapia de manera sistemática y 4 mujeres han sido atendidas únicamente en terapia grupal desde el ámbito de la atención psicológica. Además, se ha atendido en 7 asesoramientos como apoyo a la valoración psicológica debido a las características de los casos.

En el año 2019, se ha mantenido la atención de 3 adolescentes. En general, la demanda de atención ha provenido de los padres, quienes han acudido al servicio por acceso directo al detectar situaciones de maltrato. El tipo de maltrato que predomina en el caso de las adolescentes es la violencia psicológica y física.

Así mismo, han recibido atención psicológica 11 familiares de las usuarias: hijas mayores, hijas e hijos menores y madres y padres. Han sido atendidos y atendidas como parte del propio proceso terapéutico de las usuarias, y con la autorización de estas, ya sea para recibir información de interés para el abordaje del caso, o para ofrecerles orientaciones puntuales, de cara a potenciar la comunicación, empatía, comprensión y aceptación en el proceso del acompañamiento.

La decisión de proporcionarles la atención psicológica ha estado basada en; la demanda planteada por las mujeres y/o en la identificación durante la recepción y entrevista inicial del caso por parte de la trabajadora social, y en la necesidad de acompañamiento especializado en atención a la sintomatología y consecuencias psicológicas asociadas a la situación de violencia.

Por tanto, la finalidad de la intervención psicológica ha sido ofrecer un acompañamiento terapéutico integral, hacia una elaboración y reparación del daño a nivel físico, psicológico y emocional, que presentan aquellas mujeres como consecuencia de haber sufrido, estar sufriendo o en riesgo de sufrir violencia de género. Para ello, se han utilizado diversas técnicas y herramientas de intervención desde un enfoque integral, propias de las orientaciones sistémica, cognitivo-conductual y gestáltica (humanista); del mismo modo, se ha realizado un trabajo terapéutico holístico.

Los procesos terapéuticos realizados con las mujeres se han caracterizado por su continuidad y compromiso en el tiempo, dándose una media de 10,3 sesiones individuales por mujer atendida, incluyendo las sesiones realizadas mediante seguimiento telefónico. Esta metodología se ha visto marcada por la complejidad de la sintomatología en los casos, la necesidad de trabajo hacia la toma de conciencia de todos los tipos de violencia vividas y de las dinámicas y patrones que sustentan la construcción de relaciones desiguales, la elaboración y reparación emocional de las consecuencias de su historia de violencia, así como la adquisición de herramientas y estrategias que les permita avanzar en su proceso de empoderamiento y reconstrucción de su proyecto de vida.

De las mujeres que han sido atendidas en terapia, se distinguen varios motivos de demanda de inicial:

- El 85% han iniciado el proceso terapéutico debido a una situación de violencia de género por parte de su pareja o ex pareja.



- El 4% han acudido por haber sufrido una agresión sexual fuera de la pareja.
- El 5,5% acuden por haber sido víctimas de abusos en la infancia, siendo este el motivo principal por el que necesitan apoyo psicológico.
- El 5,5% acuden por otros motivos ya sea acoso, violencia por parte de algún familiar, etc.

Un 90,4 % de las mujeres atendidas muestran tener conciencia de la historia de violencia vivida. Un 80,9% ya había iniciado el proceso de ruptura con su pareja cuando acuden al EAIV; mientras que un 9,5% de estas últimas continuaban viviendo con sus parejas, enfrentándose a distintos tipos de dificultades a la hora de tomar la decisión de finalizar la relación de violencia (tales como la dependencia emocional, la indefensión aprendida y el aislamiento social, el elevado nivel de daño presente en la autoestima y en la propia seguridad y autonomía, la diversa sintomatología presente, etc.).

Un 9,5% de las mujeres han mostrado no tener conciencia de toda la historia de violencia vivida. En estos casos, se ha realizado un proceso terapéutico continuado en el tiempo, en el que se intensifica el trabajo de visibilización de todas las formas de violencia, así como la identificación de las dinámicas y patrones que generan y mantienen la construcción de relaciones desiguales.

Un 28,6% de las mujeres atendidas han presentado reincidencias en la situación de violencia; tanto dentro de la misma relación al encontrarse inmersas en el “círculo de la violencia”, como al repetir patrones propios de relaciones desiguales en la construcción de nuevas relaciones de pareja. Un 71,4% son capaces de salir de esta situación, tras el avance en la comprensión de la propia historia de vida y en el proceso terapéutico.

Un 31,1% de las usuarias atendidas estaban sufriendo violencia en el momento de la intervención, de diversas formas: de manera directa por parte del agresor (continuando dentro de la relación o tras haber finalizado la misma), violencia a través de los hijos e hijas, o bien violencia simbólica por otros medios.

De las mujeres atendidas en terapia debido a haber vivido una situación de violencia de género en pareja, un 13,5% han vivido además abusos en la infancia y/o en la adolescencia y un 32,4% vivió violencia intrafamiliar en la infancia y/o en la adolescencia. El proceso terapéutico pone en manifiesto la presencia de regularidades con relación a antecedentes y factores condicionantes de la violencia, los cuales han sido reportados por las mujeres al narrar sus historias de vida.

Respecto a la sintomatología podemos encontrar que los síntomas asociados al estrés postraumático están presentes en un 52,7% de los casos. Este dato clínico es



recogido a través de la Escala de Gravedad de Síntomas del Trastorno de Estrés Postraumático de Echeburúa, Corral, Amor, Zubizarreta y Sarsua (1997) y EGEP-5: Evaluación global del estrés postraumático de M. Crespo, M. M. Gómez y C. Soberón.

Así mismo, se ha encontrado un 81,1% con sintomatología ansiosa y otra 71,6% con sintomatología depresiva. En el proceso terapéutico, se torna esencial el trabajo de gestión y reparación emocional de dichas sintomatologías. Un 13,5% ha referido tener pensamientos de ideación suicida a lo largo de su vida.

Al finalizar el año 2019, 31 mujeres habían finalizado la intervención psicológica. Los motivos de finalización en la atención terapéutica han sido:

- Objetivos terapéuticos cumplidos: 61%
- Objetivos terapéuticos parcialmente cumplidos y posterior cese voluntario de la terapia por parte de la usuaria: 6%
- Baja voluntaria de la usuaria de la terapia (presiones externas, retoman la relación, no se encuentra en el momento de la intervención): 20%
- Traslado de la usuaria a otra localidad: 3%
- Derivación a otro servicio: 3,2%

A requerimiento de las usuarias fueron realizados 3 informes psicológicos con el objetivo de informar sobre las consecuencias psicológicas de la violencia de género de las mujeres y 1 sobre las consecuencias de los hijos de una mujer, atendidos por una de las psicólogas. A requerimiento del juzgado se ha realizado un informe psicológico. A consecuencia de la realización de dos estos informes, se nos cita desde el juzgado en dos ocasiones para ratificar estos informes en el juicio de violencia de género.

Con respecto a las hijas e hijos atendidos, se intervino con 7 hijos/as menores de edad (cuatro hijas y un hijo), así como con 2 hijas mayores de edad.

La atención de los y las menores fue valorada en respuesta a las demandas de las madres, considerándose procedente la necesidad de atención psicológica. Debido a la modificación del art. 156 del código civil, si hay un procedimiento penal abierto, es la psicóloga la figura que atiende a los y las menores sin necesidad de valoración cuando no hay consentimiento paterno. Se ha trabajado el rol que han desempeñado las hijas menores dentro del conflicto de violencia, así como las consecuencias emocionales de la violencia para eliminar la sintomatología asociada a ésta, además del aprendizaje de pautas de relación no violentas, como prevención de violencia de género.

Con respecto a las hijas mayores de edad, el proceso terapéutico ha ido encaminado hacia un trabajo de reparación y elaboración de la historia de violencia vivida en su familia de origen, así como hacia la prevención y aprendizaje de construcción de relaciones sanas e igualitarias. De las hijas mayores de edad el 50% ha finalizado el proceso terapéutico por objetivos cumplidos.

### *6.3. Atención educativa*

#### *6.3.1. Intervención con las mujeres*

Del total de 120 casos de mujeres atendidas por el EAIV en 2019, han recibido atención educativa un total de 64 mujeres el 53%.

- El 32% de las mujeres atendidas, han trabajado aspectos relacionados con al parentalidad, siendo esta una de las principales preocupaciones y demandas de las mujeres que son madres y que han acudido al servicio.
- El 18% han demandado acompañamiento durante sus procesos de separación en relación a los procesos judiciales.
- El 3% de las mujeres atendidas han desarrollado aspectos relacionados con la salud mental.
- El 28% han desarrollado la adquisición de habilidades sociales.
- El 32 % han trabajado las relaciones sociales y la autonomía personal.
- El 22 % de las mujeres ha trabajado la gestión emocional y la autoestima, tanto a nivel individual como grupal.
- El 23 % han trabajado la prevención y la sensibilización en la violencia de género.

Por último se ha atendido a un 13% de las mujeres de manera puntual o con asesoramientos de temas concretos relacionados con el recurso. Se han realizado diferentes acompañamientos, entre los que destacan:

- Policía Foral: 1 acompañamiento.
- Guardia civil: 2 acompañamientos.
- Juzgado: 16 acompañamientos.
- Hacienda: 2 acompañamientos.
- Nasuvinsa: 3 acompañamientos.

#### *6.3.2. Intervención con descendientes*

Desde el EAIV, se interviene teniendo en cuenta las consecuencias que genera la violencia de género en las hijas e hijos y el rol que asumen ante la situación de violencia vivida. En 2019, se atendieron a un total de 20 hijas e hijos víctimas (9 chicas y 11 chicos) de la violencia contra la mujer. De éstos 17 son menores de edad y 3 mayores de edad. El 65% recibieron apoyo de la educadora social.

- Consecuencias de la violencia de género sobre descendientes  
**En relación a las Alteraciones de Conducta, cabe destacar:**
  - El 29% presenta llamadas de atención.
  - El 47% relación de ambivalencia con la madre.

- El 18% no aceptación de límites y normas.
- El 18%, tendencia al aislamiento.

**En cuanto a las alteraciones afectivas:**

- El 65% presenta estrés y miedo.
- El 76% rabia, culpa o vergüenza.
- El 88% miedo ante la separación.
- El 53% conflicto de lealtades.

**En cuanto a las Alteraciones Sociales:**

- El 12% rechazo social.
- El 35% tiene dificultad en la interacción y relación con sus iguales.
- El 41% dificultad para crear y mantener vínculos cercanos.
- El 24% aislamiento y soledad.

**En cuanto a las alteraciones de aprendizaje:**

- El 35% presenta dificultades para el aprendizaje y la concentración.
- Intervención indirecta con descendientes menores a través de la madre

En el año 2019, se han atendido indirectamente por parte de la educadora social un total 50 hijas e hijos. Esta intervención se ha llevado a cabo a través del trabajo realizado con las madres, sobre las consecuencias que sus hijas e hijos podían presentar, derivadas de la situación de violencia de género vivida, dado que no existía consentimiento paterno para la intervención directa con los hijos e hijas.

- Casos finalizados de descendientes

Han finalizado la intervención educativa un total de 9 hijas e hijos, siendo 8 menores de edad y 1 mayor de edad. Los principales datos de los cierres de las hijas e hijos menores de edad son las siguientes:

- El 37,5 % son hijas y el 62,5 % hijos.
- Entre los motivos de cierre: 12,5% por objetivos cumplidos, 12,5% no considera el momento de la intervención, el 25% por traslado a otra localidad y el 50% por abandono del servicio por requerimiento de la madre.

Con respecto a la hija mayor, el cierre se ha realizado porque esta no valora que precise intervención en el momento actual.

**6.4. Atención jurídica**

Durante el 2019, la atención legal, sigue siendo realizada por el Servicio de Atención a la Mujer de Estella (SAM) del Colegio de Abogados de Estella. Ofrece asesoramiento jurídico a mujeres mediante cita previa, recogida por la administrativa del Centro de Servicios Sociales de Estella. Los letrados y letradas acuden al Centro de Servicios Sociales de Estella dos días por semana: martes de 16:00h a 17:00h y viernes de 12:00h a 13:00.

De las 52 atenciones realizadas por este servicio durante el año 2019, 36 han sido usuarias del EAIV Estella, que han demandado asesoramiento jurídico en Violencia de Género, en relación a los siguientes temas: ámbito penal, ámbito civil, ámbito de extranjería, y gestiones relacionadas con la tramitación de la justicia gratuita.

## 7. CARACTERÍSTICAS DE DESCENDIENTES ATENDIDOS

En 2019, se atendieron a un total de 20 hijas e hijos víctimas (9 chicas y 11 chicos) de la violencia contra la mujer. De éstos 17 son menores de edad y 3 mayores de edad. Las características específicas de la violencia experimentada por las y los menores fueron:

- En todos los casos fueron testigos de la violencia ejercida sobre sus madres.
- El 65% han sufrido también violencia directa.
- El 12% tiene Medida de alejamiento.
- El 29% acuden a Salud Mental.

Con respecto a las 2 hijas y un hijo mayores de edad que recibieron atención educativa y/o psicológica las características principales son:

- En todos los casos fueron testigos de la violencia ejercida sobre sus madres.
- El 75% han sufrido también violencia directa.

## 8. INTERVENCIÓN GRUPAL

Se han llevado a cabo dos grupos de intervención: un grupo educativo coordinado por la educadora social y un grupo terapéutico coordinado por la psicóloga. El grupo educativo se inició en diciembre de 2018 realizándose únicamente una sesión durante ese año y continuando las sesiones en 2019. La edad de las usuarias que participaron en los grupos abarca entre los 34 y los 55 años. En total participaron 17 mujeres. En promedio el 43,5% de las participantes estaban activas laboralmente en el momento de la experiencia grupal y un 56,5 % en desempleo.

FUNDACIÓN | GIZAIN

### 8.1. Grupo Terapéutico

La terapia de grupo constituye un espacio de auto-reflexión colectiva de mujeres que viven o han vivido en alguna etapa de su vida algún hecho de violencia de género y que buscan apoyarse entre sí para manejar de manera más saludable las consecuencias de dicha violencia, poder tomar decisiones, asumir cambios y enfrentar la vida con mayor plenitud. El grupo ha favorecido un espacio de socialización y encuentro interpersonal. La finalidad ha sido partir del problema común para trascender la victimización, fortalecer capacidades en la toma de decisiones a nivel personal, y avanzar hacia la construcción de una mejor calidad de vida, sin violencia.

Estos grupos, constituidos voluntariamente por mujeres participantes en EAIV, favorecen la flexibilidad en el proceso y el intercambio de opiniones y visiones, compartir experiencias. En la Casa de Cultura y Casa de Juventud de Estella se realizaron los 2 grupos de 9 sesiones. Cada una de las cuales tenía un contenido específico (Historia de vida, socialización de género, tipos y funcionamientos de la violencia, amor romántico, autoestima y cuidado, sexualidad, expresión emocional

y comunicación, proyecto vital). Están orientados a experiencias vivenciales de carácter terapéutico, que incluyeron acciones encaminadas a la revisión y aprendizaje de la concepción ideológica que sostiene la creación y el mantenimiento de las relaciones basadas en la desigualdad. Se alternaban momentos de reflexión conjunta con trabajo de auto-reflexión, y recursos técnicos dinámicos favorecedores de estos procesos.

La Psicóloga terapeuta orienta los grupos hacia estos procesos a través de elementos y técnicas para:

- Crear un espacio de confianza y seguridad, que posibilite una puesta en común del proceso terapéutico en su vivencia de la violencia.
- Comenzar a nombrar y compartir la historia de vida, pudiendo romper el silencio.
- Avanzar en la toma de conciencia de la historia de violencia vivida, así como en la identificación de los mecanismos y dinámicas que perpetúan la violencia.
- Trabajar las emociones asociadas a la vivencia de la violencia: miedo, culpa, enfado, tristeza, etc.
- Generar y construir un imaginario sano y real en torno a las relaciones sexo-afectivas igualitarias.
- Trabajar acerca de la construcción social de la mujer en la tarea de cuidados.
- Poner en común el ideario acerca de la sexualidad, y construir un significado propio, satisfactorio y sano.
- Avanzar en la identificación, gestión y expresión emocional.
- Anclar el aprendizaje adquirido en el grupo, y toma de conciencia de su proceso y de los pasos dados.

Los grupos se desarrollaron durante los meses de Abril - Junio y Octubre - Noviembre. El horario se estableció de acuerdo a la disponibilidad de las mujeres participantes. En el primer caso los martes de 10:00h a 12:00h, y en el segundo los lunes de 9:30h a 11:30h. Participaron 7 mujeres usuarias de EAIV. De ellas un 65% se encontraban en situación activa de empleo y un 85% finalizaron la situación de maltrato al iniciar el grupo terapéutico.

En relación a la evaluación, En relación a la evaluación, los resultados obtenidos de una valoración cualitativa individual y grupal, se extrae:

- **Evaluación de la experiencia en general:** 100 % de las usuarias consideraron el grupo como una experiencia muy positiva, que les ha ayudado a fortalecerse psicológicamente, adquiriendo recursos y herramientas para afrontar el cambio. La reconocen como una



experiencia que les ha ayudado a socializarse. Además, la valoran como una experiencia de aprendizaje y crecimiento personal.

- **Evaluación de las condiciones (local y horario):** Un 100 % de las usuarias están satisfechas con las condiciones del local en el que se realizó la experiencia, el cual describen como un lugar tranquilo, confortable, que les permitía privacidad. Un 85% de las mujeres se muestran de acuerdo con el horario de las sesiones. Con relación al tiempo de duración de cada sesión, un 96% valoran que es muy poco tiempo. La demanda general (100%) es la de extender la sesión.
- **Evaluación de la coordinación:** La totalidad del grupo (100%) valora positivo el trabajo de coordinación de la sesión, la información aportada, la forma o estilo de conducción del trabajo grupal, y la atención, escucha, y apoyo emocional ofrecido. Consideran resueltas las dudas que emergieron en las sesiones y la manera en la que se les facilitó el debate y elaboración de los temas.
- **Evaluación de las dinámicas de las sesiones:** En general, un 100% de las participantes valoraron como muy positivo, los recursos y las técnicas empleadas en las sesiones. Valoran la sesión como dinámica y atractiva, profunda e interesante, y refieren haberse sentido muy a gusto. Un 100 % plantea haber logrado un alto nivel de confianza y de seguridad, que le permitió abrirse y expresarse libremente.
- **Evaluación de los avances alcanzados:** Un 100 % refiere haber notado avances en el aumento de la autoestima, asertividad y mayor conocimiento de una misma.
  - Han ganado conciencia de las inequidades de género y de las condicionantes de la violencia de género.
  - Han comprendido aspectos de sus historias de vida.
  - Han salido de la victimización.
  - Mayor autoestima, confianza y seguridad en sí mismas.
  - Desarrollo de recursos y herramientas para el afrontamiento de los problemas que enfrentan, derivados de la violencia de género.
  - Fortalecimiento de las redes de apoyo, con otras mujeres que han sido víctimas de la violencia de género.

### *8.2. Grupo Educativo*

El grupo educativo supone un espacio de encuentro común entre mujeres que tratan de abordar su situación actual desde nuevas estrategias de actuación. Constituye un espacio de aprendizaje colectivo de mujeres que viven o han vivido en alguna etapa de su vida algún hecho de violencia de género. Se trata de establecer cauces de transformación y resolución, de gestión pragmática y concreta de acciones a implementar. El grupo ha favorecido un espacio de

socialización y encuentro interpersonal. La finalidad ha sido partir del problema común para desarrollar estrategias de activación personal hacia el cambio.

El grupo, constituido voluntariamente por mujeres participantes en EAIV, favorecen el contacto interpersonal y el aprendizaje. En la Casa de Cultura de Estella se realizó 1 grupo de 4 sesiones. Cada una de las cuales tenía un contenido específico (Dinámicas para la formación y cohesión del grupo, procesos evolutivos y características de cada estadio, ciclo de violencia en hijos e hijas y su comparativa con el ciclo de violencia de las mujeres, roles de hijos e hijas durante la situación de violencia y posicionamiento de las madres, factores protectores y resilientes en la parentalidad). Están orientados a experiencias vivenciales de carácter expresivo. Se trata de originar un espacio de confianza, libre expresión, abierto y acompañado. Se utilizan técnicas de expresión corporal para una mayor conexión emocional.

La Educadora orienta el grupo hacia estos procesos a través de elementos y técnicas para:

- Promover un espacio de aprendizaje colectivo desde las experiencias y opiniones individuales.
- Reflexionar y tomar conciencia sobre la influencia que tienen sus propias historias infantiles y familiares en las relaciones actuales con sus hijos e hijas.
- Identificar los estilos de crianza que han desarrollado con sus hijas e hijos.
- Adquirir herramientas para entender las características y los procesos por los que pasan sus hijos e hijas en las situaciones de violencia de género dependiendo de la edad.
- Fomentar una comunicación asertiva y bidireccional.
- Fortalecer las competencias parentales que ya tienen.
- Evaluar en cada una de las sesiones, el desarrollo, los contenidos y el estado de cada integrante del grupo.

El grupo se desarrolló durante los meses de Diciembre 2018 - Marzo 2019. El horario se estableció de acuerdo a la disponibilidad de las mujeres participantes. En el primer caso los jueves de 10:00h a 12:00h. Participaron 10 mujeres usuarias de EAIV. El 30% están activas laboralmente y el 70% habían finalizado la situación de maltrato antes de comenzar el grupo.

En relación a la evaluación,

- Un 80%, consideran que el lugar elegido es adecuado.
- El 100%, valoran el horario como adecuado.
- En referencia al número de sesiones, el 70% considera que son suficientes y el 30% que las consideran escasas.

- El 100% considera la duración de las sesiones adecuada.
- En relación a los contenidos tratados en el grupo un 100% los considera muy adecuados, muy interesantes y enfocados al proceso individual que están viviendo cada una.
- Los dos temas tratados y considerados como más importantes son la reflexión sobre el autoconocimiento e introspección y la visibilidad sobre su proceso de avance individual.
- El 100% de las encuestadas, están muy satisfechas con el grupo de apoyo educativo, se considera escuchada y atendida.
- El 100% considera que la metodología utilizada ha sido la más adecuada, les ha permitido una participación activa y un proceso evolutivo a lo largo de las sesiones. Volverían a participar en grupos educativos.

## 9. INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y COORDINACIÓN

Forma parte de los objetivos de los EAIV: por una parte difundir la presencia del equipo como recurso especializado a profesionales y por otra sensibilizar y visibilizar la violencia contra las mujeres a la ciudadanía.

En 2019 se han realizado 7 presentaciones del equipo en diferentes localidades del área de Estella, 2 dirigidas a profesionales del ámbito de la salud, una solicitada por la concejala de igualdad del Ayuntamiento de Puente la Reina dirigida a la población en general y 4 dirigidas a población estudiantil.

Se mantienen protocolos de coordinación estructurada con Servicios Sociales de Base (trimestral), EAIA y EISOL (mensual), Policía Foral (trimestral) e INAI (bimensual).

Por otro lado, como novedad en este año 2019, el EAIV Estella, ha participado en el Protocolo Local de Estella para la coordinación de la actuación ante la Violencia de Género financiado por el Ministerio de la Presidencia a través de la Secretaría de Estado de Igualdad, Pacto de Estado.

Esta mesa local está dirigida por la técnica de Igualdad del Ayuntamiento de Estella y en la que participan agentes de coordinación contra la Violencia de Género. En ellas se comparten las líneas de trabajo de cada ámbito representado (servicios sociales, salud, ámbito policial, ámbito escolar y EAIV), con el objetivo de crear un Protocolo Local para la coordinación de la actuación ante la Violencia de Género, tener un diagnóstico de la situación de violencia de la localidad específica de Estella, conocer los recursos existentes contra la violencia de género, analizar las posibles situaciones de descoordinación y proponer mejoras.



Asimismo, el EAIV Estella ha participado en la elaboración del documento de coordinación entre las entidades de la discapacidad y los recursos de violencia de género de Navarra, impulsado por el INAI y dirigido por Ruth Iturbide (Universidad Pública de Navarra), donde se han compartido mesas de trabajo con los diferentes agentes sociales que trabajan en el ámbito de la discapacidad y la violencia de género, con el objetivo de dar a conocer estos recursos de manera bidireccional, tratar en común y proponer mejoras en la coordinación y acceso a estas mujeres.

Por último se mantiene coordinación para interconsultas y derivaciones con Técnica de Igualdad de Estella, Centros de Salud y de Salud Mental, Cruz Roja Estella y Juzgado de Violencia contra la mujer de Estella.

Las coordinaciones tanto estructuradas como no estructuradas las realiza en su mayoría la trabajadora social del equipo y en ocasiones también la educadora social. Las coordinaciones semestrales con el centro de salud mental las realizan la psicóloga y la educadora social.

## 10. MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN

Los desplazamientos de las distintas profesionales se muestran en la tabla siguiente.

**Tabla 1: Desplazamientos por profesional para atención directa de usuarias**

Perfil Profesional	Nº	Km.	Horas	Nº Usuaris
Trabajadora Social	39	2927	52,30	23
Psicóloga	77	3404,6	72	15
Educadora Social	160	7362,9	142,5	24

Los motivos de desplazamiento han sido: control de la pareja, falta de recursos económicos, disponibilidad horaria, dificultad de transporte público y limitaciones personales. Se han atendido en diversas localidades: Ancín, Puente la Reina, Mendavia, Allo, San Adrián, Carcar, Viana, Azagra, Villatuerta, Los Arcos, Obanos, Oteiza, Cirauqui, Andosilla, Lerín y Lodosa. En el caso de la coordinadora (Trabajadora Social) se han realizado también desplazamientos por este motivo.

La capacitación de las profesionales integrantes del equipo ha sido la siguiente: La formación en 2019 ha abarcado a trabajadoras sociales, psicólogas y educadoras. Ha habido formación común a las tres figuras profesionales y formación específica para cada una de ellas. Dedicando un total de: 218,5 horas de formación continua.

## TRABAJADORA SOCIAL

- Curso Evaluación del Desempeño. Pauma. S.L. 5 horas. Marzo 2019
- Curso “Informes Judiciales”. Pauma S.L. 5 horas. Abril 2019.
- Curso “Informes sociales en el ámbito Judicial”. Pauma S.L. 2 horas. Abril 2019.
- Formación “Introducción en violencia contra las mujeres y discapacidad”. COCEMFE. 8 horas. Octubre 2019.
- Curso “Modelos y Técnicas de Intervención Social”. Fundación Gizain. 10 horas. Octubre 2019.
- II Jornadas Formativas sobre Violencia de Género: “Violencia de género entre Jóvenes”. Delegación del Gobierno de Navarra. 6 horas. Noviembre 2019.
- Formación “Delitos informáticos”. Policía Foral. 2,5 horas. Diciembre 2019.

## PSICÓLOGAS:

- II Jornadas Formativas sobre Violencia de Género: “Violencia de género entre Jóvenes”. Delegación del Gobierno de Navarra. 6 horas. Noviembre 2019.
- Curso on line “Menores expuestos a la Violencia de Género”. FOCAD. On line. Duración 20 horas. Septiembre 2019
- Curso on line “La evaluación psicológica forense en derecho de familia”. FOCAD. On line. Duración 20 horas. Marzo 2019
- Máster en “Psicoterapia humanista integrativa”. Instituto Galene. 500 horas. Cursando actualmente.
- Curso on line “Intervención psicológica inmediata con mujeres víctimas de violencia de género”. FOCAD. On line. Duración 20 horas. Noviembre 2019.
- Curso on line “Violencia hacia las mujeres con discapacidad o diversidad funcional. 2ª edición actualizada”. FOCAD. On line. Duración 20 horas. Noviembre 2019.
- Curso: “Las mariposas me confunden. Nuevas narrativas y prácticas sobre el discurso amoroso”. Laura Latorre y colaboradoras. 12 horas. Mayo de 2019.
- Curso: “Menores expuestos a violencia de género”. Focad. 20 horas (on-line). Septiembre de 2019.
- Curso: “El suicidio en la población adulta”. Focad. 20 horas (on-line). Septiembre 2019
- Curso: “Tratamiento de menores víctimas de violencia de género. Ámbito terapéutico y acompañamiento social”. Pauma. 5 horas. Octubre de 2019
- Jornadas formativas sobre violencia de género: “violencia de género entre jóvenes”. Delegación del Gobierno. Noviembre de 2019
- Máster: “Psicoterapia Integradora Humanista”. Instituto Erich Fromm. Cursando (iniciado en octubre de 2019).
- Jornadas de protección a la infancia y adolescencia: patrones relaciones en la violencia de género: 18 horas

- Introducción en violencia contra las mujeres y discapacidad a personal técnico de las administraciones públicas que intervienen con personas con discapacidad: 8 horas.
  - V Jornada de SAPS: El abuso sexual: rompiendo silencios: 7 horas
  - Violencia de género: análisis relacional AVAPSI: 8 horas
  - Intervención relacional en violencia filioparental: 4horas
  - Prevención y detección ante la mutilación genital femenina: 1,5 horas
  - Evaluación del testimonio y daño psicológico en casos de violencia de género con el sistema de evaluación global: 15 horas
  - Online:
    - Menores expuestos a la violencia de género: 20 horas
    - Psicoterapia del maltrato en parejas: 10 horas
    - Sensibilización en igualdad de oportunidades: 30 horas
    - Violencia hacia las mujeres con discapacidad: 20 horas
    - Intervención psicológica inmediata en mujeres víctimas de violencia de género: 20 horas
    - Perspectiva de género en psicología: 20 horas
- \* Las psicólogas del equipo han realizado sesiones de supervisión individual con profesionales externos de forma mensual mediante coste privado durante el año 2019.

#### **EDUCADORA:**

- Curso "Trabajo y Bienestar". Pauma S.L. 5 horas. Marzo 2019.
- Curso "Informes Judiciales". Pauma S.L. 5 horas. Abril 2019.
- Curso "Informes Judiciales". Pauma S.L. 2 horas. Abril 2019.
- Jornada "Patria Potestad". INAI. 2 horas. Mayo 2019.
- Formación "Introducción en violencia contra las mujeres y discapacidad". COCEMFE. 8 horas. Octubre 2019.
- Curso "Modelos y Técnicas de Intervención Social". Fundación Gizain.10 horas. Octubre 2019.
- Formación "Delitos informáticos". Policía Foral. 2,5 horas. Diciembre 2019.

## CONCLUSIONES

En 2019, el Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género del Área de Estella ha atendido a 166 mujeres, de las cuales 126 han tenido abierto expediente (6 de ellas en reapertura) y 40 han sido asesoramientos puntuales. Se han dado 60 casos de nuevos accesos. En 2019, se atendieron a un total de 20 hijas e hijos víctimas (9 chicas y 11 chicos) de la violencia contra la mujer. De estos 17 son menores de edad y 3 mayores de edad. Los datos más destacados son:

- La media de edad de las usuarias atendidas ha sido de 38 años.
- El 70% de las mujeres atendidas eran europeas.
- El 62,5% poseía estudios básicos.
- El 47,5% estaba en situación de desempleo.
- El 49,1% tenía ingresos provenientes de su trabajo.
- El 72,5% de la violencia sufrida por las mujeres atendidas ha sido física y psicológica, con una frecuencia continuada en el 88,33% de los casos y una duración superior a diez años en un 39,16%. El 29,16% de las usuarias atendidas ha sufrido violencia sexual.
- Se han atendido un total de 20 casos de hijos e hijas víctimas de violencia de género, de los cuales 17 son menores de edad y 3 mayores de edad.
- Los casos han sido atendidos con inmediatez, siendo la media de 3 días desde que son derivados por los Servicios Sociales de Base, por recursos comunitarios o por acceso directo y la primera entrevista con el EAIV.
- Las y los letrados del SAM han atendido a 52 mujeres, 36 de las cuales eran usuarias del EAIV Estella.
- Se han llevado a cabo dos grupos de apoyo terapéuticos, coordinados por una de las Psicólogas del equipo. Participaron en los grupos un total de 7 mujeres.
- Se ha desarrollado un grupo de apoyo educativo coordinado por la Educadora Social del equipo. En este grupo participaron un total de 10 mujeres.
- Se han realizado un total de 7 presentaciones comunitarias del recurso.
- A lo largo de 2018 se han distribuido tarjetas informativas del EAIV Estella en los diferentes recursos donde se ha valorado que se puedan detectar situaciones de violencia de género.

## **ANEXO II**

### **MEMORIA DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL ÁREA DE TUDELA**

# **Centro de Servicios Sociales**

---

Área de servicios sociales de Tudela

**Memoria de actividades 2019**

**20/03/2020**

FUNDACIÓN | GIZAIN

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Centro de Servicios Sociales del Área de Tudela durante el año 2019. Centro gestionado por la Fundación Gizain.



**Nafarroako Gobernua**  
**Gobierno de Navarra**  
Eskubide Sozialetako Departamentua  
Departamento de Derechos Sociales

**FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN  
DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS  
GIZAIN FUNDAZIOA**



La actividad principal de este centro está ligada a la actuación de cada uno de sus equipos especializados. En las memorias adjuntas en anexos se detallan procesos específicos de atención y metodología, así como resultados concretos y perfiles.

En concreto y a modo cuantitativo, se detallan los siguientes datos:

- **Eisol Tudela:** 135 personas en procesos individualizados (82 hombres y 593 mujeres), 90 personas en itinerarios formativos (56 hombres y 34 mujeres), 149 personas en grupos y talleres (58 hombres y 91 mujeres). En los itinerarios individualizados el 50% de los hombres y el 48,3% de las mujeres consiguieron inserciones laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un 27% de los hombres y en un 10% de las mujeres atendidas. EL nivel de exclusión se redujo en un 10,7%. El 41,7% de las personas que se encontraban en riesgo de exclusión pasaron a inclusión.
- **Eaia Tudela:** 90 familias y 89 menores atendidos. Un gradiente moderado y severo del 55% de los casos. En un 78% de los casos se realizaron intervenciones psicoeducativas con personal del propio equipo. Se alcanzaron objetivos planteados en un 83,2%.
- **Eaiv Tudela:** 306 mujeres atendidas, 16 hijos e hijas. Se realizaron 2 grupos socioeducativos con la participación de 11 mujeres y 1 grupo terapéutico con la participación de 10 mujeres.

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Tudela, durante el año 2019 se atendieron a **896** personas de manera individual o grupal (298 hombres y 598 mujeres). De ellos, se atendieron a 105 menores. Teniendo en cuenta que la Fundación inició su gestión en Mayo de 2019, es preciso señalar que un porcentaje de estas personas se inició su intervención en los meses anteriores permaneciendo durante la gestión de la Fundación. No se ha percibido modificaciones en este sentido.

MEMORIA DEL EQUIPO DE INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL DEL ÁREA DE  
TUDELA

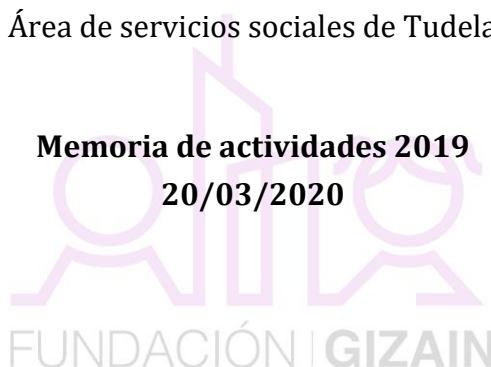
## Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL)

---

Área de servicios sociales de Tudela

**Memoria de actividades 2019**

**20/03/2020**



El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Incorporación Sociolaboral del Área de Tudela durante el año 2019. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Tudela gestionado por la Fundación Gizain.





**Nafarroako Gobernua**  
**Gobierno de Navarra**  
Eskubide Sozialetako Departamentua  
Departamento de Derechos Sociales

**FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN  
DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS  
GIZAIN FUNDAZIOA**



## Índice

Presentación

Derivaciones

Personas atendidas

Intervenciones finalizadas

Otras actividades

Acompañamiento social

Conclusiones y estrategias



## Presentación

Los Equipos de Incorporación Sociolaboral se iniciaron en 2004 en el área de Tudela, continuando su posterior implementación en el territorio navarro hasta configurar actualmente 4 equipos en activo en las diferentes áreas geográficas de Navarra. Se articulan como equipos integrados por figuras multidisciplinares (Trabajo Social y Educación Social) con el objeto de realizar itinerarios individualizados de acompañamiento a personas en exclusión o riesgo de exclusión, principalmente perceptoras de Renta Garantizada. Es una prestación garantizada que se recoge en:

- Decreto Foral 69/2008, 17 de junio (BON nº 84 de 09/07/2008)
- Orden Foral 50/2004, de 5 de abril (BON nº 51, de 28-4-2004)

Estos equipos intervienen a través del acompañamiento en itinerarios individualizados de personas derivadas desde el SSB correspondiente a su lugar de residencia. Se incide especialmente en los problemas que presenta cada persona y se promueve su resolución, búsqueda de alternativas y promoción de la autonomía personal.

En una sociedad en transformación, donde el mercado productivo está sufriendo cambios radicales, el vínculo entre empleo e inclusión social también se modifica. Como señalaba la *Encuesta de Necesidades y de Inclusión Social* (NASTAT, 2016) han crecido los empleos de corta duración, jornada parcial o estacionales, las trayectorias laborales son cada vez más intermitentes y acceder a un empleo remunerado no asegura disponer de ingresos suficientes. Además de aumentar un empleo especializado con mayores requerimientos laborales. Por tanto, la lucha contra la exclusión social necesita superar un paradigma que tiene en cuenta únicamente los ingresos y el trabajo como indicadores de inclusión, y debe dar respuesta a otras situaciones de carencia.

Los **Equipos de Incorporación Sociolaboral (EISOL)** aportan desde hace años una metodología que atiende más eficazmente a la realidad de las personas en riesgo o situación de exclusión, con un marco conceptual que incluye la apuesta por un **modelo inclusivo de activación** y reconoce la multidimensionalidad de los procesos de exclusión. En línea con la exposición propuesta por el Plan Estratégico de Inclusión de Navarra (2018-2012), en su página 13: “el diagnóstico personalizado, el acceso a recursos y el acompañamiento social se convierten en piezas claves de una forma de intervención”, estos equipos promueven como elemento básico de intervención el **acompañamiento social individualizado**, configurándose como agentes interactivos en contexto.

Si la acumulación de carencias en ámbitos diferentes es la causa de las dificultades, las intervenciones no pueden limitarse a la dimensión formativa y laboral en todas las situaciones: el acceso al empleo remunerado es, en muchos casos, un factor esencial para la inclusión; en otros, sigue siendo necesaria, pero no suficiente; en algunas situaciones, incluso, existen otros factores sobre los que debe incidirse previamente -participación social, adquisición de habilidades, resolución de conflictos interpersonales, acceso efectivo a los sistemas de protección, etc.-.

De acuerdo con esta visión, las intervenciones de EISOL priorizan el acceso al mercado de trabajo normalizado, pero también buscan generar cambios positivos en otras áreas relacionadas con el acompañamiento social individualizado, en especial en aquellas personas en mayor riesgo o situación de exclusión. Unos aspectos que inciden directamente en la evolución y capacitación sociolaboral. Unos elementos que se abordan desde el **acompañamiento social individualizado**.

Es precisamente este **acompañamiento social individualizado, sustentado en la atención centrada en la persona y en su contexto natural de relación**, el que exige servicios no estandarizados de media o larga duración. Frente a recursos de implantación limitada y un número de citas prefijadas y donde el despacho es el único espacio profesional, EISOL puede ampliar las intervenciones más allá de un año si existen objetivos que lo justifiquen y plantea su labor en contextos múltiples -aquellos en los que desarrollan sus vidas cotidianas las personas a las que atiende-. Las herramientas de trabajo que puede utilizar van mucho más allá de la orientación laboral. EISOL **transversaliza** su intervención desde una perspectiva integral y confiere a la actuación profesional la potenciación de sinergias individuales y contextuales, optimizando la eficiencia de los distintos recursos disponibles.

Por último, EISOL promueve la **práctica basada en la evidencia**. El uso de aplicación de métodos cuantitativos para la evaluación ha supuesto la implantación, desde hace varios años del *Instrumento para la valoración de la exclusión social*, base del actual SIDIS que utilizan, recientemente, los SSB. Al mismo tiempo, se incorporan las perspectivas cualitativas de las y los profesionales y personas usuarias. De este modo, la metodología combinada (mixed-methods) utilizada permite ahondar en los resultados e interpretaciones sustentadas en evidencias.

Este documento presenta los indicadores numéricos básicos de la actividad desarrollada durante 2019 por EISOL Tudela, contextualiza los datos y propone nuevas estrategias de actuación. La información presentada, tanto de las intervenciones individuales como de las acciones grupales, se completa con los registros mensuales, informes de seguimiento de las intervenciones y memorias de actividad puestas a disposición de la Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías y de los Servicios Sociales de Base relacionados.

## 1. Derivaciones

### 1.1. Demanda recibida

Los Servicios Sociales de Base del área de Tudela derivaron en 2019 a **103 personas**.

DERIVACIONES POR SERVICIO SOCIAL DE BASE			
SSB	Hombres	Mujeres	Total
Buñuel	10	7	17
Cascante	6	1	7
Castejón	15	3	18
Cintruénigo	4	0	4
Corella	0	2	2
Tudela	24	13	37
Valtierra	10	8	18
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>34</b>	<b>103</b>

En el contexto de alta carga de trabajo de los Servicios Sociales de Base, con el incremento de personas atendidas y la obligación de atender a convocatorias puntuales u otras cuestiones, se observa gran variación en el número de derivaciones según el momento del año, siendo el primer y último cuatrimestre los periodos con más derivaciones del año.

Como acción para facilitar las derivaciones, se propuso en 2017 un nuevo modelo de **informe de derivación**, basado en la solicitud de Renta Garantizada, que se cumplimenta de forma más rápida y se centra en señalar tanto las dimensiones con carencias en las que debe intervenir EISOL como la propuesta de acciones que es necesario priorizar.

Se destacan en los espacios de coordinación con los Servicios Sociales de Base la naturaleza diferenciada de los Equipos de Incorporación Sociolaboral respecto a otros recursos relacionados con la orientación laboral: intervención individual y grupal con personas en mayor dificultad social, que necesitan un acompañamiento flexible en distintas áreas vitales.

### 1.2. Intervenciones iniciadas

En 2019 EISOL Tudela comenzó a trabajar individualmente con **79 nuevos usuarios y usuarias**.

Desde el inicio de su actividad, tanto los objetivos como la metodología de trabajo se han modificado para adaptarse a las características y necesidades de la

población en situación de riesgo o exclusión y aprovechar el potencial de los itinerarios individuales de acompañamiento.

Se amplía, por tanto, el ámbito de actuación de EISOL más allá de la orientación laboral hasta abordar procesos integrales de incorporación e inclusión social. Favorecer el logro de resultados positivos exige generar predisposición hacia el cambio y apoyar las capacidades intrínsecas para modificar la situación inicial de las y los participantes. La experiencia adquirida por Eisol ha permitido comprobar que estos factores no dependen exclusivamente de la experiencia laboral previa, la formación, la situación socioeconómica o las características demográficas.

Los Servicios Sociales de Base mantienen distintos criterios -considerados válidos- para la derivación a este servicio. El trabajo se realiza con personas con motivación para el cambio que solicitan voluntariamente el recurso, a perceptores y perceptoras de Renta Garantizada durante largos periodos sin que haya mejorado su situación, a otras que son derivadas para valorar su grado de dificultad social y sus limitaciones personales o a quienes no son atendidas por ningún otro programa (se les excluye de los recursos normalizados de orientación, formación e intermediación laboral y no reúnen los requisitos para participar en otras acciones específicas que seleccionan a sus beneficiarios según criterios de capacidad, que mejoran la expectativa de obtener resultados positivos).

Además, en algunos casos, atendiendo a las características de las usuarias y usuarios, los objetivos planteados no incluyen la incorporación al mercado de trabajo durante la intervención, sino la mejora previa de sus capacidades personales y condiciones de vida. Los SSB también utilizan la intervención de EISOL como una oportunidad para obtener nueva información, detectar necesidades y completar el diagnóstico de las personas atendidas.

Los únicos criterios de exclusión de EISOL son la falta de capacidad para desarrollar tareas básicas de forma autónoma -por una enfermedad incapacitante, consumo excesivo de drogas o no entender castellano-. Esto no excluye a personas con discapacidad o enfermedad mental, consumo habitual de tóxicos ni población inmigrante con un mínimo manejo del idioma, que están presentes en el recurso.

### 1.3. Características sociodemográficas

- Los Servicios Sociales de Base priorizan la derivación de hombres de origen nacional (37,2%) y magrebíes (29,5%). Entre las mujeres también se prioriza la derivación de origen nacional (35,7%) seguido por mujeres de origen latinoamericano (28,5%).
- Los hogares monoparentales están constituidos en una gran mayoría por mujeres (39,3%). En el caso de los hombres, el 11,8% no comparten la convivencia con otras personas y el 41,2% lo hacen con pareja e hijos e hijas.

- Alto número de personas perceptoras o beneficias de Renta Garantizada (67,1% frente al 11,2% de las personas con bajos ingresos entrevistadas en la ENIS 2016), y muy baja cobertura de las prestaciones de la Seguridad Social y el Servicio Público de Empleo Estatal.
- El 77,2% carecen de estudios básicos completados (17,6% en la ENIS 2016), lo que reduce drásticamente sus posibilidades de acceder a gran parte de la formación ocupacional o responder a las exigencias del mercado de trabajo.

Las circunstancias que dan sentido a la participación en un programa de acompañamiento individualizado como EISOL -que añade metodologías propias de la intervención social a las de la orientación laboral- no son solo el bajo nivel formativo y la escasa relación previa con el mercado de trabajo. Se hace precisa una intervención en áreas competenciales básicas para abordar la inclusión.

En 2019, la prevalencia de algunos factores de riesgo o exclusión social se mantiene constante respecto a otros años. En particular, se detecta que el 72% de las personas atendidas presentan problemas en los siguientes ámbitos: conflictividad familiar, inestabilidad y sufrimiento psicológico, consumo excesivo de alcohol y otras drogas, infravivienda o malas condiciones de habitabilidad, posible discapacidad no reconocida.

Atender a estas realidades ha exigido la intervención, puntual o intensa, en ámbitos que van más allá de lo formativo y ocupacional: visitas domiciliarias, supervisión de la organización de la vida diaria, contacto con familiares, coordinación con recursos del espacio sociosanitario, etc. En algunos casos, ha condicionado el abandono de objetivos laborales para priorizar la intervención.



• **Sexo**

64,5% hombres y 35,5% mujeres.

• **Edad**

<b>DISTRIBUCIÓN POR EDAD (%)</b>			
<b>Intervalo (años)</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<18	5,8	0	3,8
18-24	25,5	25	25,3
25-34	27,5	21,4	25,3
35-44	19,6	32,1	24
45-54	17,6	21,4	19
55-64	3,9	0	2,5
<b>Edad media</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>33</b>

• **Colectivo de origen**

<b>COLECTIVO (%)</b>			
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Nacional	37,2	35,7	36,7
<i>Pobl. gitana</i>	15,7	7,1	12,6
Magreb	29,5	14,4	24,1
Latinoamérica	2	28,5	11,4
Resto de África	1,9	0	1,3
Trasmontano	0	0	0
Comunitario	5,9	3,6	5,1
Europa del Este	7,8	10,7	8,8

• **Tipología de hogar**

**PRINCIPALES SITUACIONES DE CONVIVENCIA (%)**

	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Pareja con hijos	41,2	25	35,5
Persona adulta sola	11,8	10,7	11,4
Persona adulta con familiares	33,3	14,3	26,6
Persona adulta sola con hijos e hijas	2	39,3	15,2
Pareja sin hijos o hijas	0	7,14	2,5
Otras situaciones	11,7	3,6	8,8



• Fuentes de ingresos

**PRINCIPALES FUENTES DE INGRESOS (%)**

	Hombres	Mujeres	Total
Renta Garantizada	72,5	57,1	67,1
Prestaciones	9,8	17,8	12,6
Empleo Social	2	7,1	3,8
Protegido			

• Educación

**NIVEL FORMATIVO (%)**

	Hombres	Mujeres	Total
Sin estudios primarios completos	74,5	82,1	77,2
Educación Secundaria Obligatoria	15,7	17,9	16,4
CPN/Taller de empleo	7,9	0	5,1
Grado Profesional	1,9	0	1,3
Universidad	0	0	0

• Problemática asociada

**PROBLEMÁTICA ASOCIADA (%)**

	Hombres	Mujeres	Total
Salud mental	9'8	25	15'1
Vivienda	11'8	7'1	10'1
Problemas relaciones sociales	5'9	10'7	7'5
Drogodependencias	13'7	0	8'8
Problemas administrativos	7'8	0	5'1
Deterioro de relaciones familiares	15'7	21'4	17'7
Diversidad funcional	2	3'6	2'5
Problemas judiciales	3'9	3,6	3'8
Otras	17'6	25	20'2

• Relación con el mercado de trabajo

- Solo el 21,6% de los hombres y el 21,4% de las mujeres habían trabajado en el mercado normalizado al menos seis de los dieciocho previos a la derivación.



- El 7,8% de los hombres y el 47,8% de las mujeres lo habían hecho en los programas de Empleo Social Protegido.
- El 71,4% de las mujeres y el 39,2% de los hombres carecen del carnet de conducir.
- El 89,3% de las mujeres y el 80,4% de los hombres tienen problemas graves de lectoescritura.



## 2. Personas atendidas

EISOL Tudela ha atendido en 2019 a **135 personas en itinerarios individuales**.

PERSONAS USUARIAS POR SSB			
SSB	Hombres	Mujeres	Total
Buñuel	8	11	19
Cascante	5	1	6
Castejón	20	7	27
Cintruénigo	5	4	9
Corella	2	4	6
Tudela	31	16	47
Valtierra	11	10	21
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>53</b>	<b>135</b>

La parte central del trabajo de EISOL es el desarrollo de itinerarios individuales de acompañamiento. Los procesos de acompañamiento para la incorporación sociolaboral exigen compartir espacios de encuentro directo con las y los participantes, superar los límites del despacho, trabajar en sus contextos y tiempos personales, y desarrollar estrategias de intervención que tengan en cuenta las situaciones de estrés e indefensión que generan los contextos de necesidad. Por eso, no se consideran como itinerario expedientes/casos que no hayan superado las diez horas de intervención en un periodo mínimo de tres meses, realizando un esfuerzo por generar vínculos de referencia entre profesional y participante y respetando con flexibilidad los ritmos y decisiones de cada individuo, priorizándolos frente al logro de resultados rápidos. Igualmente, en coordinación con los SSB, es habitual implicar en las acciones de EISOL a otras personas significativas (progenitores, pareja, etc.) o acudir a sus domicilios.

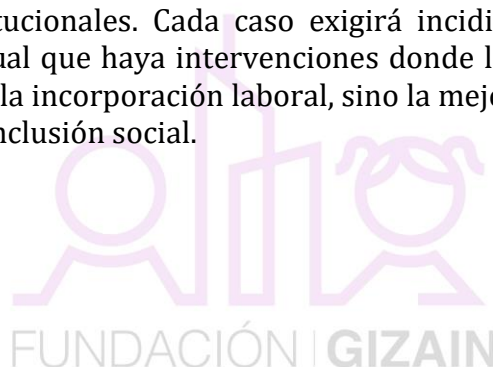
Destacar además, la importancia que EISOL le otorga al trabajo en red, trabajo con otros y otras profesionales del Área de Tudela, para la consecución de los objetivos planteados en cada itinerario de incorporación sociolaboral. En este año 2019 ha existido una coordinación con 58 recursos relacionados con diferentes ámbitos; vivienda, salud, diversidad funcional, empleo, formación, violencia de género etc. Con el fin de contribuir de manera integral a la situación personal de cada usuario/a y favorecer su mejora competencial en diversos ámbitos.

La coordinación con Servicio Navarro de Empleo es sistematizada (participación en la red de empleo de Lodosa y coordinaciones sistematizadas con la Agencia de Empleo de Tudela). Esta coordinación tiene el objetivo de compartir información sobre personas usuarias atendidas por EISOL, con el objetivo de optimizar los

recursos, y clarificar objetivos de intervención desde ambos recursos, además de identificar otras áreas de colaboración.

La participación en EISOL solicita a las personas usuarias, quizá más que otros recursos y prestaciones sociales, implicación, esfuerzo, tiempo y, en muchos casos, valentía para abordar, profundos cambios en sus estrategias de vida (mejora de sus habilidades personales, proceso de búsqueda de empleo, organización económica, etc.). Además, para avanzar en el itinerario deben aceptar la presencia habitual, en su ámbito privado, de profesionales de referencia.

Para responder eficazmente a las necesidades de las personas en riesgo o exclusión, EISOL desarrolla actuaciones en ámbitos tanto sociales como laborales: situación laboral y ocupacional; proceso de búsqueda de empleo; formación y capacitación; situación económica; organización de la vida diaria; vivienda; autocuidado, salud y discapacidad; competencias y habilidades; relaciones sociales (vínculos afectivos, apoyo de redes primarias, convivencia); participación social; uso de recursos institucionales. Cada caso exigirá incidir más en unas u otras dimensiones; es habitual que haya intervenciones donde los objetivos propuestos por el SSB no incluyan la incorporación laboral, sino la mejora en otros indicadores que contribuyen a su inclusión social.



### 3. Intervenciones finalizadas

Durante 2019 se han finalizado **69 itinerarios individuales** (40 hombres y 29 mujeres).

- **Duración de las intervenciones**

La duración media de los acompañamientos ha sido de **10,2 meses y 18 horas** de intervención directa.

- **Incorporación laboral y mejora de la cualificación**

Durante la intervención:

- El **50%** de los hombres y el **48,3%** de las mujeres han trabajado en el mercado laboral normalizado.
- El **10%** de los hombres y el **24,1%** de las mujeres han participado en Empleo Social Protegido y otros recursos adaptados (empresas de inserción, centros especiales de empleo y ocupacionales).
- El **27,5%** de los hombres y el **13,8 %** de las mujeres han completado acciones de formación y capacitación laboral.
- Las personas perceptoras o beneficiarias de Renta Garantizada se han reducido un **27%** (hombres) y un **10%** (mujeres).
- El **20%** de los hombres y el **0%** de las mujeres obtuvieron el carnet de conducir durante la intervención del EISOL.

- **Impacto de las intervenciones**

El *Instrumento de valoración de la exclusión social* que aplica EISOL está recogido en el Decreto 385/2013, de 16 de julio (Gobierno Vasco) como herramienta técnica común de valoración y diagnóstico que garantiza la homogeneidad en los criterios de intervención de los servicios sociales. Consta de 51 indicadores vinculados a cinco ámbitos vitales (económico, laboral y residencial; convivencial; personal; salud; social). Hay tres posibilidades para puntuar cada variable:

- Situación positiva / no problemática / en la media de la sociedad de pertenencia (zona de inclusión).
- Precariedad, ciertas dificultades o déficits (zona de vulnerabilidad-riesgo de exclusión)
- Privación, problemas graves o carencias (zona de exclusión).

En una interesante aportación metodológica, los indicadores están organizados en dos criterios complementarios. El primero (17 indicadores) evalúa la capacidad de resistencia individual, teniendo en cuenta sus carencias personales y relacionales. El segundo (34 indicadores) se refiere a la autonomía personal y económica, e incluye los ámbitos de alojamiento, ingresos, ocupación y empleo, formación y capacitación, competencias y habilidades sociales, salud y discapacidad. La combinación de ambos permite conocer en qué situación (inclusión, vulnerabilidad o exclusión) se encuentra la persona.

Entre sus aspectos positivos, la herramienta es el resultado de un proceso de validación externo, facilita un procedimiento de valoración de los indicadores en una escala que reduce el sesgo personal del profesional que la cumplimenta -por su concreción y la guía detallada de aplicación- y, al tener en cuenta distintos ámbitos de actuación, se adapta a las características de las intervenciones de EISOL.

El documento inicial se cumplimenta tras diez horas de atención directa y el final cuando se cierra el expediente. Tal como exige el manual de aplicación, exige combinar la información facilitada por la persona usuaria, por otros agentes profesionales y, sobre todo la observación en múltiples contextos; no puede, por tanto, cumplimentarse solo en una entrevista.

Durante el año 2019 se han abierto y cerrado 22 expedientes con diagnóstico inicial y final. Resulta interesante analizar en un mismo periodo temporal los cambios producidos en estos/as usuarios/as durante al año finalizado.

**CRITERIO 1** (disponibilidad de redes de apoyo, competencias y habilidades sociales, actitudes vitales, participación social):

- La intervención de EISOL ha conllevado la reducción del riesgo en varios indicadores, como:

- Recepción de apoyo social (redes primarias y secundarias)
- Apoyo social de redes secundarias comunitarias (asociaciones y organizaciones)
- Apoyo social de redes secundarias institucionales (acepta el apoyo profesional necesario)
- Habilidades para usar los recursos comunitarios (gestiones administrativas y relaciones formales)
- Habilidades para tomar decisiones autónomamente (análisis racional y proceso de toma de decisiones consciente)
- Autoestima y autoconfianza (confianza en las propias capacidades, adaptación a las circunstancias)
- Ejercicio de responsabilidad (autodeterminación e iniciativa)

**ÁMBITO PERSONAL** (autonomía vital en las dimensiones de educación, formación, información-capacitación; recursos personales, competencias y habilidades sociales para el empleo):

- La intervención de EISOL ha supuesto la reducción del riesgo en los indicadores vinculados al empleo:

- Motivación al empleo
- Habilidades para buscar un empleo
- Habilidades para mantener un empleo

#### NIVEL DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL

Reducen su nivel de riesgo o exclusión social el **10,7%** de las personas que no se encontraban en inclusión social (cuyos únicos indicadores de riesgo están relacionados con el desempleo y la baja cualificación) al inicio de la intervención. Además, se produce una mejora significativa en los distintos niveles de inclusión/exclusión desde la situación inicial. Es especialmente determinante la intervención en el caso de riesgo de exclusión, dado que el **41,7%** de las personas en esta condición avanzan hacia situaciones de inclusión. Un **45%** de las personas que iniciaron su itinerario en EISOL en 2019 lo hacían desde la inclusión y permanecen en ella al finalizar la intervención.

### 4. Otras actividades

#### 4.1. Formación para el empleo

Las personas atendidas por EISOL suelen presentar dificultades para acceder o completar formación ocupacional de la oferta normalizada, tanto por los requisitos exigidos para participar -aunque la situación ha mejorado sustancialmente con la oferta pública más reciente- como por la no adecuación de contenidos y horarios a sus características y formación previa. De esta forma, el diseño de la oferta pública de cursos para personas en desempleo refuerza las situaciones de exclusión y dificulta su acceso al mercado de trabajo. Son especialmente visibles los efectos en la reducción de las posibilidades laborales de quienes no se benefician de los procedimientos de acreditación de competencias profesionales o de la cada vez más común exigencia de certificados de profesionalidad de nivel 2.

El fomento de acciones formativas en colaboración con los Servicios Sociales de Base no puede, por lo reducido de su alcance y las limitaciones presupuestarias, paliar estos efectos negativos. Lo que se pretende con ellas es posibilitar que personas en riesgo o exclusión y bajo nivel educativo tengan una experiencia lo más cercana posible a la formación y el empleo normalizados, mejorando al mismo tiempo sus competencias prelaborales, y aumentando su capacitación interpersonal y social.

EISOL Tudela ha gestionado siete acciones de formación ocupacional en colaboración con varios Servicios Sociales de Base: Auxiliar de comedor escolar (Ssb Buñuel, Ssb Cascante, Ssb Castejón, Ssb Cintruénigo, Ssb Corella, Ssb Tudela, Ssb Valtierra), PRL de albañilería y aparatos elevadores (2) (Ssb Buñuel, Ssb Cascante, Ssb Castejón y Ssb Tudela), Fitosanitarios Básico (Ssb Buñuel, Ssb Cascante, Ssb Corella, Ssb Tudela), poda viaria (Ssb Buñuel, Ssb Cascante), agricultura ecológica (Ssb Cascante, Ssb Corella) y carretillas elevadoras y traspaleta (Ssb Buñuel, Ssb Cascante, Ssb Castejón, Ssb Cintruénigo, Ssb Corella, Ssb Tudela).



. Con una parte teórica inferior a 15 horas y prácticas de entre 40 y 60 horas, han contado con un total de 90 participantes (56 hombres y 34 mujeres). El 5,9% de las mujeres (2) y el 1,8% de los hombres (1) obtuvieron un contrato al finalizar el curso. De este modo, se observan las notables dificultades de acceso al mercado laboral del perfil de personas atendidas por EISOL, así como la escasez de plazas ofertadas. No obstante, acciones formativas de este tipo facilitan la formación específica y adaptada a estos colectivos y el aumento de su empleabilidad.

Estas formaciones han estado financiadas por el SNE desde las denominadas “acciones singulares”, siendo EISOL el promotor y gestor de las mismas. Las y los participantes han puntuado la organización de la formación (4,7/5), cumplimiento de objetivos (4,6/5), los docentes de EISOL (4,8/5) y expectativas cumplidas (4,8/5).

#### 4.2. Intermediación laboral

EISOL ha optado por un modelo de intermediación que se basa en tres pilares: a) la búsqueda de oportunidades laborales adaptadas a las personas con las que interviene en cada momento; b) la selección de empresas con una adecuada política de personal (respeto a los derechos laborales, no sustitución de contrataciones por personas en prácticas, etc.); c) el establecimiento de relaciones a largo plazo con empresas que han colaborado previamente.

La interacción con empresas está supeditada a la variabilidad del mercado laboral, las opciones de empleabilidad, la fidelidad de las empresas en su relación con EISOL y los perfiles competentes para iniciar una incorporación laboral. Por ello, desde EISOL se mantienen cauces de intermediación optimizadores y orientados a resultados.

El contacto con las empresas permitió durante 2019 proponer 29 candidaturas (19 hombres y 10 mujeres). 3 hombres y 1 mujer obtuvieron un contrato directo. Se han encontrado dificultades para cubrir gran parte de los puestos de trabajo solicitados, al no contar, usuarias y usuarios, con el perfil requerido.

#### 4.3. Actividades grupales

EISOL Tudela ha dinamizado 100'5 horas de talleres, en los que han participado 149 personas (58 hombres y 91 mujeres) usuarias de todos los Servicios Sociales de Base del área.

Se han trabajado contenidos relacionados con la búsqueda de empleo (autoconocimiento, planificación, uso de las tecnologías de la información), habilidades personales y sociales básicas, habilidades en el puesto de trabajo, normativa laboral, conocimiento del mercado de trabajo, gestión de conflicto, gestión económica, y la incorporación sociolaboral desde la perspectiva de género.



Se observa cómo la demanda por parte de los SSB y el propio interés del alumnado vira progresivamente desde los contenidos instrumentales relacionados con la búsqueda de empleo hacia el trabajo en competencias personales y relacionales, más efectivo para la mejora del nivel de inclusión.

Las y los participantes han puntuado los contenidos y metodología de los talleres (4,7/5), su duración y horario (4,7/5), los docentes de EISOL (4,8/5) y la valoración general (4,8/5). La adaptación de EISOL al perfil de trabajo, sus condicionantes, dificultades y retos, implica la construcción específica de talleres y grupos. Los objetivos y técnicas grupales de intervención se orientan a alcanzar el máximo desarrollo personal y grupal posible, modificando estrategias y planificaciones de acuerdo al progreso del grupo. Por lo tanto, se considera que es un formato idóneo para el trabajo con estas personas favoreciendo la interacción entre iguales y la mejora competencial desde elementos de identidad social y grupal.



## 5. Acompañamiento Social

El modelo de acompañamiento social que fomenta y desarrolla EISOL está orientado a mejorar las competencias profesionales y personales básicas para promocionar el desarrollo personal y la inclusión sociolaboral. En este proceso, se abordan elementos básicos de autocuidado y habilidades sociales, incidiendo en las carencias individualizadas que presentan los y las usuarias. Como se puede observar en los datos de la herramienta utilizada, las áreas de mejora y de mayor incidencia para la promoción de una incorporación sociolaboral, están relacionadas con el ámbito personal (recepción de apoyo social, redes secundarias comunitarias e institucionales, uso de recursos, toma de decisiones autónoma, autoestima y autoconfianza, responsabilidad) y sociolaboral (motivación y habilidades).

Es por ello que se potencia la necesidad de intensificar acompañamientos sociales que, sin dejar de incidir en el ámbito laboral, permitan adquirir las herramientas necesarias para afrontar procesos más complejos como la incorporación sociolaboral y, en definitiva, la inclusión social. El modelo de atención integral centrado en la persona y el modelo sistémico permite a EISOL trabajar, desde contextos naturales y escenarios individualizados e incluso familiares, sobre aquellos factores que dificultan estos procesos. Un acompañamiento integral y personalizado que promueve cambios positivos en las personas atendidas. Para ello, EISOL se nutre de otros modelos de intervención como: centrado en la tarea, gestión de casos, gestáltico y constructivista. Todos ellos avalados por la investigación científica y ejes fundamentales de actuación desde la metodología y competencia profesional.

Las y los profesionales de EISOL dedican el **29,57%** de su jornada laboral al acompañamiento en procesos de intervención individualizada, realizando esta labor en sus contextos de residencia, lo que implica desplazamientos que suponen una media del **6%** de la jornada laboral. Suponiendo el resto del tiempo disponible una inversión en coordinaciones con otros recursos, elaboración de informes, registros y trámites diversos que redundan en cada usuario/a.

Además, la continuidad en la formación individual de cada profesional (20 horas anuales) incrementa las habilidades profesionales, al optar por formaciones relacionadas con el ámbito de desarrollo laboral, en este caso: intervención con colectivos en situación de exclusión o riesgo, herramientas de evaluación, abordaje de crisis, salud mental, drogodependencias, incorporación sociolaboral, primeros auxilios. De este modo se mantiene una intervención personalizada y especializada, además de compartida por todos los y las profesionales de EISOL.

## 6. Conclusiones y Estrategias

### 6.1. Conclusiones

Los datos obtenidos durante el año 2019 reflejan una derivación mayoritaria de hombres frente a mujeres (69/34), con un alto índice de cobro de la RG (67,1%), priorizando a personas autóctonas/nacionales (36,7%), en hogares de adultos conviviendo con familiares (26,6%), sin estudios (77,02%), con diversidad de problemática asociada (91'1%) -principalmente Salud Mental, relaciones sociales y familiares, y diversidad funcional-, con escasa experiencia en el ámbito laboral previo a su participación en EISOL (<25%) y en el ámbito de ESP (<25%), sin carné de conducir (39,2% hombres y 71,4% mujeres) y con problemas de lectoescritura (83,5%). Por lo tanto, el perfil de intervención se caracteriza por dificultades notables en la cotidianeidad vital (problemática asociada), falta de experiencia, formación y movilidad. Todos ellos factores agravantes de la situación que viven.

En el trabajo realizado por EISOL se invierte una media de 18 horas individualizadas y directas por cada caso durante un total de 10 meses de media. Lo que supone cerca de 2 horas mensuales de atención, requisito básico para este equipo establecido en la Cartera de Servicios Sociales de Navarra. En este proceso el acceso al trabajo y formación ocupacional se incrementa notablemente. El 50% de los hombres y el 48,3% de las mujeres acceden al trabajo y se forman el 27,5% de los hombres y el 13,8% de las mujeres, obteniendo el carné de conducir un 20% de los hombres y un 0% de las mujeres. Todo ello redunda en una **reducción de la percepción de la RG en un 27% de los hombres y un 10% de las mujeres.**

En definitiva, las intervenciones de EISOL en el ámbito individualizado con cada una de estas personas promueven cambios significativos en el orden de capacitación en distintas áreas, abordando la complejidad de los problemas que presentan. No obstante, es importante establecer, a la luz de los datos, elementos de mejora y estrategias de aumento de la eficiencia y eficacia de estos equipos.

### 6.2. Estrategias

De acuerdo a los datos obtenidos, EISOL Tudela plantea diversos puntos estratégicos para abordar durante el año 2020:

- Aumentar la intervención directa en, al menos, un 2,5%.
- Fortalecer la relación empresarial con acciones de fidelización.
- Aumentar la detección de empresas en situaciones favorables para la contratación.
- Promover la capacitación formativa de las y los usuarios.
- Reforzar las coordinaciones con SNE y SSB. En línea con el Marco de Atención Primaria y la experiencia ERSISI.



- Mantener las acciones formativas y desarrollar aspectos innovadores de flexibilidad y adaptación a las personas y grupos atendidos.
- Desarrollar un análisis exhaustivo de las dimensiones e indicadores de la herramienta de Diagnóstico.



# MEMORIA TÉCNICA DE ACTIVIDADES DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A INFANCIA Y ADOLESCENCIA (EAIA)

Memoria Técnica del Área de Tudela 2019



## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

### 1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

#### 1.1. Casos derivados en 2019

- 1.1.1. Origen de las derivaciones
- 1.1.2. Características socio demográficas
  - 1.1.2.1. Características de las familias
    - Antecedentes en los SSB
    - Tipo de hogar
    - Procedencia
  - 1.1.2.2. Características de las y los menores
    - Sexo de las y los menores
    - Número de menores por familia
    - Distribución de los y las menores de edad
  - 1.1.2.3. Características de los padres y madres
    - Distribución de madres y padres por edad
    - Nivel educativo de padres y madres
    - Fuentes de ingreso
    - Características asociadas a padres y madres
    - Características asociadas a pronóstico de recuperabilidad
    - Características asociadas a la pareja

#### 1.2. Familias atendidas durante 2019

- 1.2.1. Casos totales atendidos y número de menores.
- 1.2.2. Casos abiertos y cerrados durante 2019
- 1.2.3. Media de casos trabajados durante 2019
- 1.2.4. Año de alta del caso en EAIA
- 1.2.5. Criterios de inclusión
- 1.2.6. Características socio demográficas
  - 1.2.6.1. Características de las familias
    - Antecedentes en los SSB
    - Tipo de hogar
    - Procedencia
  - 1.2.6.2. Características de las y los menores
    - Sexo de los y las menores
    - Número de menores por familia
    - Distribución de los y las menores por edad
  - 1.2.6.3. Características de los padres y madres
    - Distribución de madres y padres por edad
    - Nivel educativo de padres y madres
    - Fuentes de ingresos
    - Características asociadas a padres y madres



- Características asociadas a la pareja

## **2. EVALUACIÓN DE PROCESO**

### **2.1. Características del proceso de recepción- investigaciones previas**

- 2.1.1. Características de la situación notificada:
  - Tipología de la situación notificada
  - Umbral de desprotección de la situación notificada
- 2.1.2. Resultados fase recepción- investigaciones previas
- 2.1.3. Procedimiento de trabajo en las investigaciones previas

### **2.2. Características del proceso de investigación-valoración**

- 2.2.1. Tipología de riesgo de desprotección valorada por EAIA:
- 2.2.2. Umbral o gradiente de desprotección valorada por EAIA
- 2.2.3. Propuesta de intervención a la SFM
- 2.2.4. Procedimiento de trabajo en la valoración.

### **2.3. Características del proceso de intervención**

- 2.3.1. Tipo de intervención realizada por EAIA
- 2.3.2. Nivel de participación de EAIA
- 2.3.3. Procedimiento de trabajo en la intervención psicoeducativa

### **2.4. Características del proceso de apoyo y soporte técnico a los agentes sociales**

- 2.4.1. Servicios en coordinación
- 2.4.2. Asesoramiento a la red técnica
- 2.4.3. Asesoramiento a la red: trabajo en red
- 2.4.4. Formación a los agentes sociales
- 2.4.5. Coordinación con la SFM y CSS

## **3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

### **3.1. Motivo de finalización**

### **3.2. Derivación a recursos de la SFM**

## **4. ORGANIZACIÓN INTERNA**

### **4.1. Composición del Equipo**

### **4.2. Formación interna**

## **5. CONCLUSIONES**

## INTRODUCCIÓN

Los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia de Gobierno de Navarra (EAIA), nacen a través de una experiencia piloto en el área de Estella en el año 2002. Desde ese momento se implementa un proceso de desarrollo y expansión de dichos equipos en la Comunidad Foral de Navarra que culmina en el año 2018 con la creación del último de ellos en el Área de Comarca, Noreste y Noroeste. Su objetivo primordial es la valoración e intervención con menores en situación de desprotección. Inicialmente, de manera leve (dependiendo de la situación asume esta atención el SSB) y moderada, si bien su ampliación en la dotación de personal permite aumentar su incidencia a grado severo.

La atención y protección a la infancia y adolescencia viene definida en diversas legislaciones que sirven de marco al desarrollo de distintas medidas, entre ellas la creación de estos equipos:

- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, (BOE nº 180 de 29/07/2015), de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, (BOE nº 175, de 23/07/2015) de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Orden Foral 32/2004, de 20 de febrero (BON nº 49 de 23/04/2004).
- Orden Foral 50/2004, de 5 de abril (BON nº 51, de 28/4/2004).
- Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia (BON nº 149, de 14/12/2005).
- Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio sobre la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general (BON nº 84, de 9/7/2008).
- Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo parcial de la Ley Foral 15/2005 (BON nº 21, de 18/02/2009).

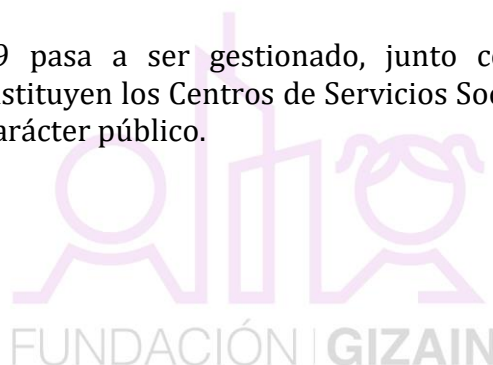
Desde la creación de los EAIA y durante este periodo de tiempo, la multidisciplinariedad de estos equipos y la intervención y valoración de sus actuaciones, ha estado supeditada al contexto, la tipología de menores y familias atendidas, y al progresivo planteamiento de una metodología de intervención orientada a su esencia constitutiva y a las directrices de Gobierno de Navarra.

A lo largo del año 2019 se han generado varias novedades relacionadas con el Equipo de Atención a la Infancia y la Adolescencia del Área de Tudela, como son la creación de la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos (Fundación Gizain), la presentación y formación piloto del II Manual de Procedimiento en el Marco de la Protección Infantil en la Comunidad Foral de Navarra, así como la presentación del Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra. Dichas novedades han supuesto, a lo largo de este año, un punto de reflexión y revisión del procedimiento de intervención llevado

hasta la fecha, atendiendo por un lado a la tradición y la experiencia, y por otro lado, a los nuevos cauces y propuestas que se generan tanto del II Manual de Protección Infantil, como del Documento Marco de Atención Primaria.

Gracias al espacio que los mencionados documentos han generado, durante el año objeto de esta memoria, el EAIA Tudela ha afianzado cambios en los que se venía trabajando, como son el significativo crecimiento del trabajo en red junto a los distintos Servicios Sociales de Base y la valoración e intervención de manera multidisciplinar y especializada en las diferentes situaciones de riesgo de desprotección a la infancia y la adolescencia. Además del aumento de asesoramientos técnicos profesionales, que desde 2017, se vienen realizando con mayor detalle y afianzamiento tras la revisión de nuevos métodos para los mismos. El EAIA Tudela, es el Equipo que cuenta con experiencia en adaptación y la suma en las propuestas generadas desde la Subdirección de Familia y Menores, así como la capacidad de revisión y mejora de las herramientas y modelos de trabajo llevados a cabo hasta el momento.

Desde mayo de 2019 pasa a ser gestionado, junto con los demás equipos especializados que constituyen los Centros de Servicios Sociales de Navarra, por la Fundación Gizain, de carácter público.



## 1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

El análisis de la población atendida que se presenta en este apartado, se distribuye en torno a dos criterios: casos derivados en 2019 y casos totales con intervención durante el 2019.

### 1.1. Casos derivados en 2019

#### 1.1.1. Origen de las derivaciones

Los Servicios Sociales de Base del área de Tudela y la Subdirección de Familia y Menores son las únicas vías de acceso al equipo.

**Tabla 1: ORIGEN DE LAS DERIVACIONES 2019**

SSB	Número	%
Buñuel	5	11,36
Cascante	3	6,82
Cintruénigo	5	11,36
Corella	3	6,82
Castejón	5	11,36
Tudela	12	27,28
Valtierra	7	15,90
SFM	4	9,10
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Durante el año 2019, han sido derivados al Equipo un total de 44 casos. Destaca el volumen derivado por Tudela, la localidad con mayor número de población.

### 1.1.2. Características socio demográficas

#### 1.1.2.1. Características de las familias

Las familias que son derivadas al Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia del área de Tudela presentan una problemática común: la existencia de dificultades significativas en la atención que se dispensa a las y los menores. La responsabilidad de la superación de estos déficits será compartida, tanto por el sistema parental como por el resto de sistemas en el que se encuentra insertas las criaturas: escolar, sanitario, comunitario, social, institucional...

El trabajo previo realizado por los servicios derivadores facilita el proceso de investigación-valoración y la posterior intervención. El 81,8% de los casos que han sido derivados durante el año 2019 presentan antecedentes de intervención en los servicios sociales. En este sentido, el 78% de casos que han sido derivados al equipo ha recibido atención específica del programa de familia e infancia y el 22% restante del resto de programas del SSB.

El 18,2% de los casos que no presentan antecedentes pueden corresponder a las siguientes situaciones:

- Casos severos que requieren de una valoración y actuación de carácter urgente y son derivados al Equipo de manera inmediata, tras su conocimiento por parte de la red de atención primaria.
- Casos que requieren de un proceso de investigaciones previas que son derivados al Equipo de manera casi inmediata tras su conocimiento por parte del Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género.
- Casos leves, que son atendidos por el Equipo de manera subsidiaria en el caso que los Servicios Sociales de Base no cuenten con los recursos suficientes para intervenir.

**Tabla 2: TIPO DE HOGAR**

	Número	%
Pareja con hijos	17	38.64
Madre sola con hijos	13	29.55
Padre solo con hijos	0	0,00
Madre sola con hijos, conviviendo con familiares	6	13.64
Reconstituida	2	4.55
Pareja con hijos conviviendo con familiares	4	9.09
Padre solo con hijos conviviendo con familiares	1	2,27
Acogedora familia extensa	1	2,27
Acogedora familia ajena	0	0

Cabe resaltar el predominio de las familias biparentales (38,64%) frente a las monoparentales (29,55%). Por otro lado, es necesario significar la presencia de nuevas modalidades de familia (reconstituida) y el apoyo que el Equipo dispensa al Negociado de guarda y ejecución de medidas judiciales, a través del seguimiento e intervención que ejecuta con núcleos de acogida pertenecientes a la familia extensa.

**Tabla 3: PROCEDENCIA**

	Número	%
España	23	52,27
UE 27	1	2,27
Europa no comunitaria	2	4,54
África	10	22,72
América Central y Caribe	4	9,10
América del Norte	0	0,00
América del Sur	4	9,10
Asia	0	0,00
Oceanía	0	0,00
Apátridas	0	0,00
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Destaca el alto índice de familias autóctonas, seguidas por familias de procedentes de África. En el primer grupo se encuentran también familias de etnia gitana (4,54%).

#### 1.1.2.2. Características de las y los menores

Durante el 2019 el EAIA Tudela ha iniciado la intervención con un total de 89 menores. Aunque los indicadores de riesgo que presentan los y las menores, mantienen expresiones diferentes, todos tienen en común que se producen como resultado del impacto que genera la conducta adulta en ellos y ellas. Señalar, asimismo, que el nivel del daño que generan estas situaciones en los y las menores, está determinado por diversos factores. De entre ellos cabe destacar el apoyo formal e informal de la red social, la existencia de factores asociados en las y los progenitores, así como resiliencia familiar y personal de cada miembro del sistema familiar, junto con experiencias positivas de apego. En el año 2019, se tiende a una equiparación de las derivaciones de menores de ambos sexos, obteniendo un porcentaje de 56% de niñas y un 44% de niños.

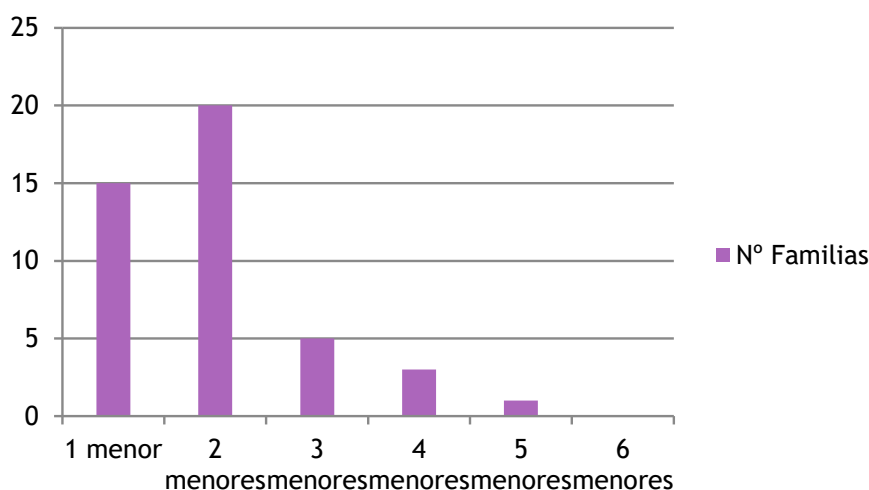


GRAFICO 1: Número de menores por familia

Observamos que la distribución de menores por familia, de los casos que se han iniciado durante el 2019 se agrupa de manera mayoritaria en torno a las familias que tienen uno o dos hijos (79%).

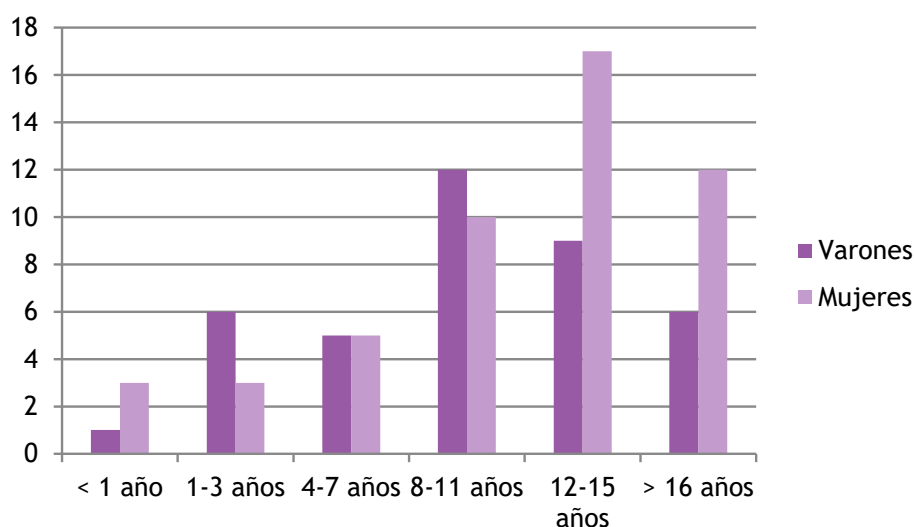


GRÁFICO 2: Distribución de los y las menores por edad

Respecto a las y los menores que han sido derivadas al Equipo durante el año 2019, atendiendo a los datos que observamos en la gráfica se observa que más de la mitad de menores que se encuentran en el intervalo de edad de 0 a 12 años (50,56%). Se observa que el 49,43 % de las derivaciones se aglutina entorno a los menores de 12-18 años, rango en el que se encuentra un porcentaje importante de menores adscritos al perfil de conflicto social. Una proporción muy significativa de la población infanto-juvenil objeto de intervención por parte del Equipo, se inserta



dentro del intervalo de 4-18 años (82%), frente al porcentaje más reducido de menores de 4 años (2,56%).

### 1.1.2.3. Características de las madres y padres

Se considera como madre o padre también a aquel o aquella que, sin ser padre o madre biológica o legal, ejerce las funciones de tal; así como a los y las que no residen en el domicilio de la o el menor, pero tienen relación. La media de edad se encuentra en el intervalo 36-45 años para ambos progenitores.

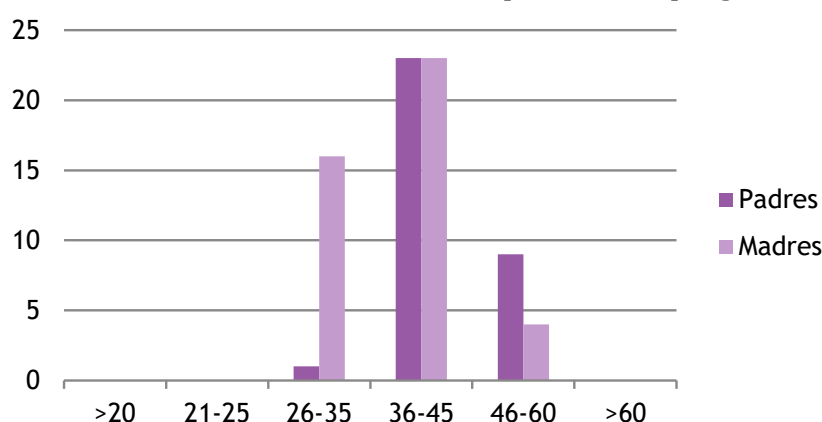


GRÁFICO 3: Distribución de madres y padres por edad

Existen diferencias significativas entre los padres y las madres, en el intervalo de edades comprendidas entre los 26-35 años de edad agrupándose, un porcentaje de 2,27% de padres frente a un 36 % de madres. Estas diferencias pueden deberse a que en este intervalo se encuentren las familias de monoparentales de madre (tipo hogar).

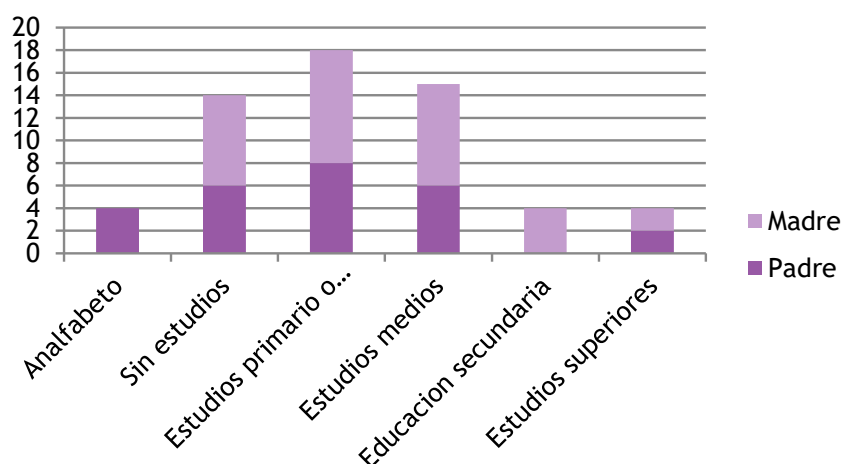


GRÁFICO 4: Nivel educativo de padres y madres

Tras analizar los resultados destacamos el nivel formativo de progenitores (56,8% en madres y un 36,36% en los padres) un hecho que afecta a su nivel cultural y de socialización, relacionado con habilidades parentales.

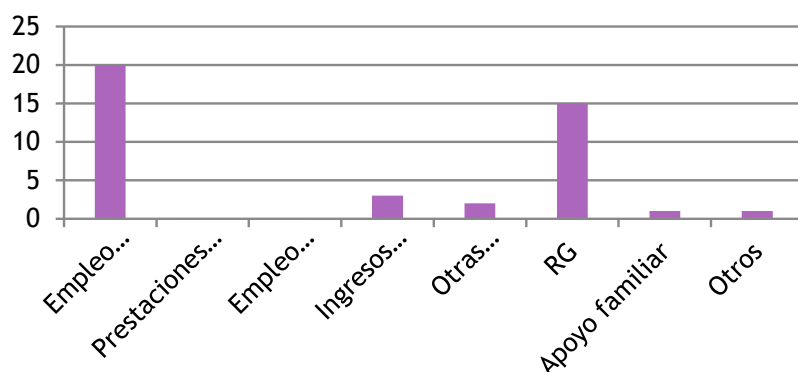


GRÁFICO 5: Fuentes de ingreso

En relación a las fuentes de ingreso, estas se distribuyen de forma similar entre el Empleo Normalizado y la Renta Garantizada.

**Tabla 4: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A PADRES Y MADRES**

	Padres	Madres
Discapacidad	2	4
Dependencia	2	3
Delincuencia	0	0
Adicciones	5	3
Problemas de salud mental	2	7
Aislamiento social	3	20
Desempleo	10	25
Malos tratos en la infancia	3	8
Ruptura/ disarmonía familiar	2	8
Institucionalización en la infancia	0	1

El desempleo, es un factor asociado importante que puede determinar la atención que se dispensa a las y los menores y la manera de afrontar la vida diaria, así como el intercambio de información con la comunidad. El hecho de que el Equipo esté inserto en el Centro de Servicios Sociales de Tudela ha facilitado la implantación de la modalidad de actuación interequipos con el Equipo de Incorporación socio-laboral (EISOL) disponible en el propio centro. El EAIA Tudela durante el 2019, ha intervenido conjuntamente en 10 casos con el EISOL Tudela con el fin de proporcionar una atención especializada al desarrollo de habilidades en la búsqueda de empleo

**Tabla 5: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A PRONÓSTICO RECUPERABILIDAD**

	Padres	Madres
Motivación para el cambio	14,29	21,70
Conciencia de problema	12,86	27,36

Tanto la motivación para el cambio como la conciencia de problema, son dos variables determinantes para la eficacia y las mejoras obtenidas con la intervención realizada por el equipo, por lo que ambas son de atención prioritaria por parte del EAIA, tanto en la propia intervención del Equipo o en los momentos previos a la derivación a otro tipo de recursos.

**Tabla 6: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A LA PAREJA**

	Frecuencia	%
Conflicto de pareja	40	30,88
Conflicto familia extensa	41	26,47
Conflicto familia propia	38	32,35
Problemas con la planificación familiar	42	35,35

En los casos derivados en el 2019 se observa un repunte de la conflictividad familiar, hecho este que determina en gran medida la dinámica familiar y el estado emocional de sus miembros. Durante el año 2019 se observa que casi el 84,21% de los casos derivados, se constata la existencia de violencia de género en el sistema familiar, porcentaje que ha aumentado en un 40% más que el año anterior. El Equipo ha efectuado actuaciones conjuntas en 14 casos con el Equipo de Atención Integral a víctimas de Violencia de Género (EAIV Tudela).

El perfil tipo aproximado de las familias que han sido derivadas al Equipo durante el 2019, corresponde con núcleos biparentales que cuentan con antecedentes de intervención por parte de los SSB y pertenecen, en una proporción significativa, al colectivo de población autóctona (52,27%). Los padres y las madres de las familias derivadas en 2019, el 36,36% de los padres y el 56,8% de las madres tienen estudios. El 13,63% de los padres y el 18,18% de las madres no tienen estudios. La principal fuente de ingresos son el Empleo normalizado y la Renta Garantizada. La conflictividad familiar, junta con la precariedad socio-económica son factores asociados que determinan el pronóstico de recuperabilidad. Por ello es esencial que las y los profesionales detecten e intervengan lo antes posible para reducir el impacto de estos factores en el ejercicio de la tarea parental.

## 1.2. Familias atendidas durante 2019

Durante el año 2019 el EAIA Tudela ha atendido un total de **90 familias**.

### 1.2.1. Casos totales atendidos y número de menores

**Tabla 7: CASOS TOTALES ATENDIDOS Y NÚMERO DE MENORES**

	Casos atendidos	Nº menores
Enero	47	76
Febrero	52	87
Marzo	57	95
Abril	54	85
Mayo	55	87
Junio	60	100
Julio	56	95
Agosto	54	92
Septiembre	49	83
Octubre	51	91
Noviembre	46	86
Diciembre	48	92
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>165</b>

La media de casos atendidos mensualmente durante el año 2019 ha sido de 52 casos. De esta cifra total un 51,1% de los casos trabajados durante el año 2019 se ha iniciado en años anteriores y el 48,9% han sido derivados en el año objeto de esta Memoria.

### 1.2.2. Casos abiertos y cerrados durante 2019

**Tabla 8: CASOS ABIERTOS Y CERRADOS EN EL 2019**

	Abiertos	Cerrados
Enero	1	5
Febrero	10	1
Marzo	6	5
Abril	2	2
Mayo	3	1
Junio	6	6
Julio	2	4
Agosto	2	5
Septiembre	0	2
Octubre	4	7
Noviembre	2	4
Diciembre	6	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>43</b>

Durante el ejercicio del año 2019 se iniciaron un total de 44 expedientes y se dieron de baja 43. Se observa equilibrio entre los inicios y cierres, por lo que se mantiene cierta homeostasis en el funcionamiento cotidiano del equipo.

### 1.2.3. Media de familias con las que se ha trabajado durante 2019

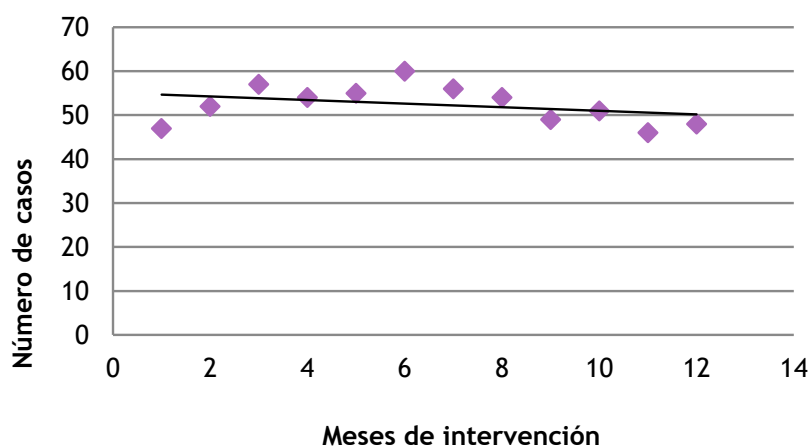


GRÁFICO 6: Media de familias atendidas por mes en 2019

Se observa un ascenso de las derivaciones tras el periodo navideño y un nuevo repunte en el mes de Junio, mes en el que se viene observando preocupación por los profesionales al periodo vacacional tan largo que conlleva a que los menores no

estén visibilizados diariamente como ocurre en el curso lectivo. Durante el periodo estival, se observa un descenso habitual al igual que en años anteriores en las derivaciones y un restablecimiento del ratio tras el verano. Como se puede observar en la gráfica, la línea se mantiene casi homogénea a lo largo del año.

#### 1.2.4. Año de alta del caso en el EAIA

**Tabla 7: AÑO DE ALTA DE LOS CASOS ATENDIDOS EN 2019**

	Frecuencia	%
2012	0	0
2013	0	0
2014	0	0
2015	0	0
2016	3	3,34
2017	12	13,34
2018	31	34,44
2019	44	48,88

El 83,32% de los casos con los que ha trabajado el Equipo durante el 2019 se han iniciado en este mismo año o en el año anterior. El hecho de que una proporción elevada de estos se haya abierto en los dos últimos años, puede estar adscrito a que el Equipo establece unos criterios de intervención medibles y con plazos de tiempo determinados. La media de intervención actual del Equipo en casos tipo es de un año y medio.

#### 1.2.5. Criterios de inclusión

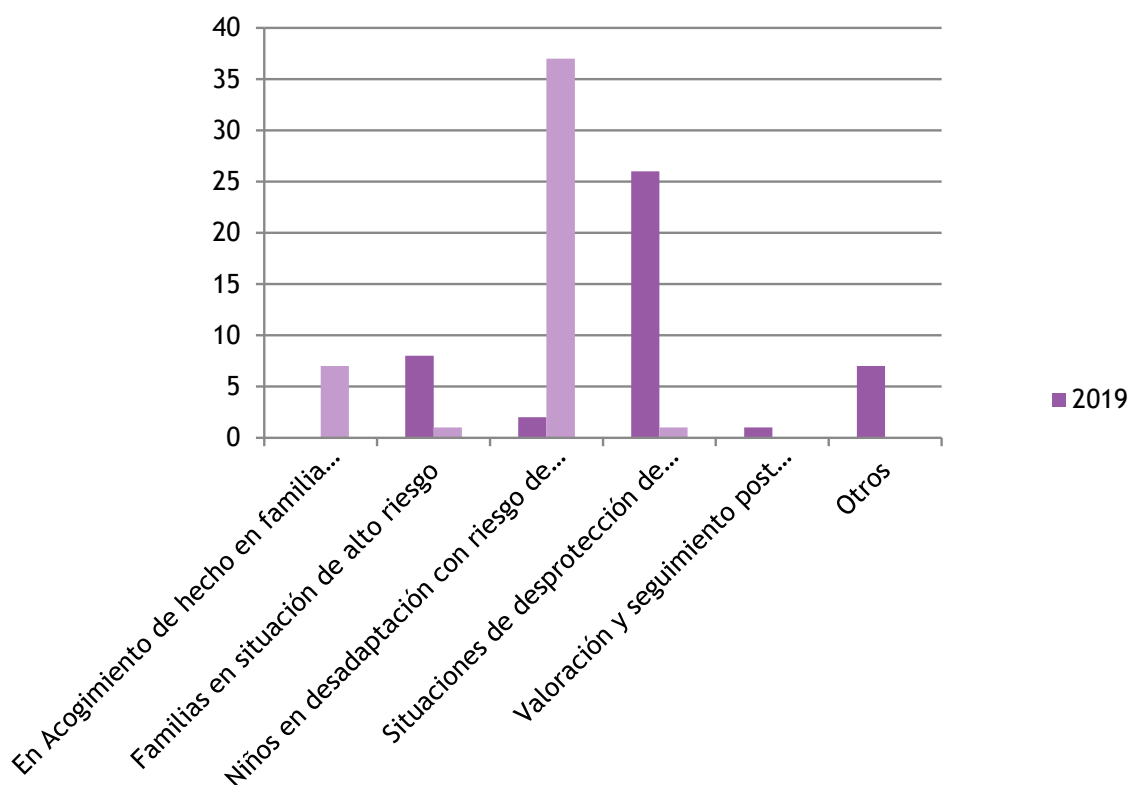


GRÁFICO 9: Criterios de inclusión

Atendiendo a los datos recogidos en el gráfico podemos constatar que más de la mitad de los casos atendidos durante el 2019 se adscriben a situaciones de riesgo de desprotección moderada tal como está establecido en las competencias del Equipo. Por otro lado, resaltar un porcentaje similar de casos entre aquellos en situaciones de alto riesgo como por factores asociados “otros” entre los que se encuentran los casos que requieren un asesoramiento familiar y, las atenciones a casos derivados del EAIV Tudela que no se observa tras las investigaciones previas, riesgo de desprotección en los padres o tutores del o la menor.

### 1.2.6. Características socio demográficas

#### 1.2.6.1. Características de las familias

##### Antecedentes en los SSB

El 95,2% de casos atendidos presentan antecedentes de intervención por parte de los SSB. De este porcentaje el 17,86% ha sido atendido por programas generales del SSB y el 77,38% restante ha percibido el apoyo del programa de infancia y familia de ese servicio. El 4,8% de los casos que no presentan antecedentes de intervención se corresponden con situaciones que han llegado vía urgencia, o casos de riesgo de desprotección leve que requieren de un asesoramiento familiar por



parte del Equipo, pero que no han necesitado otro tipo de intervención por parte de atención primaria dado que se han detectado en estadios previos.

**Tabla 8: TIPO DE HOGAR**

	Frecuencia	%
Pareja con hijos	34	37,78
Madre sola con hijos	29	32,22
Padre solo con hijos	3	3,33
Madre sola con hijos, conviviendo con familiares	12	13,33
Reconstituida	4	4,44
Pareja con hijos, conviviendo con familiares	4	4,44
Padre solo con hijos, conviviendo con familiares	2	2,22
Acogimiento familia extensa	2	2,22
Acogimiento familia ajena	0	0,0

El grueso de los sistemas familiares con los que se ha trabajado durante el 2019 se agrupan entorno a núcleos biparentales (37,78%) y monoparentales por parte de madre (32,22%). Cabe destacar la presencia de núcleos monoparentales por parte de madre conviviendo con familiares con un 13,33 %.

**Tabla 9: PROCEDENCIA**

	Frecuencia	%
España	57	63,33
UE 27	1	1,11
Europa no comunitaria	3	3,33
África	13	14,44
América Central y Caribe	5	5,56
América del Norte	0	0,0
América del Sur	11	12,22
Asia	0	0
Oceanía	0	0
Apátridas	0	0

Más de la mitad de la población total atendida por el Equipo durante el año 2019 pertenecen a población autóctona (63,33%). El 36,67% procede de otros países. África se ubica en primer lugar con un porcentaje de 14,44%. Ocupando el segundo lugar se encuentran familias procedentes de América del sur (11%). El 3,33% de

los núcleos familiares totales atendidos por el Equipo durante el año 2019 pertenecen a la etnia gitana.

#### 1.2.6.2. Características de los y las menores

##### Sexo de las y los menores

En la distribución por sexo de los y las menores con los que se ha llevado a cabo la intervención en el año 2019, ha predominado un mayor porcentaje de niñas (58%) respecto a niños (42%).

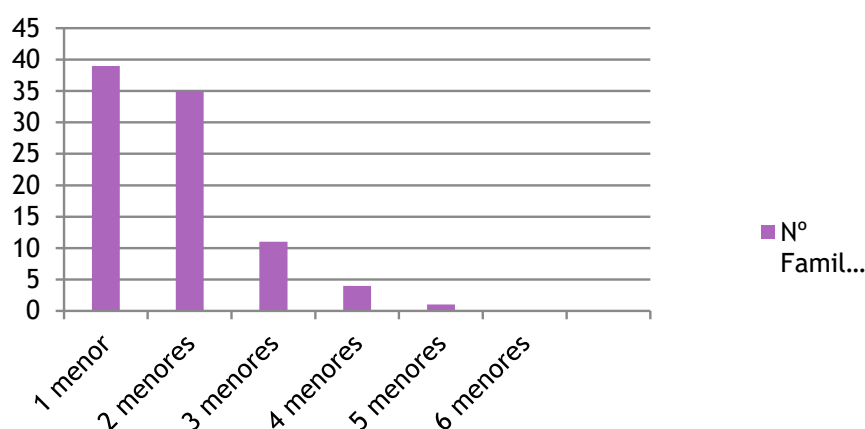


GRÁFICO 7: Número de menores por familia

Constamos diferencias significativas entre el número de familias que tiene un hijo o hija o dos (82,22%). Si bien en general predominan las que cuentan con un hijo o hija (43,33%), siendo escasas las familias numerosas (17,77%).

##### Distribución de los y las menores por edad

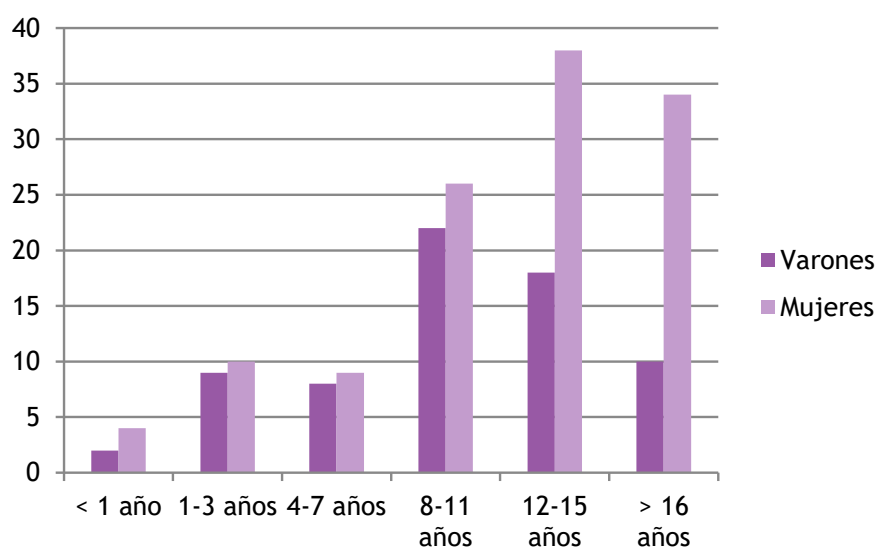


GRÁFICO 8: Distribución de los y las menores por edad

Atendiendo al gráfico se constata que el 75,72% de la población infanto-juvenil se inserta dentro del intervalo de edad 8-18 años. Por otro lado es necesario destacar que un 47,22% de los y las menores atendidos durante el año 2019 presentan menos de 12 años, situándose dentro del perfil que presenta un elevado nivel de vulnerabilidad y por ello se encuentra dentro del grupo de atención prioritaria por parte del Equipo. El Equipo ha atendido a un total de 52,72% de menores entre 12 y 18 años. Estos se adscriben mayoritariamente al perfil de menores en conflicto social, adicciones o abuso sexual.

### 1.2.6.3. Características de los padres y madres

#### Distribución de las madres y padres por edad

Un porcentaje mayoritario de padres y madres se inserta dentro del intervalo de edad comprendido entre los 36 y los 45 años (29,80% de las madres, 43,53 % de los padres).

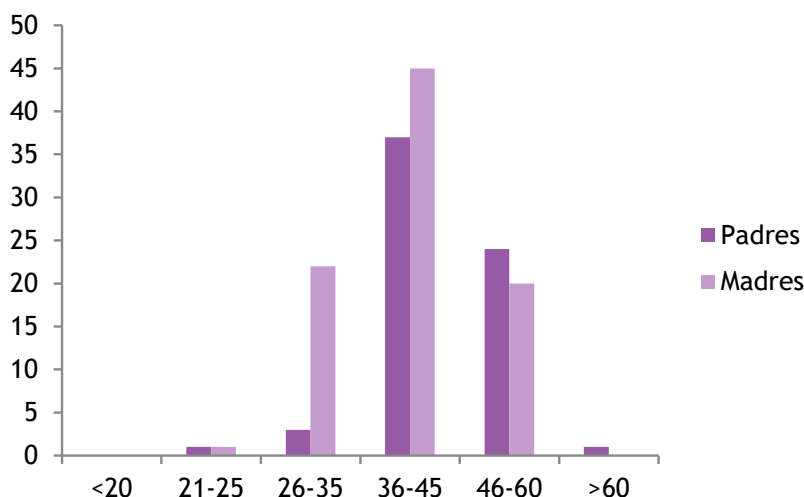


GRÁFICO 9: Distribución de las madres y padres por edad

De los datos extraídos de los padres y madres atendidos por el EAIA Tudela durante el año 2019 se observa que:

- Las madres triplican a los padres en el intervalo de edad 26-35 años.
- Las madres superan ligeramente la proporción de los padres en el intervalo de edad de 36-45 años.
- Los padres superan ligeramente la proporción de los padres en el intervalo de 46-60 años.

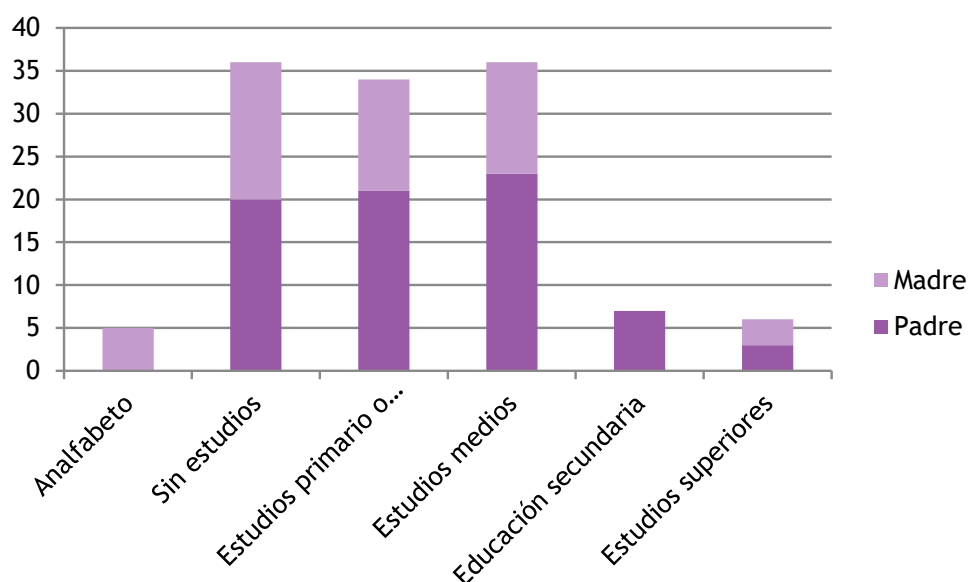


GRÁFICO 10: Nivel educativo de madres y padres

Se constata que, de las madres y los padres que han recibido el apoyo del Equipo durante el 2019:

- Tienen estudios primarios o equivalentes: 13,91% en las madres y 15,29% en los padres.
- Un porcentaje de padres y madres notorio no tiene estudios: 13,25% en las madres y 18,82% en los padres.

En líneas generales, de los padres y madres con los que se ha intervenido, se refleja que las diferencias no son significativas hasta los ítems de estudios medios, secundaria o superiores donde se refleja que las madres atendidas presentan más de formación que los padres atendidos.

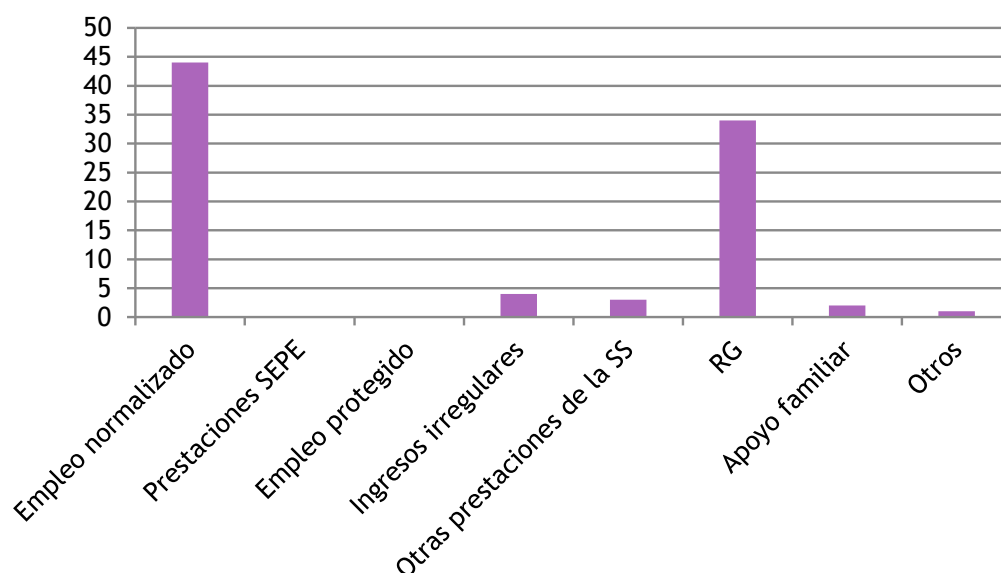


GRÁFICO 11: Fuentes de ingreso

Atendiendo a los datos que proporciona el gráfico, se puede observar una presencia significativa de aquellas familias en las que la principal fuente de ingreso proviene del empleo normalizado (48,89%). La segunda fuente de ingreso más significativa con la que cuentan las familias es la renta garantizada (37,78%).

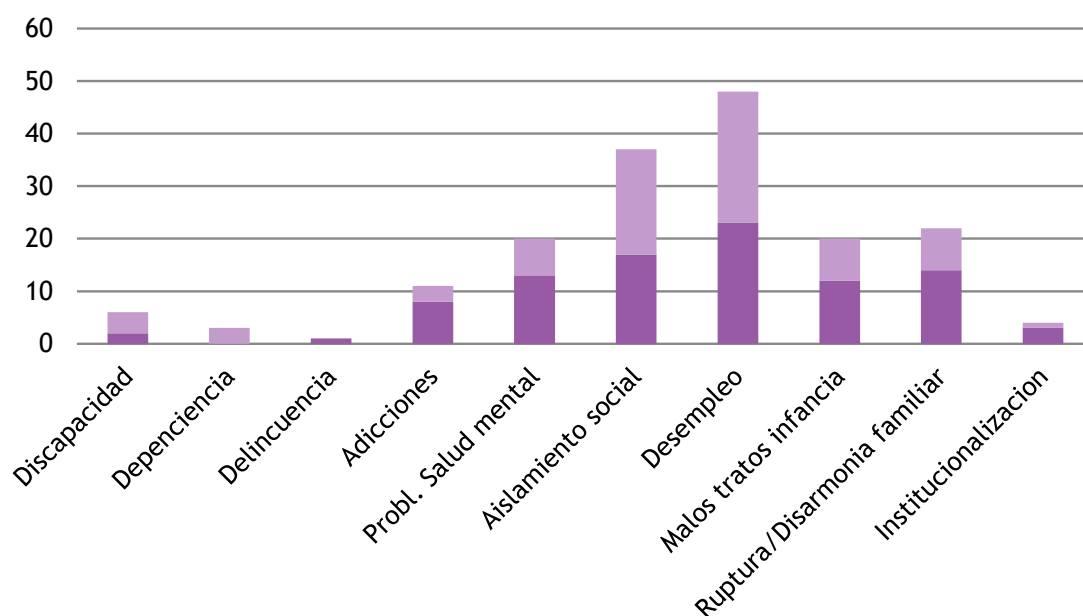


GRÁFICO 12: Características asociadas a madres

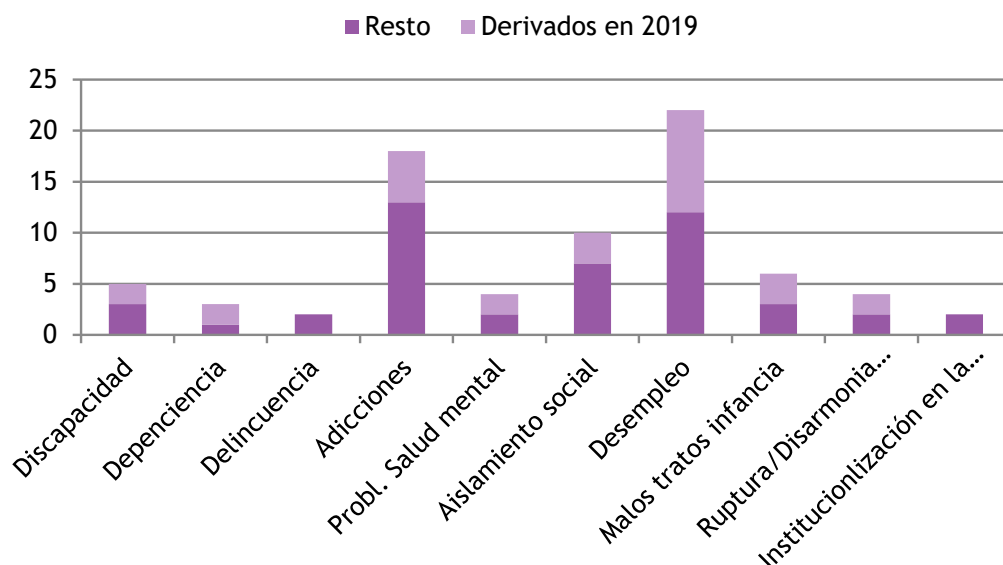


GRÁFICO 13: Características asociadas a padres

Las adicciones, el desempleo y el aislamiento social, se configuran como el factor asociado con mayor presencia tanto en los padres como las madres en los núcleos familiares atendidos en 2019 por el Equipo.

**Tabla 10: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A PRONOSTICO RECUPERABILIDAD (%)**

	Padres	Madres
Motivación para el cambio	28,24	38,41
Conciencia de problema	23,53	33,11

Mencionar que tanto la motivación para el cambio como la conciencia de problema, son dos variables determinantes para la buena evolución y desarrollo de la intervención realizada por el equipo, por lo que ambas son de atención prioritaria por parte del EAIA.

**Tabla 11: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A LA PAREJA (%)**

	Frecuencia	%
Conflicto de pareja	85	94,44
Conflicto familia extensa	87	96,66
Conflicto familia propia	84	93,33
Problemas con la planificación familiar	88	97,77

Las familias con las que se ha intervenido desde el EAIA, a lo largo del año 2019 presentan dinámicas disfuncionales determinadas de forma prioritaria por los problemas con la planificación familiar (97,77%). Asimismo, cabe destacar la alta puntuación en los conflictos en la familia extensa (96.66%) y de una manera casi igualitaria, en los conflictos en la relación de pareja y en las en los conflictos en la familia propia, con un 94,44% y un 93,33% de las familias atendidas respectivamente. Podemos decir que la resolución de conflictos y la mediación familiar son herramientas esenciales en la intervención psico-educativa que ejecuta el Equipo. Del total de las familias que se han atendido en el 2019, el 80% presenta violencia de género. Esta proporción ha aumentado significativamente en referencia a años anteriores.

El perfil tipo aproximado del total de las familias que fueron objeto de intervención por parte del EAIA en el 2019, corresponde con núcleos biparentales y monoparentales (principalmente con madre a cargo de los menores) cuentan en su mayoría, con antecedentes de intervención por parte de los SSB y pertenecen en una proporción significativa al colectivo de población autóctona. Mantienen un promedio de 1 hijo/a por familia y la mayoría tiene hijos menores de 12 años. Los padres y madres presentan estudios primarios y sus principales fuentes de ingreso son el empleo normalizado o la renta garantizada. Las principales problemáticas asociadas al mantenimiento de las dificultades en el ejercicio de la parentalidad, se corresponden con el elevado nivel de desempleo, así como el aislamiento social y las adicciones.



## 2. EVALUACIÓN DE PROCESO

Los casos que son derivados al Equipo son atendidos a través de un procedimiento estructurado cronológicamente. Este proceso se organiza en torno a 4 fases: Recepción-Investigaciones previas; Investigación- Valoración; Intervención Psicoeducativa. Por otro lado se realiza un Apoyo y soporte técnico a las y los profesionales de la red, respondiendo a las funciones competenciales del equipo.

A continuación, exponemos las características y resultados obtenidos en la ejecución de cada una de ellas a lo largo del 2019. Es necesario señalar que no todos los casos pasan durante un mismo año por todas las fases dado que la fecha de derivación determina su ejecución. En algunos casos se ha ejecutado algunas fases en años previos (han sido derivados en años anteriores) y en otros al ser derivados a final del año no se han ejecutado todas todavía. Asimismo, existen casos que debido a que han accedido al Equipo vía urgencia y se ha implantado una medida protectora de urgencia, no han requerido pasar por todas las fases de intervención.

### 2.1. Características del proceso de recepción-investigaciones previas.

Tras la derivación de los casos los y las profesionales responsables del proceso de recepción realizarán una estimación de la tipología y del umbral de desprotección de la situación notificada, con el fin de tomar una decisión en torno a la asunción del caso por parte del Equipo.

#### 2.1.1. Características de la situación notificada

**Tabla 12: MOTIVO DE NOTIFICACIÓN**

	Frecuencia	%
Incumplimiento de las y los progenitores de los deberes de protección	4	9,09
Trato inadecuado (por acción omisión) de los padres al niño o niña	18	40,91
Incapacidad parental de control de la conducta infantil y adolescente	11	25
Violencia intrafamiliar: conflictos graves entre los miembros del sistema	1	2,27
Negligencia hacia las necesidades formativas: absentismo escolar	2	4,55
Otros	8	18,18
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

En los casos derivados durante el 2019, se ha observado un mayor porcentaje de los casos derivados tanto por Trato inadecuado (por acción o por omisión) de los padres al niño o niña (40,91%), así como por incapacidad parental de control de la conducta infantil y adolescente (25%). Un 18.18%, cabe destacar los casos que fueron derivados, en la categoría “otros” los referentes a aquellos casos bien provenientes de la Subdirección de Familia y Menores entorno a situaciones que requieren de un acompañamiento en procesos de reincorporación al núcleo familiar tras su estancia en un centro de protección, asesoramientos familiares y casos con menores que han sufrido violencia de género, en los que se realiza un proceso de investigaciones previas conjunta con el EAIV.

**Tabla 13: TRATO INADECUADO**

	Frecuencia	%
Maltrato físico	5	25
Negligencia necesidades básicas	7	35
Negligencia necesidades de seguridad	0	0
Negligencia psíquica: abandono emocional	4	20
Maltrato emocional	3	15
Abuso sexual	1	5
Inducción a la delincuencia	0	0
M.P. Asociales	0	0
Explotación laboral	0	0
Maltrato prenatal	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Durante el año 2019 el EAIA Tudela ha recepcionado un 80% de los casos que han sido calificados con gradiente moderado. Cabe destacar también, la proporción de casos derivados al Equipo con un umbral de desprotección de severo (20%). En 2019 no se ha recepcionado ningún caso con gradiente de desprotección leve. Como se expone al inicio de la memoria, durante el año 2019 se ha llevado a cabo el seguimiento de la puesta en marcha del proceso de revisión y mejora con los servicios derivantes (SSB) y los recursos inmersos en las redes de protección de menores, lo que ha influido positivamente en las intervenciones del Equipo puesto que las derivaciones se ajustan al perfil de casos para el que fue creado. Se ha incidido en las actuaciones preventivas y de promoción desde un contexto de trabajo en red. Los casos de riesgo de desprotección leve, se han trabajado: en las redes conjuntamente con todos y todas las profesionales implicadas, o bien ejecutando asesoramientos profesionales con presencia en el sistema familiar o asesoramientos familiares. De esta manera, se ha mantenido el alto porcentaje de derivaciones de aquellas situaciones que requerían de una intervención más

especializada y destacar también que el aumento de los asesoramientos profesionales y la creación de nuevas redes de buenos tratos continua en auge.

### 2.1.2. Resultados recepción-investigaciones previas.

Tras la ejecución de la fase de investigaciones previas se toma una decisión sobre el procedimiento a seguir con cada notificación. Esta decisión está determinada por la estimación de la existencia de una situación de riesgo de desprotección y el umbral o gradiente de desprotección. A continuación, exponemos de manera pormenorizada los resultados obtenidos en el proceso de recepción investigaciones-previas durante 2019.

**Tabla 14: RESULTADOS FASE RECEPCIÓN-INVESTIGACION PREVIA**

	Frecuencia	%
Implementación de la fase de valoración	23	76,7
Derivación a la Subdirección de Familia y Menores	1	3,30
Asesoramiento Familiar	3	10
Devolución al SSB. Asesoramiento Profesional	3	10
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Tras el proceso de investigaciones previas el equipo asumirá los casos que cumplan los criterios de inclusión antes expuestos. Durante el 2019, en el 76,7% de los casos se ha implementado la fase de valoración. En el 10% de los casos derivados se determina que, si bien no existe una situación de riesgo de desprotección, los factores de riesgo presentes indican que de mantenerse en el tiempo podrían generarla. Por ello se propone realizar un asesoramiento familiar. En ocasiones el Equipo recibe notificaciones que presentan un gradiente de desprotección severo. La mayoría de estas situaciones requieren de la implantación de medidas de protección de Urgencia. En estos casos el Equipo puede apoyar a la Subdirección de Familia y menores en la ejecución de las medidas.

### 2.1.3. Procedimiento de trabajo en las investigaciones previas

Durante el proceso de investigaciones previas, que tiene una duración de 15 días desde la derivación del caso, se realiza una revisión de toda la información proporcionada a través del informe de derivación y de los informes aportados por otros servicios de la red. Asimismo, y si se considera necesario, se mantienen reuniones de coordinación con los agentes sociales de la red en el que se encuentra inmerso el o la menor y el sistema familiar. Paralelamente, si se considera pertinente, se realiza una o dos visitas domiciliarias con el fin de completar la información requerida para decidir si el caso cumple con los criterios de inclusión

del Equipo. Tras este proceso él o la profesional referente en consenso con el resto de Equipo tomarán una decisión sobre la asunción del caso por parte del Equipo.

## *2.2. Características del proceso de investigación-valoración.*

Después de que el Equipo, atendiendo a los criterios de inclusión decide asumir la situación notificada, inicia el proceso de investigación-valoración a través del cual define la tipología y el gradiente de la situación de riesgo de desprotección, así como los factores que la mantienen y las consecuencias que han generado en el sistema familiar.

Tras este proceso se realiza una estimación de los recursos necesarios para solventar la situación de riesgo de desprotección existente. Toda esta información queda recogida en el informe de valoración. A continuación, exponemos los resultados de los procesos de investigación-valoración realizados durante el 2019. Señalar que, en ocasiones el porcentaje de los casos valorados no responde solo a los casos iniciados en el 2019, dado que incluye casos cuyo proceso de valoración se ha finalizado en el año 2018 y casos que estaban en intervención, pero han tenido que ser valorados otra vez dado que la actuación realizada no estaba generando los cambios establecidos en el Plan de Caso.

### *2.2.1. Tipología de la situación de riesgo de desprotección valorada por EAIA*

**Tabla 14: TIPOLOGÍA VALORADA**

	Frecuencia	%
Incumplimiento de las y los progenitores de los deberes de desprotección	6	11,32
Trato inadecuado ( por acción omisión ) de los padres al niño o niña	15	28,30
Incapacidad parental de control de la conducta infantil y adolescente	20	37,74
Violencia intrafamiliar: conflictos graves entre los miembros del sistema	1	1,89
Negligencia hacia las necesidades formativas: absentismo escolar	6	11,32
Otros	5	9,43
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Especialmente relevantes son los casos de incapacidad parental de la conducta infantil y adolescente, así como el trato inadecuado.

**Tabla 15: TRATO INADECUADO**

	Frecuencia	%
Maltrato físico	4	26,67
Negligencia necesidades básicas	2	13,34
Negligencia necesidades de seguridad	1	6,66
Negligencia psíquica: abandono emocional	4	26,67
Maltrato emocional	3	20
Abuso sexual	1	6,66
Inducción a la delincuencia	0	0
M.P. Asociales	0	0
Explotación laboral	0	0
Maltrato prenatal	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

#### 2.2.2. Umbral o gradiente de desprotección valorado por EAIA:

El 55% de los casos que valora el EAIA Tudela en el 2019 se corresponden con situaciones con un gradiente moderado. El 40% de los casos que se han valorado presentaban un umbral de desprotección severo. Estos requerido, en algunos casos, (casos con un gradiente de riesgo de desprotección moderado-severo) la implantación de una intervención por parte del Equipo con una mayor intensidad (2 días por semana) y otros que presentaban un umbral de desprotección severo han sido derivados a la Subdirección de Familia y Menores, solicitando a sus técnicas y técnicos la implantación de otra medida.

#### 2.2.3. Propuesta de intervención a la SFM:

Tras ejecutar el proceso de investigación-valoración, los y las profesionales de EAIA, proponen las necesidades de tratamiento. En la mayoría de los casos, las necesidades se corresponderán a los criterios de intervención del equipo. En los casos en los que el tratamiento requerido supere sus competencias, será propuesta su derivación a otros recursos del sistema de protección.

**Tabla 16: PROPUESTA INTERVENCIÓN A LA SPPM**

	Frecuencia	%
Intervención EAIA	38	70,38
Derivación PEIF	7	12,96
Derivación SSB	0	0
Acogimiento residencia	2	3,70
Acogimiento familiar	0	0
Equipo Externo de Valoración	0	0
Otros	7	12,96
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

En el 70,38% de los casos valorados se propone la intervención psicoeducativa o asesoramiento por parte del Equipo. El 29,62% de los casos restantes son derivados a:

Otros recursos del sistema de protección de menores dado que exceden las competencias de intervención del equipo.

Servicios Sociales de Base, porque la situación notificada no requiere una intervención psicoeducativa del equipo.

#### 2.2.4. Procedimiento de trabajo en la valoración

El proceso de valoración se realiza en tres meses. La metodología utilizada durante el proceso de valoración es principalmente la visita domiciliaria y las entrevistas individuales con los diferentes miembros del sistema familiar, así como con varios de ellos y ellas simultáneamente (espacios de índole sistémica). Durante la valoración se mantiene una media de 12 visitas domiciliarias. Dentro de este proceso se utilizan diversos instrumentos de evaluación:

Balora: instrumento para la evaluación de la gravedad de la situación de riesgo de desprotección.

Instrumento para la evaluación del riesgo.

Factores asociados.

Indicadores de recuperabilidad.

Evaluación de las competencias parentales.

Todo el proceso de evaluación o valoración que se ejecuta con el sistema familiar se complementa con la información extraída de la coordinación que se mantiene con los diversos agentes de la red en la que se encuentran inmersos los y las menores y sus familias: SSB, centros escolares, centros de salud, ocio y tiempo libre. Durante toda la fase de valoración el o la profesional referente del caso está apoyado y supervisado tanto por la Coordinadora del Equipo como por el resto de



profesionales que conforman del Equipo (trabajo interdisciplinar) que se realiza en las reuniones de Equipo semanales.

### *2.3. Características del proceso de intervención:*

Tras ejecutar el proceso de investigación-valoración, los y las profesionales de EAIA, bajo la supervisión de la Subdirección de Familia y Menores, proponen las necesidades de tratamiento. En la mayoría de los casos, las necesidades se corresponderán a los criterios de intervención del equipo. En los casos en los que el tratamiento requerido supere sus competencias, serán derivados a otros recursos del sistema de protección. Se diseña el Plan de caso con los objetivos de intervención para subsanar dificultades del sistema familiar.

#### *2.3.1. Tipo de intervención realizada por el EAIA:*

El carácter multidisciplinar de los y las profesionales que componen el servicio fomenta el diseño y ejecución de intervenciones psicoeducativas. Durante el 2019 se han realizado intervenciones psicoeducativas en el 91% de los casos donde se ha implantado intervención.

Dentro de este apartado cabe destacar los asesoramientos familiares (9%) que ha realizado el equipo junto con los SSB tras el proceso de investigaciones previas. A pesar de que estas demandas no configuran una situación de desprotección como tal, requieren de la actuación de EAIA desde una óptica de apoyo a la familia y de la promoción de modelos de buen trato. Estos asesoramientos han permitido que se resuelvan situaciones disfuncionales, impidiendo así que aumenten las consecuencias que generan en los y las menores y sus familias.

#### *2.3.2. Procedimiento de trabajo en la intervención psicoeducativa*

La metodología utilizada durante la intervención psicoeducativa por parte de las y los profesionales del Equipo es de índole educativa y terapéutica presentando diversas modalidades que desarrollamos a continuación:

- Visita domiciliaria. El número de vistas es de 5 mensuales. Las intervenciones se mantienen un promedio de un año y medio.
- Entrevistas individuales con las y los miembros del sistema familiar.
- Entrevistas familiares desde un en cadre terapéutico sistémico.

Asimismo, y con el fin de garantizar la efectividad de la intervención, así como la evolución y el seguimiento de los objetivos definidos se mantiene reuniones de coordinación con los SSB y con los agentes de la red. Por otro lado, los objetivos de trabajo son revisados quincenalmente en la reunión de Equipo desde un punto de vista interdisciplinar.



#### 2.4. Características del proceso de apoyo y soporte técnico a los agentes sociales:

La calidad de la participación de los sistemas familiares en los recursos de apoyo formal e informal determinará el ejercicio de la tarea parental. Atendiendo a esta premisa, los recursos cuyo fin es la protección infantil deben conformar redes de apoyos visibles para contribuir a la potenciación de la parentalidad. En este sentido, el equipo, a través de la participación en la red comunitaria, contribuirá al acceso del sistema familiar a los recursos de apoyo. EAIA Tudela ha destinado una parte de su trabajo al mantenimiento de canales de comunicación y al diseño de protocolos de coordinación formales con los y los profesionales que configuran la red de apoyo.

Periódicamente se traslada el “Plan de caso” y el “Informe de finalización” cada caso al responsable del SSB correspondiente, a través de la herramienta segura (repositorio) que dispone el Equipo para transmitir la información, siguiendo la normativa existente sobre protección de datos. A continuación, se describen los diferentes servicios con los que se ha mantenido coordinación en el año 2019 por cada caso trabajado:

##### 2.4.1. Servicios en coordinación

**Tabla 17: SERVICIOS EN COORDINACIÓN**

	Frecuencia
Subdirección de Familia y Menores	4
Servicios Sociales de Base	7
Educativos	31
Sanitarios	5
Centro de Salud Mental	1
Judiciales (Fiscalía)	1
Asociaciones Gitanas	1
Otras asociaciones	4
Entidades sociales	1

Aunque la mayor parte de la coordinación se establece con el sistema socio-educativo-sanitario, también se realizan colaboraciones con todos aquellos que tienen relación con los sistemas familiares con los que se interviene.

##### 2.4.2. Asesoramiento a la red técnica

El asesoramiento y soporte técnico a los Servicios Sociales de Base y al resto de agentes sociales es una de las principales funciones adscritas al EAIA Tudela y se constituye como pieza clave en el trabajo de red. Las cuestiones que demandan al Equipo los agentes sociales que componen la red de protección de menores hacen referencia a los aspectos que exponemos a continuación:

- Obtener información sobre el protocolo de derivación al Equipo.
- Recabar información sobre el procedimiento a seguir en la investigación y valoración a priori que realiza el SSB: indicadores de desprotección, nivel de gravedad y riesgo, tipología de desprotección, factores protectores en interacción con factores de riesgo, impacto de la situación en las y los menores.
- Adquisición de pautas sobre intervenciones preventivas en menores.
- Valorar conjuntamente, antes de derivar un nuevo caso al Equipo, si es competencia del mismo y requiere de su intervención.
- Solicitar orientación para casos que son atendidos por el SSB cuando surgen nuevas dificultades, en el apoyo a la valoración.
- Proporcionar estrategias que ayuden a reducir el nivel de ansiedad de los y las profesionales que realizan la primera detección de la situación de desprotección.
- Solicitar el apoyo y asesoramiento técnico especializado (en ocasiones con presencia en el sistema familiar) necesario en los casos que realizan intervenciones educativas con los sistemas familiares y tienen dificultades con los procesos de cambio
- Proporcionar información sobre el protocolo de actuación en situaciones de urgencia: protocolo de notificación, medidas legales de protección de urgencia.
- Recabar información sobre gestiones y procedimientos relacionados con el Acogimiento familiar.
- Aclarar dudas sobre los recursos disponibles para hacer frente al absentismo escolar.
- Apoyo en el diseño e implantación de programas preventivos de atención primaria: Participación en espacios profesionales donde se favorece el intercambio de información sobre los factores que originan las dificultades en el ejercicio de la parentalidad. Propuestas preventivas para reducir la aparición de situaciones de desprotección.
- Promover la detección precoz de situaciones de riesgo de desprotección a través de la formación de las fuentes de detección.

**Tabla 17: Nº DE ASESORAMIENTOS TÉCNICOS**

SSB Buñuel	3
SSB Cascante	4
SSB Cintruénigo	5
SSB Corella	4
SSB Castejón	10
SSB Tudela	4
SSB Cadreita	5
<b>Total</b>	<b>35</b>

#### 2.4.3. Asesoramiento a la red: trabajo en red.

El EAIA Tudela participa en el mantenimiento y creación de del Buen Trato a la Infancia y a la Adolescencia. Si bien este nivel de actuación se encuentra inserta dentro de las funciones competenciales definidas para el Equipo es necesario visibilizar el modo (proceso) y la cantidad (número) de reuniones a las que han acudido las profesionales de EAIA. De entre las actuaciones generales ejecutadas cabe destacar las siguientes:

Las profesionales del EAIA se han configurado como una herramienta de asesoramiento especializado con todos los casos que trabaja en red independientemente que sean gestoras del caso.

Las profesionales del EAIA han participado activamente junto a las profesionales que lideran las redes en la creación de estas.

Las profesionales del EAIA participan en las redes de trabajo a través de la coordinación y seguimiento de los casos en los que son gestoras del caso así como en las que no son gestoras.

Las profesionales del EAIA Tudela responsables de la participación en las redes mantienen una implicación activa en las redes del Área de Tudela que se distribuye de la siguiente manera:

Las profesionales del EAIA Tudela responsables de la participación en las redes de buenos tratos participan en las redes que ya están instauradas (Castejón, Cintruénigo, Fitero y Corella) en los grupos de caso en los que ostentan la gestión del caso, a la que acuden todos los recursos implicados. Al mismo tiempo participan en aquellos "grupos de caso", en los que no son gestoras del mismo, efectuando el asesoramiento profesional. Estas redes se convocan cada tres meses. Durante el 2019, el EAIA Tudela ha participado en la creación de las redes del área de Tudela y del área de Cascante. También ha participado en las siguientes formaciones:

La formación impartida por la Fundación Dédalo "Fomento del buen uso de las TIC" 15/05/2019.

Funcionamiento y estructura del cuerpo de Policía Foral en Noviembre de 2019.

Pilotaje de formación del II Manual de Infancia.

#### 2.4.4. Formación a los agentes sociales (actividades comunitarias)

El mantenimiento de la participación del Equipo en el contexto de apoyo a la atención primaria en el ámbito preventivo y de promoción, reduce la cronificación de las dificultades que atraviesan los sistemas familiares y que estas desemboquen en situaciones de riesgo de desprotección. Durante el año 2019 no se han realizado actividades formativas por parte del EAIA, priorizándose la generación y optimización del trabajo en red. Este Equipo se plantea como objetivo prioritario para el 2020 actualizar la oferta formativa ajustándose a las nuevas realidades.

Además, durante el año 2019, 31 personas han participado en la actividad formativa que ha impartido el EAIA, conjuntamente con los y las agentes de la red que las ha solicitado y se ha colaborado. En concreto el Taller informativo para profesionales que trabajan con menores en el ámbito de educación y salud sobre los recursos de protección del menor (6 y 7 de Mayo). El grado de satisfacción fue de 4/5.

#### 2.4.5. Coordinación con la SFM y CSS

Como se venía trabajando, EAIA Tudela, ha continuado manteniendo los dos espacios de coordinación formales con las y los técnicos de la Subdirección. En Junio de 2019 se incorporan a las reuniones con las jefaturas Atención primaria.

- *Reuniones de supervisión con las Coordinadoras de los diferentes EAIAs, Jefatura de Secciones y Negociados y Atención Primaria:* Con una antelación semanal se remitirá el orden del día de la reunión que versará sobre los siguientes contenidos: revisión de cargas de trabajo de cada Equipo (volumen, ratios); diagnóstico y detección de las necesidades de la infancia y juventud de cada zona específica; revisión del procedimiento de intervención y herramientas y actualización de la información de interés para los EAIAs por parte de la Subdirección. En estas reuniones se proporcionará una Memoria Mensual de cada Equipo que hará referencia a: casos trabajados mensualmente (abiertos y cerrados), menores atendidos y fases de intervención por las que atraviesan. También será una mesa de trabajo donde abordar aquellas cuestiones relevantes a la atención de los y las menores de cada zona desde el área de atención primaria y la subdirección de familia y menores.
- *Reuniones de Coordinación EAIAs y profesionales técnicos del Negociado de valoración de las situaciones de desprotección, así como con las y los técnicos del Negociado de guarda y ejecución de medidas*

*judiciales:* Con una semana de antelación se remitirá a los y las técnicas designadas un acta con los resúmenes de los casos que se van a tratar. En estos espacios se expondrán aquellos casos en los que bien se solicita una atención puntual de las y los técnicos, o aquellos que se derivan dado que superan las competencias del Equipo y requiere la implantación de una medida de protección superior. Las y los técnicos del Negociado serán los responsables de tomar una decisión sobre la medida de protección a implantar. Las y los profesionales del Equipo les proporcionar el apoyo necesario; si es requerido, en la inserción del sistema familiar en los nuevos recursos.

Asimismo se ha ido revisando conjuntamente el funcionamiento de los espacios destinados para la coordinación y la conveniencia de incorporar Mejoras. La valoración conjunta de las y los profesionales de los EAIAS como de la Subdirección es que las herramientas implantadas facilitan el trabajo de ambos Equipos y por ende la atención que se dispensa a las personas usuarias.

Por otro lado y en el ámbito de la coordinación de los Equipos que conforman el Centro de Servicios Sociales de Tudela, la Coordinadora del EAIA Tudela ha participado en reuniones de carácter mensual junto con el resto de Coordinadoras y Coordinadores de los Equipos que pertenecen al CSS, como con la directora del mismo. En estos espacios, se han tratado cuestiones sobre el funcionamiento del Centro y las actuaciones interequipos.

Asimismo y en el contexto de intervención interequipos, las profesionales que componen el EAIA Tudela, se han coordinado con las y los profesionales de los otros Equipos (EISOL, EAIV) con el fin de consensuar las pautas de actuación en los casos en los que comparten la intervención.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Durante el año 2019 se han finalizado un total de 48 casos.

#### 3.1. Motivo de finalización

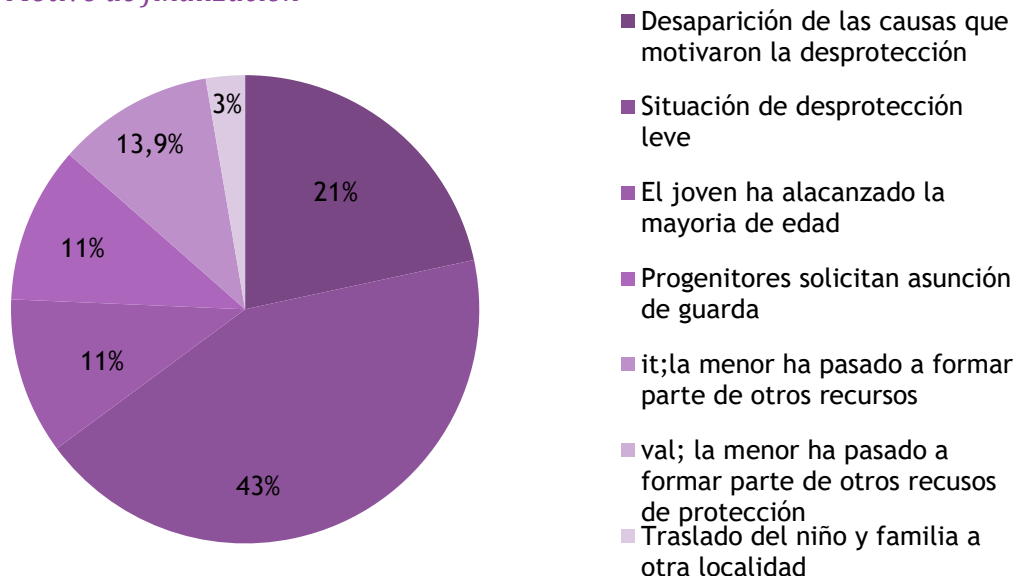


GRÁFICO 14: Motivo de finalización

En el 58% de los casos en los que se ha finalizado la intervención del equipo durante 2019 se han cumplido los objetivos planteados. Es necesario destacar que en el 24,9% de los casos cerrados se han cumplido los objetivos de valoración, dado que presentan un umbral de riesgo de desprotección severos y son derivados a la Subdirección, con una propuesta de solicitud de una medida de protección superior a la del Equipo.

EAIA Tudela ejecuta la investigación-valoración de todos los casos, realizando una estimación de los recursos necesarios para solventar la situación de riesgo de desprotección. A partir de esta estimación diseña un plan de intervención que en un 21,14% de los casos finalizados es realizado exclusivamente por el Equipo reduciendo el nivel de riesgo y el motivo causante de la situación de riesgo de desprotección.

### 3.2. Derivación a recursos de la SFM

**Tabla 18: DERIVACIÓN A RECURSOS DE LA SFM**

	Frecuencia	%
Acogimiento residencial	5	33,3
Acogimiento familia extensa	0	0
Acogimiento familia ajena	1	6,7
PEIF	9	60
Equipo de valoración externa	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

De los casos que fueron derivados a la Subdirección de Familia y Menores, debido a que las necesidades de intervención no se ajustaban las competencias del Equipo, un 12,5% presentaba un umbral de desprotección severo, desembocando en propuesta de acogimiento residencial. El 18,75% de las derivaciones a la Subdirección mantenían un umbral de desprotección moderado-severo que correspondían con situaciones que no requerían la separación de los menores del núcleo familiar, pero si un trabajo educativo en el sistema familiar que se adscribe a los criterios de inclusión del Programa Especializado de Intervención Familiar.



## 4. ORGANIZACIÓN INTERNA

### 4.1. Composición del equipo

- Andrea Agorreta. Psicóloga- Coordinadora
- Beatriz Mañero. Psicóloga.
- Noelia Tabuenca. Trabajadora Social
- Soraya Fernández. Educadora Social.
- Sara Clemente. Educadora Social.
- Mar Diez. Educadora Social
- Andrea López. Educadora Social. Sustitución Mar Diez.
- Paula Martínez. Educadora Social. Sustitución Sara Clemente.

### 4.2. Formación interna

La formación que reciben las profesionales que componen el EAIA Tudela, queda manifiesta en las diferentes áreas que describimos a continuación.

- La Psicóloga Coordinadora, la psicóloga del equipo y dos educadoras, realizaron el curso de “Trabajo y bienestar: herramientas para afrontar dificultades y adversidades” organizado por Pauma S.L. y Fundación tripartita en Puente La Reina con una duración de 5 horas el 15 de Marzo de 2019.
- La psicóloga Coordinadora realizó la formación de “Gestión eficaz de equipos- Evaluación del desempeño. Puesta en marcha de la herramienta” organizada por Pauma S.L. y Fundación tripartita en Puente La Reina con una duración de 5 horas el 29 de Marzo de 2019.
- La psicóloga Coordinadora y una educadora del equipo realizaron el curso de “Trabajo con grupos: ciclo vital del grupo y aplicación de dinámicas” organizadas por Pauma S.L. y Fundación tripartita en Puente La Reina con una duración de 5 horas el 22 de Marzo 2019.
- Todas las componentes del equipo realizaron la formación en “Protección de datos” organizado por la Asesoría Pyramide el 15 de Mayo de 2019.
- La trabajadora social y las 3 educadoras del equipo realizaron la formación de “Modelos y técnicas de intervención social” organizada por Fundación Gizain el 15 y 22 de Noviembre de 2019.
- La psicóloga del equipo, realizó el curso de “Hacia una visión relacional de la violencia domestica de genero hacia la mujer” organizado por Pauma S.L. y Fundación Tripartita en Puente la Reina con una duración de 5 horas el 22 de febrero de 2019.
- La psicóloga del equipo realiza el master “en psicologia general sanitaria” impartido por la universidad a distancia de Madrid.

## 5. CONCLUSIONES

### 5.1. Conclusiones Memoria EAIA Tudela

Tras la exposición del perfil de las demandas atendidas, así como las características y resultados del procedimiento de intervención del Equipo, presentamos las conclusiones más significativas en el desarrollo de nuestro trabajo, durante el año 2019:

Durante el 2019 el Equipo ha intervenido con 90 casos y 89 menores. En este periodo se han iniciado 44 expedientes y se han finalizado 43.

El perfil tipo aproximado de las familias que han sido derivadas al Equipo durante el 2019, corresponde con núcleos biparentales que cuentan con antecedentes de intervención por parte de los SSB y pertenecen, en una proporción significativa, al colectivo de población autóctona (52,27%). Los padres y las madres de las familias derivadas en 2019, el 36,36% de los padres y el 56,8% de las madres tienen estudios. El 13,63% de los padres y el 18,18% de las madres no tienen estudios. La principal fuente de ingresos son el Empleo normalizado y la Renta Garantizada. La conflictividad familiar, junta con la precariedad socio-económica son factores asociados que determinan el pronóstico de recuperabilidad. Por ello es esencial que las y los profesionales detecten e intervengan lo antes posible para reducir el impacto de estos factores en el ejercicio de la tarea parental.

Entorno a los criterios de inclusión significar que durante el año 2019 los casos atendidos se han agrupado en torno a situaciones de riesgo de desprotección de gravedad moderada y severa, coincidiendo el perfil de menores con aquellos que se encuentran adscritos a la categoría de conflicto social.

Las y los menores atendidos se encuentran entre los 8 y 18 años, primando menores de 12 en un 41,22%.

El 55% de los casos que valora el EAIA Tudela se corresponden con situaciones con un gradiente moderado, ajustándose así a las competencias para las que fue diseñado inicialmente y aumentando el porcentaje de gradiente severo a un 40%.

Finalizada la valoración de la situación de riesgo de desprotección y atendiendo a la propuesta de intervención que se traslada a la Subdirección de Familia y Menores, se constata que el 78% de los casos valorados se propone una intervención psicoeducativa por parte del Equipo. Salvo los casos que son derivados al SSB (22%).

Atendiendo a los datos expuestos en esta memoria podemos afirmar que en el 100% de los casos el Equipo ejecuta el proceso de valoración (excepto en los casos que son derivados por la SFM para intervenir directamente). El trabajo del equipo se adecua de manera eficaz a las expectativas que se establecen para este, como apoyo al Equipo de Valoración.

Reseñar que todo el proceso de evaluación del programa está refrendado y avalado por diversos instrumentos de medición cualitativa cuya aplicación se realiza a lo largo de todo el protocolo de funcionamiento. Entre ellos cabe destacar el “Balora” para realizar la valoración de la gravedad durante el proceso de evaluación y constatar la reducción del nivel de gravedad durante el proceso de intervención psicoeducativa.

### 5.3. Mejoras y objetivos 2020

Atendiendo a uno de los principios básicos de los Equipos: que es “la continua revisión y mejora de los protocolos de funcionamiento interno y externo con el fin de sistematizar al máximo los recursos, para rentabilizar las intervenciones”, consideramos necesario seguir reforzando su trayectoria y labor a través de la implantación de Estrategias de Mejora que puedan alcanzar evidencias:

**Tabla 19: PROPUESTAS ESTRATÉGICAS 2020**

Estrategias 2020	Objetivos 2020
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en Red</li> <li>II Manual de procedimiento para la detección, notificación, valoración e intervención en situaciones de protección infantil</li> <li>Revisar las herramientas de evaluación</li> <li>Acciones formativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir que todos los SSB tengan operativa una Red de Menores</li> <li>Rediseñar la funcionalidad del equipo de Acuerdo al II Manual, estableciendo sistemas evaluativos y de intervención acordes con el mismo y eficientes</li> <li>Generar herramientas de evaluación flexibles y acordes con las necesidades encontradas</li> <li>Realizar al menos 3 acciones formativas.</li> </ul>



**Nafarroako Gobernua**  
**Gobierno de Navarra**  
Eskubide Sozialetako Departamentua  
Departamento de Derechos Sociales

**FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN  
DE SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS  
GIZAIN FUNDAZIOA**



# MEMORIA DE TÉCNICA DE ACTIVIDADES DEL EQUIPO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO (EAIV)

---

Memoria Técnica de Actividades de 2019

FUNDACIÓN | GIZAIN

**20/03/2020**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Atención a Víctimas de Violencia de Género del Área de Tudela durante el año 2019. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Tudela gestionado por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

#### 1. ANALISIS DE LA DEMANDA

- 1.1. Acceso
- 1.2. Tipo de violencia
- 1.3. Edad
- 1.4. País de nacimiento
- 1.5. Responsabilidades familiares
- 1.6. Discapacidad
- 1.7. Denuncias y Ordenes de Alejamiento

#### 2. CARACTERÍSTICAS DE MUJERES DE PRIMERA ATENCIÓN EN 2019

- 2.1. Acceso
- 2.2. Tipo de Violencia
- 2.3. Edad
- 2.4. País de Nacimiento
- 2.5. Responsabilidades Familiares
- 2.6. Discapacidad
- 2.7. Denuncias y Ordenes de Alejamiento

#### 3. CARACTERÍSTICAS DE DESCENDIENTES DE PRIMERA ATENCIÓN EN 2019

#### 4. CASOS FINALIZADOS

#### 5. COMPARATIVA PERFIL NUEVOS ACCESOS (2018-2019)

#### 6. INTERVENCIÓN

- 6.1. Atención Social
- 6.2. Atención Psicológica
- 6.3. Atención Educativa
- 6.4. Atención Jurídica

#### 7. CARACTERÍSTICAS DE DESCENDIENTES ATENDIDOS

#### 8. INTERVENCIÓN GRUPAL

- 8.1. Grupo Terapéutico
- 8.2. Grupo Educativo

#### 9. INTERVENCIÓN COMUNITARIA

#### 10. MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN

#### CONCLUSIONES



## INTRODUCCIÓN

Los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV) nacen en Navarra como una prestación garantizada que aborda la atención a mujeres e hijos/as (con matizaciones normativas) víctimas de violencia de género. En este contexto de actuación, surgen estos equipos que trabajan en áreas geográficas acordes a la división territorial del actual sistema de servicios sociales de atención primaria. En la actualidad los cuatro equipos de las áreas de Tudela, Tudela, Tafalla y Comarca, Noreste y Noroeste, se encuentran operativos. Son dependientes del Instituto Navarro para la Igualdad (INAI), organismo autónomo creado para la promoción de políticas de igualdad, sensibilización y participación, transversalidad, gestión de recursos y violencia de género, fundamentalmente ([https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Igualdad+de+genero/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Igualdad+de+genero/)).

La atención y protección a la infancia y adolescencia viene definida en diversas legislaciones que sirven de marco al desarrollo de distintas medidas, entre ellas la creación de estos equipos:

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género (BOE nº 313 de 29/12/2004).
- Decreto Foral 16/2007, de 26 de febrero (BON nº 34 de 19/03/2007).
- Decreto Foral 69/2008 de 17 de junio (BON nº 84 de 9/07/2008).
- Ley Foral 14/2015, de 10 de abril, para actuar contra la violencia hacia las mujeres (BON nº 71 de 15/4/2015).

La Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General establece como prestación garantizada en Navarra la existencia de Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV), integrados en los Centros de Servicios Sociales. Se trata de un servicio de intervención en medio abierto, que tiene como finalidad informar, derivar y atender de manera integral a las mujeres en situación de violencia de género o en riesgo de estarlo. Entre las funciones del equipo destacan:

1. Información, orientación y atención interdisciplinar (social, psicológica y educativa) a las mujeres en situación de violencia y a sus hijas e hijos.
2. Gestión del acceso a diferentes recursos de protección (residenciales y no residenciales) y a recursos generalistas vinculados a los Servicios Sociales, manteniendo el EAIV la referencia de la atención.
3. Seguimiento del itinerario de recuperación de cada mujer, más allá de la derivación a otro recurso, siempre y cuando tenga relación con la violencia sufrida.
4. Colaboración y asesoramiento en programas de sensibilización y prevención.

5. Desarrollo de acciones de asesoramiento y apoyo a todos y todas las profesionales que intervienen en violencia desde servicios no especializados en la misma.

6.

En el EAIV la atención jurídica se presta a través del Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM) de acuerdo con el Convenio suscrito entre el Instituto Navarro para la Igualdad y el Colegio de Abogacía de Tudela. El servicio de información y orientación legal que ofrece el SAM abarca las demandas de información sobre distintas materias: Derecho Civil (cuestiones relacionadas con el Derecho de Familia), Derecho Penal y Derecho Laboral. El acceso al EAIV Tudela se realiza a través de un informe de derivación de los Servicios Sociales de Base o de los Recursos de Acogida para víctimas de violencia de género. Asimismo, las mujeres pueden acceder derivadas desde otros recursos comunitarios o bien directamente. Desde la creación de los EAIV y durante este periodo de tiempo, la multidisciplinariedad de estos equipos (Trabajadora Social, Psicóloga y Educadora Social) y la intervención y valoración de sus actuaciones, ha estado supeditada al contexto, la diversidad de mujeres atendidas y al progresivo planteamiento de una metodología de intervención orientada a su esencia constitutiva y a las directrices de INAI.

El EAIV Tudela (de actuación en las zonas básicas de Buñuel, Cascante, Cintuénigo, Corella, Castejón, Tudela y Valtierra), cuenta con experiencia en adaptación y suma en las propuestas generadas desde INAI, así como capacidad de revisión y mejora de las herramientas y modelos de trabajo llevados a cabo hasta el momento.

Desde mayo de 2019 pasa a ser gestionado, junto con los demás equipos especializados que constituyen los Centros de Servicios Sociales de Navarra, por la Fundación Gizain, de carácter público.

## 1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

De las 306 mujeres atendidas, 56 han demandado únicamente asesoramiento mientras que 250 mujeres han iniciado un tratamiento dirigido a su recuperación. De estos, 6 casos han sido reaperturas de este mismo año. Las características sociodemográficas se exponen a continuación.

### 1.1. Acceso

La llegada de las mujeres al EAIV puede ser desde varias instancias: Servicios Sociales, Centros sanitarios, policiales, educativos, etc. También pueden llegar directamente bien por iniciativa personal o por consejo de familiares o amigas. El acceso de las mujeres atendidas en 2019, ha sido por derivación de recursos comunitarios, concretamente 89 mujeres, un 35,6%. 85 mujeres (34%) accedieron directamente. Finalmente 76 accedieron por derivación de los Servicios sociales Municipales (30,4%).

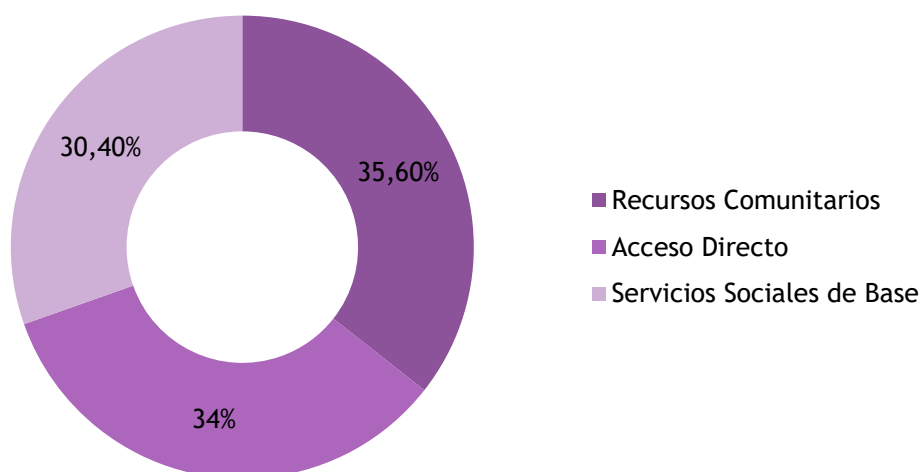


GRAFICO 1: Mujeres atendidas por tipología de acceso

### 1.2. Tipo de Violencia

Los datos muestran que de las 250 mujeres atendidas, la violencia exclusivamente psicológica está presente en 38 mujeres (15,2%). La violencia física y psicológica también en el 54,8%, 137 mujeres. Por su parte la violencia sexual tiene una presencia importante: 81 mujeres atendidas (32,4%). Además hay violencia económica en 44 (17,6%). Acoso laboral en un 1 mujer (0,4%), El total de violencia siempre es superior al total de mujeres porque en muchas ocasiones la mujer sufre diferentes formas de violencia.

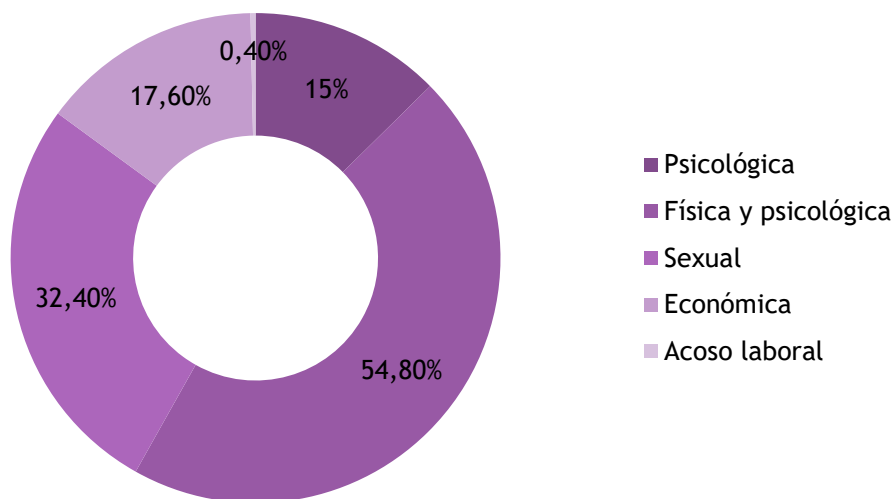


GRAFICO 2: Mujeres atendidas por tipología de violencia

### 1.3. Edad

Los EAIV atienden a mujeres de todas las edades, desde las menores hasta las mayores de 65 años. Sin embargo se concentran en los tramos de edad entre 30 y 49 años (63,6%), seguido de 18-29 años (20,8%). Los datos evidencian que las mujeres mayores y las menores de edad no llegan a los equipos especializados.

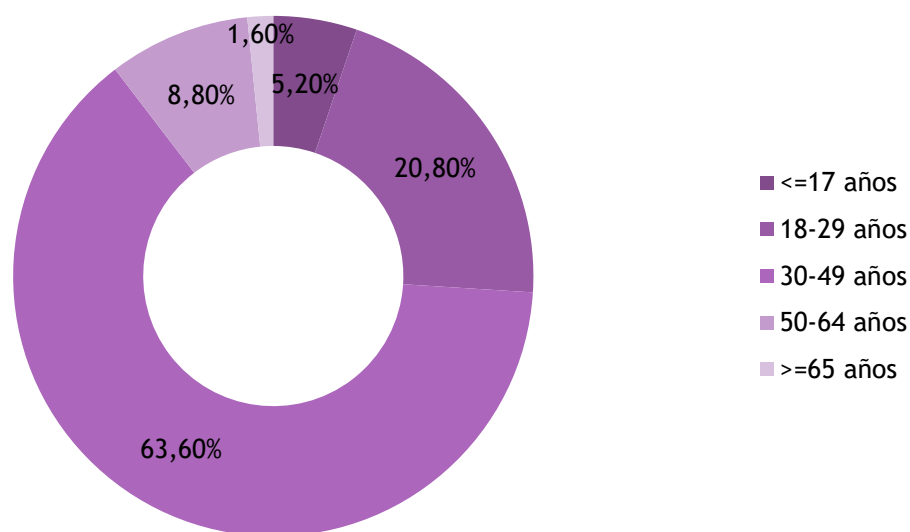


GRAFICO 3: Mujeres atendidas según edad

#### 1.4. País de Nacimiento

El porcentaje de mujeres nacidas en España supone el 62 %, frente al 38% de mujeres que nacieron en otros países.

#### 1.5. Responsabilidades familiares

El 71,6% de las mujeres atendidas tiene menores o familiares bajo su responsabilidad, frente a un 28,4% que no. Esta es una cuestión relevante en dos aspectos: violencia hacia menores y dificultad para superar esa situación por parte de las mujeres. Es un reflejo del sesgo de género en la atención y los cuidados asignados a la mujer.

#### 1.6. Discapacidad

La violencia en las mujeres con discapacidad es un fenómeno todavía muy poco visibilizado. Esta característica añade un factor más de vulnerabilidad. En 2019 fueron atendidas 10 mujeres con discapacidad reconocida, un 4%.

#### 1.7. Denuncias y Órdenes de Protección

No todas las mujeres atendidas por los EAIV interpusieron denuncia y solicitaron Orden de Protección. Teniendo en cuenta los comentarios de las mujeres al respecto, el proceso penal implica un impacto socio-emocional que disuade de su uso. No obstante, interpusieron denuncia 123 mujeres junto con solicitud de Orden de Protección, el 49,2% del total. De estas 123 solicitudes se concedieron 75.

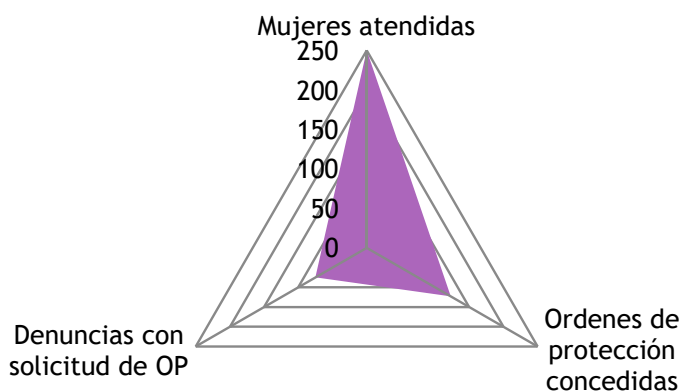


GRAFICO 4: Mujeres atendidas según denuncias y órdenes de protección

## 2. CARACTERÍSTICAS DE MUJERES DE PRIMERA ATENCIÓN EN 2019

De las 306 mujeres han iniciado un tratamiento dirigido a su recuperación, 134 mujeres han acudido por primera vez al EAIV Tudela en 2019. Las características sociodemográficas que se exponen a continuación se refieren estas.

### 2.1. Acceso

La llegada de las mujeres al EAIV puede ser desde varias instancias: Servicios Sociales, Centros sanitarios, policiales, educativos, etc. También pueden llegar directamente bien por iniciativa personal o por consejo de familiares o amigas. El acceso de las 134 mujeres atendidas, por primera vez, en 2019, ha sido por derivación de recursos comunitarios, concretamente 45 mujeres (33,58%), 47 mujeres (35,07%) accedieron directamente. Finalmente 42 accedieron por derivación de los Servicios sociales Municipales (31,35%).

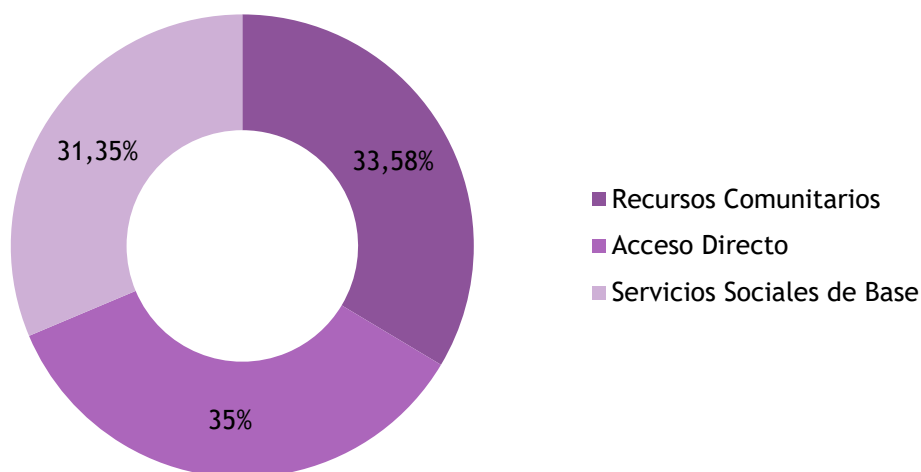


GRAFICO 5: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, por tipología de acceso

### 2.2. Tipo de Violencia

La violencia exclusivamente psicológica está presente en el 14,29% de las mujeres. La violencia física y psicológica también en el 48,47%, 89 mujeres. Por su parte la violencia sexual tiene una presencia importante: 38 mujeres atendidas de nuevo acceso (19,39%). La violencia económica ha supuesto el 17,35%.

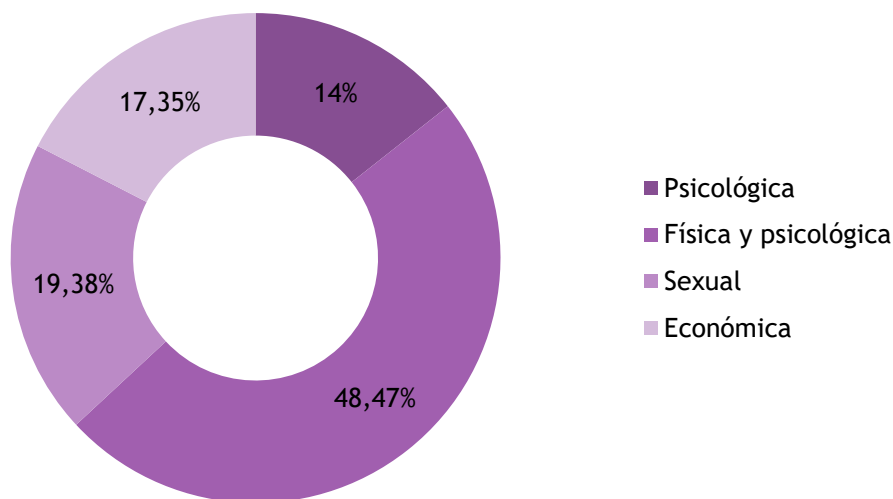


GRAFICO 6: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, por tipología de violencia

### 2.3. Edad

Los EAIV atienden a mujeres de todas las edades, desde las menores hasta las mayores de 65 años. Las mujeres de nuevo acceso presentan mayoría en la franja de 30-49 años, reduciéndose drásticamente en el grupo de 18-29 años. Siendo ambos los mayoritarios.

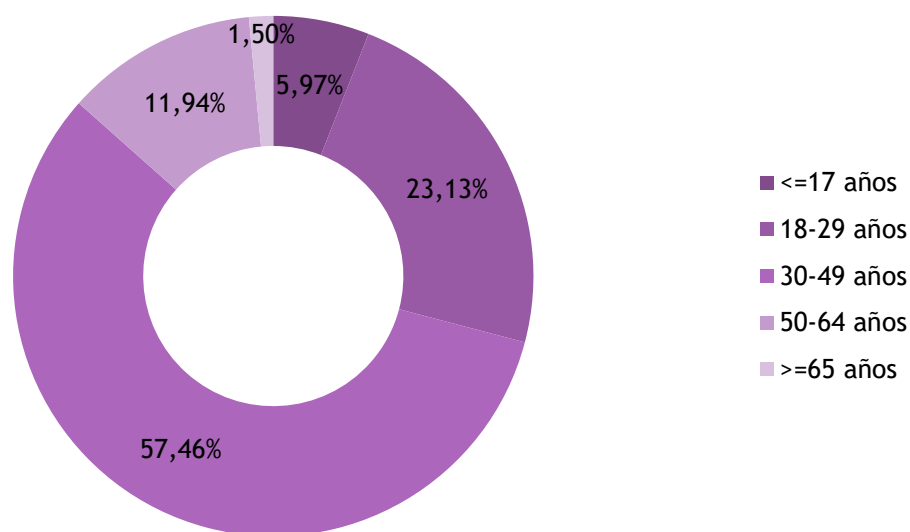


GRAFICO 7: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, según edad



#### 2.4. País de Nacimiento

El porcentaje de mujeres nacidas en España supone el 58,21%, frente al 41,79% de mujeres que nacieron en otros países.

#### 2.5. Responsabilidades familiares

El 73,13% de las mujeres atendidas, de nuevo acceso, tiene menores o familiares bajo su responsabilidad. Esta es una cuestión relevante en dos aspectos: violencia hacia menores y dificultad para superar esa situación por parte de las mujeres. Es un reflejo del sesgo de género en la atención y los cuidados asignados a la mujer.

#### 2.6. Discapacidad

La violencia en las mujeres con discapacidad es un fenómeno todavía muy poco visibilizado. Esta característica añade un factor más de vulnerabilidad. En 2019 fueron atendidas 5 mujeres con discapacidad reconocida, un 3,73%.

#### 2.7. Denuncias y Órdenes de Protección

No todas las mujeres atendidas por los EAIV interpusieron denuncia y solicitaron Orden de Protección. Teniendo en cuenta los comentarios de las mujeres al respecto, el proceso penal implica un impacto socio-emocional que disuade de su uso. No obstante, interpusieron denuncia 67 mujeres junto con solicitud de Orden de Protección, el 50% del total. De estas 67 solicitudes se concedieron 35.

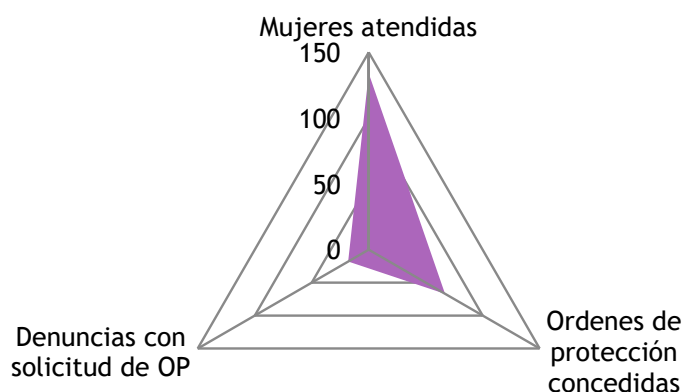


GRAFICO 8: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, según denuncias y órdenes de protección

### 3. CARACTERÍSTICAS DE DESCENDIENTES DE PRIMERA ATENCIÓN EN 2019

En 2019, accedieron al EAIV un total de 9 hijas e hijos víctimas (6 chicas y 3 chicos) de la violencia contra la mujer. De éstos, 2 fueron asesoramientos puntuales, y de los 7 restantes, 4 son menores de edad y 3 mayores de edad.

Las características específicas de la violencia experimentada por las y los menores fueron:

- El 85,7% fueron testigos de la violencia ejercida sobre sus madres.
- El 29,6% han sufrido también violencia directa.
- El 100% son de nacionalidad española.

#### 4. CASOS FINALIZADOS

Se ha finalizado la intervención en 146 mujeres. Las causas se exponen en el gráfico siguiente. En líneas generales puede decirse que el 43,15%, finaliza el tratamiento habiendo cumplido los objetivos iniciales. El resto de causas de finalización son variadas, como puede apreciarse en el gráfico adjunto.

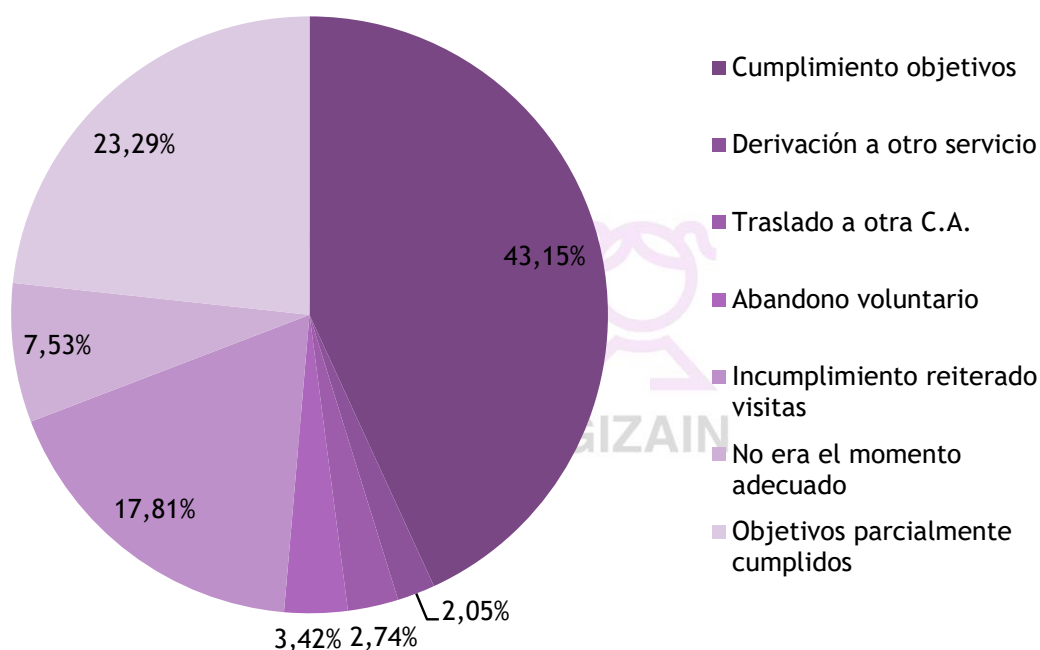


GRAFICO 9: Casos finalizados en 2019

## 5. COMPARATIVA PERFIL NUEVOS ACCESOS (2018-2019)

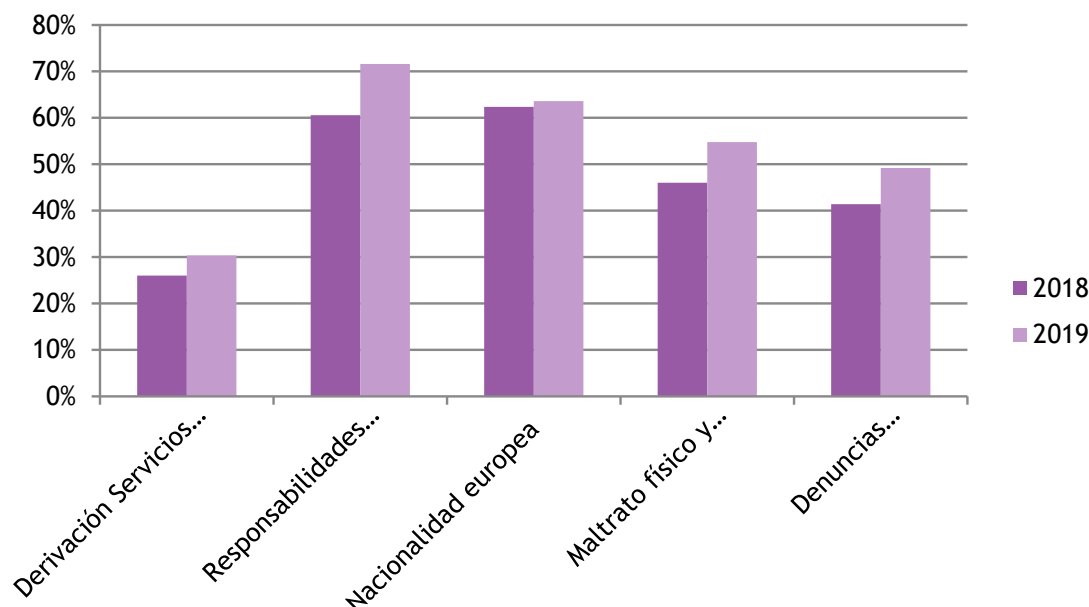


GRAFICO 10: Comparativa sociodemográfica de nuevos accesos 2018-2019

En la comparativa 2018- 2019 cabe destacar los siguientes aspectos:

- Se ha observado un aumento de usuarias derivadas por los servicios sociales de base en 2019 con respecto al 2018 ha sido de un 26% a un 30,4%.
- Respecto a las responsabilidades familiares hay un aumento de las usuarias con responsabilidades familiares. Manteniendo la carga femenina en el rol de cuidado. En 2018 un 60,6% a 2019 con un 71,6 %.
- En cuanto a la nacionalidad europea, no hay apenas variación este año. En 2018 con el 62,34% y en 2019 con 63,6%.
- Respecto al tipo de maltrato, no se aprecia cambio en el número de maltrato sexual. Sin embargo, en la tipología de maltrato físico y psicológico, este año se observa un aumento. Del 46% en 2018 a un 54,8% en 2019.
- En relación a las denuncias interpuesta, ha habido un aumento este año. En 2018, interpusieron denuncia 99 mujeres (41,42%) y en 2019, 123 mujeres han denunciado, un total del 49,2%.

En conclusión, se observa que las características de los perfiles del año 2018 y 2019 se mantienen de forma similar en la mayoría de los aspectos que se describen sobre las mujeres que acceden al equipo cada año.

## 6. INTERVENCIÓN

La apertura de expediente no se realiza en todas las mujeres que acuden al EAIV sino, únicamente, en aquellas en las que se acuerda iniciar una intervención. En todos casos la decisión se toma conjuntamente entre el equipo y la mujer. Los expedientes abiertos han conllevado distintos tipos de atenciones, ya que cada situación se aborda de forma personalizada. Ésta puede ser social, psicológica, educativa y legal (a cargo del SAM). Las letradas y letrados acuden al Equipo de Atención Integral en horario prefijado. En 2019 la atención recibida ha sido social en todas las mujeres, psicológica en 101, educativa en 132 y legal en 111.

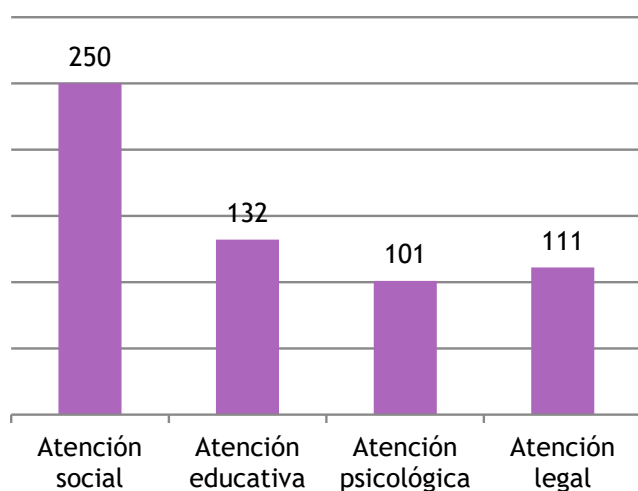


GRAFICO 11: Mujeres atendidas según tipología de tratamiento

### 6.1. Atención social

En todos los casos se ha realizado una intervención social, dirigida a conocer la realidad familiar y social de la víctima, valorar los recursos propios y sus circunstancias personales, familiares y sociales. Incluyendo en su caso, la trayectoria migratoria, valoración de la situación de riesgo, evaluación de la situación de maltrato mediante entrevistas estructuradas y prevención o detección de posibles y/o nuevas situaciones de violencia.

- El 100% de las mujeres han recibido asesoramiento sobre los recursos existentes en el área de Tudela.
- Se ha tramitado una ayuda económica por dificultades de empleabilidad. En otros casos, se ha orientado incluso acompañados a las usuarias para poder solicitar prestaciones gestionadas por el Servicio Público de Empleo Estatal (prestación o subsidio por desempleo, Renta Activa de Inserción, Ayuda por traslado) o por el Servicio Social de Base de su localidad.

- Se ha asesorado y apoyado a 12 mujeres en el proceso de solicitud de acreditación de víctima de violencia de género para vivienda de protección oficial.
- Se han elaborado 19 certificados a mujeres de que está siendo atendida por el equipo.
- Se han realizado 24 informes, 18 a petición de la usuaria y 6 solicitados por el Juzgado.
- Además, en 14 casos la trabajadora social, en la fase de recepción, ha detectado situaciones de riesgo, activando el protocolo de protección.

Por otro lado, durante esta fase siempre se pautan a las usuarias, medidas de autoprotección, informando que, ante una situación de riesgo, pueden avisar directamente al 112 y activar de forma inmediata el protocolo de urgencia para su protección.

### *6.2. Atención psicológica*

Un total de 101 mujeres recibieron atención psicológica (40,4% de los casos). De ellas, 4 mujeres han sido atendidas en terapia individual y grupal, 3 mujeres han sido atendidas de urgencia y 3 han necesitado atención psicológica puntual con vistas al proceso judicial.

Así mismo, han recibido atención psicológica 16 familiares de las usuarias: hijas mayores, hijas e hijos menores y madres y padres. Han sido atendidos y atendidas como parte del propio proceso terapéutico de las usuarias, y con la autorización de estas, ya sea para recibir información de interés para el abordaje del caso, o para ofrecerles orientaciones puntuales, de cara a potenciar la comunicación, empatía, comprensión y aceptación en el proceso del acompañamiento.

La decisión de proporcionarles la atención psicológica ha estado basada en; la demanda planteada por las mujeres y/o en la identificación durante la recepción y entrevista inicial del caso por parte de la trabajadora social, y en la necesidad de acompañamiento especializado en atención a la sintomatología y consecuencias psicológicas asociadas a la situación de violencia.

Por tanto, la finalidad de la intervención psicológica ha sido ofrecer un acompañamiento terapéutico integral, hacia una elaboración y reparación del daño a nivel físico, psicológico y emocional, que presentan aquellas mujeres como consecuencia de haber sufrido, estar sufriendo o en riesgo de sufrir violencia de género. Para ello, se han utilizado diversas técnicas y herramientas de intervención desde un enfoque integral, propias de las orientación sistémica, cognitivo-conductual y gestáltica (humanista); del mismo modo, se ha realizado un trabajo terapéutico holístico.

Los procesos terapéuticos realizados con las mujeres se han caracterizado por su continuidad y compromiso en el tiempo, dándose una media de 9,39 sesiones individuales por mujer atendida, incluyendo las sesiones realizadas mediante seguimiento telefónico. Esta metodología se ha visto marcada por la complejidad de la sintomatología en los casos, la necesidad de trabajo hacia la toma de conciencia de todos los tipos de violencia vividas y de las dinámicas y patrones que sustentan la construcción de relaciones desiguales, la elaboración y reparación emocional de las consecuencias de su historia de violencia, así como la adquisición de herramientas y estrategias que les permita avanzar en su proceso de empoderamiento y reconstrucción de su proyecto de vida.

De las mujeres que han sido atendidas en terapia, se distinguen varios motivos de demanda de inicial:

- Un 60,40 % de las mujeres atendidas muestran tener conciencia de la historia de violencia vivida. Un 64,21% ya había iniciado el proceso de ruptura con su pareja cuando acuden al EAIV; mientras que un 35,79% de estas últimas continuaban viviendo con sus parejas, enfrentándose a distintos tipos de dificultades a la hora de tomar la decisión de finalizar la relación de violencia (tales como la dependencia emocional, la indefensión aprendida y el aislamiento social, el elevado nivel de daño presente en la autoestima y en la propia seguridad y autonomía, la diversa sintomatología presente, etc.).
- Un 39,60% de las mujeres han mostrado no tener conciencia de toda la historia de violencia vivida. En estos casos, se ha realizado un proceso terapéutico continuado en el tiempo, en el que se intensifica el trabajo de visibilización de todas las formas de violencia, así como la identificación de las dinámicas y patrones que generan y mantienen la construcción de relaciones desiguales.
- Un 18,81% de las mujeres atendidas han presentado reincidencias en la situación de violencia; tanto dentro de la misma relación al encontrarse inmersas en el “círculo de la violencia”, como al repetir patrones propios de relaciones desiguales en la construcción de nuevas relaciones de pareja. Un 71,4% son capaces de salir de esta situación, tras el avance en la comprensión de la propia historia de vida y en el proceso terapéutico.
- Un 29,70% de las usuarias atendidas estaban sufriendo violencia en el momento de la intervención, de diversas formas: de manera directa por parte del agresor (continuando dentro de la relación o tras haber finalizado la misma), violencia a través de los hijos e hijas, o bien violencia simbólica por otros medios.

De las mujeres atendidas en terapia debido a haber vivido una situación de violencia de género en pareja, un 36,63% han vivido además abusos en la infancia y/o en la adolescencia y un 51,31% vivió violencia intrafamiliar en la infancia y/o en la adolescencia. El proceso terapéutico pone en manifiesto la presencia de regularidades con relación a antecedentes y factores condicionantes de la violencia, los cuales han sido reportados por las mujeres al narrar sus historias de vida.

Respecto a la sintomatología podemos encontrar que los síntomas asociados al estrés postraumático están presentes en un 58,41% de los casos. Este dato clínico es recogido a través de la Escala de Gravedad de Síntomas del Trastorno de Estrés Postraumático de Echeburúa, Corral, Amor, Zubizarreta y Sarsua (1997) y EGEP-5: Evaluación global del estrés postraumático de M. Crespo, M. M. Gómez y C. Soberón.

Así mismo, se ha encontrado un 75,24% con sintomatología ansiosa, un 64,35% con sintomatología depresiva. En el proceso terapéutico, se torna esencial el trabajo de gestión y reparación emocional de dichas sintomatologías. Un 41,58% ha referido tener pensamientos de ideación suicida a lo largo de su vida.

Al finalizar el año 2019, 54 mujeres habían finalizado la intervención psicológica. Los motivos de finalización en la atención terapéutica han sido:

- Objetivos terapéuticos cumplidos: 38,89%
- Objetivos terapéuticos parcialmente cumplidos: 29,63%
- Baja voluntaria de la usuaria de la terapia (presiones externas, retoman la relación, no se encuentra en el momento de la intervención): 18,50%
- Derivación a otro servicio: 3,70%
- Otros: 9,28%

A requerimiento de las usuarias fueron realizados 12 informes psicológicos de los cuales la mayoría han sido solicitados por las usuarias para fines judiciales. Además, se ha requerido la asistencia de la psicóloga en una ocasión, para declarar como perito testigo acerca de la intervención psicológica llevada a cabo con la usuaria en el EAIIV.

Con respecto a las hijas e hijos atendidos, se intervino con 12 adolescentes. La atención de los y las menores fue valorada en respuesta a las demandas de las madres, considerándose procedente la necesidad de atención psicológica. Debido a la modificación del art. 156 del código civil, si hay un procedimiento penal abierto, es la psicóloga la figura que atiende a los y las menores sin necesidad de valoración cuando no hay consentimiento paterno. Se ha trabajado el rol que han desempeñado las hijas menores dentro del conflicto de violencia, así como las



consecuencias emocionales de la violencia para eliminar la sintomatología asociada a ésta, además del aprendizaje de pautas de relación no violentas, como prevención de violencia de género. El tipo de maltrato detectado predominante ha sido el de agresión sexual, seguido de maltrato físico y psicológico. Cabe destacar en el trabajo con las adolescentes, que la mayoría de ellas relata sentirse cuestionada y juzgada por su entorno más próximo, aspecto que interfiere de forma negativa en el funcionamiento de todas las áreas de su vida (académico, social, familiar). En el trabajo con los padres y madres, se observan dificultades causadas por el desconocimiento en relación al manejo adecuado del problema con las hijas.

### *6.3. Atención educativa*

#### *6.3.1. Intervención con las mujeres*

Del total de 250 casos de mujeres atendidas por el EAIV en 2019, han recibido atención educativa un total de 132 mujeres el 52,8%.

- El 37,60% de las mujeres atendidas, han trabajado aspectos relacionados con al marentalidad, siendo esta una de las principales preocupaciones y demandas de las mujeres que son madres y que han acudido al servicio.
- El 17,6% han demandado acompañamiento durante sus procesos de separación en relación a los procesos judiciales.
- El 6,8% de las mujeres atendidas se han desarrollado aspectos relacionados con la salud mental.
- El 31,6% de las mujeres ha trabajado el empoderamiento.
- En el 26% se ha trabajado la prevención y la sensibilización en la violencia de género.
- Un 6,8% de las mujeres han recibido por parte de la educadora una atención de manera puntual o con asesoramientos de temas concretos relacionados con el recurso.
- El 15,6% ha trabajado el aislamiento y las relaciones sociales.
- El 10,4% ha demandado acompañamiento en la búsqueda de vivienda.
- El 17,6% de las mujeres ha solicitado acompañamiento en la búsqueda de empleo.

Por último, se han realizado diferentes acompañamientos, entre los que destacan:

- Policía Foral, Guardia Civil o Nacional: 7 acompañamientos.
- Juzgado: 3 acompañamientos.
- Gestión de ATENPRO: 11 acompañamientos.
- Gestiones en SEPE Y SNE: 3 acompañamientos.
- Servicios Sociales de Base de referencia: 16 acompañamientos.
- Cruz Roja: 1 acompañamientos.
- Salud Mental: 1 acompañamiento.
- Proyecto Hombre: 1 acompañamiento.

### *6.3.2. Intervención con descendientes*

Desde el EAIV, se interviene teniendo en cuenta las consecuencias que genera la violencia de género en las hijas e hijos y el rol que asumen ante la situación de violencia vivida. En 2019, se atendieron a un total de 16 hijas e hijos víctimas (11 chicas y 5 chicos) de la violencia contra la mujer. 2 fueron asesoramientos puntuales, de los 14 restantes, 9 son menores de edad y 4 mayores de edad. El 42,86% recibieron apoyo de la educadora social.

- Consecuencias de la violencia de género sobre descendientes

En relación a las Alteraciones de Conducta, cabe destacar:

- El 35,71% presentan llamadas de atención.
- El 64,29% relación de ambivalencia con la madre.
- El 42,86% no aceptación de normas y límites.
- El 35,71% tendencia al aislamiento.

En cuanto a las Alteraciones Afectivas:

- El 45,4% presta estrés y miedo.
- El 45,4% rabia, culpa o vergüenza.
- El 36,3% miedo ante la separación.
- El 36,3% conflicto de lealtades.

En cuanto a las Alteraciones Sociales:

- 28,57% rechazo social.
- 42,86% dificultad en la interacción y relación con los o las iguales.
- 35,71% dificultades para crear y mantener vínculos cercanos.
- 28,57% aislamiento y soledad.

En cuanto a Alteraciones de Aprendizaje:

- El 57,14% dificultades en el aprendizaje y la concentración.

- Intervención indirecta con descendientes menores a través de la madre

En el año 2019, se han atendido indirectamente por parte de la educadora social un total 149 hijas e hijos. Esta intervención se ha llevado a cabo a través del trabajo realizado con las madres, sobre las consecuencias que sus hijas e hijos podían presentar, derivadas de la situación de violencia de género vivida, dado que no existía consentimiento paterno para la intervención directa con los hijos e hijas.

- Casos finalizados de descendientes

Han finalizado la intervención educativa un total de 5 hijas e hijos, siendo 4 menores de edad y 1 mayor de edad. Los principales datos de los cierres de las hijas e hijos menores de edad son las siguientes:

- El 40% son hijas y el 60% hijos.
- El total de los casos han finalizado por el cumplimiento total de los objetivos planteados.

#### *6.4. Atención jurídica*

Durante el 2019, la atención legal, sigue siendo realizada por el Servicio de Atención a la Mujer de Tudela (SAM). Ofrece asesoramiento jurídico a mujeres mediante cita previa, recogida por la administrativa del Centro de Servicios Sociales de Tudela. Los letrados y letradas acuden al Centro de Servicios Sociales de Tudela dos días por semana: martes de 16:00h a 18:00h y viernes de 11:00h a 13:00.

De las 111 atenciones realizadas por este servicio durante el año 2019, 27 han sido usuarias del EAIV Tudela, que han demandado asesoramiento jurídico en Violencia de Género, en relación a los siguientes temas: ámbito penal, ámbito civil, ámbito de extranjería, y gestiones relacionadas con la tramitación de la justicia gratuita.

### **7. CARACTERÍSTICAS DE DESCENDIENTES ATENDIDOS**

En 2019, se atendieron a un total de 16 hijas e hijos víctimas (11 chicas y 5 chicos) de la violencia contra la mujer. De estos, 9 son menores de edad y 5 mayores de edad. Las características específicas de la violencia experimentada por las y los menores fueron:

- El 64,29% de los hijos e hijas atendidos eran chicas, el 35,71% eran chicos.
- El 92,86% de los hijos e hijas atendidos eran de nacionalidad española y el restante francés 7,14%.
- El 85,71% fueron testigos de la violencia ejercida sobre sus madres.
- El 42,86% han sufrido también violencia directa y el 57,14% la vivieron de manera indirecta.
- El 14,26% acuden a Salud Mental.

### **8. INTERVENCIÓN GRUPAL**

Se han llevado a cabo dos grupos de intervención: un grupo educativo coordinado por la educadora social y un grupo terapéutico coordinado por la psicóloga.

#### *8.1. Grupo Terapéutico*

La terapia de grupo constituye un espacio de auto-reflexión colectiva de mujeres que viven o han vivido en alguna etapa de su vida algún hecho de violencia de género y que buscan apoyarse entre sí para manejar de manera más saludable las consecuencias de dicha violencia, poder tomar decisiones, asumir cambios y enfrentar la vida con mayor plenitud. El grupo ha favorecido un espacio de socialización y encuentro interpersonal. La finalidad ha sido partir del problema común para trascender la victimización, fortalecer capacidades en la toma de decisiones a nivel personal, y avanzar hacia la construcción de una mejor calidad de vida, sin violencia.

Estos grupos, constituidos voluntariamente por mujeres participantes en EAIV, favorecen la flexibilidad en el proceso y el intercambio de opiniones y visiones, compartir experiencias. En el Centro de Servicios Sociales de Tudela se el grupo de 8 sesiones. Cada una de las cuales tenía un contenido específico (Historia de vida, socialización de género, tipos y funcionamientos de la violencia, amor romántico, autoestima y cuidado, sexualidad, expresión emocional y comunicación, proyecto vital). Están orientados a experiencias vivenciales de carácter terapéutico, que incluyeron acciones encaminadas a la revisión y aprendizaje de la concepción ideológica que sostiene la creación y el mantenimiento de las relaciones basadas en la desigualdad. Se alternaban momentos de reflexión conjunta con trabajo de auto-reflexión, y recursos técnicos dinámicos favorecedores de estos procesos.

La Psicóloga terapeuta orienta los grupos hacia estos procesos a través de elementos y técnicas para:

- Crear un espacio de confianza y seguridad, que posibilite una puesta en común del proceso terapéutico en su vivencia de la violencia.
- Comenzar a nombrar y compartir la historia de vida, pudiendo romper el silencio.
- Avanzar en la toma de conciencia de la historia de violencia vivida, así como en la identificación de los mecanismos y dinámicas que perpetúan la violencia.
- Trabajar las emociones asociadas a la vivencia de la violencia: miedo, culpa, enfado, tristeza, etc.
- Generar y construir un imaginario sano y real en torno a las relaciones sexo-afectivas igualitarias.
- Trabajar acerca de la construcción social de la mujer en la tarea de cuidados.
- Poner en común el ideario acerca de la sexualidad, y construir un significado propio, satisfactorio y sano.
- Avanzar en la identificación, gestión y expresión emocional.
- Anclar el aprendizaje adquirido en el grupo, y toma de conciencia de su proceso y de los pasos dados.

El grupo se desarrolló durante los meses de Enero a Abril. El horario se estableció de acuerdo a la disponibilidad de las mujeres participantes. Los lunes de 10:00h a 12:00h. Participaron 11 mujeres usuarias de EAIV. La edad de las usuarias que participaron en el grupo terapéutico abarca entre los 34 y los 42 años. En promedio el 50 % de las participantes estaban activas laboralmente en el momento de la experiencia grupal y un 50% en desempleo. Un 75 % habían salido totalmente de la situación de maltrato al iniciar el grupo terapéutico, mientras un 25 % continuaban recibiendo agresiones de sus ex parejas.

En relación a la evaluación, los resultados obtenidos de una valoración cualitativa individual y grupal, se extrae:

- **Evaluación de la experiencia en general:** 100 % de las usuarias consideraron el grupo como una experiencia muy positiva, que les ha ayudado a fortalecerse psicológicamente, adquiriendo recursos y herramientas para afrontar el cambio. La reconocen como una experiencia que les ha ayudado a socializarse. Además, la valoran como una experiencia de aprendizaje y crecimiento personal.
- **Evaluación de las condiciones (local y horario):** Un 100 % de las usuarias están satisfechas con las condiciones del local en el que se realizó la experiencia, el cual describen como un lugar tranquilo, confortable, que les permitía privacidad. Un 85% de las mujeres se muestran de acuerdo con el horario de las sesiones. Con relación al tiempo de duración de cada sesión, un 85% valoran que es muy poco tiempo. La demanda general es a extender la sesión. Un 15% lo considera adecuado.
- **Evaluación de la coordinación:** La totalidad del grupo (100%) valora positivo el trabajo de coordinación de la sesión, la información aportada, la forma o estilo de conducción del trabajo grupal, y la atención, escucha, y apoyo emocional ofrecido. Consideran resueltas las dudas que emergieron en las sesiones y la manera en la que se les facilitó el debate y elaboración de los temas.
- **Evaluación de las dinámicas de las sesiones:** En general, un 100% de las participantes valoraron como muy positivo, los recursos y las técnicas empleadas en las sesiones. Valoran la sesión como dinámica y atractiva, profunda e interesante, y refieren haberse sentido muy a gusto. Un 100 % plantea haber logrado un alto nivel de confianza y de seguridad, que le permitió abrirse y expresarse libremente.
- **Evaluación de los avances alcanzados:** Un 100 % refiere haber notado avances en el aumento de la autoestima, asertividad y mayor conocimiento de una misma.
  - Han ganado conciencia de las inequidades de género y de las condicionantes de la violencia de género.
  - Han comprendido aspectos de sus historias de vida.
  - Han salido de la victimización.
  - Mayor autoestima, confianza y seguridad en sí mismas.
  - Desarrollo de recursos y herramientas para el afrontamiento de los problemas que enfrentan, derivados de la violencia de género.
  - Fortalecimiento de las redes de apoyo, con otras mujeres que han sido víctimas de la violencia de género.



### *8.2. Grupo Educativo*

El grupo educativo supone un espacio de encuentro común entre mujeres que tratan de abordar su situación actual desde nuevas estrategias de actuación. Constituye un espacio de aprendizaje colectivo de mujeres que viven o han vivido en alguna etapa de su vida algún hecho de violencia de género. Se trata de establecer cauces de transformación y resolución, de gestión pragmática y concreta de acciones a implementar. El grupo ha favorecido un espacio de socialización y encuentro interpersonal. La finalidad ha sido partir del problema común para desarrollar estrategias de activación personal hacia el cambio.

El grupo, constituido voluntariamente por mujeres participantes en EAIIV, favorecen el contacto interpersonal y el aprendizaje. En el Centro de Servicios Sociales de Tudela se realizó 1 grupo de 8 sesiones. Cada una de las cuales tenía un contenido específico (Dinámicas para la formación y cohesión del grupo, procesos evolutivos y características de cada estadio, ciclo de violencia en hijos e hijas y su comparativa con el ciclo de violencia de las mujeres, roles de hijos e hijas durante la situación de violencia y posicionamiento de las madres, factores protectores y resilientes en la parentalidad). Están orientados a experiencias vivenciales de carácter expresivo. Se trata de originar un espacio de confianza, libre expresión, abierto y acompañado. Se utilizan técnicas de expresión corporal para una mayor conexión emocional.

La Educadora orienta los grupos hacia estos procesos a través de elementos y técnicas para:

- Promover un espacio de aprendizaje colectivo desde las experiencias y opiniones individuales.
- Reflexionar y tomar conciencia sobre la influencia que tienen sus propias historias infantiles y familiares en las relaciones actuales con sus hijos e hijas.
- Identificar los estilos de crianza que han desarrollado con sus hijas e hijos.
- Adquirir herramientas para entender las características y los procesos por los que pasan sus hijos e hijas en las situaciones de violencia de género dependiendo de la edad.
- Fomentar una comunicación asertiva y bidireccional.
- Fortalecer las competencias parentales que ya tienen.
- Evaluar en cada una de las sesiones, el desarrollo, los contenidos y el estado de cada integrante del grupo.

Los grupos se desarrollaron durante los meses de Octubre a Diciembre de 2019. El horario se estableció de acuerdo a la disponibilidad de las mujeres participantes.

Los miércoles de 10:00h a 12:00h. Participaron 10 mujeres usuarias de EAIV. El 50% están activas laboralmente y 80% son autóctonas.

En relación a la evaluación, los resultados obtenidos de una valoración cualitativa individual y grupal, se extrae:

- Un 100%, consideran que el lugar elegido es adecuado.
- El 90%, valoran el horario como adecuado.
- En referencia al número de sesiones y a la duración de éstas, el 70% considera que son suficientes y el 30% que las consideran pocas.
- En relación a los contenidos tratados en el grupo un 100% los considera muy adecuados, muy interesantes y enfocados al proceso individual que están viviendo cada una.
- Los dos temas tratados y considerados como más importantes son la reflexión sobre el autoconocimiento e introspección y la visibilidad sobre su proceso de avance individual.
- El 100% de las encuestadas, están muy satisfechas con el grupo de apoyo educativo.
- El 100% considera que la metodología utilizada ha sido la más adecuada, les ha permitido una participación activa y un proceso evolutivo a lo largo de las sesiones.

## 9. INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y COORDINACIÓN

Forma parte de los objetivos de los EAIV: por una parte difundir la presencia del equipo como recurso especializado a profesionales y por otra sensibilizar y visibilizar la violencia contra las mujeres a la ciudadanía.

En 2019 se han realizado 9 presentaciones del equipo en diferentes localidades del área de Tudela, 5 dirigidas a adultos/as (Grupo de Mujeres de Cruz Roja de Tudela, Fundación Ilundáin, CS Cintruénigo, Asociación de Mujeres de Cascante y Club de Lectura de Murchante) y 4 dirigidas a población estudiantil (IES Cintruénigo, ETI Tudela, IES Corella).

Se mantienen protocolos de coordinación estructurada con Servicios Sociales de Base (trimestral), EAIA y EISOL (mensual), Policía Foral (trimestral) e INAI (bimensual). Acuden las mujeres directamente al servicio y acuden ellas mismas o familiares. La vía de acceso directa proporciona una atención cuidada y discreta. Se han encontrado dos e-mails anónimos en busca de soluciones.

Por otro lado, como novedad en este año 2019, el EAIV Tudela, ha participado en 4 Protocolos Locales para la coordinación de la actuación ante la Violencia de Género financiadas por el Ministerio de la Presidencia a través de la Secretaría de Estado de Igualdad, Pacto de Estado, tales como, Ablitas, Ribaforada,



Tudela y Cintruénigo. Son mesas locales dirigidas por la técnica de igualdad de cada localidad y en los que participamos todos los agentes de coordinación contra la Violencia hacia las mujeres. En ella se comparten las líneas de trabajo de cada ámbito representado (servicios sociales, agentes sociales de las propias localidades, salud, ámbito policial, ámbito escolar, justicia y EAIV Tudela), con el objetivo de crear un protocolo Local para la coordinación de la actuación ante la violencia de género, tener un diagnóstico de la situación de violencia de cada localidad, conocer los recursos existentes contra la violencia de género, analizar las posibles situaciones de descoordinación, proponer mejoras y estructurar dos mesas de trabajo anuales.

Asimismo, el EAIV Tudela ha participado en la elaboración del documento de coordinación entre las entidades de la discapacidad y los recursos de violencia de género de Navarra, impulsado por el INAI y dirigido por Ruth Iturbide (Universidad Pública de Navarra), donde se han compartido mesas de trabajo con los diferentes agentes sociales que trabajan en el ámbito de la discapacidad y la violencia de género, con el objetivo de dar a conocer estos recursos de manera bidireccional, tratar en común y proponer mejoras en la coordinación y acceso a estas mujeres.

Por último se mantiene coordinación para interconsultas y derivaciones con Técnica de Igualdad de Tudela, Centros de Salud y de Salud Mental, Cruz Roja Tudela y Juzgado de Violencia contra la mujer de Tudela.

Las coordinaciones tanto estructuradas como no estructuradas las realiza en su mayoría la trabajadora social del equipo y en ocasiones también la educadora social. Las coordinaciones semestrales con el centro de salud mental las realizan la psicóloga y la educadora social. Finalmente, la educadora y trabajadoras sociales han procedido a informar del Servicio ATENPRO en los casos que se ha considerado desde EAIV Tudela, a petición del Servicio Social de Base o de la propia víctima. La educadora ha acompañado a la usuaria a realizar la solicitud y a la recepción del Terminal. De las 11 solicitudes gestionadas, 9 pertenecían a Tudela, 2 en la zona de Buñuel.

## **10. MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN**

Los desplazamientos de las distintas profesionales se muestran en la tabla siguiente.

Tabla 1: Desplazamientos por profesional para atención directa de usuarias

Perfil Profesional	Nº	Km.	Horas	Nº Usuaris
Trabajadoras Sociales	41	1402,6	42,30	30
Psicólogas	26	968	19,44	9
Educadora Social	18	919	24	16

\*Composición del equipo: una psicóloga a jornada completa y una psicóloga a media jornada, una trabajadora social a jornada completa (coordinadora del equipo), una trabajadora social a media jornada, y una educadora social a jornada completa.

Los motivos de desplazamiento han sido: control de la pareja, falta de recursos económicos, disponibilidad horaria, dificultad de transporte público y limitaciones personales. Se han atendido en diversas localidades: Corella, Castejón, Cortes, Buñuel, Cintruénigo, Ribaforada, Ablitas, Cadreita, Murchante, Fustiñana, Tudela y Milagro. En el caso de la coordinadora (Trabajadora Social) se han realizado también desplazamientos por este motivo.

La capacitación de las profesionales integrantes del equipo ha sido la siguiente:

La formación en 2019 ha abarcado a trabajadoras sociales, psicólogas y educadoras. Ha habido formación común a las tres figuras profesionales y formación específica para cada una de ellas. Dedicando un total de: 218,5 horas de formación continua.

#### **TRABAJADORAS SOCIALES**

- Curso de informes judiciales y sociales: 7 horas.
- Policía foral: delitos informáticos: 2 hora y 30 minutos
- Programa de reflexión sobre la violencia de género contra las mujeres: “menores testigos de la violencia de género entre sus progenitores: repercusiones a nivel psicoemocional: 2 horas.
- II Jornadas de Eliminación violencia contra la mujeres adolescentes: 8 horas
- Introducción en violencia contra las mujeres y discapacidad a personal técnico de las administraciones públicas que intervienen con personas con discapacidad: 8 horas.

#### **PSICÓLOGAS:**

Presenciales:

- Jornadas de protección a la infancia y adolescencia: patrones relaciones en la violencia de género: 18 horas
- Introducción en violencia contra las mujeres y discapacidad a personal técnico de las administraciones públicas que intervienen con personas con discapacidad: 8 horas.
- V Jornada de SAPS: El abuso sexual: rompiendo silencios: 7 horas
- Violencia de género: análisis relacional AVAPSI: 8 horas
- Intervención relacional en violencia filioparental: 4horas

- Prevención y detección ante la mutilación genital femenina: 1,5 horas
  - Evaluación del testimonio y daño psicológico en casos de violencia de género con el sistema de evaluación global: 15 horas
  - Online:
    - Menores expuestos a la violencia de género: 20 horas
    - Psicoterapia del maltrato en parejas: 10 horas
    - Sensibilización en igualdad de oportunidades: 30 horas
    - Violencia hacia las mujeres con discapacidad: 20 horas
    - Intervención psicológica inmediata en mujeres víctimas de violencia de género: 20 horas
    - Perspectiva de género en psicología: 20 horas
- \* Las psicólogas del equipo han realizado sesiones de supervisión individual con profesionales externos de forma mensual mediante coste privado durante el año 2019.

#### **EDUCADORA:**

- Introducción en violencia contra las mujeres y discapacidad apersonal técnico de las administraciones públicas que intervienen con personas con discapacidad: 8 horas
- Programa de reflexión sobre la violencia de género contra las mujeres: “menores testigos de la violencia de género entre sus progenitores: repercusiones a nivel psicoemocional: 2 horas.

#### **CONCLUSIONES**

En 2019, el Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género del Área de Tudela ha atendido a 306 mujeres, de las cuales, 250 tienen abierto expediente y 56 son atenciones puntuales, siendo de nuevo acceso 134 mujeres. En 2019, se atendieron a un total de 16 hijos e hijas víctimas de violencia de género. De los cuales, 2 son asesoramientos. De los 14 casos en tratamiento, 9 son menores de edad y 5 son mayores de edad.

- El 63,6% de las mujeres atendidas eran europeas.
- El 67,6 % poseían estudios primarios.
- Un 46% tenían empleo.
- El 54,8 % del maltrato sufrido por las usuarias atendidas ha sido físico y psicológico, con una duración superior a diez años un 46,4 %. El 32,4% de las usuarias atendidas han sufrido maltrato sexual.
- El número total de familiares y personas allegadas a las usuarias atendidas por parte de EAIV Tudela durante 2019 ha sido 27 (padres y madres, hermanos y hermanas, padrastro, sobrina, abuela y abuelo, amigas, hijos e hijas).
- Los casos han sido atendidos con inmediatez, siendo una media de tres días desde la derivación del informe por parte de los Servicios Sociales de Base, recursos comunitarios o acceso directo y la primera entrevista con el EAIV.

- Las y los letrados del SAM han atendido a 111 mujeres. De ellas, 27 eran usuarias del EAIV Tudela.
- Se han llevado a cabo en el EAIV dos grupos de intervención: un grupo de apoyo coordinado por la educadora del equipo y un grupo terapéutico coordinado por una de las psicólogas del equipo.
- El equipo ha destinado una parte de su tiempo al establecimiento de canales de comunicación con profesionales y el diseño y mantenimiento de protocolos de coordinaciones formales estructuradas: Policía Foral de Tudela, Servicios Sociales de Base y mesas de trabajo (Protocolos Locales). Así como, (vía telefónica, email, presencial) con las técnicas de igualdad (ATENPRO), Cruz Roja (mediación), Juzgado, SEPE, Servicio Navarro de Empleo, inmobiliarias, EISOVI Tudela, Centro de Urgencia de Pamplona, centros de salud y salud mental.
- Se han establecido reuniones de coordinación interequipos de casos compartidos con el EISOL, EAIA, que permiten optimizar las intervenciones simultáneas, integrales y de calidad.
- A lo largo de 2019 se han seguido distribuyendo las tarjetas informativas del EAIV por diferentes recursos detectores de situaciones de Violencia de Género.
- De Mayo a Diciembre de 2019 de las 306 atenciones a mujeres y 16 hijos e hijas mayores y menores de edad, con un total de 322 atenciones se contabilizaron más de 1059 horas de trabajo de intervención social, psicológica y educativa.

## MEMORIA TÉCNICA DE ACTIVIDADES DEL COA Y AFU



## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

#### 1. CARACTERÍSTICAS DE LOS Y LAS MENORES ATENDIDAS

1.1. Menores atendidos/as en 2019

1.2. Apertura y ocupación del servicio

#### 2. VALORACIÓN INTEGRAL DE MENORES EN FAMILIAS DE URGENCIA

2.1. Apertura y ocupación del servicio

#### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL COA

3.1. Área Personal

3.2. Área Sanitaria

3.3. Área Familiar

3.4. Área Psicológica

3.5. Área Formativa

3.6. Área Social, Relacional y Ocio

#### 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN FAMILIAS DE URGENCIA

4.1. Área Formativa

4.2. Área Psicológica

4.3. Área Sanitaria

4.4. Área Familiar

### CONCLUSIONES



## INTRODUCCIÓN

Los Centros de Observación y Acogida (COA) son prestaciones garantizadas dependientes de Gobierno de Navarra que ofrecen un servicio inmediato y provisional a menores de ambos sexos en situación de dificultad social<sup>1</sup> o conflicto social<sup>2</sup> que conlleven la necesidad de una actuación administrativa o judicial de protección de urgencia. En este caso se procura una atención inmediata por parte de la Administración Pública asumiendo provisionalmente su guarda. De este modo son acogidos en un entorno residencial (en el caso de los COA), seguro y protector atendiendo a la cobertura de sus necesidades físicas, sanitarias, psicoemocionales y educativas.

Este servicio se proporciona por un tiempo limitado y con carácter de urgencia, donde por un periodo de tres meses se valora la situación de desprotección en la que pueden encontrarse y se realiza un diagnóstico individual y familiar sobre su situación para valorar la medida más adecuada a implementar tras este periodo de tiempo. La titularidad de este servicio depende de la Subdirección de Familias y Menores de la ANADP del Departamento de Derechos Sociales. Para ello se emite un auto del juzgado, se puede demandar por los propios progenitores por un periodo máximo de 2 años, la guarda del Gobierno de Navarra a través de una solicitud desde los Servicios Sociales de Base o Unidades de Barrio, o por medio de la valoración de los Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia.

Estos centros acogen a menores, teniendo distribuciones por edades. Actualmente es el COA que atiende a niños y niñas hasta los 13 años, el que se encuentra asumido por la Fundación Gizain, estando pendiente de subrogación el que acoge a menores de entre 14 y 18 años. Durante el periodo de tiempo que permanecen en el centro, los y las menores son acompañados por profesionales socio-educativos y psicológicos, de tal modo que la valoración se produzca en un entorno de protección, comprensión y respaldo durante su estancia. Desde este prisma se atiende a cada menor de acuerdo a sus necesidades, edad, situación y claves culturales. A través de visitas supervisadas cada menor mantiene contacto con su familia, garantizando su protección y derechos. El contacto con las familias permite valorar en profundidad cada caso y las circunstancias que afectan al niño o niña. De este modo la Observación posterior se realiza con la mayor garantía de atención posible.

<sup>1</sup>Menores que se encuentran en una situación de desprotección como consecuencia del ejercicio inadecuado de las responsabilidades inherentes al ejercicio de la patria potestad de sus progenitores o responsables legales.

<sup>2</sup>Menores sobre los que se aprecia una situación de desprotección como consecuencia de su grave inadaptación al medio social o familiar en el que viven, debido a la cual pudieran causar perjuicios a sí mismos o a otras personas.



Está amparado por diversas legislaciones:

- Ley 21/1987, de 11 de noviembre, (BOE nº275 de 17/11/1987)
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, (BOE nº15 de 17/01/1996)
- Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, (BON nº149 de 14/12/2005)
- Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio (BON nº84 de 9/07/2008)
- Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero, (BON nº21 de 18/02/2009)
- Ley 26/2015, de 28 de julio, (BOE nº 180 de 29/07/2015)
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, (BOE nº 175 de 23/07/2015)

El Centro de Observación y Acogida es **un recurso de protección temporal** que hace las funciones de hogar de acogida para menores que provienen de situaciones de desprotección, abandono, malos tratos o desamparo. Está previsto para dar una respuesta urgente e inmediata a niños/as y adolescentes que, debido a su situación personal y socio-familiar, precisan una intervención de carácter urgente. Es un Servicio destinado a la acogida y observación de niños/as mientras se realiza el estudio de su situación y se acuerdan las medidas más adecuadas para su protección.

Es un **espacio de observación, de valoración y diagnóstico** de los/as menores que llegan a él con vistas a detectar las necesidades de cada niño/a y propiciar los medios y la orientación más adecuada para cada caso. Por lo tanto, podríamos decir que cumple dos funciones fundamentales: la de protección de urgencia y la de valoración y diagnóstico.

Durante el tiempo que están los menores en el servicio se realizan **valoraciones psicosociales** por parte del equipo técnico del centro, trabajador social y psicóloga con visitas supervisadas, entrevistas psicosociales y pasación de test psicológicos a los familiares.

En definitiva, un espacio de contención en el que el/la menor pueda experimentar el sostén que le proporcionan los/as profesionales para superar la situación de separación y desprotección que atraviesa y ayudarle a integrar las experiencias que está viviendo, además de proporcionarle las ayudas y servicios que necesite durante su estancia.

## **1. CARACTERÍSTICAS DE LOS Y LAS MENORES ATENDIDAS**

Los/as destinatarios/as del COA son menores de la Comunidad Foral de Navarra en situación de maltrato y/o abandono con necesidad urgente de protección. Son niños y niñas con edades comprendidas entre 0 y 12-14 años derivados tanto por parte de la sección de protección y promoción de Infancia como por vía judicial para efectuar una valoración que permita realizar el plan de intervención de

acuerdo con las necesidades de cada menor y de su familia. Estos menores presentarán, en términos generales las siguientes características:

- 12 menores de ambos sexos de edades comprendidas entre los 6 a 12-14 años y con perfil de “Dificultad Social” que requieran de una intervención de protección y por vía de urgencia.
- Menores de ambos sexos de edades comprendidas entre los 6 a 12-14 años y con perfil de “Dificultad Social” sobre los que, habiendo recaído una actuación administrativa o judicial de protección de urgencia, requieren de la asunción de su guarda y sobre los que se dispone el inicio y fin del procedimiento para la declaración de situación de desprotección.
- Excepcionalmente podrán formar parte del programa de COA menores de edades comprendidas entre los 0 a los 6 años.
- Mayores de 14 años por petición de Gobierno de Navarra.

### 1.1. Menores atendidos/as en 2019

Durante el año 2019 han estado en el COA un total de 72 niños/as (tabla 1), siendo altas en 2019 un total de 66 menores y bajas 60. A fecha 31 de diciembre se encuentran en el COA 12 menores.

**Tabla 1: Distribución de menores por sexo**

Sexo	Número	Porcentaje
Niñas	29	40,27
Niños	43	59,73
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

**Tabla 2: Distribución de usuarios/as por zona geográfica**

Zona	Área	Nº usuarios/as	Porcentaje
1	Navarra Noroeste	0	0
2	Navarra Noreste	0	0
3	Merindad de Estella	7	9,73
4	Tafalla y alrededores	3	4,17
5	Tudela y Ribera	12	16,66
6	Pamplona	29	40,27
7	Comarca de Pamplona	19	26,39
8	Menas (Marruecos)	2	2,78
<b>Total</b>		<b>72</b>	<b>100</b>

Como es lógico suponer, en las zonas de mayor concentración poblacional y de mayor cantidad de recursos, la detección y derivación son mayores. Destaca la nula procedencia de menores del Área Norte de Navarra, así como la presencia de Menas.

**Tabla 3: Distribución de usuarios/as por nacionalidad**

Nacionalidad	Número	Porcentaje
Extranjera	30	41,67
Española	22	30,56
Mixta	16	22,22
Doble Nacionalidad	4	5,55
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

La distribución según la nacionalidad es dispar. Destaca la opción de mixta, que cobra relevancia frente a la tradicional división: extranjera/española. En estos dos ámbitos es mayor el número de menores con nacionalidad extranjera. Especialmente de origen latinoamericano, como se aprecia en la tabla 4.

**Tabla 4: Distribución de usuarios/as por país de procedencia**

Nacionalidad	Nº usuarios/as
España	30
Portugal	1
Rumanía	1
Bulgaria	2
Ecuador	6
Bolivia	6
Colombia	10
Brasil	1
República Dominicana	3
Chile	1
América	1
Nigeria	8
Marruecos	8
Guinea	1
Doble: Ecuador/España	7
Doble: R.Dominicana/España	1
<b>Total</b>	<b>87</b>

Por otro lado, se encuentran parejas de origen mixto, mayoritariamente entre España/Colombia y España/R. Dominicana (tabla 5).

**Tabla 5: Procedencia de parejas mixtas**

Parejas mixtas	Nº usuarios/as
España/Brasil	1
España/Colombia	4
España/Portugal	1
España/Chile	1
España/ R. Dominicana	4
España/Rumanía	2
<b>Total</b>	<b>13</b>

En cuanto a la edad, destacan menores en la franja etaria de entre 6-9 años, disminuyendo considerablemente en edades más tempranas (tabla 6). Esto sugiere una mayor detección a partir del inicio escolar.

**Tabla 6: Distribución usuarios/as por tramos de edad**

Tramos de edad	Nº usuarios/as	%
0-1	3	4,16
2-3	6	8,34
4-5	5	6,95
6-9	20	27,78
10-12	14	19,45
13-14	11	15,27
15-18	13	18,05
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Estos/as menores han ingresado en el centro por diversas situaciones o tipologías de trato deficiente, mayoritariamente se encuentran situaciones de negligencia y desprotección grave (tabla 7).

**Tabla 7: Distribución usuarios/as por tipología de ingreso**

Tipología de ingreso	Nº usuarios/as	%
Maltrato físico	8	11,10
Negligencia desprotección grave	43	59,73
Abandono	5	6,95
Dificultad materno filial	0	0
Fracaso acogimiento o adopción	3	4,16
Menor no acompañado	2	2,78
Abuso intrafamiliar	3	4,16
Otros (ingresos hospitalarios, detención progenitores, ingreso prisión...)	8	11,12
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Por otro lado, estos ingresos se han producido de diferentes menores, destacando una similitud porcentual tanto en urgencias, como por procedimiento administrativo y por desamparo (tabla 8).

**Tabla 8: Distribución usuarios/as por procedimiento ingreso**

	Nº de usuarios	%
Urgencia	23	31,95
Administrativo	25	34,72
Desamparo	24	33,33
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

En cuanto a su situación legal, mayoritariamente se encuentran en situación de desamparo, siendo la siguiente medida más común, la cautelar (tabla 9).

**Tabla 9: Distribución usuarios/as por situación legal**

Situación legal	Nº	%
Guarda administrativa	9	12,50
Guarda judicial	0	0
Medida cautelar	22	30,55
Medida judicial	0	0
Desamparos	41	56,95
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Por otro lado, la orientación mayoritaria ha sido la de acogimiento residencial, seguida del retorno familiar, un factor que incide en la importancia del mantenimiento en el entorno natural si las condiciones de capacitación parental e interés del menor lo permiten (tabla 10).

**Tabla 10: Distribución usuarios/as por orientación**

Orientación	Nº	%
Retorno familia	12	20
Acog. familiar familia ajena	3	5
Acog. Familiar familia extensa	5	8,34
Adopción	1	1,66
Acogimiento residencial	29	48,34
Retorno país de origen (orfanato)	0	0
Familia de urgencia tras ingreso en COA	3	5
Hogar residencial de transición	7	11,66
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Hay 12 menores que a fecha 31 de diciembre no se había decidido la orientación del caso.

### **1.2. Apertura y ocupación del servicio**

El servicio permanece abierto 24 horas diarias, 365 días del año con 12 plazas. La ocupación anual (estancias de matrícula y presencia) ha sido:

- En 2016 hubo 3728 días entre los 4380 días totales del concierto igual a 85%
- En 2017, 4088 días entre los 4380 días totales del concierto igual a 93 %
- En 2018 hubo 5231 días entre los 4280 días totales del concierto igual a 114,21%
- En 2019 hubo 5633 días entre los 4280 días totales del concierto igual a 131,6%
- En 2019 en número de usuarios en coa ha sido de 72 y los días de estancia 5633 lo que supone una media de 78 días por usuario.

## **2. VALORACIÓN INTEGRAL DE MENORES EN FAMILIAS DE URGENCIA**

Los destinatarios de este Programa son niños y niñas de entre 0 a 6 años, sobre los que se ha promovido una medida cautelar como medida de protección de urgencia o bien sobre los que se ha resuelto una situación de riesgo de desprotección severa o de desamparo y que en ambos casos se ha iniciado una valoración integral de su situación y de la de los contextos familiares de los que proceden, con el fin de disponer de la información necesaria con la que elaborar el itinerario de protección más adecuado a seguir.

Los/as menores que llegan a este recurso presentan, en términos generales, las siguientes características:

- Niños y niñas procedentes de situaciones de desamparo, abandono, negligencia, maltrato y/o abuso sexual.
- Niños y niñas cuyas familias pasan por una situación de crisis no pudiendo garantizar el desempeño efectivo del rol paterno-filial.
- Niños y niñas en situación de grave riesgo de exclusión social que están expuestos a situaciones de consumo de drogas por parte de los progenitores, alcohol, abusos sexuales o conductas agresivas entre ellos.
- Niños y niñas de distintas nacionalidades que se encuentran sin familia, no siendo el nuestro su país de origen y no existiendo familiares directos que se hagan cargo de ellos.
- Niños y niñas cuyos progenitores requieren un ingreso hospitalario por alguna intervención médica, no existiendo una red de apoyo que se haga cargo de ellos/as

Durante el año 2019, han sido atendidos en el programa 14 menores y 5 familias de urgencia.

**Tabla 11: Distribución usuarios/as por sexo**

Sexo	Nº	Porcentaje
Mujeres	7	50
Hombres	7	50
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

**Tabla 12: Distribución usuarios/as por zona geográfica**

Zona	Área	Nº	Porcentaje
1	Navarra Noroeste	0	0
2	Navarra Noreste	0	0
3	Merindad de Estella	4	28,58
4	Tafalla y alrededores	0	0
5	Tudela y Ribera	2	14,28
6	Pamplona	8	57,14
7	Comarca de Pamplona	0	0
8	Otros	0	0
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>100</b>

Es destacable cómo, después de Pamplona, el mayor porcentaje se encuentra en la Merindad de Estella. Sin embargo, en la comarca de Pamplona, el área de Tafalla o



las zonas del Norte, no ha habido ninguna intervención en el servicio. Mayoritariamente se han atendido menores de nacionalidad española (tabla 13).

**Tabla 13: Distribución usuarios/as según nacionalidad**

Nacionalidad	Nº	Porcentaje
Extranjera	5	20,84
Española	16	66,66
Doble Nacionalidad	3	12,50
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

De acuerdo a la procedencia de los progenitores, son los de nacionalidad española los que más imperan (tabla 14).

**Tabla 14: Distribución usuarios/as según nacionalidad progenitores (ambos)**

Nacionalidad	Nº	Porcentaje
España	16	80
Nigeria	2	10
España/Bolivia	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Cuando se trata de parejas mixtas, el porcentaje es totalmente parejo, no existiendo una mayoría concreta en ningún caso (tabla 15).

**Tabla 15: Distribución usuarios/as según nacionalidad progenitores**

Parejas mixtas	Nº	Porcentaje
España/Rumanía	1	25
España/Bolivia	1	25
España/Camerún	1	25
España/Colombia	1	25
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

En cuanto a la edad, el mayor porcentaje se sitúa en menores de 0 a 3 meses (tabla 16).

**Tabla 16: Distribución usuarios/as por tramo de edad**

Tramos de edad	Nº	Género		%
		Hombres	Mujeres	
0-3m	6	2	4	42,88
3-6m	-	-	-	-
6-12m	2	2		14,28
12-24m	2	1	1	14,28
24-36m	2	1	1	14,28
4-6 Años	2	1	1	14,28
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Según la tipología de ingreso, destaca la negligencia por desprotección grave y el maltrato físico (tabla 17).

**Tabla 17: Distribución usuarios/as por tipología de ingreso**

Tipología	Nº	%
Maltrato físico	2	14,29
Negligencia desprotección grave	8	57,14
Abandono	0	0
Dificultad materno filial	0	0
Fracaso acogimiento	0	0
Abuso intrafamiliar	0	0
Otros (ingresos hospitalarios, detención progenitores, ingreso prisión...)	1	7,15
Cesión de guarda	0	0
Maltrato prenatal	3	21,42
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

En cuanto a la situación legal de estos/as menores, destaca el desamparo y la medida cautelar, no existiendo otros factores de ingreso (tabla 18).

**Tabla 18: Distribución usuarios/as según situación legal**

Situación legal	Nº	%
Guarda administrativa	0	0
Guarda judicial	0	0
Medida cautelar	5	35,71
Medida judicial	0	0
Desamparo	9	64,29

<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

En cuanto a las orientaciones, es muy significativo el porcentaje de retorno al hogar y acogida por familia extensa (tabla 19).

**Tabla 19: Distribución usuarios/as por orientación**

<b>Orientación</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Retorno familia de origen	3	37,5
Acog. familiar familia ajena	1	12,5
Acog. Familiar familia extensa	2	25
Adopción	1	12,5
Acogimiento residencial	0	0
Retorno país de origen (orfanato)	0	0
COA	1	12,5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

De las 14 estancias de 2019, 6 continúan a 1 de enero de 2020 en Familias de urgencia.

### **2.1. Apertura y ocupación del servicio**

El servicio permanece abierto: 24 horas diarias, 365 días del año. En cuanto a su ocupación, durante el año 2019 han utilizado el servicio un total de 14 menores.

**Tabla 20: Tiempo de estancia en Familia de Urgencia**

<b>Nº caso</b>	<b>Días de estancia</b>
1•	174
2•	133
3•	42
4••	350
5	112
6	79
7	52
8	14
9••	190
10••	190
11	109
12••	83
13••	103
14••	21
<b>Total</b>	<b>1653</b>

- Durante el año 2019, los/las menores permanecieron en el servicio durante una parte de 2018.
- Durante el año 2019, los/las menores permanecen en el servicio al inicio de 2020. Para el cálculo de los días de estancia de cada menor se tiene en consideración la fecha de baja del menor, es decir, el día de su salida de la familia de urgencia. Los datos registrados presentan una **media de 118 días de estancia** de cada menor en familias de urgencia.

En el COA durante el 2019 ha habido 14 niños y niñas menores de 6 años, de los cuales 3 han pasado a Familia de urgencia cuando ha habido disponibilidad. 7 menores no se han beneficiado del servicio en familia de urgencia por no haber familias dispuestas. Los otros 3 menores se han priorizado el que pudieran estar con sus hermanos en el COA y la última se pasó de Familia de urgencia a COA, por seguridad hacia la familia de urgencia.

### **3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL COA**

Las actividades que se desarrollan en el COA atienden a diversas áreas de la atención integral a los menores.

#### **3.1. Área personal**

Desde el Coa se realiza un acampamiento intensivo a los menores ya que la situación de desprotección vivida requiere una contención emocional muy intensa. Este acompañamiento lo realizan las educadoras de referencia, que se asignan desde el ingreso y las psicólogas del servicio, tanto de manera individual como en grupos reducidos, distribuidas por edades. Las educadoras referentes son tutores resilientes para los menores. A través de la relación, del modelaje del equipo educativo, los niños y niñas pueden ir incorporando funciones de autoridad, norma, y funciones de contención y comprensión emocional.

En un primer momento se trata de estabilizar, de reducir el nivel de ansiedad y facilitar la adaptación al centro. Desde el ingreso los menores van adquiriendo rutinas, horarios y asumiendo responsabilidades propias de la edad, fomentando de esta manera la autonomía de los mismos.

Durante los últimos años, hemos podido observar un cambio sustancial en el perfil de los menores, requiriendo acompañamiento individual en muchos casos, por presentar perfiles más patológicos con una necesidad de intervención intensa e individualizada. También se dan perfiles de menores con conductas disruptivas, generalmente tras haber presenciado mucha violencia en el entorno familiar.

El funcionamiento diario lo dividimos en tres grupos: pequeños hasta 6 años, medianos 7 a 11 y el grupo de mayores de 12 en adelante. Cada grupo tiene sus profesionales de referencia, horarios, actividades y rutinas diferenciadas según las necesidades de cada grupo.

### **3.2. Área sanitaria**

El estado de salud físico, en ocasiones, está comprometido por la experiencia de negligencia y abandono a la que han estado expuestos los menores. El ingreso en el COA permite una recuperación de la salud física y mental, revisiones y consultas especializadas, tratamientos adecuados y continuidad en el tratamiento. Asimismo, la estancia en el centro permite incorporar hábitos saludables. Diariamente con cada uno/a de los/as menores se trabaja en la internalización de hábitos de salud y cuidado, fomentando la autonomía. Se atiende especialmente el tema de la alimentación y el sueño, así como otros aspectos y aprendizajes relacionados con el bienestar físico y mental.

Durante el transcurso de los menores en COA, se traslada el expediente de cada menor, que vaya a estar todo el proceso COA al centro de Salud del segundo Ensanche. Se realiza en el centro de Salud un estudio del expediente de cada menor que ingresa en el recurso, con el fin de ver si tienen las vacunas y revisiones al día, o tienen médicos especialistas pendientes. Si no tienen el área de salud puesta al día y acorde a la edad, se le pide cita en pediatría para hacer una revisión exhaustiva y poner al día la cartilla de vacunas.

En estas revisiones es un porcentaje alto de menores que detectamos con necesidades específicas como necesidad de gafas, pruebas de alergias etc.... Algunos de los menores también acuden al dentista si desde pediatría se nos indica o tienen alguna molestia concreta.

Son diversos los especialistas a los que nos toca acompañar a los menores: Rehabilitación, Cardiología, oftalmología...A todos y todas los y las menores de tres años, se les deriva a Atención temprana, para que desde la valoración de profesionales expertos nos indiquen si el menor necesita o no estimulación temprana.

Así como las derivaciones que realizamos también al Centro Infanto Juvenil Natividad Zubieta o en Salud mental, si son menores de 16 años directamente con un protocolo creado con los y las profesionales del centro para que las derivaciones sean más rápidas y eficaces.

Todos estos aspectos sanitarios nos ayudan a recoger información sobre el cuidado y estimulación que los menores han recibido de sus progenitores y de esta manera poder tener también información de cara a la valoración de cuidado y atención y seguimiento sanitario que han recibido.

En el 2019 se han llevado a cabo **75 visitas a especialistas, 85 visitas pediátricas** (revisiones, citas por enfermedad o urgencias pediátricas) y un ingreso hospitalario. Se ha realizado una revisión de los **expedientes de salud de 69 menores** de los 72 que han estado en el COA en 2019, los que no se han revisado ha sido por su corta estancia en el COA.

Se ha mantenido contacto con el Complejo Hospitalario de Navarra, con las unidades de neonatología, con la UHP, Hospital de día Natividad Zubieta y centro de salud de Ermitagaña y del segundo Ensanche. Por otra parte, se ha mantenido contacto con el Centro Base de Estimulación Temprana, neonatología, virgen del camino y Anfas. Se ha mantenido coordinación con el Centro de Salud Mental Infante Juvenil y otros especialistas de ámbito privados de la salud.

### **3.3. Área familiar**

Desde el centro se realiza un trabajo de valoración psicosocial a los padres o tutores legales de los menores a través de entrevistas, test de personalidad, visitas domiciliarias y visitas supervisadas con los menores. Estas herramientas, junto con la coordinación y trabajo en red con otros servicios, ofrecen una visión global y en profundidad del funcionamiento parental, así como de la interacción con los y las menores.

Con el objetivo conocer en profundidad a los progenitores, y a su vez a los menores, se llevan a cabo entrevistas de valoración conducidas por la psicóloga y trabajador social del recurso. Se abordan aspectos como la historia familiar, el modelo de crianza o factores socioeconómicos de la familia.

La visita domiciliaria aporta información acerca de las condiciones de habitabilidad del domicilio, además de ampliar información acerca del contexto en el que viven y de las relaciones entre los miembros del sistema familiar. Durante el tiempo de intervención se realizan visitas supervisadas entre los menores y sus progenitores u otras personas significativas para los mismos. La frecuencia de estos encuentros viene marcada por las necesidades del menor, posibilidades del recurso y orientación del caso.

En estos encuentros se pretende, por un lado; observar las interacciones familiares, la adecuación de los mensajes y el tipo de vínculo existente y por otro; tender puentes entre las necesidades de los menores y sus padres y/o madres. A través de la aplicación de estas técnicas y herramientas se busca conocer las fortalezas y necesidades familiares. Así mismo, se objetivan indicadores de desprotección y se determina la gravedad de éstos en caso de que estén presentes dentro de la familia.



Durante el año 2019 se han realizado un total de **1075 visitas** supervisadas por los técnicos y 31 visitas supervisadas por los y las educadoras, Todas ellas suman un total de 1106 encuentros familiares. Se han realizado 80 entrevistas de valoración psicosocial y **9 visitas domiciliarias** para realizar la **valoración de la situación familiar de 45 casos**. 27 casos no han requerido valoración debido a su corta estancia en el recurso o porque desde ANADP se contaba con información necesaria para la resolución del caso.

Con respecto a los menores que han ido salido en acogimiento en familia extensa o ajena, se han realizado un total de **6 entrevistas de acogida** con el trabajador social o técnico familiar y **17 entrevistas con la psicóloga**. Durante los diferentes procesos de acoplamiento se han realizado **20 visitas semisupervisadas por los técnicos y 14 semisupervisadas por los y las educadoras** del recurso. Las visitas semisupervisadas son visitas que se supervisan antes y después de una salida de los menores con sus familias de acogida, fuera del centro. Tras la visita se trabaja con los menores y familia las dificultades que hayan podido surgir durante estas primeras horas sin acompañamiento.

### **3.4. Área psicológica**

La entrada en COA, supone para los niños y niñas un fuerte impacto emocional, tanto por la separación de sus cuidadores (padre, madre, familiar...) como por la conexión con su propia situación e historia personal. Los y las menores se enfrentan a este duelo de diversas formas, a través de mecanismos de defensa, expresando tristeza o hipermotricidad, hipomanía o sobreadaptación... Así pues, se hace necesario, además de la valoración del estado psicoemocional del menor, ofrecerles un sostén emocional y un espacio que les permita elaborar y entender las experiencias traumáticas vividas.

Las psicólogas del recurso son quienes realizan esta valoración diagnóstica de cada menor a través de espacios individuales y el uso de entrevistas semiestructuradas, pruebas de evaluación psicológica estandarizadas, tests proyectivos, observación, sesiones de juego diagnóstico, coordinación con servicios de salud mental...etc. De esta manera se evalúan aspectos internos y externos del niño o niña, núcleos conflictivos, desarrollo intelectual, interiorización de funciones parentales, duelos no elaborados...

Además de estas sesiones individuales de diagnóstico, se realizan (con la frecuencia que se valora necesaria) sesiones de intervención, con el objetivo de ofrecer un espacio de trabajo para elaborar estas vivencias y acompañar emocionalmente en el proceso, así como reforzar herramientas y elementos resilientes del niño o niña. Algunas de estas sesiones también forman parte de una intervención en situación de crisis, llevándose a cabo con mayor intensidad. Durante el año 2019, han sido **217 las sesiones** individuales de trabajo psicológico



con los niños y niñas del recurso, bien sean para valoraciones diagnósticas, intervenciones en crisis o acompañamiento emocional habitual.

Por otro lado, se realizan en el COA semanalmente espacios de escucha grupal, “Asambleas” conducidas por las psicólogas acompañadas de educadores o educadoras. Se trata de un dispositivo grupal que persigue poder explorar el funcionamiento grupal y el momento emocional del grupo en el “aquí y ahora”, creando un clima de contacto con la emoción a través de lo que los menores van compartiendo con el resto del grupo. Se han realizado semanalmente dos asambleas diferenciadas según el grupo de edad (mayores y medianos), siendo **76 las llevadas a cabo en el 2019**. Además de forma extraordinaria se han realizado asambleas para tratar normalmente temas de convivencia.

Otra de las actividades programadas en el COA, es el “Rato del Relato”, una actividad semanal de creación y expresión emocional que realizan por separado el grupo de mayores y el de medianos. Consiste en contar relatos inventados que la educadora o educador recogen simultáneamente por escrito en un libro dedicado a ello. Los niños y niñas se sientan en círculo alrededor de una vela cuyo encendido y apagado marca el comienzo y final de la actividad. A través de sus relatos, los y las menores proyectan sus miedos, angustias, deseos y temores, ayudándoles esto también a elaborar los mismos. Durante este 2019 se han realizado **52 ratos del relato**.

El “Recorrido por mi Historia” es otra de las herramientas que se utilizan en el recurso como forma de ayudar a elaborar un relato de vida y un trabajo con aquellos aspectos conflictivos que a los que a veces cuesta acercarse en el diálogo directo por el dolor que provocan. Se trata de la elaboración de un cuaderno que recoge ilustraciones y láminas dedicadas al padre, madre, familiares, primeras experiencias, deseos, temores... que los y las menores van rellenando a través de dibujos, escritos, fotos... con presencia del educador o educadora, familiar o psicóloga que le acompaña en este viaje simbólico. El equipo profesional es quien valora la pertinencia de que un o una menor utilice esta herramienta, y el cuaderno es diseñado según los gustos del niño, niña o adolescente, para que resulte más atractivo.

La “Técnica de la Caja de Arena”, es una herramienta utilizada por las psicólogas dentro del espacio terapéutico con algunos niños y niñas. Esta técnica permite trabajar cuando resulta difícil la verbalización de los contenidos psíquicos; y esto es especialmente importante en menores en los que recordar y explicar la situación personal es una fuente adicional de sufrimiento. Utilizar la caja de arena permite la distancia emocional necesaria para ir elaborando la experiencia traumática sin tanto dolor. Además, el juego es el lenguaje natural del niño y le

aporta una narrativa que le permite liberar, expresar y simbolizar, desarrollando sentimientos de control, lo que sucede y lo que vive en su interior.

Se realiza a lo largo de la estancia del niño, niña o adolescente el “Álbum”, una memoria gráfica de su paso por el recurso que les ayuda a dar un a continuación de su historia, pretendiendo que su estancia en COA no sea un salto en el tiempo o un espacio en blanco en el proceso. Se va elaborando con los y las menores un libro con fotos de ellos participando de las actividades del recurso, hábitos cotidianos, compañeros, visitas familiares, profesionales... El educador referente se encarga de dar contenido escrito, narrando las habilidades, los aprendizajes, las dificultades y los buenos deseos hacia la niña o niño. La lectura y visionado del álbum junto al menor en el momento de la despedida, ayuda a cerrar el proceso y a elaborar lo vivido. De los menores atendidos en 2019 se han entregado un total de **67 álbumes**, los que no han tenido es porque han estado un periodo corto de tiempo. Otra actividad que se realiza a nivel grupal en el COA son los “Talleres de expresión emocional”, en grupos diferenciados por edad. Así, en reunión de equipo se decide el contenido del taller respondiendo a las necesidades del momento grupal. “El Guerrero”, “El vacío”, “El emocionario musical”, “El buzón anónimo” ... son algunos de los talleres a través de los cuales trabajamos temas como la intimidad, el respeto, la emociones, las habilidades sociales, educación para la salud, prevención del abuso sexual...

Durante el 2019 se han realizado **32 talleres** en el grupo de **mayores, 30 en medianos y 6 en pequeños**. En cuanto al número de usuarios/as derivados al Centro de Salud Mental Infanto Juvenil, estando en el recurso ha sido de **13 niños y niñas**.

En el 2019 han sido atendidos por la Unidad de **Salud Mental Infanto Juvenil un total de 18** y a través de **consultas privadas un total de 5 menores**. **9 menores** tienen **medicación psiquiátrica**. El número de **sesiones en CSMIJ**, estando los menores en el COA han sido de **38**. Por otro lado, **3** usuarios han tenido tratamiento de rehabilitación de **atención temprana** en ANFAS o en el Centro de Estimulación temprana de Sarriguren

### **3.5. Área formativa**

Durante el tiempo que los menores están en COA, es de vital importancia el seguimiento académico. En este aspecto intentamos dar la mayor normalidad a su día a día introduciendo a los menores en el centro escolar habitual lo antes posible tras el ingreso, para los menores cuyo centro escolar está en Pamplona y comarca. La comunicación con el centro escolar es esencial durante el proceso de cada niño o niña.

Durante el tiempo que el o la menor está en el COA, se realiza una coordinación continuada con los centros escolares tanto si van al aula, como si les llevamos a sus centros escolares. Tras el ingreso de los menores en COA, antes de la reincorporación al centro escolar, si su centro escolar está en Pamplona o comarca, se realiza una coordinación con orientación y el tutor y tutora de cada menor. A este primer encuentro acude la coordinadora del COA y referente del COA de cada menor. Según el perfil del niño y la niña se valora si acude también la psicóloga del centro. A una parte de esta reunión acude también el o la menor.

En este primer encuentro los objetivos son los siguientes:

- Dar a conocer la Fundación y el proceso de valoración de COA.
- Informar al centro escolar de la situación actual del menor.
- Conseguir información académica del menor, relación con iguales y profesionales del centro e informarnos de las necesidades escolares que tiene para después poder acompañar a cada menor según las necesidades específicas.
- Conocer la implicación y relación de los progenitores con respecto al centro escolar, para tener información de cara a la valoración.
- Poner al día al menor si le falta material escolar, libros etc.
- Conocer el calendario escolar y necesidades específicas del mismo.
- Hacernos cargo de los gastos escolares del tiempo que este en COA.
- Generar tranquilidad en el menor de cara a tener toda la información escolar.
- Preparar al menor en la reintegración al centro escolar tras el ingreso en COA y reducir angustias en los y las menores.

Durante el proceso, la coordinadora del COA informa al centro escolar (generalmente a orientación) de los aspectos que se van decidiendo o de situaciones que afectan directamente al menor con el fin de que puedan también hacerse cargo desde el centro escolar de las necesidades emocionales que está teniendo el menor. El o la referente del menor tiene comunicación continuada con el tutor o tutora tanto de los aspectos emocionales como académicos de los y las menores, realizando al menos una tutoría por menor, presencial, durante el tiempo que están en COA.

Por las tardes y los fines de semana, se genera un espacio de estudio adaptado a las necesidades de cada menor acompañado por los y las educadoras:

### ***El Aula COA***

Las particularidades del paso por el COA en ocasiones no permiten mantener un plan de estudios en todos los menores, porque no pueden acudir a sus centros escolares habituales, si bien se trabaja para detectar las necesidades y reforzar

funcionamientos en esta área. En este sentido cumple una función importante el Aula COA. El aula del Centro de Observación y Acogida (COA) es un servicio orientado al mantenimiento del ritmo escolar de los y las menores que no pueden mantener su escolarización durante su estancia en el recurso. Se trata de aquellos menores que no están escolarizados en Pamplona o su comarca. Para ello contamos con una profesora y un aula habilitada en las oficinas de la Fundación Gizain.

Durante el curso escolar los y las menores acuden al aula durante 3 horas cada mañana, de 9:30 a 12:30. En este tiempo tratamos de que puedan, en la medida de lo posible, seguir el ritmo escolar. Para ello es fundamental mantener una coordinación con su centro escolar de origen. En las vacaciones escolares se programan actividades lúdico-educativas para todos los menores que se encuentran en el centro. Se realizan semanas temáticas que permitan a los niños y niñas conocer diferentes recursos y actividades en Pamplona y comarca.

Por lo general, con los chicos y chicas que van al Aula COA se hace un plan de estudios individual, en coordinación con cada Centro Educativo, que ayuda a que puedan continuar en cierta medida con el trabajo realizado en clase, haciendo hincapié en aquellos aspectos con mayor dificultad para el/la menor. La técnica de formación, diplomada en Magisterio, es la encargada de realizar el plan con la información suministrada por el/la educador/a referente y en coordinación con el referente dentro del ámbito académico. Este plan estará dirigido tanto a valorar la situación académica de los menores que asisten al aula como de aquellos menores que estando escolarizados requieran una orientación específica. Se plantea un trabajo centrado en el chico o la chica, en la valoración de sus recursos y potenciación de sus competencias.

La intervención de la técnica en formación estará por tanto centrada en chico o la chica, mediante el trabajo diario, a que se auto conozca, crea en él mismo y sea capaz de elegir y tomar sus propias decisiones, es decir, a que se auto determine y vaya adquiriendo paulatinamente autonomía personal. Durante este 2019 se han realizado un total de **32 reuniones de encuadre** con los centros escolares de los menores que han acudido a sus centros escolares. Se han dado un total de **27 tutorías presenciales** de las referentes con los y las tutoras de los menores.

En 2019 han acudido a sus **centros escolares habituales 44 menores**. Ya que su centro habitual estaba en Pamplona o comarca, han acudido **20 menores al aula** durante el curso. Durante el **verano** han podido beneficiarse del **aula 16 menores**. Del resto de los menores 7, no estaba en edad escolar y 1 de los menores acude al Hospital de día, y poco a poco se fue incorporando al centro escolar. Por cada menor se realizan al menos 4 coordinaciones telefónicas o vía email para informar de cómo va el proceso.

De los 20 menores que han ido al aula, en los **20 casos hay comunicación continuada** con los centros escolares para el seguimiento de cada material. Los centros mandan material para que desde el aula se pueda ir trabajando. Algunos centros también mandan exámenes que los menores realizan en el aula.

En el año 2019 han acudido al aula del durante el curso escolar un total de 20 menores, 18 procedentes del COA y 2 del centro de urgencia de mujeres. Además, han participado en las actividades de verano programadas 16 menores, 4 de ellos también en el aula. En total han sido 32 menores los que han participado de las actividades del Aula, algo más del 40% de los menores que han estado en el COA. Han sido un 53% chicas, y un 47% chicos.

La edad media de los menores ha sido inferior a 10 años. El mayor tenía 16 años y cursaba 1º de Bachillerato y el más pequeño tenía 4 años. Las edades más repetidas entre los menores del aula son 7, 12 y 13 años. Respecto al curso escolar en el que estaban escolarizados los menores en el momento del ingreso, han participado de las actividades del aula menores desde 2º de educación infantil hasta 1º de bachillerato, siendo 1º de ESO el curso con más menores.

### **3.6. Área social/relacional y ocio**

En el Centro de Observación y Acogida se divide a los menores en tres grupos.

- Grupo de pequeños de 0 a 6 años
- Grupo de medianos de 7 a 11 años
- Grupos de mayores de 12 en adelante

Los y las educadoras se dividen también en función de los grupos con el fin de que sean los y las mismas profesionales las que generalmente esté con cada grupo, generando mayor vínculo entre profesionales y menores y poder hacer un buen acompañamiento emocional a los menores. Cada grupo de edad tiene su estructura diaria acorde a sus necesidades, horarios de acostarse, actividades de ocio, tareas del hogar etc. El trabajo de autonomía es importante en el COA, generando la autonomía necesaria según edad y características de cada menor.

El ocio también es importante fomentando un ocio sano, fuera de las pantallas como por ejemplo, ir a hacer deporte, andar en bici, patinas o acudir a la biblioteca a coger cuentos o libros acordes para cada menor.



#### **4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN FAMILIAS DE URGENCIA**

Las distintas áreas que se encuentran presentes en la vida del menor, son objeto de atención de acuerdo a una perspectiva integral.

##### **4.1. Área formativa**

De los/as 14 menores atendidos/as durante el año 2019, **2** se encontraban escolarizados en Educación Infantil, uno de ellos tras el ingreso acudió al Colegio. Una menor acudía a Escuela infantil y tras el ingreso dejó de acudir a la misma. Se han realizado coordinaciones con centros escolares y reuniones con los tutores y tutoras, así como coordinación con dirección y orientación de los centros escolares de manera continua tanto por parte de la psicóloga como por la coordinadora del recurso.

En relación con el establecimiento de rutinas, modelado y guía de pautas, se llevaron a cabo todas aquellas acciones de cuidado y protección necesarias para un óptimo desarrollo de los/as menores. El programa de valoración de menores en familias de urgencia, procura un contexto protegido, nutrente, estable y seguro en el que los bebés y niños/as se encuentran atendidos y cuidados a todos los niveles. En este sentido, la valoración de la estancia de los/las 14 menores atendidos durante 2019 en el programa ha sido muy positiva.

##### **4.2. Área psicológica**

En el año 2019, se han realizado **36 entrevistas familiares** conjuntas entre Trabajadora Social y Psicóloga, destinadas a valorar el funcionamiento familiar de la familia de origen, 6 con familias acogedoras y adoptivas y **5 visitas domiciliarias**. Para realizar las valoraciones la Psicóloga y la Trabajadora Social han utilizado el Instrumento de Valoración de las Situaciones de Desprotección Infantil de la Comunidad Foral de Navarra.

La psicóloga ha realizado un total de **18 pasaciones** del Test MCMI-III (Inventario Clínico Multiaxial de Millon) a progenitores valorados. Se trata de un test de personalidad que ayuda a obtener información en las valoraciones psicosociales.

A los menores hasta 3 años se les aplica el INVENTARIO DE DESARROLLO, de Ángel Javier González García. Equipo de Atención Temprana de la Gerencia de Servicios Sociales de León. Durante este año se aplica periódicamente a 14 menores para poder valorar el estado inicial y los avances en el desarrollo. En relación con los menores se ha mantenido **62 sesiones de observación-valoración** por parte de la psicóloga durante el año 2019, así como sesiones de modelaje con las familias de urgencia que han tenido menores de mayor edad.

Se han realizado coordinaciones con diferentes agentes de la red para ahondar en la valoración, contrastar información y tener una visión general de la familia. Durante el año 2019 se han realizado **27 coordinaciones con Trabajadoras/es Sociales de Centros de Salud, 22 con Trabajadoras/es Sociales del Hospital de Navarra, 19 con Servicios Sociales de Base y Unidades de Barrio, así como 15 coordinaciones con el Registro Civil y 37 con Entidades de iniciativa social.**

#### **4.3. Área sanitaria.**

Durante el año 2019 se han realizado **67 citas pediátricas y 54 consultas con especialistas** médicos. Ha habido dos ingresos hospitalarios de dos de los menores.

En el año 2019 se ha acudido en **5 ocasiones al servicio de urgencias** con alguno de los niños y niñas. Los y las menores del programa han acudido al Servicio de **Atención Temprana en 56** ocasiones. De todas las citas programadas se ha realizado un acompañamiento por parte de las técnicas del programa junto a la familia de urgencia en **60 ocasiones**, generalmente a especialistas, pero también a Pediatría y a Atención Temprana.

Durante el año 2019 se han llevado a cabo **27 coordinaciones con Trabajadoras/es Sociales de Centros de salud** de referencia de los niños y niñas atendidos en el programa. Se han realizado **22 coordinaciones con el Servicio de Trabajo Social del Complejo Hospitalario de Navarra.**

#### **4.4. Área familiar**

El menor durante su estancia en el programa tiene encuentros con sus progenitores. Este espacio viene marcado por las necesidades y ritmo del menor, así como por las posibilidades del recurso. Los encuentros se desarrollan en días hábiles de lunes a viernes. Las visitas comienzan siendo diarias durante la primera semana, descendiendo a tres visitas semanales y pasando posteriormente a dos visitas semanales hasta que termina la valoración. Este espacio de encuentro tiene una duración de unos 45 minutos.

Durante el año 2019 se han realizado **213 encuentros supervisados** por la Trabajadora Social del Servicio con los menores y las familias biológicas. También se realizaron **23 encuentros de acogedores con supervisión técnica y 11 encuentros semisupervisados** de acogedores con la técnica y **21 encuentros de las familias de urgencia con la familia biológica o acogedora sin presencia técnica.**

El programa de formación de las familias de urgencia durante el año 2019, ha constado de 9 sesiones de dos horas y media de duración en la que han participado todas las familias de urgencia y una de formación inicial para la nueva familia de urgencia que se han incorporado en el 2019. La formación inicial al ingreso en el programa de familias de urgencia se basa en la explicación de los procesos de ingreso, acogida, intervención y salida del menor. Se abordaron todos los protocolos y buenas prácticas para la adecuada atención al menor, así como los documentos que las familias deben elaborar para recoger las observaciones correspondientes.



En las sesiones de formación en las que participaron todas las familias de urgencia, se llevó a cabo un espacio emocional en el que cada familia pudo exponer sus inquietudes y sensaciones ante la situación que les ocupa como familia de urgencia, el impacto que tiene sobre ellos, el resto de las personas de su unidad familiar, etc. En la segunda parte de la sesión se abordaron los siguientes temas: Salida del Menor de la Familia de Urgencia, Movimiento libre y actividad autónoma, La emoción en la familia de urgencia, Tipologías del maltrato y consecuencias, Maltrato Prenatal, Enfermedades comunes en los menores de 6 años, Presentación de la Fundación Gizain, Apego y Vínculo. Cada año las familias de urgencia proponen temas que les resultan interesantes y a partir de esas inquietudes y de la valoración de la formación del curso anterior se realiza el plan de formación para el año siguiente.

Las sesiones son dirigidas por el equipo del Programa: Coordinadora, Trabajadora Social y Psicóloga. Estas sesiones se han realizado en las oficinas de Fundación Gizain. También han participado otros profesionales expertos en las temáticas elegidas. En 2019 el monográfico sobre Enfermedades comunes en los menores de 6 años fue impartido por una Pediatra, y el tema de Apego y Vínculo, por una Trabajadora social experta en Apego y Trauma.

Además de la formación conjunta la psicóloga realiza formación continua según las necesidades de cada familia. Durante el año 2019 además de la valoración de cada menor en la familia de urgencia, se realizaron sesiones de apoyo y seguimiento individual con dichas familias, donde se les acompañó emocionalmente y en la intervención con los niños y las niñas. Todas estas valoraciones se obtienen a través de indicadores como los presentados en las tablas 21 y 22.

---

**Tabla 21: Indicadores de actividades del Programa de Valoración en Familias de Urgencia**

---

Áreas	Indicadores	Valores	% índice
<b>AREA SANITARIA</b>	Número de consultas externas a especialistas	54	3,85
	Número de consultas a pediatría	58	4,14
	Porcentaje de ingresos hospitalarios	2	14,28
	Número de ingreso en la UHP	0	0
	Número de operaciones	0	0
	Porcentaje de menores que toman medicación de forma continua	8	57,14
	Número de menores que reciben apoyo psicológico	0	0
	Número de menores que reciben apoyo psiquiátrico	0	0
	Índice de periciales (juzgado)	3	21,42
	Número de usuarios con incapacidad legal tramitada	0	0
	Porcentaje de usuarios con minusvalía reconocida	1	7,14
<b>ÁREA FORMATIVA</b>	Número de menores que reciben apoyo en estimulación temprana	6	42,85
	Entrevistas con tutores/apoyo/orientadores	4	0,28
	Porcentaje de asistencia a Centro Escolar	1	7,14
	Número de asistencia al aula	0	0
<b>ÁREA FAMILIAR</b>	Visitas supervisadas por el/la técnico	213	15,21
	Visitas semisupervisadas por el/la técnico	11	7,85
	Visitas Familia de Urgencia-Familia biológica, acogedora o adoptante sin técnico	21	1,5
	Visitas familias acogedoras con técnico	23	1,64

\* Se calcula entre los niños en edad escolar o que hayan acudido a escuela infantil

**Tabla 22: Indicadores de actividades del Programa de Valoración del COA**

Áreas	Indicadores	Valores	% / índice
<b>AREA SANITARIA</b>	Número de consultas externas a especialistas	75	1,04
	Número de consultas al médico de cabecera	85	1,18
	Porcentaje de ingresos hospitalarios	1	0,72
	Número de ingreso en la UHP	0	0
	Número de operaciones	1	0,013
	Porcentaje de menores que reciben apoyo psicológico	25	18
	Porcentaje de menores con apoyo psiquiátrico	24	17,28
	Porcentaje de menores con apoyo psiquiátrico y psicológico	4	2,88
	Derivaciones Salud mental desde el COA u otras entidades	21	15,12
	Índice de periciales (juzgado)	16	2,29
	Menores con periciales	7	5,04
	Número de usuarios con tratamiento de rehabilitación	1	0,72
	Número de usuarios con minusvalía reconocida	4	2,88
	Número de usuarios con incapacidad legal tramitada	0	0
<b>AREA FORMATIVA</b>	Coordinaciones con centros escolares (telefónicas)*	256	4/menor
	Entrevistas con tutorías presenciales *	27	61
	Entrevistas de encuadre*	32	72
	Número de asistencia al colegio	44	61
	Número de asistencia al aula	20	14,5
	Número de total de visitas	1106	15,36
<b>AREA FAMILIAR</b>	Visitas supervisadas por el técnico	1075	14,93
	Visitas supervisadas por el educador	31	0,43
	Visitas semisupervisadas por el técnico	20	0,28

---

Visitas semisupervisadas por el educador	14	0,19
--	----	------

---

\* Se calcula entre los niños en edad escolar que acuden al centro escolar en Pamplona o comarca

\*\*Todos los menores que han salido a acogimiento en familia ajena o adopción se ha realizado una salida previa al domicilio



## CONCLUSIONES

Con todo lo reflejado anteriormente, consideramos que queda constatado que, tanto desde COA, como desde AFU, se presta un servicio de calidad. Además, se persigue, no solo, atender las necesidades de los menores en su conjunto y valorar las situaciones de desprotección que han sufrido, sino también, ofrecer el mejor servicio y acompañamiento a los menores y familias durante el tiempo que dure la intervención. Para ello, por parte del equipo de profesionales que trabajan en ambos servicios se realizan las actividades y se utilizan las herramientas que han quedado reflejadas anteriormente, además de realizar un trabajo en red con los diferentes recursos que intervienen con el menor y su familia.

Con respecto a los datos que han quedado recogidos en relación con el trabajo realizado en este año 2019 en el COA, es importante resaltar los siguientes aspectos.

Se ha registrado en COA un incremento del número de menores en 7 con respecto al año anterior. Esto supone casi un 11% más de casos atendidos. El aumento del número de plazas del centro, gracias a la ampliación del servicio por parte de Gobierno de Navarra, ha permitido atender y valorar un mayor número de casos con respecto al año anterior.

El perfil del menor que ingresa en el COA no está claramente definido, excepto por algunos aspectos. La procedencia de los progenitores es diversa, siendo en mayor número españoles (29%), seguidos por colombianos (8,7%). El rango de edad es amplio. No obstante la franja comprendida entre los 6 y los 9 años es la que mayor índice presenta con un 36% del total. Esto, como se ha indicado anteriormente, puede ser debido a la presencia de la escuela como agente protector y de detección de situaciones de negligencia o maltrato. La negligencia de gravedad severa es el principal motivo de ingreso de estos menores, sumando casi un 60% de los casos.

Del total de casos con los que se ha intervenido a lo largo del 2019 sólo en un 20% se ha tomado la decisión del retorno al domicilio familiar como medida de protección. Esto supone un descenso de más del 10% con respecto al pasado año. Con estos datos se recoge a su vez que la gravedad de la situación familiar en los casos en los que se ha intervenido desde el COA ha sido mayor y con una menor probabilidad para la recuperabilidad o capacitación parental.

Tras la salida de los menores del centro, los recursos residenciales son la principal medida llegando casi al 50% de los casos. En este sentido cabe señalar la importancia por trabajar desde las instituciones para que el acogimiento familiar gane fuerza entre las medidas tomadas tras la salida del menor del contexto familiar.

El ratio de estancia media por menor lleva incrementando desde 2016 hasta el 2018, mientras que en este último año ha decrecido. 52,50 días por usuario en 2016. 74,32 días por usuario en 2017 o 80,47 días por usuario en 2018. En este último año la estancia media ha sido de 78 días por usuario. La curva de crecimiento con respecto a los días de estancia de los menores en el centro ha parado de crecer y confiamos en que pueda seguir de este modo. La complejidad de algunas problemáticas familiares en relación a la toma de decisión con respecto a los menores o la falta de recursos humanos o materiales para ofrecer a los menores son algunas de las causas que dilatan la salida de éstos del recurso.

Debido a la complejidad de estas familias y al daño que presentan los menores, se realizan numerosas derivaciones al Servicio de Salud Mental Infanto Juvenil. Desde el COA se trabaja en estrecha colaboración con este servicio y se valora necesario construir puentes con este servicio y sus profesionales para acompañar y atender de la mejor manera posible a los menores con los que trabajamos de manera conjunta.

El perfil del menor que ingresa en familia de urgencia es un bebé entre 0 y 3 meses de edad que ingresa por negligencia grave y maltrato prenatal, procedente de Pamplona y comarca o de la Merindad de Estella, de nacionalidad española. Aproximadamente el 50% de los menores que finalizan el programa regresan a su familia de origen o a un acogimiento en familia extensa.

Durante el año 2019 el número de menores que han participado en el Programa de Familias de Urgencia ha sido de 14 niños/as aumentando en 2 respecto al año anterior. Cabe destacar que 11 menores no han podido participar en el mismo por falta de familias de urgencia y fueron ingresados en el COA, 3 de ellos por priorizar la unión con sus hermanos y permanecer con éstos en el COA y la última pasó de familia de urgencia al COA, por seguridad hacia la familia de urgencia. En algunos casos el tiempo de estancia del niño/a en la familia de urgencia se ha prolongado por dificultad a la hora de encontrar una salida para ese/a menor, lo que hace que las familias de urgencia se encuentren ocupadas gran parte del año y tengan poco tiempo de respiro.

Esto nos lleva a concluir que son necesarias más familias de urgencia en especial para atender a menores de edades comprendidas entre 3 y 6 años y a grupos de hermanos, durante el 2019 hemos contado con 5 familias.

Recientemente se ha firmado un convenio con el Servicio de Atención Temprana y Fundación Gizain ya que se había detectado desde el recurso las dificultades que presentaban los/as niños/as acogidos en el Programa desde edades muy tempranas en su desarrollo. Con esta unión garantizamos la detección precoz de cualquier trastorno del desarrollo, el diagnóstico, así como su intervención inmediata para la estimulación y rehabilitación adecuada.