

04/04/2024

FUNDACIÓN GIZAIN

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

---

Memoria de Actividades de 2023

FUNDACIÓN | GIZAIN

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 2023.



## ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	5
2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....	7
3. ESTATUTOS.....	9
4. ESTRUCTURA INTERNA .....	10
<i>Patronato</i> .....	11
<i>Organigrama</i> .....	12
5. PUESTOS.....	13
6. PLAN ESTRATÉGICO .....	13
7. TRANSPARENCIA .....	16
8. CENTROS Y SERVICIOS.....	16
8.1. <i>CSS Estella</i> .....	17
8.2. <i>CSS Tudela</i> .....	17
8.3. <i>CSS Tafalla</i> .....	18
8.4. <i>CSS Comarca y Norte</i> .....	19
8.5. <i>COA Beloso, COA Orvina y AFU</i> .....	20
8.6. <i>CDJJ</i> .....	21
8.7. <i>COA Etxegaray y COA Argaray</i> .....	21
8.8. <i>UAT (Unidades Administrativas de Tramitación)</i> .....	22
9. ACTIVIDADES .....	22
9.1. <i>Centros de Fundación Gizain</i> .....	22
9.2. <i>Informes Quinquenales</i> .....	41
9.3. <i>Fundación Gizain</i> .....	48
<i>Conclusiones</i> .....	59
9.4. <i>Retos de futuro</i> .....	62



**Gobierno de Navarra**  
**Nafarroako Gobernua**  
Departamento de Derechos Sociales,  
Economía Social y Empleo  
Eskubide Sozialetako, Ekonomia  
Sozialeko eta Enpleguko Departamentua





## INTRODUCCIÓN

La presente memoria técnica detalla la evolución de la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos (Fundación Gizain) durante el año 2023. Los datos presentados en la misma corresponden a los servicios y centros que ha gestionado y gestiona la Fundación durante el año 2023. 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 años anteriores y se seguirán desarrollando en los próximos meses y años.

Para poder ofrecer este marco explicativo, la memoria se divide en diferentes 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.





## 1. Presentación

La Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos (Fundación Gizain) se aprobó el 10 de enero de 2019. El 21 de marzo de 2019 se constituyó ante notario. Inició su andadura el 01 de abril de 2019 (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).

Una posterior modificación de estatutos (Acuerdo de Gobierno de Navarra de 22 de marzo de 2023) ha ampliado esta gestión a centros de atención a la violencia contra las mujeres, así como a otros Centros y Servicios en materia de servicios sociales, igualdad, inclusión social y socio-laboral.

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.

Forma parte del Sector Público Institucional Foral (Art. 38.c.2º de la LF 11/2019 de la Administración de la CFN y del Sector Público Institucional Foral), siendo una entidad de derecho privado bajo la tutela del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo. Se rige por el ordenamiento jurídico privado, sin perjuicio de las especialidades establecidas en la LF 11/2019 y en la normativa administrativa aplicable en materia de contratación y en materia presupuestaria, contable, de control financiero y contratación. Asimismo se rige por la Ley Foral 13/2021, de Fundaciones de Navarra.

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 en julio del mismo año, el Centro de Observación y Acogida de Menores (COA Beloso) 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. Además, en marzo de 2020



asumió el Centro de Día de Justicia Juvenil (CDJJ). Posteriormente, ha asumido la contratación de personal del proyecto AUNA y los Centros de Servicios Sociales de Tafalla (01 de marzo de 2022) y el Centro de Servicios Sociales de Comarca y Norte (28 de febrero de 2023). Y COA Orvina. Además, ha asumido en noviembre de 2022, COA Etxegaray (antiguo COA Ilundáin) y COA Argaray (antiguo COA Zolina), cerrando así la previsión inicial de centros y servicios a su cargo. Asumió en noviembre de 2023 las UAT (Unidades Administrativas de Tramitación). Desde el mes de abril de 2024, el Centro de atención integral a las violencias sexuales (CAIVS).

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 y los Centros de Servicios Sociales (CSS) en el nuevo contexto de atención primaria.
- 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. Y las medidas judiciales del Centros de Día de Justicia Juvenil (CDJJ).
- D) **Instituto Navarro para la Igualdad**: los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EIV) se encuentran presentes en los CSS y el CAIVS.

En la línea de acción correspondiente a la gestión de estos servicios, se creó en 2020 el 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.

En el Plan Estratégico elaborado en 2020 se explicitan estos conceptos, así como las líneas estratégicas de actuación. En este sentido se realizó un diagnóstico de la entidad por parte de la Universidad Pública de Navarra que permitió detectar fortalezas y debilidades de la Fundación. Elementos que sentaron las bases del Plan Estratégico realizado que define las áreas de actuación de Gizain.

En concreto se formuló la siguiente misión, visión y valores:

**Misión:** *Acometer, gestionar y desarrollar las actividades y servicios que el Gobierno Foral de Navarra, a través de su Departamento de Derechos Sociales y en el marco de su planificación estratégica, encargue a la Fundación Gizain, como ente instrumental, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, adscrita a dicho Departamento.*

### Visión

- *Ser reconocida como referente de gestión como Fundación Pública, sólida, innovadora y abierta al entorno, cuya acción se encuentre orientada a la calidad del servicio prestado.*



- *Contar con un equipo de personas cualificadas técnicamente, en valores y formas de hacer, considerado referente por su compromiso y competencia, y por su contribución como agente de cambio, contribuyendo a generar procesos de transformación encaminados a la mejora de la calidad de vida de las personas atendidas.*
- *Desarrollar procesos y mecanismos de actuación marcados por el rigor científico y la transparencia, así como por los resultados obtenidos.*
- *Promover, en cooperación con el Observatorio de la Realidad Social, y bajo su supervisión, acciones de investigación desde la facilitación de datos provenientes del quehacer cotidiano y el conocimiento del contexto y personas usuarias, así como su evolución.*
- *Participar en diferentes eventos y actuaciones comunitarias relacionadas con el objeto de su gestión con el fin de visibilizar su actuación y establecer cauces de relación con el entorno social.*

#### Valores:

##### **Práctica profesional**

Confidencialidad  
Humanismo  
Empoderamiento y participación  
Respeto y no discriminación  
Empatía  
Trabajo en red

##### **Organización**

Transparencia  
Buen gobierno  
Igualdad  
Rigor  
Calidad  
Compromiso social  
Innovación

#### Objetivos estratégicos:

- Crear y consolidar un modelo propio tanto de gestión como de Fundación Pública que se corresponda con los valores de transparencia, igualdad, méritos y capacidad.
- Adaptar la perspectiva de género, inclusión y diversidad tanto en la actividad desarrollada como en la organización interna de la Fundación Gizain.
- Convertir Fundación Gizain en un modelo de referencia tanto de gestión como de intervención, en diferentes ámbitos del ámbito social, dentro de la Comunidad Foral de Navarra.
- Mantener contacto con todas las entidades relacionadas con las actividades que desarrollan los distintos recursos que conforman Fundación Gizain, con el fin de favorecer la visibilidad y el funcionamiento, a diferentes/distintos niveles, prioridades, pautas de trabajo, así como conocer el trabajo de Fundación Gizain en la Comunidad Foral de Navarra



- Fortalecer el área de comunicación externa para alcanzar la transmisión y reflejo de la Fundación Gizain como una “una Fundación Pública creada para la gestión de recursos públicos con un alto nivel de profesionalidad y de eficiencia”.
- Aumentar la capacidad de incidencia social y de posicionamiento de Fundación Gizain dentro del sector.
- Desarrollar y reforzar las diferentes instalaciones e infraestructuras, a nivel informático e instalaciones, que permitan un correcto desarrollo de la actividad profesional.
- Generar un plan de calidad que oriente toda la labor profesional y gestión de la Fundación Gizain.

### 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 (Ley 42 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) (<https://www.fundaciongizain.es/es/la-fundacion/estatutos.html>).

#### 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**.

Su Patronato actual está conformado por las siguientes personas:

Miembros natos	Cargo que ocupa en el Patronato
<b>Doña Carmen Maeztu Villafranca</b> Consejera del Gobierno de Navarra asumiendo la titularidad del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Presidencia
<b>Doña Inés Jiménez Muro</b> Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Vocal nata
<b>Doña Inés Francés Román</b> Directora Gerente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.	Vocal nata
<b>Don Txerra García de Eulate Jiménez</b> Director-gerente de la Oficina de Análisis y Prospección, organismo autónomo adscrito a la Dirección General de Planificación, Coordinación, Innovación y Evaluación de Políticas Públicas del Departamento de Presidencia e Igualdad.	Vocal nato
<b>Doña Amalia Cuartero Arteta</b> Subdirectora de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.	Vocal nata
<b>Don Fermín Casado Leoz</b> Secretario General Técnico del Departamento de Derechos Sociales de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Vocal nato
<b>Doña Patricia Abad Encinas</b> Directora Gerente del Instituto Navarro para la Igualdad	Vocal nata
<b>Don Joseba Asiain Albisu</b> Director general de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra.	Vocal nato
Miembros electivos	Cargo que ocupa en el Patronato
<b>Doña Clara Madoz Gúrpide</b> Miembro designado por el Consejo Navarro de Bienestar social desde la constitución de la Fundación Gizain. Renovada su designación en febrero de 2024.	Miembro del Patronato designado por CNBS
<b>Doña Pilar Osés Díaz</b> Miembro designado por el Consejo Navarro de Bienestar social el 19 de enero de 2023.	Miembro del Patronato designado por CNBS
<b>Doña Irene Lapuerta Méndez</b> Miembro designado por el Consejo Navarro de Bienestar social el 19 de enero de 2023.	Miembro del Patronato designado por CNBS
<b>Don José Antonio Villanueva Oyarzábal</b> Miembro designado por el Pleno del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el 9 de noviembre de 2023.	Miembro del Patronato designado por el Parlamento de Navarra
<b>Don Rubén Unanua Ruiz</b> Miembro designado por el Pleno del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el 9	Miembro del Patronato designado por el

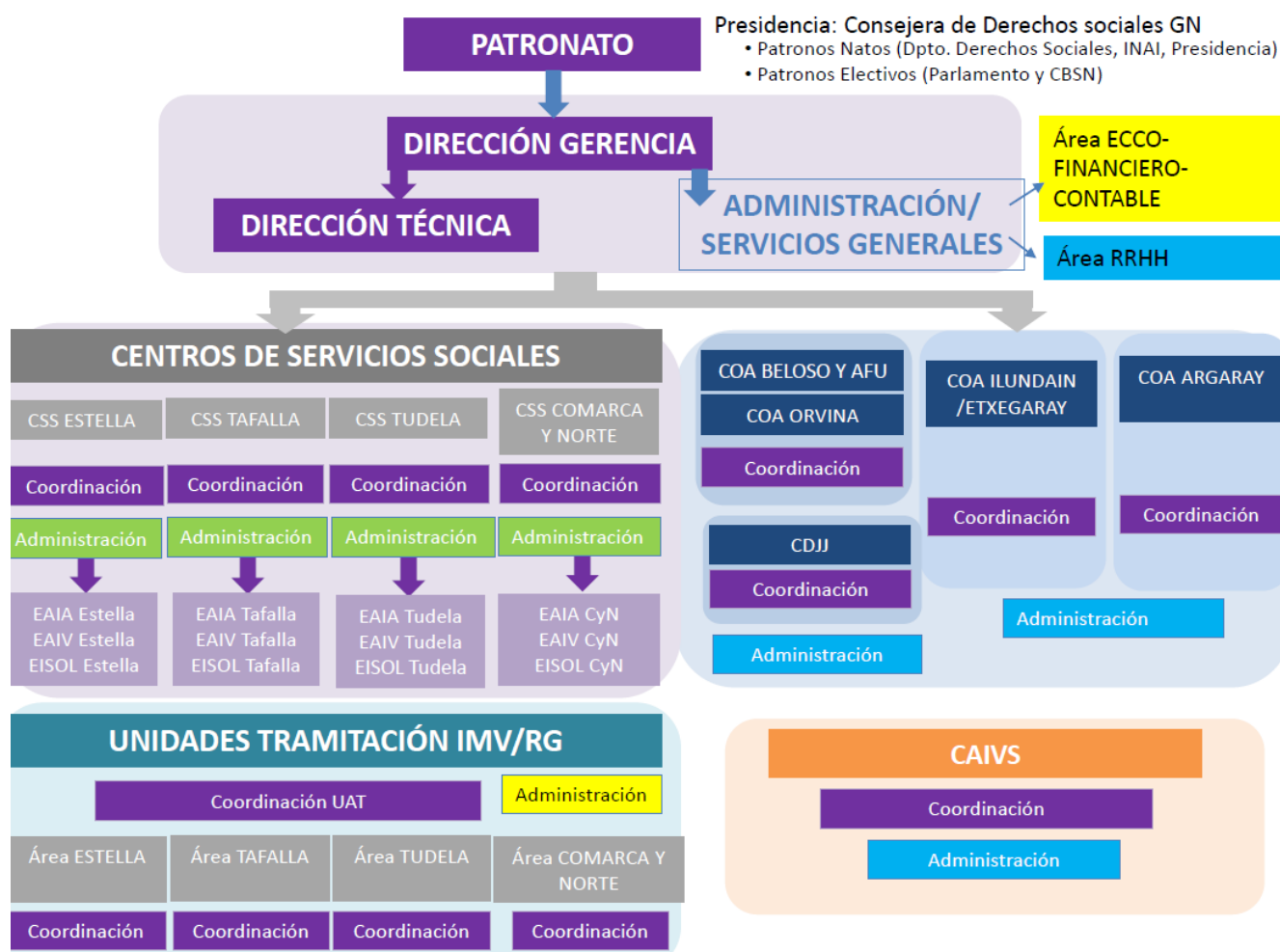


de noviembre de 2023.	Parlamento de Navarra
<b>Don Gustavo de Guzmán Muñoz Barrutia</b> Miembro designado por el Parlamento de Navarra el 28 de octubre de 2021.	Miembro del Patronato designado por el Parlamento de Navarra

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. (<https://www.fundaciongizain.es/es/la-fundacion/estructura.html>).

## Organigrama

Imagen 1: Organigrama de Fundación Gizain



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. Puestos

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>CSS ESTELLA</b>	13,70	14,50	14,50	14,70	14,70
<b>CSS TUDELA</b>	16,50	17,50	17,50	17,50	17,50
<b>CSS TAFALLA</b>	0,00	0,00	0,00	14,20	14,20
<b>CSS COMARCA Y NORTE</b>					30,03
<b>CDJJ</b>	0,00	5,50	5,50	6,00	4,00
<b>COA BELOSO-AFU</b>	26,90	26,90	27,50	27,50	28,00
<b>COA ORVINA</b>					12,00
<b>COA ILUNDAIN/ETXEGARAY</b>	0,00	0,00	0,00	28,80	30,30
<b>COA ARGARAY</b>	0,00	0,00	0,00	12,70	13,20
<b>PROYECTO AUNA (**)</b>	0,00	0,00	0,00	52,00	52,00
<b>ESTRUCTURA</b>	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
<b>TOTAL</b>	<b>59,10</b>	<b>67,40</b>	<b>68,00</b>	<b>176,40</b>	<b>218,93</b>

(\*\*) Auna: proyecto plurianual (2022-2024) de duración determinada. Ejecución hasta 31/10/2023.

## 6. Plan Estratégico

En la línea anterior de planteamiento, la Fundación se encuentra en proceso de implantación de 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 se ha gestado durante 2020 y que presenta las siguientes líneas de acción en el I Plan Estratégico (2021-2024):

- 7.1 Línea estratégica 1: Gestión de RR. HH y Personal (técnico y de apoyo).
- 7.2 Línea estratégica 2: Sostenibilidad Económica, Estabilidad Patrimonial y Credibilidad Financiera.
- 7.3 Línea estratégica 3: Inclusión, igualdad y diversidad.
- 7.4 Línea estratégica 4. Calidad de Prestación del Servicio.
- 7.5 Línea estratégica 5. Relevancia, Reputación y peso institucional. Entorno económico y Social.
- 7.6 Línea estratégica 6: Tecnología, ubicación, instalaciones e infraestructuras.
- 7.7 Línea estratégica 7: Proyección futura.

Cada una de ellas está definida por objetivos y acciones, así como por indicadores de evaluación que permitirán desarrollar plenamente y de manera operativa todo el plan. Se ha creado un equipo de análisis y desarrollo de las mismas a través de la estructura de mandos de la Fundación, siendo las figuras de coordinación de centros quienes cooperan con Gerencia y Dirección Técnica en el análisis, desarrollo e implementación de aspectos diversos relacionados con el PEST, en consonancia con cada una de las líneas estratégicas detectadas y se han activado en el seguimiento y aportación de sugerencias en el desarrollo de las mismas. Sus funciones están orientadas a conocer el proceso de implementación de acciones, planes, protocolos y procesos, promover su desarrollo, realizar aportes constructivos y contribuir a la evaluación de resultados.

## 7. Transparencia

Como todo ente público, y en cumplimiento de la Ley Foral 5/2018 de 7 de mayo, la Fundación está sujeta a la realización de todos sus fines de acuerdo a principios de transparencia, redención de cuentas a la ciudadanía, acceso a la información pública 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

(<https://www.fundaciongizain.es/es/transparencia.html>).

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 actuaciones como la página web, los procesos de 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, la evaluación desarrollada por el Observatorio de la Realidad Social, ha permitido explicitar el alcance de la Fundación, su impacto y su nivel de eficacia y eficiencia. De este modo, se ha determinado que Gizain cumple con los requisitos y expectativas iniciales, realizando un trabajo eficiente y de calidad

(<https://www.fundaciongizain.es/es/actualidad/63-nota-de-prensa-evaluacion-fundacion-gizain.html>).

## 8. 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 2023, la Fundación ha gestionado: CSS de Estella, CSS de Tudela, CSS de Tafalla, CSS Comarca y Norte, COA Beloso, COA Orvina, COA Ilundáin/Etxegaray, COA Argaray, AFU, CDJJ y UAT.

**Todos estos centros equipos cuentan con manuales procedimentales que estructuran su funcionamiento y modo de proceder, así como la uniformidad con el resto de los centros de servicios sociales homónimos, teniendo en cuenta sus peculiaridades contextuales.**

## 8.1. CSS Estella

Compuesto por tres equipos especializados en Infancia y Adolescencia, 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 2023 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 (Centro de Servicios Sociales de Estella), Anexo II (Eisol Estella), Anexo III (Eaia Estella) y Anexo IV (Eaiv Estella). Este centro se enmarca en el área geográfica de Estella, atendiendo a 9 zonas básicas: Allo, Ancín-Améscoa, Los Arcos, Estella, Lodosa, 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%20%20C3%81mbito%20General%20incluye%20por,territorio%20de%20la%20Comunidad%20Foral.>), está supeditada a determinadas características de la población usuaria para su acceso.

## 8.2. CSS Tudela

Compuesto por tres equipos especializados en Infancia y Adolescencia, 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 2023 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 V (Centro de Servicios Sociales de Tudela), Anexo VI (Eisol Tudela), Anexo VII (Eaia Tudela) y Anexo VIII (Eaiv Tudela). Este centro se enmarca en el área geográfica de Tudela, atendiendo a 6 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%20%20C3%81mbito%20General%20incluye%20C%20por,territorio%20de%20la%20Comunidad%20Foral.>), está supeditada a determinadas características de la población usuaria para su acceso.

FUNDACIÓN GIZAIN

### 8.3. CSS Tafalla

Compuesto por tres equipos especializados en Infancia y Adolescencia, 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 2023 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 IX (Centro de Servicios Sociales de Tafalla), Anexo X (Eisol Tafalla), Anexo XI (Eaia Tafalla) y Anexo XII (Eaiv Tafalla). Este centro se enmarca en el área geográfica de Tafalla, atendiendo a 5 zonas básicas: Tafalla, Olite,





Carcastillo, Artajona y Peralta. 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%20%20C3%81mbito%20General%20incluye%20C%20por,territorio%20de%20la%20Comunidad%20Foral.>), está supeditada a determinadas características de la población usuaria para su acceso.

#### 8.4. CSS Comarca y Norte

Compuesto por tres equipos especializados en Infancia y Adolescencia, 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 2023 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 XIII (Centro de Servicios Sociales de Comarca y Norte), Anexo XIV (Eisol Comarca y Norte), Anexo XV (Eaia Comarca y Norte) y Anexo XVI (Eaiv Comarca y Norte). Este centro se enmarca en el área geográfica de Comarca y Norte (en concreto en Villava), atendiendo a 23 zonas básicas: Burlada, Huarte, Villava, Ansoain, Noain, Barañain, Aranguren, Berriozar, Egüés, Orkoién, Zizur, Aoiz, Burguete, Roncal, Salazar, Sangüesa, Altsasu, Doneztebe, Elizondo, Etxalar-Lesaka, Etxarri, Irurtzun, Leitza y Ultzama. 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.

### 8.5. COA Beloso, COA Orvina 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.

COA Orvina nace como refuerzo a COA Beloso ante la masiva entrada de menores que convierte el recurso en inoperante. En esta línea, COA Orvina cuenta con una figura responsable del espacio, siendo coordinado por la misma figura que coordina COA Beloso y AFU por la similitud de contenidos y la necesaria vinculación interservicios.

Durante el año 2023 la interacción de los 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 XVII. Estos centros se enmarcan físicamente en Pamplona y acogen 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.



## 8.6. CDJJ

El Centro de Día de Justicia Juvenil está compuesto por un equipo multidisciplinar que actúa con medidas socioeducativas y psicológicas en la intervención individual, grupal y familiar de menores con medidas judiciales. Ofrece, en la localidad de Pamplona, la intervención con jóvenes teniendo como objetivo la inclusión social y la búsqueda de alternativas a su forma de vida, así como evitar la reincidencia. También trabaja con las familias en estos procesos. La configuración de los equipos y su memoria de actividades se encuentra detallada en el Anexo XXVIII.

## 8.7. COA Etxegaray y COA Argaray

Compuestos por equipos multidisciplinarios que actúan en un centro de atención y valoración de menores donde estos residen temporalmente, los centros cuentan con una figura de Coordinación y una figura de personal administrativo. Atiende a jóvenes en desprotección de edades comprendidas entre los 14 y 18 años.

Cada centro tiene una figura de coordinación. Durante el año 2023 la interacción de ambos COA con la jefatura correspondiente se realizó por parte de la coordinadora del centro. Estos centros se enmarcan físicamente en Pamplona y acogen 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.

La particularidad de ambos centros es la interconexión existente entre ellos, a fin de poder ofrecer espacios diferenciales de atención a menores con situaciones de especial disrupción y conflictividad (COA Etxegaray) y menores que se encuentran en circunstancias de un mayor grado de vulnerabilidad (COA Argaray). De este modo, se preservan los procesos de valoración y se adecúan a las distintas circunstancias, lo que facilita una intervención individualizada y contextualizada. COA Etxegaray permanece actualmente en las instalaciones de Ilundáin hasta su reubicación en Pamplona. La configuración de los equipos y su memoria de actividades se encuentran detalladas en los Anexos XIX y XX.

## 8.8. UAT (Unidades Administrativas de Tramitación)

Como resultado del proyecto AUNA y, una vez finalizado este, se crean las Unidades Administrativas de Tramitación (01 de noviembre de 2023) a objeto de asumir la tramitación del Ingreso Mínimo Vital (IMV) y Renta Garantizada (RG) en las áreas que habían sido objeto del proyecto AUNA: Tafalla, Estella, Tudela, Burlada, Huarte, Villava y Alsasua.

Compuesto por figuras administrativas de tramitación, cada área cuenta con una figura de coordinación formada en Trabajo Social, a objeto de supervisar y coordinar el equipo, así como de intervenir en situaciones específicas de necesidad social y establecer las relaciones con cada Servicio Social de Base y sus figuras profesionales homólogas correspondientes. Además, existe una figura de coordinación general a objeto de establecer criterios y planteamientos comunes, unificar procesos y establecer directrices. La configuración de los equipos y su memoria de actividades se encuentra detallada en el Anexo XXI.

## 9. 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.

### 9.1. Centros de Fundación Gizain

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 (Anexos I-XXI).

#### 9.1.1. 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:** 136 personas en procesos individualizados (76 hombres y 60 mujeres), 151 personas en grupos y talleres (54 hombres y 97 mujeres) y 37 personas en asesoramientos individualizados. En los itinerarios individualizados el 60% de los hombres y el 42,86% de las mujeres consiguieron inserciones



laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un **13,69%** en las personas atendidas. EL nivel de exclusión se redujo en un **31,43%**. El **35,71%** de las personas atendidas finalizaron las intervenciones con la realización completa de alguna formación oficial. Se presentaron **15** candidaturas a través de intermediación laboral y se realizaron **6** contrataciones.

- **Eaia Estella:** **45** familias (41 padres y 44 madres) y **91** menores atendidos (55 niños y 36 niñas). Un gradiente moderado y severo del **80%** de los casos, y muy severo del **4,8%** de los casos. La casuística más frecuente es la incapacidad parental para el control de la conducta de los hijos (**22,2%**) y también en la negligencia psíquica (**17,5 %**) sobre todo en lo que se refiere a la interacción y afecto en el cuidado. En un **45,5%** de los casos se realizaron intervenciones psicoeducativas con personal del propio equipo. Se alcanzaron objetivos planteados en un **39,3%**. Un **25%** han requerido intervención con un nivel de protección superior por la severidad del caso.
- **Eaiv Estella:** **213** mujeres atendidas (**150** intervenciones y **63** asesoramientos), **16** (10 hijos y 6 hijas). Las y los menores atendidos presentan problemas conductuales y afectivos. En un **53%** de los casos la violencia ha sido física y psicológica. Un **40%** presentan violencia sexual. El **41,98%** han interpuesto denuncia. El **70%** de las mujeres finaliza el tratamiento habiendo cumplido los objetivos iniciales.

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Estella, durante el año 2023 se atendieron a **1319** personas de manera individual o grupal. **499** personas fueron atendidas en procesos individuales (**336** mujeres y **163** hombres). De ellas, se atendieron a **102** menores (61 niños y 41 niñas). Desde el CSS se han realizado un total de **394** asesoramientos, **53** han sido jurídicos, **100** a personas usuarias, (79 mujeres) y **241** a profesionales de distintos equipos/centros. Las actividades grupales y comunitarias, de muy distinto signo (presentaciones puntuales, formación a profesionales, grupos terapéuticos o de capacitación, etc.) han contado con **469** participantes (323mujeres/146 hombres).

En relación a la satisfacción de las personas atendidas, las puntuaciones en distintos ámbitos oscilan entre el 4 y 5 en todos los equipos, siendo 5 la puntuación máxima.



En cuanto a otro tipo de actividades relacionadas con la figura de Coordinación del CSS de Estella, durante el año 2023 se ha participado en diversas reuniones relacionadas con:

- Grupo técnico de infancia del área de Estella. Dinamizado por el Centro de Servicios Sociales, cuenta con la participación de los servicios sociales de base del área, la Sección de Atención Primaria y Comunitaria y la Subdirección de Familia y Menores.
- Inauguración de las instalaciones del equipo VIOGEN SUR en Milagro y participación en foro con entidades y organismos que actúan en violencia de género (EAIVs, directora de la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno en Navarra, PSIMAE y representantes del Servicio de atención a la Mujer.
- Sesión informativa sobre desarrollo y ejecución del proyecto AUNA y la puesta en marcha de las Unidades Administrativas de Tramitación (UAT) Directora del Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social.
- Participación en el Foro de intervención ante la violencia contra las mujeres en el medio rural, organizada por Teder.

Otras actividades han sido:

- Asamblea para la creación de la Red Comunitaria de Buen trato a la Infancia de Valdizarbe y participación en la jornada del Buen trato en la zona.
- Creación del pacto Local de los Cuidados de Los Arcos y participación permanente.
- Participación en el diagnóstico para la puesta marcha del Protocolo de Coordinación de la Actuación ante la Violencia Contra las Mujeres del Ayuntamiento de Los Arcos.
- Participación en la reunión del protocolo local de coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres de Estella.
- Coordinación Ayuntamiento Mendavia: presentación CSS
- En el ámbito de **Infancia e Igualdad**, el EAIA y EAIV Estella han promovido en 2023 actuaciones que apoyan la intervención del resto de servicios de atención primaria:
  - ✓ Taller adolescencia para madre árabes.
  - ✓ Campaña 8M “Sin ti no va a ser posible “
  - ✓ Campaña 25 N “Tejiendo Redes contra el Maltrato”.
  - ✓ Formación de la Red de Buen trato de Estella (última del área)
  - ✓ Taller de indicadores de desprotección en Infancia (profesorado)
  - ✓ Taller prevención en Violencia instituto Viana (alumnado)
  - ✓ Presentación EAIV para profesionales de SAD del área.



Por otro lado, las diversas coordinaciones han supuesto:

Entre las **coordinaciones internas** destacan:

- Reuniones individuales (anuales) de la coordinación de centro con cada profesional para transmitir directrices generales de organización, evaluar de manera conjunta el funcionamiento del recurso, resolver dudas y recoger propuestas de mejora y necesidades.
- Participación en reuniones de cada equipo (mensuales) y reuniones de centro con todo el personal (trimestrales). Constituyen un espacio de encuentro en el que abordar dificultades y buscar soluciones en común. La figura de coordinación se utiliza también para facilitar procesos de organización interna y toma de decisiones.
- Reuniones individuales de coordinación de centro con administración (mensuales) y reuniones de figuras de coordinación (mensuales). Estos espacios estructurados permiten transmitir información, tratar cuestiones relacionadas con la gestión diaria del centro, la dinámica de los equipos, asegurar el seguimiento de los casos compartidos y tomar decisiones consensuadas sobre cuestiones organizativas relacionadas con la intervención y relación con recursos externos.
- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones de los centros de servicios sociales implantados en Navarra para favorecer criterios y acciones comunes. En 2023 han permitido elaborar una propuesta de reglamento de régimen interno.
- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones, la dirección técnica y/o la gerencia de Fundación Gizain para establecer pautas de funcionamiento comunes y facilitar la transmisión de las políticas y protocolos de la entidad.
- Otras: Coordinaciones con empresas proveedoras de servicios (Pyramide, Prevenna, Extiniruña, Conasa...)

Entre las **coordinaciones externas** destacan:

- Reuniones (a demanda) con profesionales de **Servicios Sociales de Base** del área, para compartir valoración general del funcionamiento de los equipos y propuestas de mejora, solventar incidencias informáticas...
- Participación en las reuniones periódicas de coordinación y seguimiento de los Centros de Servicios Sociales con personal técnico del Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social y la Sección de Coordinación de la Atención Primaria de Servicios Sociales.
- Participación en las reuniones del grupo técnico de Infancia de Navarra.
- Espacio de relación técnico sobre los planes estratégicos que garanticen el acceso a derechos y recursos (Dirección General de Políticas Migratorias).





- Participación en la formación y las sesiones de trabajo del Plan Foral de Cuidados. (INAI)
- Jornada participativa: Análisis y propuestas desde el área de servicios sociales de Tafalla. Fundación Gizain.
- Reunión con Servicio Navarro de Empleo, coordinación sobre las necesidades formativas laborales detectadas en el área.
- Sesión participativa de presentación estudio de investigación sobre el impacto de la covid-19 en la atención primaria de servicios sociales de la Comunidad Foral Navarra. (SIIS)
- Presentación del Centro de Servicios Sociales de Comarca, Noreste y Noroeste. Fundación Gizain y AAPP.
- Reuniones vinculadas al Proyecto NEAR para consolidar el modelo de atención centrada en la persona y realización de aportaciones al diagnóstico regional (Observatorio de la Realidad Social).

Las figuras de coordinación de centros de servicios sociales se encuentran en un proceso actual de redefinición de acuerdo al documento marco de atención primaria, sirviendo como elementos de referencia en el área y no sólo como gestoras internas de los CSS. En este sentido, su presencia y orientación en contexto se convierte en un factor clave en la reestructuración del sistema. Hasta la fecha, y de acuerdo a las directrices de Gobierno de Navarra, son agentes de representación de Atención Primaria en cada una de las áreas de sus centros.

### 9.1.2. 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:** 138 personas en procesos individualizados (75 hombres y 63 mujeres), 17 personas en actividades formativas (12 hombres y 5 mujeres), usuarias de EISOL y 346 personas en grupos y talleres (165 hombres y 181 mujeres). Se han realizado 13 asesoramientos. En los itinerarios individualizados el 70,7% de los hombres y el 32,2% de las mujeres consiguieron inserciones laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un 47,9%. El nivel de exclusión se redujo en un 32,3%. La intermediación laboral supuso la presentación de 30 candidaturas, y 9 contrataciones.



- **Eaia Tudela:** 74 familias (64 padres y 74 madres) y 143 menores atendidos (79 niños y 64 niñas). Un gradiente moderado y severo del 90% de los casos. En un 80% de los casos se realizaron intervenciones psicoeducativas con personal del propio equipo. La casuística más frecuente es negligencia psíquica: abandono emocional (33,33%). Se alcanzaron objetivos planteados en un 61%. Un 6,67% han requerido intervención con un nivel de protección superior por la severidad del caso.
- **Eaiv Tudela:** 238 mujeres atendidas, 19 hijos e hijas (10 niñas y 9 niños). Se realizó 1 grupo psicoeducativo con la participación de 16 mujeres. En un 75,16% de los casos la violencia ha sido física y psicológica. Un 27,07% presentan violencia sexual. En el caso de los y las menores, han padecido problemas conductuales, afectivos, sociales y educativos. El 54,24% han interpuesto denuncia. Un 48,05% han cumplido objetivos.

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Tudela, durante el año 2023 se atendieron a 1215 personas de manera individual o grupal (304 hombres y 748 mujeres). De ellos, se atendieron a 162 menores (88 niños y 74 niñas). Las actividades grupales y comunitarias, de muy distinto signo (presentaciones puntuales, formación a profesionales, grupos terapéuticos o de capacitación, etc.) han contado con 374 participantes (202 mujeres/172 hombres).

En relación a la satisfacción de las personas atendidas, las puntuaciones en distintos ámbitos (obtenidas a través de cuestionarios de satisfacción) oscilan entre el 4 y 5 en todos los equipos, siendo 5 la puntuación máxima.

En cuanto a otro tipo de actividades relacionadas con la figura de Coordinación del CSS de Tudela, durante el año 2023 se ha participado en diversas reuniones relacionadas con:

- **Mesa de trabajo con atención primaria:** En este caso, la iniciativa desde Atención Primaria para establecer una unidad entre los SSB y los CSS en aquellas áreas donde coexisten, como agentes de atención primaria, se vio truncada por efecto de COVID-19. Durante 2023 se retoman las mesas de trabajo Cooperativo de intervención horizontal abordando varios elementos contextuales en el proceso de la reorganización de la atención primaria y los programas homólogos con los centros de servicios sociales. Se han mantenido 5 reuniones de coordinación entre Atención Primaria, Coordinadoras de CSS y Dirección técnica de Gizain, con la finalidad de



consensuar y unificar criterios de intervención enfocados al trabajo horizontal, cambiando el concepto de derivación por trabajo conjunto.

- **Implementación del IGISA – GISAP** en el área de Tudela.
- **Reestructuración funcional del Equipo Atención a la Infancia y la Adolescencia** creando los grupos motores previos a la configuración de las redes.
- **Mesa de trabajo de Infancia de NAVARRA:** Reuniones de coordinación a las que asisten las coordinadoras de los EAIAs de Navarra, Jefaturas de las secciones y Negociados, profesionales representantes de los programas de infancia y familia de los SSB y Unidades de barrio de las distintas áreas de Navarra y profesionales de Atención Primaria (4): Las reuniones han versado sobre la revisión y puesta en común de procedimientos conjuntos de la red de infancia y establecimiento de un plan común de objetivos de trabajo para 2023.

Por otro lado, las diversas coordinaciones han supuesto:

Entre las **coordinaciones internas** destacan:

- Reuniones con Gerencia de GIZAIN.
- Reunión con Administración de Centro.
- Reunión con Directora Técnica.
- Reunión con Coordinaciones de centros.
- Reunión individual con Coordinadores de equipos: personal y clima laboral, relación con recursos externos, situación técnica y organización.
- Reunión con los tres Coordinadores de los equipos: funcionamiento centro, prevención de riesgos laborales, evaluación y seguimiento de las coordinaciones y relaciones con los SSB, análisis y exposición de los casos interequipos y exposición de cuestiones relacionadas con el ejercicio de la tarea de coordinadora.

Entre las **coordinaciones externas** destacan:

- Coordinación con Policía Foral, Técnicas de Igualdad, Atención Primaria y Subdirección, SAM, Juzgado, SNE, UTES, PAISS, Prevenna y Ayuntamientos del área.
- **Coordinaciones estructuradas con Servicio Social de Base:** durante 2023 se ha mantenido una reunión de coordinación con todos los SSB del área de Tudela con los objetivos de:
  - Revisión de los canales de comunicación con los Equipos.
    - Informar de cómo queda cada equipo composición de los profesionales





- Plantear propuestas que pueden suponer una mejora en la calidad de las intervenciones.
- Pensar que profesionales convocar a las reuniones en función de los servicios.
- Actuar como interlocutores con gobierno de navarra, respecto a los equipos especializados conocer necesidades de recursos respecto a la población usuaria de los centros de servicios sociales.
- Establecer colaboraciones con cada zona, en función de las actividades que vengán realizando. Obtener información más directa de cada zona
  - Recoger información sobre la situación y actividades que va realizando la zona
- Participación en la red de área de servicio social de base.
- Valoración de los equipos:
  - Propuestas de mejora
  - Visión y expectativas
  - Necesidades

Las figuras de coordinación de centros de servicios sociales se encuentran en un proceso actual de redefinición de acuerdo al documento marco de atención primaria, sirviendo como elementos de referencia en el área y no sólo como gestoras internas de los CSS. En este sentido, su presencia y orientación en contexto se convierte en un factor clave en la reestructuración del sistema. Hasta la fecha, y de acuerdo a las directrices de Gobierno de Navarra, son agentes de representación de Atención Primaria en cada una de las áreas de sus centros.

### 9.1.3. CSS Tafalla

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 Tafalla:** 141 personas en procesos individualizados (81 hombres y 60 mujeres), 17 personas en actividades formativas (3 hombres y 14 mujeres), y 126 personas en grupos y talleres (38 hombres y 88 mujeres). Se han realizado 15 asesoramientos. En los itinerarios individualizados el 40,54% de los hombres y el 65% de las mujeres consiguieron inserciones laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un 26,6%. El nivel de exclusión se redujo en un 68,1%. La intermediación laboral supuso la presentación de 37 candidaturas, y 10 contrataciones.



- **Eaia Tafalla:** 56 familias (42 padres y 53 madres) y 109 menores atendidos (58 niñas y 51 niños). Un gradiente moderado del 50% de los casos, un 25% severo y un 10% muy severo. Se valoraron un 55% de los casos para intervención en EAIA. En todos ellos se realizaron intervenciones psicoeducativas con personal del propio equipo. La casuística más frecuente es el abandono emocional y la negligencia formativa (23,08% en cada tipología). Se alcanzaron objetivos planteados en un 74%. Un 5,26% han requerido intervención con un nivel de protección superior por la severidad del caso. Se realizaron 184 asesoramientos profesionales en la intervención familiar, el 70% de estas familias no avanzaron en gradiente de desprotección.
- **Eaiv Tafalla:** 232 mujeres atendidas, 19 menores (9 hijos y 10 hijas). Los menores atendidos presentan problemas afectivos, educativos, sociales y conductuales. Se han realizado 2 grupos terapéuticos con la participación de 17 mujeres. En un 39,13% de las mujeres, la violencia ha sido física y psicológica. En un 19,75% presentaron violencia sexual. El 47,69% de las mujeres finaliza la intervención con objetivos cumplidos. El 38,81% han interpuesto denuncia.

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Tafalla, durante el año 2023 se atendieron a 596 personas de manera individual o grupal (183 hombres y 413 mujeres). De ellos, se atendieron a 128 menores (60 niños y 68 niñas). Se han realizado 199 asesoramientos. Las actividades grupales y comunitarias, de muy distinto signo (presentaciones puntuales, formación a profesionales, grupos terapéuticos o de capacitación, etc.) han contado con 160 participantes (119 mujeres/41 hombres).

En relación a la satisfacción de las personas atendidas, las puntuaciones en distintos ámbitos (obtenidas a través de cuestionarios de satisfacción) oscilan entre el 4 y 5 en todos los equipos, siendo 5 la puntuación máxima.

En cuanto a otro tipo de actividades relacionadas con la figura de Coordinación del CSS de Tafalla, durante el año 2023 se ha participado en diversas iniciativas relacionadas con:

- Grupo técnico de infancia del área de Tafalla. Dinamizado por el Centro de Servicios Sociales, cuenta con la participación de los servicios sociales de base del área, la Sección de Atención Primaria y Comunitaria y la Subdirección de Familia y Menores (Sección de Valoración). Aborda cuestiones técnicas relacionadas con la elaboración de protocolos, la aplicación del II Manual, estructura de los informes, transmisión de



información sobre nuevos recursos o modificaciones en los mismos y detección de necesidades específicas del área.

- Red de empleo del área de Tafalla. Reúne a los SSB del área, CSS – EISOL Tafalla y agencia del SNE de Tafalla, los agentes y recursos vinculados a la incorporación socio laboral (juventud, entidades del tercer sector y prestadoras del servicio de orientación laboral).
- Mesa de coordinación territorial en materia de violencia contra las mujeres en la Zona Media.
- Participación en las redes, asambleas y grupos de trabajos locales de protección infantil.
- Formación para personas en situación irregular, junto a SSB Olite y Cruz Roja.

Por otro lado, las diversas coordinaciones han supuesto:

Entre las **coordinaciones internas** destacan:

- Reuniones individuales (anuales) de la coordinación de centro con cada profesional para transmitir directrices generales de organización, evaluar de manera conjunta el funcionamiento del recurso, resolver dudas y recoger propuestas de mejora y necesidades.
- Participación en reuniones de cada equipo (mensuales) y reuniones de centro con todo el personal (trimestrales). Constituyen un espacio de encuentro en el que abordar dificultades y buscar soluciones en común. La figura de coordinación se utiliza también para facilitar procesos de organización interna y toma de decisiones.
- Reuniones individuales de coordinación de centro con administración (mensuales) y reuniones de figuras de coordinación (mensuales). Estos espacios estructurados permiten transmitir información, tratar cuestiones relacionadas con la gestión diaria del centro, la dinámica de los equipos, asegurar el seguimiento de los casos compartidos y tomar decisiones consensuadas sobre cuestiones organizativas relacionadas con la intervención y relación con recursos externos.
- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones de los centros de servicios sociales implantados en Navarra para favorecer criterios y acciones comunes. En 2023 han permitido elaborar una propuesta de reglamento de régimen interno.
- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones, la dirección técnica y/o la gerencia de Fundación Gizain para establecer pautas de funcionamiento comunes y facilitar la transmisión de las políticas y protocolos de la entidad.
- Evaluación de riesgos en materia de protección de datos. Impartición, junto a la empresa asesora, de una sesión de sensibilización sobre el tratamiento

de la información y los derechos digitales para el personal del centro.  
Recogida y resolución de dudas.

Entre las **coordinaciones externas** destacan:

- Dos reuniones con las profesionales de cada uno de los Servicios Sociales de Base del área. Permiten compartir una valoración general del funcionamiento de los equipos y propuestas de mejora, solventar incidencias informáticas, presentar propuestas de actuación compartida en el ámbito comunitario y recoger dudas sobre la estructura de gestión y comunicación en el área y con Atención Primaria, como el papel de las coordinaciones de los CSS.
- Participación en las reuniones periódicas de coordinación y seguimiento de los Centros de Servicios Sociales con personal técnico del Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social y la Sección de Coordinación de la Atención Primaria de Servicios Sociales.
- Participación en las reuniones del grupo técnico de infancia de Navarra.
- Asistencia a las reuniones del grupo motor para el diseño del Programa de Incorporación Social y la revisión de la propuesta de gestión por procesos.
- Espacio de relación técnico sobre los planes estratégicos que garanticen el acceso a derechos y recursos (Dirección General de Políticas Migratorias).
- Reuniones vinculadas al Proyecto NEAR para consolidar el modelo de atención centrada en la persona y realización de aportaciones al diagnóstico regional (Observatorio de la Realidad Social).

Las figuras de coordinación de centros de servicios sociales se encuentran en un proceso actual de redefinición de acuerdo al documento marco de atención primaria, sirviendo como elementos de referencia en el área y no sólo como gestoras internas de los CSS. En este sentido, su presencia y orientación en contexto se convierte en un factor clave en la reestructuración del sistema. Hasta la fecha, y de acuerdo a las directrices de Gobierno de Navarra, son agentes de representación de Atención Primaria en cada una de las áreas de sus centros.

#### **9.1.4. CSS Comarca y Norte**

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 Comarca y Norte:** 238 personas en procesos individualizados (114 hombres y 124 mujeres), 28 personas en actividades formativas (7 hombres y 21 mujeres), y 282 personas en grupos y talleres (85 hombres y 197 mujeres). Se han realizado 13 asesoramientos. En los itinerarios individualizados el 10,78% de los hombres y el 15,45% de las mujeres consiguieron inserciones laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un 31,70%. El nivel de exclusión se redujo en un 21,18%. La intermediación laboral supuso la presentación de 34 candidaturas, y 9 contrataciones.
- **Eaia Comarca y Norte:** 112 familias (63 padres y 104 madres) y 181 menores atendidos (89 niñas y 92 niños). Un gradiente moderado del 47,03% de los casos, severo en un 23,53% y muy severo en un 2,94%. Se realizaron intervenciones psicoeducativas con personal del propio equipo en un 67,65% de los casos. La casuística más frecuente es el abandono emocional y la incapacidad parental (42,38%). Se alcanzaron objetivos planteados en un 61,11%. Un 2,94% han requerido intervención con un nivel de protección superior por la severidad del caso. Se realizaron 45 asesoramientos profesionales en la intervención familiar.
- **Eaiv Comarca y Norte:** 530 mujeres atendidas, 26 menores (9 hijos y 17 hijas). Las y los menores atendidos presentan problemas afectivos, educativos, sociales y conductuales. Se realizó 1 grupo terapéutico con la participación de 20 mujeres y 4 grupos educativos con la participación de 17 mujeres. En un 69% de las mujeres, la violencia ha sido psicológica. En un 11% presentaron violencia sexual. El 38,23% de las mujeres finaliza la intervención con objetivos cumplidos. El 25 % han interpuesto denuncia.

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Comarca y Norte, durante el año 2023 se atendieron a **1.452** personas de manera individual o grupal (370 hombres y 1.082 mujeres). De ellos, se atendieron a **207** menores (101 niños y 106 niñas). Se han realizado **58** asesoramientos. Las actividades grupales y comunitarias, de muy distinto signo (presentaciones puntuales, formación a profesionales, grupos terapéuticos o de capacitación, etc.) han contado con **347** participantes (255 mujeres/92 hombres).

En relación a la satisfacción de las personas atendidas, las puntuaciones en distintos ámbitos (obtenidas a través de cuestionarios de satisfacción) oscilan entre el 4 y 5 en todos los equipos, siendo 5 la puntuación máxima.





En cuanto a otro tipo de actividades relacionadas con la figura de Coordinación del CSS de Comarca y Norte, durante el año 2023 se ha participado en diversas iniciativas relacionadas con:

- Grupo técnico de infancia del área de Comarca y Norte. Dinamizado por el Centro de Servicios Sociales, cuenta con la participación de los servicios sociales de base del área, la Sección de Atención Primaria y Comunitaria y la Subdirección de Familia y Menores (Sección de Valoración). Aborda cuestiones técnicas relacionadas con la elaboración de protocolos, la aplicación del II Manual, estructura de los informes, transmisión de información sobre nuevos recursos o modificaciones en los mismos y detección de necesidades específicas del área.
- Participación en las redes, asambleas y grupos de trabajos locales de protección infantil.
- Mesa de Empleo de Baztan, Malerreka y Bortziriak. Reúne a los SSB del área Noroeste, CSS – EISOL Comarca, Noreste y Noroeste y agencia del SNE de Doneztebe, los agentes y recursos vinculados a la incorporación sociolaboral (entidades locales, EIS Malerreka Common Zerbitzuak, Cederna Garalur, CIP Elizondo, Instituto Toki Ona).
- Red de Empleo Social Protegido del Área de Comarca.

Por otro lado, las diversas coordinaciones han supuesto:  
Entre las **coordinaciones internas** destacan:

- Reuniones individuales (anuales) de la coordinación de centro con cada profesional para transmitir directrices generales de organización, evaluar de manera conjunta el funcionamiento del recurso, resolver dudas y recoger propuestas de mejora y necesidades.
- Reuniones individuales de coordinación de centro con figuras de coordinación (mensuales). Estos espacios estructurados permiten transmitir información, tratar cuestiones relacionadas con la gestión diaria del centro, la dinámica de los equipos, asegurar el seguimiento de los casos compartidos y tomar decisiones consensuadas sobre cuestiones organizativas relacionadas con la intervención y relación con recursos externos.
- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones de los centros de servicios sociales implantados en Navarra para favorecer criterios y acciones comunes. En 2023 han permitido elaborar una propuesta de reglamento de régimen interno.
- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones, la dirección técnica y/o la gerencia de Fundación Gizain para establecer pautas de funcionamiento comunes y facilitar la transmisión de las políticas y protocolos de la entidad.

Entre las **coordinaciones externas** destacan:

- En marzo de 2023 Fundación Gizain realizó una presentación pública del CSS Comarca, Noreste y Noroeste ante los servicios sociales de base y los agentes sociales del área.
- Durante el año 2023, la coordinación de centro ha realizado 23 reuniones con los distintos Servicios Sociales de Base del área. Han estado centradas en la presentación de la nueva estructura (centro de servicios sociales), la resolución de dudas sobre posibles cambios en el funcionamiento técnico de los equipos y las funciones de la figura de coordinación, la resolución de incidencias vinculadas al cambio de plataforma informática para el intercambio seguro de información.
- Se ha participado en las reuniones mensuales de coordinación y seguimiento de los Centros de Servicios Sociales con la Sección de Coordinación de la Atención Primaria de Servicios Sociales.
- Se ha participado en las reuniones trimestrales del Grupo Técnico de Infancia de Navarra, así como en el liderazgo de las reuniones trimestrales del Grupo Técnico de Infancia de las distintas áreas (Comarca, Noreste y Noroeste).

Las figuras de coordinación de centros de servicios sociales se encuentran en un proceso actual de redefinición de acuerdo al documento marco de atención primaria, sirviendo como elementos de referencia en el área y no sólo como gestoras internas de los CSS. En este sentido, su presencia y orientación en contexto se convierte en un factor clave en la reestructuración del sistema. Hasta la fecha, y de acuerdo a las directrices de Gobierno de Navarra, son agentes de representación de Atención Primaria en cada una de las áreas de sus centros.

#### **9.1.5. COA Beloso, COA Orvina y AFU**

En COA Beloso, durante el año 2023 se atendieron a **73** menores (39 niñas y 34 niños) con perfil de dificultad social. El **63,02%** presentaban negligencia o desprotección grave. **147** días de estancia por menor. Destaca el mayor porcentaje en el tramo de 6 a 9 años (**32,87%**) seguido del tramo 10-12 años (**19,17%**).

En COA Orvina, durante el año 2023, se atendieron a **13** menores (9 niñas y 4 niños) con perfil de dificultad social. El **54%** presentaban negligencia o desprotección grave. **82,45** días de estancia por menor. Destaca el mayor porcentaje en el tramo de 6 a 9 años (**46%**) seguido del tramo 4-5 años (**31%**).

En relación a AFU, se atendieron a **18** menores (7 niñas y 11 niños) y **8** familias. El **83,35%** presentaban negligencia o desprotección grave. **160** días de estancia por menor. Destaca el mayor porcentaje en el tramo de 0 a 3 meses (**44,44%**).



En los 3 servicios se contabilizaron un total de **2.192** visitas supervisadas y **194** videollamadas. En total se han atendido a **104** menores (55 niñas y 49 niños).

Un **11,11%** de menores en AFU y un **32,81%** de menores de COA Beloso retornan a la familia de origen. Un **30,30%** de los y las menores pasan a acogimiento residencial. Un **22,72%** pasan a un hogar residencial de transición.

En relación a la satisfacción, tanto de familias de origen, como de urgencia y menores atendidos/as, las puntuaciones (de acuerdo a los cuestionarios de satisfacción) en distintos ámbitos oscilan entre el 4 y 5 en ambos recursos, siendo 5 la puntuación máxima.

#### **9.1.6. CDJJ**

En el CDJJ, durante el año 2023 se atendieron a **32** jóvenes (25 hombres y 7 mujeres). El **46,87%** han supuesto asistencia por medidas firmes, siendo los demás asistentes como resultado de medidas complementarias y soluciones extrajudiciales.

Mayoritariamente, los delitos cometidos han supuesto lesiones y amenazas (**17,5% respectivamente**). Un **84,37%** son españoles. Asimismo, un **56,25%** mantienen consumos y un **28,12%** tienen un diagnóstico de salud mental. El **52,64%** finaliza con éxito la medida impuesta. **13** (40,62%) menores se inscriben en alguna formación oficial o inician alguna actividad laboral.

El nivel de satisfacción de estos/as jóvenes en los distintos ámbitos medidos (de acuerdo a los cuestionarios de satisfacción) es de un 4,5 sobre un máximo de 5. El seguimiento del impacto indica que el 50% de los jóvenes contactados tras la salida del centro (6), realizan actividad laboral.

#### **9.1.7. COA Etxegaray y Argaray**

Los COA Etxegaray y Argaray configuran una unidad de atención dividida en dos espacios residenciales. Por lo que las y los menores son atendidos en primera instancia en COA Etxegaray para, posteriormente, aquellos/as que se encuentran en una situación más estable (comportamiento), pasar a ser atendidos en COA Argaray.

En COA Etxegaray se han atendido a **137** menores (55 niñas y 81 niños, más 1 menor no identificado por sí mismo en cuestión de género). El **45,25%** son de nacionalidad española. El mayor número de menores se encuentra en el tramo 15-





16 años (42,46%). Un 71% de menores ingresa para reajustes conductuales (ARB, ARE, COA Marcilla). El 14,75% retorna a la familia. La media de menores durante el año ha sido de 15,28. Se han realizado 1.632 llamadas telefónicas, 1.050 sesiones de valoración diagnóstica. Se han abierto 18 protocolos de autolesiones. Se han atendido a 65 alumnos/as

El nivel de satisfacción de menores con respecto a la estancia en el COA se encuentra por encima de 3 en todos los ámbitos salvo en las normas y convivencia. La puntuación es de 1 a 5. En el caso de las familias está por encima de 4.

En COA Argaray se han atendido a 35 menores, 20 altas en 2023 (12 niñas y 8 niños). El 55% son de nacionalidad española. El mayor número de menores se encuentra en el tramo 15-16 años (75%). El 10% retorna a la familia. La media de menores durante el año ha sido de 6,59. Se han realizado 15 entrevistas de valoración psicosocial y 20 entrevistas de seguimiento y devolución. 400 sesiones de valoración diagnóstica y 20 sesiones de intervención en crisis. 312 actividades grupales.

### 9.1.8. UAT (Unidades Administrativas de Tramitación)

Las UAT nacen el 01 de noviembre de 2023 como resultado de la puesta en marcha de un proyecto piloto financiado por la Unión Europea (AUNA) que, entre sus cometidos, se encuentra el de valorar el cambio de tramitación de la Renta Garantizada (RG) de figuras técnicas profesionales de los Servicios Sociales de Base de Navarra de índole municipal, a las figuras administrativas de tramitación de Gobierno de Navarra gestionadas por Fundación Gizain.

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2023 se atendieron 5188 demandas de cita. 634 relacionadas con IMV. En cuanto a la gestión de la RG, esta se sitúa en una media del 70% de tramitación por parte de las UAT con respecto a las áreas en las que se encuentran ubicadas (Tafalla, Tudela, Estella, Burlada, Huarte y Villava, y Alsasua). Por otro lado, han usado el triaje en 461 casos, siendo mayoritariamente un perfil mixto (80%).

## 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, mujeres víctimas de violencia de género y jóvenes con medidas judiciales, han supuesto una 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, referidos en sus memorias ha orientado su intervención a la atención de las personas atendidas.

En relación a los CSS ha supuesto una actuación individualizada con **4.582** personas (1.020 hombres y 3.562 mujeres). De todos/as ellos/as, **599** fueron menores (314 niños y 285 niñas) en los CSS.

En una visual por centros y equipos, se reconocen como factores principales los siguientes:

Tabla 1. Indicadores principales de actuación de EISOL por CSS

	Inserción Laboral %	Reducción RG %	Reducción Exclusión %
<b>EISOL Estella</b>	51,43	13,69	31,43
<b>EISOL Tudela</b>	51,45	47,9	32,3
<b>EISOL Tafalla</b>	52,77	26,6	68,1
<b>EISOL Comarca y Norte</b>	13,11	31,7	21,18

Un aspecto a destacar es el porcentaje de personas que acceden al mercado laboral con inserciones en la mayor parte de los equipos por encima del 50%. EISOL Comarca y Norte tiene una mayor deriva a Empresas de Inserción Sociolaboral (EIS) con la que no cuentan los demás equipos, añadiendo un 4,2% más de contratación. No obstante, la diferencia es una cuestión a tener en cuenta para detectar qué elementos conllevan esta diferencia con respecto a otros equipos. Teniendo en cuenta que nos encontramos ante personas en situación de exclusión con ingreso único de RG en más de un 60% de los casos iniciales, que carecen de estudios en más de un 65% de los casos, además de problemática asociada como conflictos de pareja, adicciones y salud mental. Los resultados obtenidos se encuentran en un nivel de impacto elevado.

Principalmente es el acompañamiento en itinerarios individualizados en torno a factores personales relacionados con las habilidades sociales y de comunicación básicas, lo que favorece el crecimiento y desarrollo de estas personas hacia horizontes de competencia más capacitadores y prósperos.



Tabla 2. Indicadores principales de actuación de EAIA por CSS

	Tipo Maltrato %	Abuso sexual %	Intervención EAIA %	Objetivos Cumplidos %
<b>EAIA Estella</b>	38,7*	0	45,5	39,3
<b>EAIA Tudela</b>	33,33	0	80	61
<b>EAIA Tafalla</b>	23,08	0	55	74
<b>EAIA Comarca y Norte</b>	42,38*	0	67,65	61,11

(\*) Se aúnan elementos de negligencia psíquica más incapacidad parental para el control de la conducta.

La mayor parte de los casos atendidos presentan daño en negligencia psíquica, añadiendo Estella y Comarca y Norte elementos relacionados con incapacidad parental para el control de la conducta. Aspectos relevantes a tener en cuenta acerca de las diferencias en la intervención y en las problemáticas detectadas. Asimismo, relevante es la ausencia de detección de abuso sexual en todas las áreas. En cuanto a la intervención, esta se encuentra por encima del 55% en todas las áreas salvo en Estella, existiendo una reducción o desaparición del gradiente de desprotección en más de un 60% de los casos, salvo en Estella. Es necesario determinar qué factores están incidiendo en estos aspectos. El menor nivel de derivación (es el único equipo con una derivación inferior a 100 familias) es una cuestión clave al respecto de la valoración y posible intervención posterior, además es el equipo que tiene mayor derivación con gradiente severo (42,8% frente a una media de 28,66%). Por otro lado, este equipo tiene el mayor porcentaje de casos con incapacidad parental para el control de la conducta (22,2%) y el mayor porcentaje de no colaboración de las familias (28,6%).

Los datos indican que la intervención del EAIA incide positivamente en las familias atendidas, mostrando mayor impacto en cuestiones afectivo-emocionales que en cuestiones funcionales y pragmáticas (control, necesidades básicas y seguridad). Todo ello está relacionado con la falta de toma de conciencia por parte de las figuras progenitoras y, por consiguiente, falta de motivación para el cambio.

Cabe destacar, que de los 1.363 casos en los que se ha realizado asesoramiento, esto ha supuesto que en un 79,17% de los mismos el caso no ha evolucionado a mayor desprotección, lo que señala que el factor preventivo de los EAIA en acciones de asesoramiento a SSB principalmente, y a otros agentes como Salud y Educación, incide en la reducción de aumento de gradiente de desprotección, lo que señala que es una práctica óptima para la intervención temprana.



Tabla 3. Indicadores principales de actuación de EAIV por CSS

	Violencia mujeres %	Violencia sexual mujeres %	Objetivos Cumplidos %
<b>EAIV Estella</b>	53	40	70
<b>EAIV Tudela</b>	75,16	27,07	48,05
<b>EAIV Tafalla</b>	39,13	19,75	47,69
<b>EAIV Comarca y Norte</b>	69*	11	38,23

(\*) Exclusivamente violencia psicológica. En los demás equipos se aúna física y psicológica.

La violencia psicológica es una constante en todas las áreas y existe una mayor detección de violencia sexual en Tudela. Los objetivos están relacionados con el itinerario de cada mujer. En términos generales, más de un 50% de las mujeres atendidas alcanzan el desarrollo de su proceso. Las demás pueden verse afectadas por no adherencia al tratamiento, abandonos tempranos, alcance parcial de los planteamientos iniciales... Destaca el caso del EAIV Comarca y Norte con la escasa finalización con objetivos cumplidos, con un elevado índice de incumplimientos (21,32%) y abandonos (22,05%), que puede estar relacionado con elementos diversos como el predominio de la violencia psicológica, circunstancias familiares y personales, procesos de mayor longitud en el tiempo y listas de espera.

En los centros de menores, se ha realizado una actuación individualizada de **293** menores (167 niños y 125 niñas, un menor no tenía identificado su género). La estancia media de cada menor es de unos **129** días en el caso de los COA. Etxegaray ha asumido un **71%** de menores en situaciones de reajuste. El CDJJ manifiesta un éxito de cumplimiento del **52,64%** de menores con dificultades de conducta, consumos y problemas de salud mental. Asimismo, un **40,62%** de los menores atendidos retoman actuaciones formativas oficiales.

En lo que respecta a las Unidades Administrativas de Tramitación (UAT), se han atendido **5188** demandas de cita y se ha tramitado el 100% del IMV y el 70% de la Renta Garantizada de las zonas de incidencia en los dos meses que ha sido un servicio gestionado por Fundación Gizain (noviembre y diciembre).

Por consiguiente, y en cuanto al número de personas atendidas, Fundación Gizain ha prestado servicios a un total de **10.063** personas. Casi la mitad de ellas a través de las UAT y la otra mitad (4.875) en los CSS (equipos), CDJJ y COAs (1.187 hombres y 3.687 mujeres, un menor no identifica su género). De estas personas, **892** fueron menores (481 niños y 410 niñas). Suponiendo un impacto de mejora de su situación en más del **50,18%** de las personas atendidas y una valoración de



los recursos y profesionales por parte de dichas personas en un puntaje superior al 4 de un total de 5.

Los anexos XXII, XXIII y XXIV corresponden al conjunto de los EAIA, EISOL y EAIV gestionados por Fundación Gizain a objeto de ofrecer un marco global del conjunto de todos esos equipos en las áreas de intervención, visualizando aspectos diversos de acción.

## 9.2. Informes Quinquenales

Como resultado del compromiso de Fundación Gizain con respecto al análisis contextual y situacional de las evoluciones de las intervenciones de los distintos equipos y servicios de acuerdo al marco temporal evolutivo, se presentan los datos de los informes quinquenales realizados de cada centro/servicio. En los anexos XXV, XXVI, XXVII, XXVIII, XXIX, XXX, XXXI, se presentan los datos del informe quinquenal de los EISOL'es (Anexo XXV), EAIA's (Anexo XXVI), EAIV's (Anexo XXVII), COA Beloso y AFU (Anexo XXVIII). La reciente incorporación de los demás COA's y las UAT no permite establecer todavía un marco referencial de cinco años. Por otro lado, el CDJJ alcanza ahora sus 4 años, habiéndose iniciado en 2020, un año marcado por la pandemia que apenas estableció el inicio de la intervención con menores a final del mismo, por lo que los datos de mayor relevancia se presentan en esta memoria y no como anexo.

De los datos principales extraídos, se puede concluir que:

### 9.2.1. EISOL'es

Aumenta la estabilización de los equipos en cuanto a derivaciones y equiparación de procesos. Hay una tendencia generalizada a la derivación equiparada en cuanto a sexos y las diferencias poblacionales no distribuyen equitativamente las derivaciones según número de habitantes de localidad.

El 62,73% de la población atendida de media en todos los EISOL percibe IMV/RG, siendo un 19,55% de las personas atendidas hogares monoparentales. La problemática social (principalmente en cuestiones de adicción, Salud Mental y conflictos familiares) es una constante en aumento (70,84% de las personas atendidas), con un perfil de edad de un rango de 35-44 años, lo que sugiere elementos de cronicidad, problemas de acceso al mercado laboral, falta de competencias, crianza... Por otro lado, la tendencia a la atención es la de la población autóctona (43,57%), seguida de población Magrebí y Latinoamericana.

La intervención de EISOL supone una media de acceso al mercado laboral de un 40,05% en el caso de los hombres y un 29,27% en el caso de las mujeres. Y la realización de formación en la capacitación para el empleo de un 20,48% de los



hombres y un 18,31% de las mujeres. Teniendo en cuenta que un 68,14% carece de estudios básicos. La Renta Garantizada disminuye una media de 20,30% y mejora la inclusión social en sus diferentes dimensiones en un 51,58%, tendiendo a la uniformidad en los años 2022 y 2023, gestión de Fundación Gizain.

La satisfacción de las personas atendidas se ubica en un 89%, con una valoración profesional del 4,56 sobre 5 de media. Todos los EISOL han invertido 3.015 horas de formación para el empleo que han atendido a 562 personas. Lo que ha supuesto un 11,74% de contrataciones, con una inversión de 5,36 horas por persona. Las mujeres han supuesto el 60,85% de las contrataciones. Se han presentado 799 candidaturas en procesos de intermediación laboral, lo que ha implicado 129 contrataciones, un 16,14% de las personas presentadas. Se han realizado grupos de apoyo al empleo y talleres por un total de 2.245 horas, atendiendo a 3.698 personas, de las cuales 61,71% eran mujeres. Con una inversión de 1,65 horas por persona. Se han gestionado 1.078 candidaturas con las Empresas de Inserción Socio laboral (EIS), principalmente desde EISOL Comarca y Norte, con 182 personas contratadas (un 16,88%), y un impacto en la jornada de cada profesional de un 6,4%. Se ha invertido un 31,33% de la jornada profesional en la Intervención Directa, un 10,52% en Desplazamientos, un 3,86% en Acciones Grupales y un 9,62% en gestiones relacionadas con casos. Todo ello supone una inversión del 55,33% de la jornada laboral en la atención a casos y en acompañamiento social.

El desarrollo de los EISOL se encuentra estabilizado. Salvo excepciones puntuales y contextos, la tendencia a la uniformidad de perfiles y derivaciones conlleva un escaso cambio a lo largo del último quinquenio en este sentido. Por el contrario, los resultados obtenidos señalan un aumento de la eficiencia de los equipos.

Este desarrollo está motivado por la construcción uniforme y homogénea de procedimientos que garanticen la atención a personas en situación de exclusión social o riesgo en todas las áreas zonificadas de Navarra. La asunción de estos equipos por parte de Fundación Gizain implica gestar elementos de gobernanza de mayor calado (acceso a SIDIS e implicaciones participativas en co-diagnóstico y acompañamiento social, y gestión de las ofertas de EIS), así como favorecer la reordenación de atención primaria (Centros de Servicios Sociales como liderazgo operativo de área y parte de la Atención Primaria, junto con los equipos, generando un nivel de atención primaria más completo y fortalecido).

En este proceso, la gestión de Fundación Gizain se ha centrado en promover la uniformidad de criterios (creación de Manuales Procedimentales), generar nuevos planteamientos de acción (GISAP y Zonificación), y optimizar procesos conjuntos de mejora y acción con las personas atendidas (Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona y Modelo de Calidad de Gestión Avanzada). Los resultados obtenidos indican que estos procesos de estabilización y sistematización, creando



interconexiones internas entre los equipos y generando nuevas estrategias de acción, parecen tener un impacto positivo en los elementos de atención y análisis de cada proceso y realidad. Además, la generación de redes de empleo y jornadas de CSS ha favorecido un mayor impacto cooperativo en las zonas.

Establecer interacciones comunitarias y de apoyo a otros recursos en el ámbito de la inclusión social proporciona a los EISOL un espacio de relación optimizado en los procesos de atención a las personas desde una perspectiva de mayor calado integral y global. Por otro lado, visibilizar estos equipos como parte del sistema público de atención permite acceso a procesos y nuevos requerimientos que inciden positivamente en las interacciones con agentes contextuales, especialmente, con SSB.

### 9.2.2. EAIA's

En términos generales se puede señalar que: la media de tiempo de intervención se sitúa en 15,89 meses, acorde con el tiempo pautado. Las relaciones interpersonales complejas suponen el 56,01% de los casos. Un 14,26% de las familias son de etnia gitana y la mayor parte de los progenitores son autóctonos 58%.

Los promedios de edad y la diferencia entre padres y madres (ellas en el rango 36-45 y ellos en el rango 46-60) indican un grado de madurez que no parece aumentar las competencias en el ámbito de la atención a hijos e hijas. Es importante tener en cuenta los modelos familiares de origen y su impacto en la familia actual y/o en la educación en solitario. La falta de estudios compromete la competencia y capacidad de comprensión y adopción de nuevos modelos educativos (48,34% en padres y 46,73% en madres). La existencia mayoritaria de familias de 1 o 2 hijos/as con empleo normalizado (49,50%) señala un prototipo de familia "normalizado". Finalmente, la problemática principal se encuentra situada en los conflictos de pareja (56,01%), y de salud mental en dos de las áreas Estella y Comarca y Norte (35,45%).

Por otro lado, la mayoría de los y las menores atendidas se encuentra en procesos de desarrollo adolescentes (28,58%), lo que implica una crisis vital de desarrollo unida a la problemática vivencial familiar. Un elemento fundamental en la intervención para poder atender ambas circunstancias, requiriendo una especialización en la adolescencia. Asimismo y a destacar, es el hecho de la emergencia de problemas de Salud Mental (36,96%), lo que indica que se añaden dificultades e incrementa el daño que sufren estos/as menores. Igualmente, el factor de detección temprana indica que existe poca actuación en este sentido y los casos emergen tardíamente

En cuanto a la conciencia del problema (media 35,23% padres y 57,78% madres) y la motivación al cambio (padres 36,46% y madres 52,74%), comparando las



medias de cada equipo de todos los años analizados y la media total, se puede observar que Estella y Tafalla presentan una media más reducida en la motivación al cambio de los padres con respecto a los padres pero que se encuentra cerca de la media central o total. En el caso de conciencia del problema de las madres, es Tudela y Comarca y Norte las que presentan medias de mayor impacto, aunque muy cercanas a la media central o total y a las de los demás equipos. En términos generales la conciencia y motivación al cambio de las madres es mayor que en el caso de los padres.

En relación al gradiente, en la comparativa por áreas, se puede observar que son similares tanto en cada una de ellas como en relación a la media. El gradiente muy severo está en proceso de recogida de datos, por lo que no es significativo en este informe quinquenal. En cuanto a gradientes, prevalece el gradiente moderado (53,70%) con una ligera mayoría en Tudela. Es muy relevante la detección precoz y la intervención temprana en todos los dispositivos, así como la derivación. Teniendo en cuenta que los casos que atienden los EAIA se encuentran en la franja de edad de 12 a 15 años, sería altamente recomendable y necesaria una actuación previa que permita evitar el aumento de gradiente y la cronicidad.

En cuanto a la intervención, en la comparativa entre áreas, se observa cómo Tudela y Comarca y Norte mantienen un porcentaje mayor de intervención con los casos, incluso por encima de la media (68,96%) frente a una intervención menor de Estella y Tafalla. Por el contrario, se produce un efecto inverso en la derivación al PEIF (7,82%) y la devolución a los SSB, siendo Estella quien lidera este apartado.

La asunción de los EAIA's de la supervisión por áreas de PEIF, ha conllevado reuniones de coordinación, gestión y desplazamiento que en total han supuesto, a cada equipo, de media, el equivalente a 251,25 horas, el equivalente al 16% de la jornada laboral completa total de trabajo anual de un/a profesional (coordinación). Lo que supone una dedicación exclusiva de 1 mes y tres semanas.

En el 74,68% de los casos intervenidos de media en todos los EAIA (de acuerdo a los datos referidos al respecto iniciando su registro Fundación Gizain en 2022), no han avanzado al empeoramiento. Se ha intervenido de manera indirecta en redes con 1.569 casos (de acuerdo al registro iniciado en 2022). Las encuestas de satisfacción (iniciadas por Fundación Gizain en 2022) indican que en los talleres realizados, se valoran con una media de 4,3 sobre 5 a nivel de satisfacción

El impacto de las intervenciones desde una perspectiva colaboradora ha incrementado la participación de los EAIA en las redes desarrolladas en los años 2019-2023 principalmente (actualmente hay áreas con todas las redes de zonas básicas en funcionamiento), lo que ha supuesto mejorar la capacidad de asesoramiento y el número de casos de intervención indirecta que no empeoran. Por otro lado, desde la perspectiva cualitativa, las propias personas usuarias



(incluidos menores) muestran un nivel de satisfacción elevado por encima del 3 en menores y del 4 en adultos.

En términos generales, teniendo en cuenta los aspectos principales de cada figura y los porcentajes de media, se obtienen datos que establecen una intervención de las figuras de Psicología en torno al 45% de su jornada, y en el caso de las figuras de Educación Social de alrededor de un 59% de su jornada. Teniendo en cuenta la necesidad de desplazamiento que aumenta este porcentaje en una media de un 9%. Por otro lado, la figura de Trabajo Social, orientada a la atención a redes, dedica un 75% de su jornada a la interacción con todos los agentes externos (redes y coordinación), mientras que la figura de Coordinación de los EAIA, orientada a la supervisión de casos, coordinación del equipo y representación del mismo, dedica cerca de un 80% a estas labores.

El desarrollo de los EAIA está motivado por la construcción uniforme y homogénea de procedimientos que garanticen la valoración e intervención con familias y menores en situación de desprotección en todas las áreas zonificadas de Navarra. La asunción de estos equipos por parte de Fundación Gizain implica gestar elementos de gobernanza de mayor calado (asunción de la supervisión de PEIF y homogeneización de procesos de valoración, formación sobre la herramienta del II Manual de Protección a todos los SSB/UB de Navarra), así como favorecer la reordenación de atención primaria (Centros de Servicios Sociales como liderazgo operativo de área y parte de la Atención Primaria, junto con los equipos, generando un nivel de atención primaria más completo y fortalecido).

En este proceso, la gestión de Fundación Gizain se ha centrado en promover la uniformidad de criterios (creación de Manuales Procedimentales), generar nuevos planteamientos de acción (UCAP y Zonificación), y optimizar procesos conjuntos de mejora y acción con las personas atendidas (Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona y Modelo de Calidad de Gestión Avanzada). Los resultados obtenidos indican que estos procesos de estabilización y sistematización, creando interconexiones internas entre los equipos y generando nuevas estrategias de acción, parecen tener un impacto positivo en los elementos de atención y análisis de cada proceso y realidad. Además, la promoción de redes de menores y jornadas de CSS ha favorecido un mayor impacto cooperativo en las zonas.

Establecer interacciones comunitarias y de apoyo a otros recursos en el ámbito de la protección a menores proporciona a los EAIA un espacio de relación optimizado en los procesos de atención a las familias desde una perspectiva de mayor calado integral y global. Por otro lado, visibilizar estos equipos como parte del sistema público de atención permite acceso a procesos y nuevos requerimientos que inciden positivamente en las interacciones con agentes contextuales, especialmente, con SSB.

### 9.2.3. EAIV's

En cuanto al periodo quinquenal 2019-2023, los EAIV's del área de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte han atendido un total de 5.854 mujeres. Un 35,17% de los casos son de primera atención. La mayor parte del acceso es directo (29,64%), seguido de la derivación por parte de los SSB (23,05%). La violencia mayoritaria se ubica en Física y Psicológica (52,20%).

La edad media de las mujeres es predominante en el rango 30-49 años (54,54%), existiendo una invisibilización de la violencia de género en edades jóvenes (<18 años) y mayores (>65 años) (7,25%). El origen de las mujeres atendidas es predominantemente autóctono (61,05%). El 56,24% de las mujeres atendidas tiene menores o familiares bajo su responsabilidad. Los y las menores atendidas presentan problemas conductuales y afectivos primordialmente, suponiendo un claro y elevado perjuicio en su desarrollo personal (>70% en ambos sexos).

El 4,9% de las mujeres atendidas presentaban discapacidad. Interpusieron denuncia 922 mujeres (44,78%). Se concedieron 598 órdenes de protección (64,86%). Por otro lado, las intervenciones grupales favorecen la cohesión, el apoyo social y el empoderamiento en la salida de las mujeres del círculo de la violencia. Las propias afectadas lo valoran positivamente (> 88%). Se atendieron a 367 mujeres en este formato.

El terreno comunitario es un eje fundamental en el proceso de empoderamiento de las mujeres y un soporte necesario en la actuación de los EAIV (280 sesiones en múltiples ámbitos), visibilizando y reconociendo la labor de estos equipos. Por otro lado, la atención a las mujeres implica desplazamientos a su lugar de residencia (1.496) para fomentar la atención de proximidad y llegar a todas ellas.

El análisis quinquenal muestra una estabilización de los equipos, una demanda creciente de atención en mujeres y menores, así como un desarrollo de atención comunitaria y grupal. No se observan diferencias significativas, aunque sí cambios en los procesos de atención con variación de la demanda de acuerdo a equipos y momentos (p.e. Tudela) por impactos contextuales. También es destacable la emergencia de nuevas tipologías de violencia de género, así como el aumento de las denuncias y órdenes de protección.

El desarrollo de los EAIV está motivado por la construcción uniforme y homogénea de procedimientos que garanticen la intervención con mujeres víctimas de violencia de género en todas las áreas zonificadas de Navarra. La asunción de estos equipos por parte de Fundación Gizain implica gestar elementos de gobernanza de mayor calado (mayor autonomía local, planteamiento de actuaciones conjuntas,

participación en redes de menores), así como favorecer la reordenación de atención primaria (Centros de Servicios Sociales como liderazgo operativo de área y parte de la Atención Primaria, junto con los equipos, generando un nivel de atención primaria más completo y fortalecido).

En este proceso, la gestión de Fundación Gizain se ha centrado en promover la uniformidad de criterios (creación de Manuales Procedimentales), generar nuevos planteamientos de acción (RESERVI), y optimizar procesos conjuntos de mejora y acción con las personas atendidas (Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona y Modelo de Calidad de Gestión Avanzada). Los resultados obtenidos indican que estos procesos de estabilización y sistematización, creando interconexiones internas entre los equipos y generando nuevas estrategias de acción, parecen tener un impacto positivo en los elementos de atención y análisis de cada proceso y realidad. Además, la participación en mesas y pactos locales, así como las jornadas de CSS ha favorecido un mayor impacto cooperativo en las zonas.

Establecer interacciones comunitarias y de apoyo a otros recursos en el ámbito de la atención integral a mujeres víctimas de violencia de género, proporciona a los EAIV un espacio de relación optimizado en los procesos de atención desde una perspectiva de mayor calado integral y global. Por otro lado, visibilizar estos equipos como parte del sistema público de atención permite acceso a procesos y nuevos requerimientos que inciden positivamente en las interacciones con agentes contextuales, especialmente, con SSB.

#### 9.2.4. COA Beloso y AFU

COA Beloso COA Beloso ha atendido a un total de 355 menores en 2019-2023, mayoritariamente provienen de Pamplona (46,76%) seguido de Comarca de Pamplona (21,13%) y de Tudela y Ribera (16,06%). El 68,73% de las y los menores atendidos son de nacionalidad española, mayoritariamente autóctonos, lo que indica que las familias autóctonas presentan problemas de atención a sus hijos e hijas con graves consecuencias, lo que conlleva la revisión de los modelos de parentalidad y educación, así como los valores del cuidado.

Desde que se inicia la recogida de datos sobre modelos de familias, como un nuevo indicador relevante en la valoración, se recogen 143 familias. Mayoritariamente nos encontramos ante familias separadas (39,86%) seguidas de familias monoparentales (28,67%).

En relación a los tramos de edad, mayoritariamente se atiende a menores de entre 6 y 9 años de edad (25,63%), muy seguido del tramo de 10-12 años (23,10%). Otro aspecto a reseñar es la atención de menores de 6 años dentro del propio centro por





falta de recursos disponibles (25,07%). La atención de estos menores no ha disminuido a lo largo de los años, lo que denota recursos insuficientes para poder atender toda la demanda. Por otro lado, la atención a menores por encima de 14 años (muy acusada en 2019 y en disminución) también denota dificultades para la atención a este perfil de edad (8,17%).

El 64,79% de las y los menores ingresados presentan negligencia de desprotección grave, seguido por el maltrato físico y otras cuestiones en igual medida (12,68%). El caso del abuso sexual representa un 1,97%. A lo largo de los años, la tipología de ingreso se mantiene estable.

El 33,22% de las y los menores pasa a acogimiento residencial, y el 27,12% retorna a la familia. La mitad de los menores atendidos pasan a estas opciones, reduciéndose el porcentaje en otros procesos. Se mantiene estable el número a lo largo de los años.

El porcentaje de ocupación de COA Beloso se encuentra por encima del 100% en tres de los años estudiados. 2020 está marcado por la pandemia, volviendo a subir la ocupación del espacio. En cuanto a la media de días de estancia de cada menor, se han elevado en los años 2022 y 2023. La media implica que la estancia de cada menor se encuentra en 2 meses y 14 días

#### 9.2.5. CDJJ

El Centro de Día de Justicia Juvenil se abrió el 01 de marzo de 2020, 11 días después se inició el confinamiento y durante este año la circunstancia pandémica vivida conllevó la ausencia de menores derivados de justicia hasta finales de ese mismo año. Hasta diciembre de 2023 ha atendido un total de 120 altas, una media de 30 menores por año, existiendo una reducción de medidas firmes desde 2022 y un incremento de medidas extrajudiciales. Se han promovido 17 reincorporaciones a formaciones regladas o laborales durante su estancia en el centro.

### 9.3. Fundación Gizain

Además de las actividades realizadas por los centros y servicios a su cargo, Fundación Gizain ha desarrollado otras actividades internas y procesos necesarios para su adecuado y progresivo funcionamiento y estructura. Dentro de estas actividades se encuentran acciones relacionadas con las figuras de Gerencia, Dirección Técnica y Administración Central.





### 9.3.1. Gerencia

La figura de Gerencia ostenta la máxima representación y dirección de la Fundación Gizain. En los Estatutos de la Fundación Gizain, en su capítulo II, artículo 30, punto 3 y 4, señala:

“El/la Director/a Gerente de la Fundación tiene la consideración de alto cargo a los efectos previstos en la Ley Foral 19/1996, de 4 de noviembre, de incompatibilidades de los miembros del Gobierno de Navarra y de los altos cargos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra” (punto 3).

“El/la Director/a Gerente será el encargado de ejecutar las orientaciones y acuerdos del Patronato, en su caso, de las comisiones delegadas y, en particular, le corresponden las siguientes funciones:

- a) Dirigir la Fundación.
- b) Determinar la política de personal y recursos humanos.
- c) Ejecutar programas de inversiones aprobados por el Patronato o en su caso por las comisiones delegadas.
- d) Proponer los presupuestos anuales y el plan de trabajo anual y plurianual.
- e) Diseñar y elaborar los proyectos relacionados con los fines sociales.
- f) Ejecutar materialmente las tareas que le encomiende el Presidente o cualquier otro órgano.
- g) Ejecutar las operaciones financieras aprobadas por el Patronato para la gestión de la Fundación.
- h) Elaboración del inventario de la Fundación.
- i) Custodiar toda la documentación perteneciente a la Fundación, y llevar diligentemente todos los libros exigibles a la misma y señalados en los estatutos.
- j) Cuantas funciones le deleguen el Patronato o en su caso las comisiones delegadas” (punto 4).

De acuerdo a estos mandatos, durante el año 2023, la figura de Gerencia ha dedicado su labor profesional, establecido, participado y ejecutado, las siguientes funciones (detalladas en el documento de definición de puestos y funciones de la Fundación Gizain – en proceso de negociación con el Comité de Empresa-):

- a) Liderazgo e impulso estratégico de la organización de acuerdo con lo que establezca el Patronato.
- b) Desarrollo organizacional, planificación estratégica y operativa, estructura y modelo organizativo, de acuerdo con las directrices que establezca el Patronato, en coordinación con la Dirección Técnica.



- c) Asegurar el cumplimiento del marco normativo aplicable en todos los ámbitos de funcionamiento de la organización.
- d) Asegurar la participación de todas las personas que conforman la Fundación Gizain en todos los procesos de desarrollo organizacional y mejora continua.
- e) Toma de decisiones en todos los aspectos de funcionamiento y organización.
- f) Velar por disponer de condiciones sostenibles (recursos humanos y materiales) para el adecuado funcionamiento y desarrollo de los centros gestionados, dentro del marco normativo, presupuestario y condicionado de los distintos encargos institucionales.
- g) Establecer y reportar indicadores de gestión alineados con los objetivos estratégicos. Rendir cuentas de la gestión y resultados de la Fundación a los distintos grupos de interés.
- h) Elaborar los presupuestos y planes de trabajo anuales y plurianuales.
- i) Control presupuestario, económico y financiero y de tesorería.
- j) Determinar y liderar la política de personas de la organización.
- k) Determinar y liderar la política de comunicación interna y externa. Elaborar contenidos de circulares y noticias en la web.
- l) Determinar la política de gestión de proveedores y de contratación pública en la Fundación.
- m) Elaborar pliegos de contratación pública y gestionar los procesos de contratación pública a través del portal de contratación (Plena).
- n) Elaborar y gestionar las convocatorias de contratación de personal (listas de contratación) y promociones internas. Presidir tribunales en los procesos de selección de personal.
- o) Determinar los procesos de gestión: protocolos y pautas de funcionamiento y organización.
- p) Negociación colectiva, diálogo y establecimiento de acuerdos con los órganos de representación de las y los trabajadores.
- q) Velar por el cumplimiento del régimen disciplinario.
- r) Velar por la recopilación y respuesta a quejas, sugerencias y propuestas de los distintos grupos de interés.
- s) Elaborar y firmar todo tipo de resoluciones y certificados.
- t) Supervisión y aportación a la auditoría anual de cuentas y de legalidad, así como a cualquier otro requerimiento de fiscalización y control por parte del Gobierno de Navarra.
- u) Elaboración y registro de toda la documentación de la Fundación Gizain de acuerdo con los Estatutos y demás obligaciones de la Ley de Fundaciones.
- v) Participación en los distintos Comités y Comisiones.
- w) Representación institucional de la Fundación, de acuerdo con las directrices del Patronato.



Son especialmente destacables las siguientes actuaciones realizadas durante 2023:

1. Proceso de subrogación de personal y creación del Centro de Servicios Sociales de las Áreas de Comarca, Noreste y Noroeste. Gestion y acondicionamiento de espacio y medios materiales para su funcionamiento.
2. Creación de COA Orvina, contratación de personal y acondicionamiento de los medios materiales para su funcionamiento.
3. Reformulación de estructura organizativa y de funcionamiento de las Unidades de Tramitación de RG/IMV bajo la gestión directa de la Fundación Gizain.
4. Adaptación de procedimientos y pautas aplicables en COAS al marco normativo aplicable.
5. Licitaciones públicas:
  - a. Servicios de limpieza de los centros.
  - b. Servicio de catering para COAs Ilundain/Etxegary y Argaray (en este caso en contraste con la Asociación de Empresas de Inserción de Navarra, EINA).
  - c. Furgonetas adaptadas como unidades de tramitación RG/IMV.
6. Reorganización de los servicios generales de la Fundación Gizain (personal administrativo) para la sostenibilidad de la Organización, diferenciando, bajo la responsabilidad de Gerencia, 2 áreas de funcionamiento (Área económico-financiera-contable y Área de RRHH) entre las que se distribuye el personal, así como sus funciones y tareas concretas en estos ámbitos.
7. Elaboración y desarrollo de convocatorias para disponer de listas de contratación en distintos puestos de la Fundación Gizain (9 en 2023):
  - Convocatoria ampliación listas subsidiarias titulaciones universitarias centros menores(17/02/2023)
  - Convocatoria ampliación listas subsidiarias educadores y trabajadores sociales centros menores (17/02/2023)
  - Convocatoria lista personal seguridad (09/05/2023)
  - Convocatoria lista educación social EISOL (09/05/2023)
  - Convocatoria listas administrativos de tramitación y/o recepción UAT (30/11/2023).
  - 4 Convocatorias puestos CAIVS: abogacía, TS, ES, PS (07/12/2023)
8. Desarrollo de procesos de promoción interna (35 en 2023).
9. Gestión de documentación para la solicitud a Gobierno de Navarra de tasas extraordinarias de reposición de puestos temporales en la Fundación Gizain.
  - a. Acuerdo de Gobierno de Navarra de 24 de mayo de 2023.
  - b. Acuerdo de Gobierno de Navarra de 5 de julio de 2023.
10. Proceso de estabilización de plaza en COA Beloso.
11. Elaboración de presupuestos y control presupuestario de todos los centros y servicios objeto de encargo a al Fundación Gizain.



12. Elaboración de resolución de permisos, excedencias y demás solicitudes en materia de Recursos Humanos.
13. Emisión de circulares informativas sobre modificaciones, cambios, ajustes o directrices (52 circulares en 2023).
14. Actualización de contenidos y noticias en la página web de la Fundación Gizain.
15. Revisión y participación activa en la elaboración de todos los protocolos y procedimientos de actuación que competen a Fundación Gizain.
16. Relaciones con el Comité de Empresa (10 reuniones en 2023)
17. Negociación colectiva (II Convenio colectivo de la Fundación Gizain).
18. Acuerdo sobre adaptación de las Tablas salariales 2023 del I convenio colectivo de la Fundación Gizain al convenio sectorial.
19. Dirección del Comité de Seguridad y Salud (5 reuniones en 2023).
20. Seguimiento y toma de decisiones en cuestiones relacionadas con el cumplimiento de la normativa de Protección de datos en la Fundación Gizain.
21. Liderazgo de la implementación del Plan Estratégico.
22. Liderazgo de las reuniones de coordinación con la Directora Técnica y las coordinadoras de los centros bajo la gestión de la Fundación.
23. Participación en la actividad del Patronato y asunción de la secretaría. Así como en la Comisión Directiva para la coordinación interdepartamental con la Fundación Gizain (seguimiento de los encargos institucionales).
24. Impulso de la implementación del Modelo de Gestión Avanzada en la Fundación Gizain.
25. Adhesión a la Asociación de Fundaciones de Navarra.
26. Adhesión al Pacto Foral por los Cuidados promovido por INAI.
27. Representación de la Fundación Gizain en procesos judiciales (contencioso-administrativo, jurisdicción social y jurisdicción civil) y Tribunal Laboral.
28. Participación en el área de Atención Primaria de la Comisión de la Red de Apoyo a la atención centrada en la persona (ORDEN FORAL 194/2023, de 21 de junio, de la Consejera de Derechos Sociales, por la que se designan vocales del área de Atención Primaria de la Comisión de la Red de Apoyo a la atención centrada en la persona).
29. Participación en el Proyecto NEAR impulsado por el Dpto. Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.
30. Participación en el proyecto 12 meses, 12 derechos impulsado por el Dpto. Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

### ***9.3.2. Dirección Técnica***

La figura de Dirección Técnica, de acuerdo a las bases de su creación, establece que su labor principal es la “dirección y coordinación técnica de los diferentes centros y servicios que debe gestionar la Fundación (...) Asimismo, asumirá las relaciones

con los servicios sociales de base y con el Gobierno de Navarra...” (p. 13657, BON 230, 21 de noviembre de 2019). Por otro lado, es función de esta figura: “la determinación de los protocolos y procedimientos a aplicar en los diferentes servicios que gestiona la Fundación (...) será la figura responsable de la política de calidad, así como de desarrollar e implementar el plan estratégico de la entidad” (p. 13657, BON 230, 21 de noviembre de 2019).

En concreto desarrolla las siguientes funciones (detalladas en el documento de definición de puestos y funciones de la Fundación Gizain – en proceso de negociación con el Comité de Empresa-):

- a) Determinar los protocolos y procedimientos (a nivel técnico) a aplicar en los diferentes servicios que gestiona la Fundación.
- b) Establecer la relación técnica continuada con los diferentes departamentos y subdirecciones de Gobierno de Navarra para la supervisión de los equipos y servicios pertenecientes a las mismas que gestiona Fundación Gizain. En concreto: Subdirección de Familia y Menores, INAI, Inclusión.
- c) Formar parte de cuantas comisiones y marcos de relación se orienten a la implementación de políticas públicas y sean requeridas por Gobierno de Navarra. En concreto, entre otras: comisiones de menores, de atención primaria, de seguimiento e impulso de proyectos, de mejora, de evaluación...
- d) Elaborar y enviar cuantos informes y documentos sean requeridos por Gobierno de Navarra.
- e) Participar en cuantas mesas redondas y elementos públicos le sean requeridos por parte de Gobierno de Navarra y de Fundación Gizain.
- f) Revisar las memorias de todos los equipos especializados y centros, así como elaborar la Memoria Técnica anual.
- g) Determinar e implementar indicadores técnicos, procesos y metodologías de intervención rigurosas y eficientes.
- h) Elaborar material y procurar el acceso de información técnica a los distintos equipos y servicios.
- i) Supervisar la labor de todos los equipos y centros en el ámbito técnico.
- j) Marcar directrices técnicas a todo el personal de la Fundación, resolución de dudas y seguimiento de procesos y circunstancias diversas.
- k) Impulsar el conocimiento, aplicación e interiorización de los protocolos y procedimientos técnicos en todos los centros y servicios de la Fundación.
- l) Mantener reuniones periódicas de supervisión y seguimiento de las figuras de coordinación de centros y equipos, impulsando la cooperación interdisciplinar e intercentros.
- m) Elaborar e impulsar el plan de formación de la organización. Control y registro de Fundae.





- n) Impulsar la Investigación y conocimiento, así como el avance hacia la excelencia.
- o) Cooperar con Dirección-Gerencia en todos los aspectos y elementos de Fundación Gizain.

Durante el año 2023, realizó las siguientes funciones:

1. Seguimiento de diversos protocolos: coordinación EAIA-PEIF, selección de personal, supervisión, coordinación interequipos, traslado de personas usuarias, convivencia y zonificación de equipos (GISAP, UCAP y RESERVI).
2. Seguimiento y mejora de manuales procedimentales: EAIA, EISOL, EAIV, COA's, CDJJ.
3. Seguimiento del Plan de Formación, Plan de Igualdad, Plan de Inclusión,
4. Participación en procesos de selección y elaboración de pruebas junto a la figura de Gerencia. Elaboración de pruebas prácticas y entrevista. Corrección de resultados. Durante 2023 se han realizado 26 procesos de selección.
5. Planteamiento de plantillas, informes y procedimientos diversos en los diferentes equipos, servicios y centros.
6. Ostentación de la representación y dirección técnica de los diferentes equipos y servicios.
7. Liderazgo de los aspectos técnicos, procedimentales y metodológicos de los diferentes equipos y servicios.
8. Atención a dudas, demandas y solicitudes técnicas tanto por medio de e-mails como por medio de teléfono (a razón de una media de 30 consultas diarias).
9. Coordinación con responsables de equipo y coordinadoras de centro para la adecuada ejecución profesional de los mismos.
10. Supervisión de la evolución de los equipos y su ejecución técnica, así como de casos de intervención.
11. Coordinación con jefaturas de diferentes departamentos de Gobierno de Navarra.
12. Participación en el Patronato (presentación memoria técnica).
13. Participación en la Comisión Directiva para la coordinación interdepartamental con la Fundación Gizain (seguimiento de los encargos institucionales).
14. Participación en la Comisión Interdepartamental de Infancia y Comisión de Atención Primaria.
15. Coordinación con otros organismos.
16. Interacciones internas con Gerencia y Administración para el desarrollo de la Fundación.
17. Elaboración de memoria técnica y otras relacionadas con planes y proyectos.





17. Elaboración de materiales diversos de implementación práctica.
18. Gestiones varias sobre circunstancias y procedimientos.
19. Atención a demandas de GN.
20. Gestión de la Formación.

Por otro lado, durante el año 2023 se han realizado **6 acciones formativas** internas, con un total de participación del 35,8% de la plantilla. La valoración general se ha establecido en un promedio de 4,2 sobre 5.

Se han atendido **9 alumnas/os en prácticas** en los CSS Tudela, Estella, COA Beloso y Centro de Día de Justicia Juvenil, procedentes de la UPNA, UNED y Escuela de Educadoras/es Sociales durante el año 2023. Las valoraciones del alumnado son positivas en cuanto a acogida y aprendizaje.

En cuanto a la satisfacción y valoración de los agentes colaboradores, en el año 2023 se han recibido **111** cuestionarios de valoración, de agentes de los SSB que mayoritariamente se relacionan con CSS Comarca y Norte y sus tres equipos, y con los CSS de Tudela, Estella y Tafalla. Aunque también ha habido respuestas en relación a los otros servicios de Fundación Gizain, en menor medida. Los resultados muestran lo siguiente:

1. Nivel de satisfacción (1-5) con la interacción profesional: 4,04
2. Nivel de satisfacción (1-5) con el asesoramiento recibido: 3,85
3. Nivel de satisfacción (1-5) con el nivel de especialización profesional: 4,01
4. Nivel de satisfacción (1-5) con el tiempo de dedicación de la atención: 3,75
5. Nivel de satisfacción (1-5) con el impacto en las personas atendidas: 3,70
6. Valoración general del recurso (1-5): 3,90
7. Valoración de la gestión de Fundación Gizain (1-5): 3,65

### **9.3.3. Administración – Servicios Generales**

Los servicios generales de la Fundación se estructuran en torno a estas dos áreas de responsabilidad, que supervisan y establecen pautas unificadas para el personal de administración adscrito a los distintos centros y servicios (figuras con dependencia directa de Gerencia):

#### **La figura de Responsable de Administración y del área económico-financiera-contable**

Con carácter general:

- Liderar, motivar y apoyar al equipo de administración (todo el personal administrativo de los distintos centros y servicios).



- Recoger necesidades de formación del personal administrativo y articular/organizar formación adecuada para el desarrollo de sus tareas.
- Unificar pautas y criterios de los procesos de gestión y administración por parte del personal administrativo y coordinaciones de todos los centros y servicios de la Fundación.
- Definir las herramientas de gestión comunes y pautas unificadas de aplicación en todos los procesos de gestión económica y provisión de recursos materiales para el funcionamiento de los centros. Apoyar y supervisar su implementación.
- Organización, orden y control de la documentación de la Fundación (física y en share-point) relativa a los procesos de administración y gestión.
- Registro actualizado (o supervisión del registro) de toda la documentación e información necesaria para los procesos de administración y gestión.
- Mantenimiento de todos los registros de procesos de gestión y administración actualizados.
- Mantenimiento de contenido actualizado en la web en cumplimiento de normativa sobre transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Asegurar cumplimiento de la normativa de protección de datos en los procesos de gestión y administración.
- Asegurar cumplimiento normativa prevención de riesgos.
- Apoyar a Gerencia en todas las funciones en el ámbito económico, financiero, presupuestario y contable.

### Contabilidad y facturación

- Caja (o supervisión de su realización) en todos los centros.
- Contabilización de facturas de proveedores.
- Contabilización de gastos, ingresos y movimientos en los centros de observación y acogida de menores.
- Contabilidad, conciliación y supervisión de bancos, cajas y tarjetas prepago de todos los centros
- Facturación a través de FACE
- Gestión de Impuestos con la asesoría
- Contabilidad y gestión de costes para pago de nóminas y demás ingresos y gastos de estructura de F. Gizain.
- Gestión y pago de embargos
- Gestión de transferencias, recargas de tarjetas, pago de nóminas...
- Apoyo en ejecución anual de la auditoría de cuentas y de legalidad
- Cierres contables anuales
- Control y gestión de Tesorería (Gestión de pagos y cobros)
- Diseñar y mantener actualizadas herramientas de control de tesorería.
- Gestión y control de cuentas bancarias.



#### Presupuestos y control económico y financiero

- Apoyo a gerencia en la elaboración de presupuestos anuales
- Apoyo a gerencia en la elaboración de documentación a presentar en el Protectorado de Fundaciones, Hacienda, Función Pública, etc.
- Diseñar y mantener actualizadas herramientas de control económico y financiero y de tesorería.
- Elaborar documentación relativa a sobrantes de encargos institucionales.

#### Compras y proveedores:

- Detección de necesidades y organización de la gestión de compras.
- Gestión de proveedores.
- Solicitud y análisis comparativo de presupuestos.
- Control de compras y gastos en los centros.
- Registro o control de registro de albaranes de compra.
- Seguimiento y control de los pedidos realizados (dependientes de estructura o solicitados a estructura desde los centros).
- Apoyo a gerencia en la elaboración de pliegos de contratación y gestión en PLENA.
- Elaborar y subir listados de contratación pública trimestral.

#### Auditoría de cuentas y de legalidad:

- Coordinación con la empresa auditora facilitando la documentación solicitada.

#### Protección de datos:

- Asegurar cumplimiento de normativa de protección de datos en los procesos de administración y gestión.

#### Prevención de riesgos y Mutua:

- Asegurar cumplimiento de normativa de prevención de riesgos.
- Gestionar y organizar la formación obligatoria en prevención de riesgos.
- Contrastar y actualizar documentación sobre prevención de riesgos.
- Realizar seguimiento de medidas adoptadas en ejecución de recomendaciones del servicio de prevención de riesgos.
- Gestión citas reconocimientos médicos.
- Cumplimentación de investigación de accidentes laborales.

#### Share-point, permisos y equipos informáticos

- Gestión de permisos a carpetas.
- Supervisión de intervenciones del proveedor en equipos informáticos y share-point.



#### Comunicación interna:

- Envío de circulares a la plantilla. Mantenimiento de listas de destinatarios/as actualizadas.
- Mantenimiento actualizado de información a toda la plantilla (carpeta Gizain en share-point).

#### Otros:

- Encuestas INE y otros registros (conciliación, etc.).
- Apoyo a gerencia en el diseño, desarrollo e implementación de herramientas para disponer de indicadores alineados con el modelo de gestión avanzada.
- Digitalizar documentación y archivos.
- Archivo y organización de la documentación de la Fundación.
- Gestión de espacios disponibles (estructura).
- Destrucción de documentos con información confidencial.
- Cualquier otra función acorde con su competencia profesional.
- Gestión del correo [gizain@fundaciongizain.es](mailto:gizain@fundaciongizain.es)

### **La figura de Responsable del área de recursos humanos y comunicación externa**

#### Coordinación de criterios

- Unificar pautas y criterios de los procesos relativos a la gestión de personas por parte del personal administrativo y coordinaciones de todos los centros y servicios de la Fundación.
- Definir las herramientas de gestión comunes y pautas unificadas de aplicación en todos los procesos de gestión de personal. Apoyar y supervisar su implementación.
- Resolución de dudas sobre contratos y convenio colectivo (con apoyo de Gerencia y asesoría laboral).

#### Gestión personas

- Supervisión del control y registro de jornada diario del personal de todos los centros. Elaboración directa en el caso del personal de sede.
- Control de necesidades de cobertura de personal y gestión de coberturas en todos los centros (captación, contratación, altas, bajas, finiquitos).
- Elaborar herramientas y establecer pautas comunes sobre calendarios del personal, kilometraje, incidencias... para su elaboración y actualización por personal administrativo. Elaboración directa en el caso del personal de sede y COAs.
- Establecer pautas comunes para el cálculo de vacaciones, permisos, lactancia, excedencias, reducción jornada.... en los calendarios, por parte del personal administrativo. Elaboración directa en el caso del personal de sede y COAs.



- Registro de variables e incidencias para nóminas (kilometraje, horas extras, complementos, etc.) y subirlo a la plataforma de la asesoría en el caso del personal de sede y COAs.
- Establecer pautas comunes para mantener al día datos de trabajadores por parte del personal administrativo. Elaboración directa en el caso del personal de sede y COAs.
- Mantener al día datos de trabajadores en COAs (turnos, personal de alta, datos de contacto) para facilitar el funcionamiento del dispositivo de urgencia.
- Atender a las dudas de personal (IRPF, convenio, vacaciones, bajas, permisos...) con el apoyo de Gerencia.
- Solicitud de bajas por riesgos de embarazo
- Control y actualización de Excel de bajas, vacaciones y coberturas de los COAS.
- Archivo, registro, organización y control de toda la documentación relativa al personal (contratos, nóminas, finiquitos, resoluciones, etc.).

#### Contratación de personal:

- Publicación de convocatorias y ofertas de empleo.
- Gestión y control de coberturas de personal.
- Explotación y análisis de candidaturas.
- Gestión de listas de contratación.
- Apoyo en procesos de promociones internas.

#### Comunicación externa

- Actualización de redes sociales.
- Publicación de noticias, convocatorias y ofertas de empleo en la página web.

#### Otras

- Digitalizar documentación y archivos.
- Destrucción de documentos con información confidencial.
- Cualquier otra función acorde con su competencia profesional.

## Conclusiones

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. Se ha asumido las UAT como servicio de nueva creación de gestión y tramitación de IMV y RG. También durante este año 2023 se ha asumido CSS de Comarca y Norte con los equipos de EISOL, EAIA y EAIV, así como la creación y desarrollo de COA Orvina.

La gestión de todos estos servicios ha conllevado la atención de **10.063** personas de las cuales **892** son menores.

Por otro lado, la Fundación ha asumido labores como mejora en la dotación de herramientas de trabajo, creación del nuevo Centro de Servicios Sociales de Comarca y Norte, adecuación del COA Orvina, adecuación de espacios para las diferentes UAT. Asimismo, todo el proceso que ha conllevado la generación y Operativización de materiales y medios técnicos, así como de personal. Además de diversas cuestiones con el desarrollo de su labor gestora. También se ha ocupado de iniciar mejoras operativas y procedimentales en los distintos servicios que gestiona y su integración y sostenimiento.

Ha asumido los distintos servicios y gestionado elementos de sobreocupación en COA's, así como, realizado cambios metodológicos en los distintos procesos y procedimientos, dotando de mayores recursos de acuerdo a las necesidades. Ha superado auditorías e inspecciones y ha continuado asumiendo los encargos y gestiones que se le han encomendado.

El mayor reto al que se enfrenta Fundación Gizain es el de consolidar su estructura y los centros y servicios que ha asumido durante 2023 y los que llegarán en 2024. Los procesos metodológicos realizados y todas las gestiones implícitas, han conllevado:

1. Aumento de la Gobernanza por parte de GN (Jornadas Estella, Tudela, Tafalla y Comarca y Norte en 2023).
2. Desarrollo Atención Primaria (CSS y Grupos motores, representación de Atención Primaria por parte de las figuras de coordinación en las áreas de su competencia).
3. Sistematización de todos los servicios y centros a través de manuales procedimentales.
4. Unificación y homogeneización de procedimientos y metodologías de acuerdo a la normativa vigente (Marco de Atención Primaria, Manual de Menores, etc.) de los CSS y sus equipos.
5. Determinación de herramientas, técnicas, procedimientos e instrumentos de valoración, diagnóstico e intervención hacia modelos unificados de rigor metodológico en todos sus servicios y equipos. Con la participación de todo el personal implicado.
6. Creación y puesta en marcha del CSS Comarca y Norte, COA Orvina y UAT.
7. Impulso de propuestas de intervención comunitarias, horizontales y cooperativas de los equipos especializados de CSS (Propuesta UCAP para EAIA's, propuesta GISAP para EISOL'es y propuesta RESERVI para EAIV's). La evaluación de GISAP ha revelado mayor eficiencia y las UCAP (unidas al procedimiento de Redes y reuniones de área) han mostrado mayor capacidad de interacción y atención.
8. Establecimiento de sistemas de evaluación de impacto de las intervenciones con objetivos y temporalidad.





9. Reestructuración de las memorias para el análisis de datos y propuestas de actuación específicas de acuerdo a los elementos detectados. Por área y de manera global.
10. Generación de bases de datos en todos los equipos y centros.
11. Generación de bases de datos disponibles en tiempo real para su control por parte de las figuras de coordinación.
12. Establecimiento de memorias unificadas por servicios/equipos y por áreas.
13. Supervisiones continuadas de perfiles, figuras responsables de equipos y coordinadoras de centros.
14. Elaboración quinquenal de informes evolutivos de cada servicio/centro.
15. Relación continuada evaluativa del desarrollo de la Fundación a través del contacto periódico y supervisión del Observatorio de la Realidad Social.
16. Alineación con las políticas públicas y ODS reflejadas en las Memorias Técnicas Anuales.
17. Desarrollo de la zonificación de actuación profesional en EISOL'es para optimizar tiempos de desplazamiento y costes.
18. Acuerdos de prácticas para contribuir al aprendizaje formativo del alumnado con una media de atención de 9 alumnos/as por curso escolar.
19. Desarrollo de formación interna para la mejora competencial (6 acciones formativas).
20. Firma del Protocolo general de actuación con el Cuerpo de Guardia Civil de Navarra para la coordinación en la prestación de servicios y atención a las personas usuarias de Fundación Gizain (31 octubre 2023).
21. Convenio anual de colaboración con la Asociación Lantxotegi para el desarrollo de tareas de mantenimiento en el centro de observación y acogida de menores (COA).
22. Adhesión al Pacto Foral por los Cuidados promovido por INAI (enero 2023)
23. Adhesión a la Asociación de Fundaciones de Navarra (diciembre 2023).
24. Colaboración con EINA (Asociación de Empresas de Inserción de Navarra) para la incorporación de cláusulas sociales en los procesos de contratación pública de la Fundación Gizain.
25. Colaboración en el Proyecto plurianual "Auna-Itinerarios Integrados de Inclusión" contemplado en el Componente 23 "Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo" del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia" (mayo 2022 a junio 2024), mediante la gestión de parte de actuaciones de gestión: contratación del personal y gestión de locales y otros medios materiales para facilitar su ejecución y evaluación.

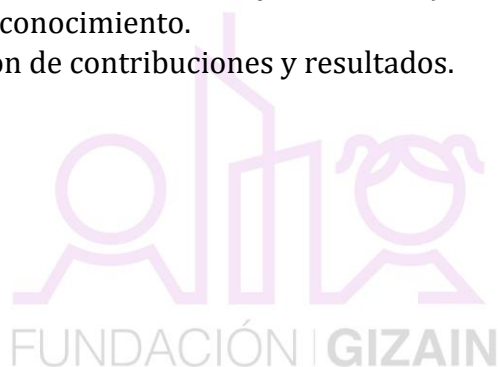
Un proceso que continúa en el presente y que aportará nuevos elementos de eficiencia a medida que sea viable incidir en aspectos de mejora hacia la excelencia.



#### 9.4. Retos de futuro

Finalmente, son elementos a destacar y en los que orientar los esfuerzos en los próximos años:

- Diagnóstico estratégico actualizado y concreción de sus objetivos y orientaciones estratégicas de futuro, en coherencia con su objeto social y objetivos por los que se creó como ente instrumental del GN.
- Definición y desarrollo de una cultura organizacional propia (misión, propósito, visión, valores, código ético...).
- Cohesión y sentido de pertenencia de las personas que conforman la Fundación Gizain.
- Implementación del modelo de gestión avanzada.
- Sistema de información e indicadores de seguimiento (procesos y resultados) en todos los ámbitos de gestión MGA (Estrategia, Personas, Sociedad, Clientes, Innovación y Resultados).
- Gestión del conocimiento.
- Visibilización de contribuciones y resultados.



# ANEXO I



MEMORIA DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL ÁREA DE ESTELLA

# Centro de Servicios Sociales

## CSS Estella

---

Área de servicios sociales de Estella

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y actividades realizadas en el Centro de Servicios Sociales del Área de Estella durante el año 2023. Centro gestionado por la Fundación Gizain.

## Índice

INTRODUCCIÓN.....	3
1. CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES ÁREA DE TAFALLA.....	4
1.1. – Área de incidencia.....	4
1.2 – Composición y estructura .....	5
1.2.1. Fundación Gizain .....	5
1.2.2. Organigrama.....	6
1.2.3. La coordinación.....	7
1.3. – Estrategia anual .....	13
2. SERVICIOS OFERTADOS .....	14
2.1. –EAIA .....	14
2.2. –EISOL.....	15
2.3 –EAIV .....	15
3. ACCIONES REALIZADAS DESDE EL CSS TAFALLA.....	17
3.1. – Actividades de centro .....	17
3.1.1. Coordinación interna y externa .....	17
3.1.2. Formaciones.....	19
3.2. –Participación en proyectos y actividades del área .....	20
3.3. –Promoción de proyectos o actuaciones del área .....	21
4. RELACIONES CON OTROS SERVICIOS .....	22
4.1. –SSB.....	22
4.2. –Agentes locales .....	22
4.3. –Otras entidades .....	23
5. RESULTADOS GENERALES.....	24
5.1. Equipos .....	24
5.2. Centro.....	25
6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	26
6.1. Conclusiones.....	26
6.2. Propuestas.....	27

## INTRODUCCIÓN

La Ley Foral 15/2006 del 14 de diciembre establece en su artículo 32 que los Centros de Servicios Sociales serán servicios de apoyo a la atención primaria con la función de complementar los programas de los Servicios Sociales de Base. Así mismo, contempla la creación de centros con titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en cada Área de Servicios Sociales, con las siguientes funciones:

- Servir de apoyo a los Servicios Sociales de base para complementar sus funciones y para coordinar a éstos con los Servicios Sociales especializados.
- Colaborar y asesorar a los Servicios Sociales de base, contribuyendo a la redistribución de los recursos.
- Establecer criterios homogéneos a nivel de área.
- Colaborar con los Servicios Sociales de base en el seguimiento e intervención de casos.
- Fomentar programas de actuación transversal de cara a un aprovechamiento de los recursos.

Posteriormente, el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2019-2023 y el Documento Marco de Atención Primaria redefinen su función, estableciendo que el sistema de Servicios Sociales de Navarra debe de estructurarse a partir del nivel primario en los CSS, encargados de **integrar y liderar desde el punto de vista operativo** la acción de los SSB de las zonas que abarcan. Actualmente existen cuatro centros de estas características en Navarra, situados en el área de Estella, el área de Tudela, el área de Tafalla y las áreas de Comarca de Pamplona, Noreste y Noroeste, gestionados por la Fundación Gizain.



## 1. CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES ÁREA DE ESTELLA

### 1.1 – AREA DE INCIDENCIA

---

Se enmarca en el área geográfica de Estella y atiende a 9 zonas básicas: Allo, Ancín-Amescoa, Los Arcos, Estella, Lodosa, Puente la Reina, San Adrián, Viana y Villatuerta. También se atiende la zona de Ayegui, que, aunque no tiene la configuración legal de zona básica, organizativamente funciona como tal. Cada zona comprende, a su vez, distintas localidades:

- **Allo:** Allo, Arellano, Arróniz, Barbarin, Dicastillo, Igúzquiza, Lerín, Luquin y Villamayor de Monjardín.
- **Ancín-Amescoa:** Abaigar, Allín, Amescoa baja, Ancín, Aranache, Etayo, Eulate, Lana, Larraona, Legaria, Mendaza, Metauten, Mirafuentes, Murieta, Nazar, Oco, Oejua, Piedramillera, Sorlada y Zúñiga.
- **Estella:** Aberin, Estella, Morentin. Ayegui se adscribe también a esta zona, aunque se organiza y funciona de manera independiente.
- **Lodosa:** Lazagurría, Lodosa, Mendavia, Sartaguda, y Sesma.
- **Los Arcos:** Aguilar de Codés, Armañanzas, Azuelo, Bargota, El busto, Desojo, Espronceda, los Arcoos, Mues, Sansol, Torralba del Río y Torres del Río.
- **Puente la Reina:** Adiós, Añorbe, Artazu, Cirauqui, Enériz, Guirguillano, Legarda, Mañeru, Mendigorriá, Muruzabal, Obanos, Puente la Reina, Tirapu, Ucar y Uterga.
- **San Adrián:** Cárcar, Andosilla, Azagra y San Adrián.
- **Viana:** Aras, Cabredo, Genevilla, Lapoblación, Marañón y Viana.
- **Villatuerta:** Abárzuza, Guesálaz, Lezáun, Oteiza, Salinas de Oro, Villatuerta y Valle del Yerri.

## 1.2 – COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA

---

### 1.2.1. FUNDACION GIZAIN

El Centro de Servicios Sociales de Área de Estella, es el primero de la Comunidad Foral y comienza a funcionar en el año 2010. Desde el año 2019 es gestionado por la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos- Gizain Fundazioa.

La Fundación tiene carácter público y está regulada por la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, y lo establecido para dichas entidades en la Ley Foral 13/2007, de 4 de abril, de Hacienda Pública de Navarra. Su órgano de representación, administración y gobierno es el Patronato, que ejerce las funciones que le corresponden con sujeción a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y sus estatutos.

La Fundación tiene una estructura interna estratificada que permite y favorece una gestión ordenada de los recursos, contando con una Dirección Técnica que, de acuerdo con Gerencia, asume procedimientos y protocolos, que se articulan a través de las coordinaciones de centro y las figuras responsables de equipos, lo que permite la implementación de las distintas directrices y procesos.



La naturaleza pública de los servicios hace que cada programa tenga correspondencias técnicas con distintos departamentos y dependencias de Gobierno de Navarra.

- *Centro de Servicios Sociales de Área*: Sección de Atención Primaria y Comunitaria.
- *Equipo de Incorporación Socio laboral (EISOL)*: Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías.
- *Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA)*: Subdirección de Familia y Menores.
- *Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV)*: Instituto Navarro para la Igualdad (INAI).

### 1.2.3. LA COORDINACIÓN

**La figura de coordinación de Centro** asume principalmente funciones vinculadas a la organización y el funcionamiento del centro y sus equipos, y a la promoción y el desarrollo comunitario de la zona de adscripción, en este caso el Área de Servicios Sociales de Tafalla.

### GESTIÓN INTERNA

#### Recursos humanos.

- Liderar, motivar y apoyar a los equipos del centro.
- Supervisión y control del equipo, velando por el cumplimiento de la normativa, pautas y directrices de la empresa.
- Facilitar espacios de participación del personal dirigidos a la mejorar el funcionamiento y organización del centro, en el marco de la normativa, pautas y directrices comunes.
- Participación en procesos de selección de personal
- Acogida a nuevos profesionales (según protocolo).
- Acogida a alumnado en prácticas (según protocolo).

- Apoyo, asesoramiento y motivación a profesionales. Mejora del clima de trabajo. Promoción de actividades específicas. Disponibilidad.
- Gestión de conflictos. Protocolo de violencia interna.
- Participación en posibles procesos de evaluación del desempeño.
- Gestión y supervisión de calendarios y horarios - modificaciones, compensación de horas, turnos, planificación semanal, etc.-, vacaciones y permisos retribuidos y no retribuidos para asegurar los requisitos de presencialidad en el centro y actividad de los equipos (en colaboración con el área administrativa). Supervisión de registros de jornada e incidencias y rutinas de trabajo.
- Asegurar la aplicación de los planes de formación, igualdad e inclusión. Colaborar en la identificación de necesidades formativas.
- Aplicar régimen disciplinario.

### **Comunicación interna**

- Transmitir los criterios establecidos en Fundación Gizain e informaciones de interés, garantizando la transparencia.
- Facilitar la comunicación entre Fundación Gizain y profesionales.
- Generar y reforzar canales para la participación

### **Coordinación interna**

- Reuniones anuales individuales con cada profesional.
- Asistencia a reuniones mensuales de equipo.
- -Asambleas trimestrales: recogida de propuestas, resolución de dudas, aclaración y/o recordatorio de criterios.
- Reuniones mensuales con figuras de coordinación (individualmente e interequipos): situación del personal, clima laboral, organización interna, detección de casos compartidos, gestión de conflictos, evaluación de la relación con recursos externos, promoción de actividades entre varios equipos, funcionamiento de centro, riesgos laborales, seguimiento de coordinaciones externas de las figuras de coordinación, apoyo en dudas.

- Supervisar el cumplimiento del protocolo de seguimiento de casos compartidos con reuniones entre referentes de casos.

### **Gestión de espacios y equipamientos**

- Asegurar el respeto a los criterios de solicitud y reserva de salas, solventando posibles conflictos.
- Supervisar la reserva interna de salas. Gestionar la cesión de salas a recursos y entidades ajenos (según protocolo).
- Custodia de llaves del CSS y otros recursos externos, sellos y documentación del centro (licencia de apertura).
- Mantener actualizado el inventario de equipos (ordenadores, proyector, móviles, cableado) y gestionar el préstamo según el procedimiento.
- Garantizar un uso eficiente del vehículo de renting.
- Detectar y comunicar necesidades de recursos materiales.
- Gestión de incidencias y contacto con proveedores (limpieza, mantenimiento y reparaciones, soporte informático, proveedor de renting y taller mecánico).
- Detectar necesidades y gestionar la solicitud de espacios en otras localidades
- Revisar uso correcto de los códigos de firma, firmas de correo electrónico, plantillas de documentos y presentaciones.

### **Salud laboral. Prevención de riesgos laborales**

- Cumplir con las exigencias del plan de actuación ante emergencias.
- Colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos y la implantación de medidas.
- Asegurar que se realiza la formación obligatoria.
- Supervisar la gestión de citas para reconocimientos médicos anuales.
- Transmitir la información relacionada.

### **Protección de datos**

- Participar en la identificación de procesos y detección de riesgos. Documentación del cumplimiento del RGPD.
- Garantizar el respeto a los procedimientos de tratamiento de la información establecidos.



- Otras tareas que pueden recogerse en el manual interno: destrucción segura de documentos, recogida y comunicación de incidencias, etc.
- Sensibilización y primera respuesta ante dudas de profesionales.
- Custodia de contraseñas de los equipos informáticos.
- SharePoint: identificación de usuarios y niveles de acceso, gestión y comunicación de claves a usuarios internos y externos.

### **Derechos y deberes de las personas usuarias**

- Aplicación del protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Revisar la accesibilidad de los espacios.
- Garantizar la correcta atención (plazos, tiempo de espera).

### **Gestión económica**

- En colaboración con el personal de administración del CSS:
- Pedidos de material de oficina, artículos de higiene y limpieza.
- Recopilar y solicitar autorización para los pedidos de material específico
- Tramitación de facturas y albaranes.
- Gestión de kilometrajes, incluyendo el vehículo de renting.
- Gestión de gastos vía tarjeta.

### **Calidad**

- Garantizar que la actividad se desarrolle de acuerdo con la misión, visión y valores de Fundación Gizain.
- Identificación de indicadores de realización, resultado e impacto.
- Propuesta de mejoras en la actividad de los equipos.
- Recogida y análisis de datos. Elaboración de la memoria anual del Centro

### **Otros (organización interna)**

- Apoyo en tareas de recepción.
- Gestión del correo electrónico general del CSS.
- Acceso al portal de información del Dpto. de Derechos Sociales.

## FUNDACIÓN GIZAIN

### Coordinación entre Centros de Servicios Sociales

- Consensuar criterios comunes de organización y funcionamiento (horarios, actividades, coordinación externa, etc.).

### Fundación Gizain

- Aportar valoraciones y opiniones técnicas en procesos de implantación de medidas.
- Coordinaciones periódicas con Gerencia, Dirección Técnica y Administración
- Participación en actuaciones diversas y colaboraciones en procesos varios de la Fundación.

## COORDINACIÓN EXTERNA

### Relación con Servicios Sociales de Base y otros agentes del territorio<sup>1</sup>

- Contacto periódico con los SSB: información, detección de necesidades y expectativas, exposición y recogida de propuestas de actuación y mejora, evaluación del trabajo compartido con los equipos, presentación de nuevos profesionales, resolución de dificultades con SharePoint, etc.
- Impulsar la implantación de RESERVI, GISAP y UCAP. Participación en las comisiones de seguimiento.
- Participación en las reuniones de área de los Servicios Sociales de Base. Facilitar la relación entre el Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social y los SSB como interlocutores entre ambos.

---

<sup>1</sup> **Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales** (arts. 32 y 33)

- Colaborar con los Servicios Sociales de Base
- Establecer criterios homogéneos a nivel de área.
- Fomentar programas de actuación transversal de cara a un aprovechamiento de los recursos.

#### **Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra** (p. 51-54)

- Integrar y liderar desde el punto de vista operativo la acción de los SSB de las zonas que abarcan.
- Autonomía en la toma de decisiones sobre las formas de organización, provisión, configuración y
- Integración funcional de CSS y SSB en cada área como atención directa (primaria).

#### **Plan Estratégico de Servicios Sociales 2019-2023**

- Integración vertical de servicios de atención primaria (p. 20 y 47).

- Actuar, cuando así sea solicitado, como referente del Dpto. de Derechos Sociales en el diseño y desarrollo de la estrategia de atención primaria.
- Asistencia a grupos de trabajo impulsadas por el Dpto. de Derechos Sociales
- Elaboración de documentos públicos sobre la naturaleza y actividad del CSS
- Organización de actos para profesionales: jornadas de trabajo, encuentros, presentación de memorias, etc.
- Establecimiento de contacto periódico con agentes del área: desarrollo local, tercer sector, asociaciones empresariales, otras administraciones (vivienda, empleo), recursos educativos, socio sanitarios y de igualdad.
- Elaboración y/o mantenimiento de un mapa de recursos del área.
- Transmisión de información a GN.
- Detectar necesidades y promover colaboraciones en cada zona y área.
- Promoción y participación en Redes profesionales implementadas
- Recogida de propuestas de mejora y valoración de profesionales.

### **Desarrollo comunitario, participación y trabajo en red**

- Participación en protocolos territoriales para la coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres, grupos técnicos de infancia de área y estructuras similares.
- Impulsar y apoyar (liderazgo operativo) redes y proyectos que cuenten con la participación de agentes públicos y privados y estén alineados con el ámbito de actuación de los SSB, EAIA, EISOL y EAIV, que actúan como grupo motor. Algunas propuestas:
  - ✓ Acciones de intermediación coordinadas.
  - ✓ Diagnóstico de problemas y desarrollo de un proyecto piloto de abordaje. Gestión de vías de financiación.
  - ✓ Iniciativas en red con agentes locales para colectivos específicos.

- ✓ Grupos de reflexión y co diseño de políticas y servicios como estrategia de inclusión de personas atendidas por los Servicios Sociales de Base.

Actualmente, de acuerdo con el nuevo marco estratégico de atención primaria, esta figura está en proceso de desarrollar nuevas funciones como referente de área y eje vincular de desarrollo operativo de procesos estratégicos planteados desde Gobierno de Navarra.

### 1.3. - ESTRATEGIA ANUAL

---

La estrategia anual de los Centros de Servicios Sociales está vinculada a la planificación estratégica del Departamento de Derechos Sociales, que actualmente queda recogida en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2019-2023 (PESS), el Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Julio de 2019 (DMAPSS), del II Plan Integral de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia de la CFN 2017-2023 (PIAFIA), y del Plan Estratégico de Inclusión Social (PEIS).

Así mismo, en 2021 se puso en marcha el I Plan estratégico de la Fundación para la Gestión de los Servicios Públicos de la Comunidad Foral de Navarra, 2021-2024, que, partiendo de lo anterior, incorpora elementos propios de naturaleza organizacional. En líneas generales, la estrategia del Centro se orienta al objetivo de *“articular un sistema integrado de servicios sociales que ofrezca una atención de calidad y alto valor añadido y centrado en las personas”* recogido en la Estrategia de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra (junio 2019), en torno a tres líneas de actuación:

- Estructurar el modelo de atención.
- Potenciar los recursos humanos.
- Organizar el gobierno y liderazgo del nivel primario.

## 2. SERVICIOS OFERTADOS

El Centro de Servicios Sociales promueve el desarrollo comunitario de la zona y da respuesta a distintas necesidades a través de sus tres equipos especializados.

### 2.1. -EAIA

---

Se encuentra definido en la Cartera de Servicios Sociales como un servicio de intervención en medio abierto, y es un recurso especializado de Atención a la infancia y Adolescencia, que tiene como finalidad la intervención con menores y familias en situación de desprotección en su entorno natural, para contribuir a la mejora de su situación a través de la valoración y actuación sobre la competencia parental y familiar. Actúa en colaboración con los recursos de la zona que inciden en la vida del/la menor y su familia. Entre sus funciones destacan:

- Valoración de las situaciones de riesgo de desprotección.
- Desarrollo del plan individualizado de intervención con los/las menores y sus familias. Desarrollo de programas de prevención secundaria y terciaria e intervenciones psicoeducativas con los/las menores y sus familias.
- Servir de soporte técnico y apoyo a los Servicios Sociales de base de la Comunidad Foral y a la Subdirección de Familia y Menores.
- Asume funciones de investigación, valoración, ayuda en la toma de decisiones y ejecución de medidas de protección, asesoramiento familiar y profesional y promoción y formación a la red socio-comunitaria.
- Promocionar y participar en el trabajo en red.

## 2.2. -EISOL

---

Se encuentra definido en la Cartera de Servicios sociales como Servicio de intervención en medio abierto, que tiene como finalidad la incorporación socio laboral a través de la capacitación personal y de la mejora de la empleabilidad, fomentando el acceso al empleo, normalizado o protegido, a través de la realización de itinerarios individualizados mediante el acompañamiento social.

Es un Servicio especializado de incorporación socio laboral que tiene como finalidad el acompañamiento a personas en situación de desempleo, precariedad laboral, carencia o déficits de habilidades, socio laboral y personal, a través de itinerarios individualizados y centrados en la persona en su entorno natural de residencia, potenciando sus recursos. Actúa en colaboración con los recursos de la zona que inciden en la vida de la persona atendida. Las personas beneficiarias de este servicio son: personas con una edad comprendida entre 16 y 65 años en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo. Entre sus funciones:

- Valoración de la persona usuaria y su entorno
- Diseño de itinerarios individualizados de incorporación socio laboral
- Acompañamiento social
- Ayuda a la búsqueda de empleo
- Ayuda a la incorporación y mantenimiento en el mercado laboral normalizado
- Prospección de empleo y formación.

## 2.3 -EAIV

---

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:

- Información, orientación y atención interdisciplinar (social, psicológica y educativa) a las mujeres en situación de violencia y a sus hijas e hijos.
- 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.
- 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.
- Colaboración y asesoramiento en programas de sensibilización y prevención.
- Desarrollo de acciones de asesoramiento y apoyo a todos y todas las profesionales que intervienen en violencia desde servicios no especializados en la misma.
- Información y acceso al Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM), prestado a través de un convenio suscrito por la Dirección de Justicia de Gobierno de Navarra y el Colegio de Abogados de Tafalla.

## 3. ACCIONES REALIZADAS DESDE EL CSS ESTELLA

Dentro de las acciones realizadas en 2023, incluimos las actividades derivadas del funcionamiento ordinario del centro y sus programas, y aquellas que están sujetas a una planificación anual, y/o vinculadas a la articulación de Planes o Programas específicos.

### 3.1 – ACTIVIDADES DE CENTRO

---

Las figuras de coordinación participan activamente en distintos procesos y actividades, contribuyendo al buen funcionamiento y desarrollo de los centros y sus equipos.

#### 3.1.1. COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Para garantizar un adecuado desarrollo del servicio, es necesario articular un sistema de coordinación, interna y externa, que favorezca el desarrollo de procesos de trabajo compartidos y garantice la eficiencia y eficacia de la intervención.

Entre las **coordinaciones internas** destacan:

- Reuniones individuales (anuales) de la coordinación de centro con cada profesional para transmitir directrices generales de organización, evaluar de manera conjunta el funcionamiento del recurso, resolver dudas y recoger propuestas de mejora y necesidades.
- Participación en reuniones de cada equipo (mensuales) y reuniones de centro con todo el personal (trimestrales). Constituyen un espacio de encuentro en el que abordar dificultades y buscar soluciones en común. La figura de coordinación se utiliza también para facilitar procesos de organización interna y toma de decisiones.

- Reuniones individuales de coordinación de centro con administración (mensuales) y reuniones de figuras de coordinación (mensuales). Estos espacios estructurados permiten transmitir información, tratar cuestiones relacionadas con la gestión diaria del centro, la dinámica de los equipos, asegurar el seguimiento de los casos compartidos y tomar decisiones consensuadas sobre cuestiones organizativas relacionadas con la intervención y relación con recursos externos.
- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones de los centros de servicios sociales implantados en Navarra para favorecer criterios y acciones comunes. En 2023 han permitido elaborar una propuesta de reglamento de régimen interno.
- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones, la dirección técnica y/o la gerencia de Fundación Gizain para establecer pautas de funcionamiento comunes y facilitar la transmisión de las políticas y protocolos de la entidad.
- Otras: Coordinaciones con empresas proveedoras de servicios (Pyramide, Prevenna, Extiniruña, Conasa...)

Durante 2023 se han trabajado de forma conjunta en los siguientes aspectos: implementación del protocolo de coordinación de casos compartidos, diseño de actuaciones interequipos en área e implementación del enfoque dialógico en espacios de trabajo. El análisis y la reflexión compartida del equipo de CSS han permitido detectar necesidades y fortalezas, para incorporar posibles acciones de mejora.

Entre las **coordinaciones externas** destacan:

- Reuniones (a demanda) con profesionales de **Servicios Sociales de Base** del área, para compartir valoración general del funcionamiento de los equipos y propuestas de mejora, solventar incidencias informáticas...

- Participación en las reuniones periódicas de coordinación y seguimiento de los Centros de Servicios Sociales con personal técnico del Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social y la Sección de Coordinación de la Atención Primaria de Servicios Sociales.
- Participación en las reuniones del grupo técnico de Infancia de Navarra.
- Espacio de relación técnico sobre los planes estratégicos que garanticen el acceso a derechos y recursos (Dirección General de Políticas Migratorias).
- Participación en la formación y las sesiones de trabajo del Plan Foral de Cuidados. (INAI)
- Jornada participativa: Análisis y propuestas desde el área de servicios sociales de Tafalla. Fundación Gizain.
- Reunión con Servicio Navarro de Empleo, coordinación sobre las necesidades formativas laborales detectadas en el área.
- Sesión participativa de presentación estudio de investigación sobre el impacto de la covid-19 en la atención primaria de servicios sociales de la Comunidad Foral Navarra. (SIIS)
- Presentación del Centro de Servicios Sociales de Comarca, Noreste y Noroeste. Fundación Gizain y AAPP.
- Reuniones vinculadas al Proyecto NEAR para consolidar el modelo de atención centrada en la persona y realización de aportaciones al diagnóstico regional (Observatorio de la Realidad Social).

### 3.1.2. FORMACIONES

Desde el CSS Estella, a través de su figura de coordinación, se ha participado en distintas formaciones y jornadas:

- Formación de facilitadoras y facilitadores de diálogo en red (Observatorio de la Realidad Social).
- Programa Pactos por los Cuidados en Navarra (INAI).

- Curso de elaboración de proyectos de intervención comunitaria (Ministerio Asuntos Sociales)
- Liderazgo situacional (Jess & Young).
- Retos, desafíos y oportunidades ante las nuevas situaciones de exclusión residencial (Dirección General de Políticas Migratorias).
- Jornada "Los recursos sociales centrados en las personas a la luz de la nueva normativa" Observatorio de la Realidad Social.
- Violencia vicaria y violencia de género institucional. Área Igualdad Estella.
- Sesión de formación básica en Protección de Datos. Fundación Gizain.

### 3.2 -PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS Y ACTIVIDADES DEL ÁREA

---

Los Centros de Servicios Sociales, a través de la coordinación y de sus equipos, participan en proyectos y actividades de su área de adscripción. En el transcurso de 2023, el CSS del Área de Estella participó en:

- Grupo técnico de infancia del área de Estella. Dinamizado por el Centro de Servicios Sociales, cuenta con la participación de los servicios sociales de base del área, la Sección de Atención Primaria y Comunitaria y la Subdirección de Familia y Menores.
- Inauguración de las instalaciones del equipo VIOGEN SUR en Milagro y participación en foro con entidades y organismos que actúan en violencia de género (EAIIVs, directora de la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno en Navarra, PSIMAE y representantes del Servicio de atención a la Mujer.
- Sesión informativa sobre desarrollo y ejecución del proyecto AUNA y la puesta en marcha de las Unidades Administrativas de Tramitación (UAT) Directora del Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social.

- Participación en el Foro de intervención ante la violencia contra las mujeres en el medio rural, organizada por Teder.

### 3.3 –PROMOCIÓN DE PROYECTOS O ACTUACIONES DEL ÁREA

---

- Asamblea para la creación de la Red Comunitaria de Buen trato a la Infancia de Valdizarbe y participación en la jornada del Buen trato en la zona.
- Creación del pacto Local de los Cuidados de Los Arcos y participación permanente.
- Participación en el diagnóstico para la puesta marcha del Protocolo de Coordinación de la Actuación ante la Violencia Contra las Mujeres del Ayuntamiento de Los Arcos.
- Participación en la reunión del protocolo local de coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres de Estella.
- Coordinación Ayuntamiento Mendavia: presentación CSS
- En el ámbito de **Infancia e Igualdad**, el EAIA y EAIV Estella han promovido en 2023 actuaciones que apoyan la intervención del resto de servicios de atención primaria:
  - ✓ Taller adolescencia para madre árabes.
  - ✓ Campaña 8M “Sin ti no va a ser posible “
  - ✓ Campaña 25 N “Tejiendo Redes contra el Maltrato”.
  - ✓ Formación de la Red de Buen trato de Estella (última del área)
  - ✓ Taller de indicadores de desprotección en Infancia (profesorado)
  - ✓ Taller prevención en Violencia instituto Viana (alumnado)
  - ✓ Presentación EAIV para profesionales de SAD del área.



## 4. RELACIONES CON OTROS SERVICIOS

Una de las labores fundamentales es la interacción con otros agentes en el área de incidencia. Fruto de ello se han establecido las siguientes relaciones:

### 4.1. -SSB

---

La coordinación con los Servicios Sociales de Base es imprescindible para el desarrollo de nuestra función como Centro y se articula en base a distintos objetivos. Además de las coordinaciones derivadas del funcionamiento habitual de los Programas, en 2023 se han realizado dos encuentros formales con cada SSB del área y distintos contactos puntuales para resolver dificultades, identificar espacios en los que la estructura del CSS pueda apoyar al resto de la red de atención primaria, afrontar resistencias a esa colaboración u organizar actividades compartidas (en especial, las reuniones del grupo técnico de infancia).

### 4.2. -AGENTES LOCALES

---

Desde el Centro de Servicios Sociales se ha mantenido coordinación con varios agentes locales o con presencia continua en el área, en función de las necesidades del servicio:

- **Salud:** centros de salud de atención primaria, centro de salud mental, hospital García Orcoyen, Atención Temprana, PAISS Estella...
- **Educación, infancia y juventud:** centros de educación primaria y secundaria, promotoras/es escolares, grupo prevención PASO, Casa Juventud Estella, PEIF, Erein...
- **Empleo y desarrollo local:** SNE Estella, Teder, Cruz Roja, AUNA, Inserlantxo, Serlain...
- **Ámbito judicial/policial:** Policía Foral, Guardia Civil y Policía Municipal, Juzgados de Estella, Colegio abogados/as Estella.

- **Igualdad:** Área de igualdad del Consorcio de Desarrollo de la Zona Media, Área de igualdad del Ayto. de Estella, Kattalingune,
- **Sectorial:** Gaz Kaló, Cáritas, Asociación SEI Elkartea, Tasubinsa

### 4.3. –OTRAS ENTIDADES

---

Finalmente, otras entidades que están relacionadas con el CSS a razón de su interlocución con los equipos existentes requieren de la presencia, orientación o asesoramiento de las figuras de coordinación al objeto de favorecer un intercambio comunicativo, interacción y desarrollo de cada área.

Durante 2023, las y los profesionales del centro han tenido contacto con recursos de ámbito foral:

- **Salud:** CSM Infanto-juvenil,
- **Educación, infancia y juventud:** Centro Puente, Dpto. de Educación (inspección y absentismo), Ereitegi, Haziak, Escuela de Educadores/as, PEF...
- **Empleo y desarrollo local:** Asociación de Empresas de Inserción de Navarra, Inserlantxo, Construcciones Albanar, REAS.
- **Justicia y CyFSE:** PSIMAE, Oficina de Atención a Víctimas, Juzgados de Pamplona, Tafalla y San Sebastián.
- **Otros:** Cocemfe Navarra, Tasubinsa...

## 5. RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los datos de atención desgregados por programa y también conjuntos:

### 5.1. EQUIPOS

---

- **EAIA Estella:** Se ha atendido a 45 familias y 91 menores (100 hombres 81 mujeres). En el 66,7% de los casos, los progenitores están separados. El 80 % de los casos tiene un gradiente moderado o severo. La desprotección más habitual está relacionada con la incapacidad parental para el control de conducta y el abandono emocional. La participación en las redes del Buen trato de los SSB del área, ha supuesto la realización de 218 asesoramientos. La intervención del equipo ha contenido la situación de desprotección en el 77,8 % de los casos.
- **EISOL Estella:** Se ha atendido a 136 personas en procesos individuales y se han realizado 37 asesoramientos. 151 personas han participado en talleres y 3 en procesos formativos. Las problemáticas más comunes de las personas atendidas están relacionadas con la salud mental (31,54%), dificultad en las relaciones familia/pareja (24, %) y en la convivencia (20,25%). Tras la intervención, se reduce un 60,8 % las personas que tienen afectado el ámbito económico, laboral y residencial y un 70% presenta mejoras en varios indicadores del ámbito formativo y de recursos personales. La tasa de vulnerabilidad o privación se reduce un 14,28%.
- **EAIV Estella:** Se ha atendido a 213 mujeres (150 intervenciones y 63 asesoramientos) a 13 hijas e hijos (11 menores de edad) y también a 4 familiares. Se ha realizado un grupo terapéutico con 21 mujeres y 14 presentaciones a profesionales y otros. La problemática más común de las mujeres era la violencia física y psicológica (53 %) seguida de la violencia sexual (40%). Tras la intervención el 70% mejora o alcanza los objetivos establecidos.

## 5.2. CENTRO

---

Desde el CSS Estella se atendió a **1319** personas durante el año 2023. **499** personas fueron atendidas en procesos individuales (**336** mujeres y **163** hombres). De ellas, **102** eran menores de edad (**61** hombres y **41** mujeres). Así mismo, **9** casos recibieron atención por parte dos equipos, lo que exige mantener mecanismos de coordinación entre profesionales de los diferentes equipos.

Desde el CSS se han realizado un total de **394** asesoramientos, **53** han sido jurídicos, **100** a personas usuarias, (**79** mujeres) y **241** a profesionales de distintos equipos/centros. Las actividades grupales y comunitarias, de muy distinto signo (presentaciones puntuales, formación a profesionales, grupos terapéuticos o de capacitación, etc.) han contado con **469** participantes (**323**mujeres/**146** hombres).

En relación a los datos podemos observar lo siguiente:

- Se incrementa un **21%** la demanda de atención general hacia el EAIV. Aumenta un **9,5%** el número de mujeres que inicia proceso, un **65%** los asesoramientos individuales, un **32,5%** los asesoramientos jurídicos y un **27%** las presentaciones y actuaciones conjuntas del recurso en el área.
- En el EAIA aumenta significativamente (**200%**) el número de actuaciones en red y de asesoramientos profesionales y desciende el número de casos en intervención directa, derivados por los SSB.
- Los datos del EISOL Estella se mantienen estables en relación al año anterior, con una atención del **0,73%** de población en edad laboral del área. Este volumen de derivación y atención mantenido, apunta a la consolidación del modelo de atención y coordinación que se ha establecido con los SSB del área.

## 6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

### 6.1. CONCLUSIONES

---

En 2023 el CSS de Estella atendió a **1319** personas a través de diferentes acciones. Los equipos intervinieron con **980** personas, lo que supone un **1,36%** de la población total del área, con especial incidencia en el ámbito de incorporación socio laboral, con un **2,06%** de titulares de Renta Garantizada en el área.

El total de menores atendidas/os, tanto directa como indirectamente, asciende al **4,84%** de la población menor de edad del área, y con expediente el **8,19%** de la población menor atendida por los SSB.

El porcentaje de atención del EAIV supone el **1%** de la población de mujeres entre 16 y 65 años de toda el área. Además del aumento de demanda observado, destacan los datos recogidos por el EAIA, donde aparece (confirmada o en sospecha) en un **51%** de los casos atendidos. En el EISOL no se ha podido recoger de forma expresa, pero la problemática señalada con más frecuencia -**dificultad relaciones familia/pareja** (24, %) y en la **convivencia** (20,25%)- apunta a su posible existencia. Esta circunstancia, aumenta la presión sobre el equipo de violencia y exige valorar la dotación de recursos del programa, que se mantiene estables desde su creación.

Destaca en positivo, el impacto en las personas atendidas, con un total de **71,06 %** que mejora su situación y competencias con respecto a su situación inicial, y la valoración que dichas personas hacen del servicio es de **4,7** sobre 5.

Dentro de la problemática asociada a los tres equipos, destacan algunos elementos comunes, como la existencia de indicadores de salud mental, consumo de tóxicos y violencia de género. También se mantiene la dificultad de acceso a vivienda digna y/o asequible en el conjunto del área.

En lo referente al impacto en la comunidad y en la interacción con agentes zonales, las figuras de coordinación han participado y promovido **39** actuaciones, fomentando la interacción comunitaria y las redes generadas. Esto ha supuesto un aumento el número de coordinaciones y asesoramientos a profesionales del área y una mayor presencia y representación de los Centros de Servicios Sociales en los distintos ámbitos de actuación dentro de la Atención Primaria.

## 6.2. PROPUESTAS

---

La estrategia anual de los Centros de Servicios Sociales está vinculada a la planificación estratégica de Gobierno de Navarra y al Plan Estratégico de Fundación Gizain. Por tanto, las propuestas de acción planteadas para 2024, surgen de las líneas de acción determinadas en dichos planes y de las necesidades detectadas en el desarrollo del servicio.

Por tanto, las acciones planteadas para 2024 siguen articulándose en torno al proceso de reordenación de la Atención Primaria, que implica la consolidación de los Centros de Servicios como elemento clave de dinamización, y el desarrollo y la optimización de los recursos disponibles a tal fin.



## OBJETIVOS 2024

## ACCIONES 2024

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Desarrollo de la Estrategia de Atención Primaria para los Centros de Servicios Sociales y sus figuras de coordinación.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo periódico de espacios de encuentro formal entre representantes de cada zona básica y la coordinación CSS</li> <li>• Asistencia a la comisión de coordinación de atención primaria.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Generar y/o sistematizar procesos de intervención conjunta o en red con agentes del área.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Red de Buen trato (1)</li> <li>• Agentes de Igualdad área</li> <li>• Red de Incorporación 81)</li> <li>• Encuentros con enfoque dialógico (3)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promover y consolidar estructuras estables de participación en el área de Estella</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de II Jornada de área</li> <li>• Consolidar espacios Técnicos Infancia</li> <li>• Promoción G. Técnico Incorporación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promover la Red de Servicios para Violencia de Género (RESERVI) en el área.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transversalizar la intervención del EAIV</li> <li>• Promoción de encuentros/foro de área contra la Violencia</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Desarrollo Planes, Programas y Protocolos vinculados a la Fundación Gizain.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Foral de Cuidados</li> <li>• Plan de Acogida</li> <li>• Protocolo casos compartidos</li> <li>• Plan PRL y Protección Datos</li> </ul>

# ANEXO II



MEMORIA DEL EQUIPO DE INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL DEL ÁREA  
DE ESTELLA

# Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL)

---

Área de servicios sociales de Estella

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

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 2023. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Estella gestionado por la Fundación Gizain.



# Índice

Presentación	2
1. Derivaciones	5
1.1. Demanda recibida	5
1.2. Intervenciones iniciadas	6
1.3. Características sociodemográficas	7
2. Personas atendidas	13
3. Intervenciones finalizadas	15
4. Otras actividades	20
4.1. Formación para el empleo	20
4.2. Intermediación laboral	21
4.3. Actividades grupales	22
5. Acompañamiento social	23
6. Redes de colaboración	25
7. Conclusiones y estrategias	27



## 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 cuatro 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, 2018) 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 (2018-2021), 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 2023 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.

La finalidad de EISOL se vincula directamente a algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**: 1. Fin de la pobreza, 4. Educación de calidad, 8. Trabajo decente y 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter laboral se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: personas viviendo en familias con baja intensidad en el empleo, ingreso disponible bruto, aprendizaje permanente, personas de 15 a 29 años que no trabajan ni estudian, brecha de empleo de género, tasa de desempleo de larga duración.

# 1. Derivaciones

## 1.1. Demanda recibida

Los Servicios Sociales de Base del área de Estella derivaron en 2023 a **114 personas**. 23 de ellas habían participado con anterioridad en EISOL Estella.

DERIVACIONES POR SERVICIO SOCIAL DE BASE			
SSB	Hombres	Mujeres	Total
Allo	9	3	12
Ancín-Améscoa	4	6	10
Ayegui	3	5	8
Estella	12	8	20
Los Arcos	3	4	7
Mendavia	8	2	10
Puente la Reina	14	10	24
San Adrián	4	7	11
Viana	1	2	3
Villatuerta	6	3	9
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>50</b>	<b>114</b>

Por trimestres, las derivaciones se distribuyeron de forma desigual: enero – marzo (26,32 %), abril – junio (31,58 %), julio – septiembre (19,3 %) y octubre – diciembre (22,8 %).

Con respecto al año anterior, las derivaciones se han mantenido estables, realizándose 114 derivaciones frente a las 115 de 2022. Por sexo, el 56,14% han sido hombres y el 43,86% mujeres.

Los SSB pueden utilizar como informe de derivación tanto un documento específico elaborado por EISOL como el informe diagnóstico inicial para la intervención, que emplea como herramienta de valoración el co diagnóstico social. Ambos permiten



señalar las dimensiones de intervención prioritaria y recogen la propuesta de acciones iniciales.

En este sentido, las y los profesionales de atención primaria valoran la naturaleza específica de los Equipos de Incorporación Sociolaboral respecto a recursos centrados exclusivamente en la orientación laboral. EISOL permite desarrollar procesos coordinados de intervención individual y grupal con personas en mayor dificultad social, que necesitan un acompañamiento flexible en distintas áreas vitales.

## 1.2. Intervenciones iniciadas

En 2023 EISOL Estella inició la intervención con **79 nuevos usuarios y usuarias**. Se considera como tales a todas las personas con las que se han completado, al menos, tres meses y/o diez horas de acompañamiento individual.

Con 35 personas no se realiza la presentación o no continúan el proceso tras las primeras entrevistas: 21 comienzan a trabajar, 1 presenta una situación personal que aconseja retrasar la intervención (lesión física), 12 rechazan participar en EISOL y 1 traslada su domicilio fuera del área de Estella.

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 para la derivación a este servicio. El trabajo se realiza, por ejemplo, con personas con motivación para el cambio que solicitan voluntariamente el recurso, beneficiarios/as de Renta Garantizada durante largos periodos o personas que son derivadas para valorar su grado de dificultad social, competencias y limitaciones.

Además, en algunos casos, atendiendo a las características de las y los 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. Esto no excluye a personas con discapacidad o enfermedad mental, consumo habitual de tóxicos ni población inmigrante con un mínimo manejo del idioma, que también están presentes en el recurso.

### 1.3. Características sociodemográficas

Las personas que han comenzado a participar en EISOL Estella durante 2023 presentan, al inicio de la intervención, características diferenciales respecto al total de la población navarra. En algunos casos, explican parte de sus dificultades para la incorporación social y al mercado de trabajo:

- El **23,53%** de las mujeres son titulares de hogares monomarentales, frente al 18,5% en Navarra (INE, 2020).
- El **49,37%** tienen como principal fuente de ingresos el Ingreso Mínimo Vital y la Renta Garantizada.
- El **60,76%** carecen de estudios primarios completos y el **16,46%** muestra dificultades de lectoescritura.



- El **35,29%** de las mujeres padecen situaciones de conflictividad familiar y, especialmente, en pareja.
- Un **24,44%** de los hombres presentan adicciones que generan deterioro o malestar significativos, que influyen en su nivel de riesgo o exclusión social.
- El **44,12%** de las mujeres tienen dificultades relacionadas con su salud mental.
- El **12,65%** de las personas atendidas residen en viviendas inadecuadas (inestabilidad en el alojamiento, falta de espacio, condiciones de habitabilidad).

Por tanto, 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 2023, la prevalencia de algunos factores de riesgo o exclusión social no ha variado con respecto a otros años. Las problemáticas más repetidas son: problemas de salud mental (**31,65 %**), problemas en las relaciones sociales (**20,25%**) y deterioro relaciones de familia y pareja (**24,05 %**).

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.



- Sexo

56,96 % hombres y 43,04 % mujeres.

- Edad

<b>DISTRIBUCIÓN POR EDAD (%)</b>			
Intervalo (años)	Hombres	Mujeres	Total
<18	5,06	1,27	<b>6,33</b>
18-24	8,86	5,06	<b>13,92</b>
25-34	15,19	7,59	<b>22,79</b>
35-44	11,39	12,66	<b>24,05</b>
45-54	8,86	10,13	<b>18,99</b>
55-64	7,59	6,33	<b>13,92</b>
<b>Edad media</b>	<b>36,8</b>	<b>40,32</b>	<b>38,32</b>

- Colectivo de origen

<b>COLECTIVO (%)</b>			
	Hombres	Mujeres	Total
Nacional	32,91	27,85	<b>60,76</b>
Magreb	16,46	3,79	<b>20,25</b>
Latinoamérica	6,33	6,33	<b>12,66</b>
Unión Europea	1,27	3,79	<b>5,06</b>
Europa Este	0	1,27	<b>1,27</b>

En el ámbito nacional, un **25%** (58,33% hombres y 41,33% mujeres) de las personas atendidas pertenecen a la minoría étnica gitana. En el ámbito de la Unión Europea, un **50%** (50% hombres y 50% mujeres) de las personas atendidas pertenecen al colectivo de trasmontanos.

- Tipología de hogar





## PRINCIPALES SITUACIONES DE CONVIVENCIA (%)

	Hombres	Mujeres	Total
Persona adulta sola	11,39	15,19	<b>26,58</b>
Persona adulta sola con hijos e hijas	1,27	10,13	<b>11,39</b>
Persona adulta con familiares	17,72	6,33	<b>24,05</b>
Persona adulta conviviendo con no familiares	3,8	0	<b>3,8</b>
Pareja con hijos e hijas menores	13,92	7,59	<b>21,52</b>
Pareja con hijos e hijas, conviviendo con familiares	2,53	0	<b>2,53</b>
Pareja sin hijos/	6,33	2,53	<b>8,86</b>
Otras situaciones	0	1,27	<b>1,27</b>

- Fuentes de ingresos en la unidad de convivencia



### FUENTE PRINCIPAL DE INGRESOS (%)

	Hombres	Mujeres	Total
IMV / RG	27,85	21,52	<b>49,37</b>
Prestac. contributiva	11,39	11,39	<b>22,78</b>
Empleo Social			
Protegido	12,66	7,59	<b>20,25</b>
Sin ingresos /			
Economía			
sumergida/ Apoyo	15,19%	15,19%	<b>30,38%</b>
familiar			

#### • Educación

### NIVEL FORMATIVO (%)

	Hombres	Mujeres	Total
Analfabetismo y estudios primarios incompletos	37,97	22,88	<b>60,85</b>
ESO o equivalente	8,86	8,96	<b>17,82</b>
Certificado profesional	2,54	1,27	<b>3,81</b>
Grado medio o superior	7,59	8,67	<b>16,26</b>
Estudios universitarios	0	1,28	<b>1,28</b>

- El **22,22%** de los hombres y el **8,82%** de las mujeres no pueden enfrentarse de manera autónoma a un texto escrito (formulario, documento con información sencilla, etc.).

- El **40%** de los hombres y el **50%** de las mujeres carecen de permiso de conducir, lo que limita el acceso al empleo en el área rural.

#### • Problemática asociada



---

### PROBLEMÁTICA ASOCIADA (%)

	Hombres	Mujeres	Total
Salud mental	12,65	18,99	<b>31,64</b>
Adicciones	13,92	3,8	<b>17,72</b>
Alojamiento y vivienda	3,8	8,86	<b>12,66</b>
Relaciones familiares y de pareja	8,86	15,19	<b>24,05</b>
Convivencia comunitaria	11,39	8,86	<b>20,25</b>
Situación jurídico- administrativa	6,33	6,33	<b>12,66</b>

---

- **Relación con el mercado de trabajo**

- El **31,11%** de los hombres y el **26,47%** de las mujeres habían trabajado en el mercado normalizado al menos seis de los veinticuatro meses previos a la derivación.

- El **28,89%** de los hombres y el **32,35%** de las mujeres lo habían hecho en los programas de Empleo Social Protegido.

## 2. Personas atendidas

En 2023 se han atendido **136 personas en itinerarios individuales** frente a las 141 de 2022, por lo que se mantiene el nivel de atención en términos similares.

PERSONAS USUARIAS POR SSB			
SSB	Hombres	Mujeres	Total
Allo	7	5	<b>12</b>
Ancín-Améscoa	6	6	<b>12</b>
Ayegui	5	5	<b>10</b>
Estella	15	21	<b>36</b>
Los Arcos	5	2	<b>7</b>
Mendavia	10	5	<b>15</b>
Puente la Reina	11	6	<b>17</b>
San Adrián	8	5	<b>13</b>
Viana	6	3	<b>9</b>
Villatuerta	3	2	<b>5</b>
Total	76	60	<b>136</b>

Además, se ha facilitado asesoramiento puntual (actualización de CV, inscripción en una oferta de empleo concreta) a **37 personas** que participaron en el pasado en EISOL Estella, dedicándoles **62 horas** de atención.

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. Se realiza un esfuerzo por generar vínculos de referencia entre profesional y participante, respetando con flexibilidad los ritmos y



decisiones de cada individuo, 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.

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 2023 se han finalizado **70 itinerarios individuales** (35 hombres y 35 mujeres). Estos son los principales resultados alcanzados durante los procesos de acompañamiento y orientación.

- **Duración de las intervenciones**

La duración media de los acompañamientos ha sido de **10,44 meses y 20,7 horas** de intervención directa.

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

-El **60%** de los hombres y el **42,86%** de las mujeres han accedido al mercado laboral normalizado.

-El **20%** de los hombres y el **22,86%** de las mujeres han participado en Empleo Social Protegido y otros recursos adaptados (empresas de inserción, centros especiales de empleo y ocupacionales).

-El **37,14%** de los hombres y el **34,28%** de las mujeres han completado acciones de formación y capacitación laboral.

- Las personas perceptoras o beneficiarias de Renta Garantizada se han reducido el **13,69%**.

- Se ha detectado la necesidad de proporcionar apoyo desde otros recursos especializados (salud y discapacidad, violencia de género, asesoramiento legal, alfabetización) en el **11,43%** de los casos.



### • Impacto de las intervenciones

El *Instrumento de valoración de la exclusión social* que aplica EISOL desde 2015 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).

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.

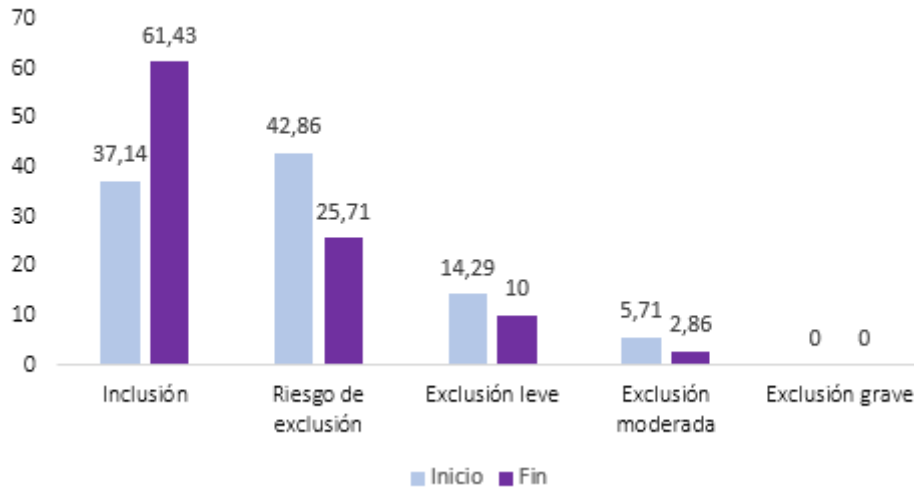
El documento inicial se cumplimenta tras diez horas de atención directa y el final cuando se cierra el expediente. Tal como exige el manual de aplicación, exige combinar la información facilitada por la persona usuaria, por otros agentes profesionales y, sobre todo la observación en múltiples contextos;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

Durante el año 2023 se han **completado 70 expedientes** con diagnóstico inicial y final. Comparar la situación ex ante y ex post muestra el efecto positivo de la intervención de EISOL Estella: el **31,43%** de las personas evaluadas mejoran su valoración diagnóstica global.





### Valoración diagnóstica (%)



Los procesos de acompañamiento favorecen cambios significativos en dos de los cuatro ámbitos vitales identificados por la herramienta:

#### - Situación económica, ocupacional-laboral y residencial

El 50% de las personas presentan mejoras en uno o varios indicadores.

Se reduce un 60,8% el número de personas que tienen este ámbito afectado.

La tasa media de vulnerabilidad o privación baja del 32,86% al 12,86%

#### - Educación, formación, información y capacitación. Recursos personales para el empleo

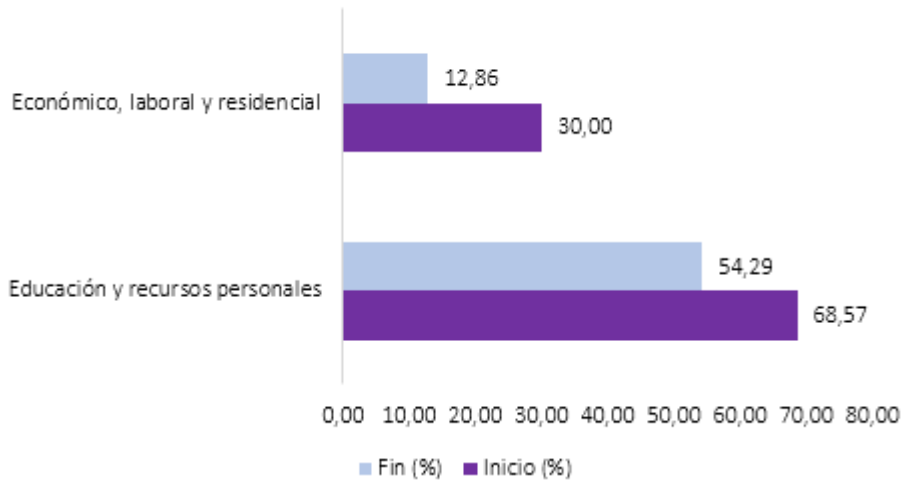
El 70% de las personas presentan mejoras en uno o varios indicadores.

Se reduce un 14,29% el número de personas que tienen este ámbito afectado.

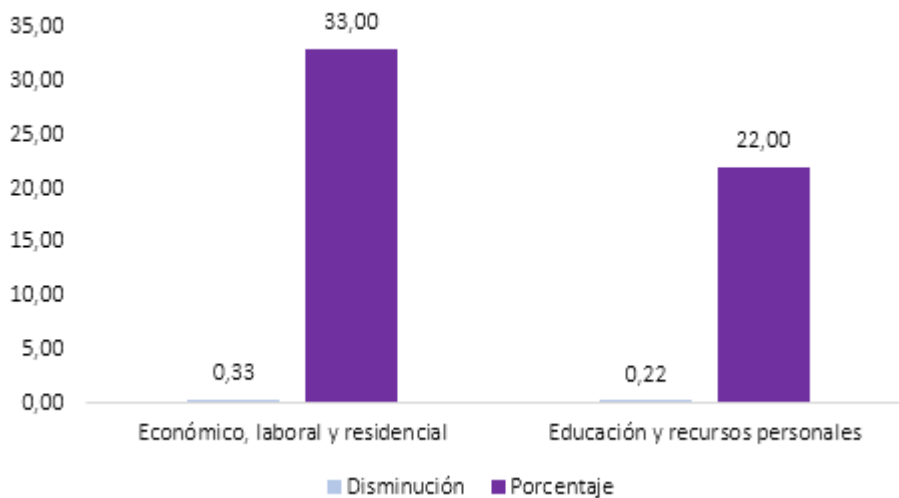
La tasa media de vulnerabilidad o privación baja del 68,57% al 54,29%



### % de personas con ámbito afectado



### Tasa media de vulnerabilidad o privación



Con carácter general, la intervención de EISOL Estella ha conllevado la reducción del riesgo en algunos indicadores clave:



- Recepción de apoyo social (redes primarias y secundarias). Apoyo social de redes secundarias comunitarias (primer contacto con asociaciones y organizaciones) e institucionales (aceptar el apoyo profesional necesario).

- Habilidades para usar los recursos comunitarios (autonomía para realizar gestiones administrativas, mejora de las habilidades para establecer 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)

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

En cuanto al nivel de satisfacción y mejora del/la usuario/a percibido, señala en las encuestas que por encima del 90% de las personas participantes en EISOL considera que le ha sido útil la participación, ha participado de procesos de aprendizaje y ha incorporado nuevas formas de proceder de mayor utilidad en su vida cotidiana y/o en la búsqueda de empleo. Además, valoran en un 4,92/5 a la figura profesional de EISOL referente.



## 4. Otras actividades

### 4.1. Formación para el empleo

Normalmente, las personas atendidas por EISOL han tenido dificultades para acceder o completar formación ocupacional de la oferta normalizada, tanto por los requisitos exigidos para participar 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 reforzaba las situaciones de exclusión y aumentaba las diferencias para el acceso al mercado de trabajo. Eran especialmente visibles los efectos en la reducción de las posibilidades laborales de quienes no se beneficiaban de los procedimientos de acreditación de competencias profesionales o de la cada vez más común exigencia de certificados de profesionalidad de nivel 2.

En 2023 se han desarrollado en el área cursos a los que han podido acceder personas sin titulación previa. Gracias a ello, el **14,29%** de las intervenciones finalizadas durante el año han completado alguna formación oficial.

El fomento de acciones formativas en colaboración con los Servicios Sociales de Base cumple un papel complementario. Pretende que personas en riesgo o exclusión y bajo nivel educativo, con dificultades para desarrollar procesos formativos largos y con mayor carga teórica, 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.

Este año se ha celebrado un curso en colaboración con el SSB de Estella:

- **Formación auxiliar caja y reposición en Estella** (83 horas, 8h teóricas y 75h prácticas) con prácticas en Supermercado Eroski de Estella. Han participado 3 personas, todas ellas mujeres. Pese a la buena valoración de la empresa, no se produjeron contrataciones.

Las y los participantes han puntuado la organización de la formación (4/5), cumplimiento de objetivos (5/5), los docentes de EISOL (4/5) y expectativas cumplidas (4/5).

En 2023 se ha producido una nueva contratación vinculada al curso de **auxiliar caja y reposición en San Adrián** realizado en 2022, con 68 horas (8 h teóricas y 60 h prácticas) y prácticas en Supermercado Eroski. En total han sido contratadas 2 personas, lo que supone un 66,67% de las personas que realizaron el curso.

## 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.

Durante el año 2023, se contactó con 25 empresas de las que se recibieron 29 ofertas. Se propusieron 15 candidaturas para puestos de conducción de línea de producción industrial, auxiliar de caja y reposición, auxiliar de limpieza, peón industrial, soldadura, limpieza vial, supervisión de turno en limpieza (9 hombres y 6 mujeres). Un total de 6 personas, 4 hombres y 2 mujeres obtuvieron un contrato directo. Es decir, el 40% de las personas presentadas fueron contratadas.



### 4.3. Actividades grupales

EISOL Estella ha dinamizado 157 horas de talleres, en los que han participado 151 personas (54 hombres y 97 mujeres) usuarias de todos los Servicios Sociales de Base del área.

Se han trabajado contenidos relacionados con la búsqueda de empleo, habilidades personales y sociales básicas, habilidades en el puesto de trabajo, conocimiento del mercado de trabajo y gestión de conflictos.

Destaca la demanda de talleres de alfabetización digital a través del móvil (trámites con las administraciones, manejo del correo electrónico, almacenamiento de documentos, prácticas básicas de seguridad) ya que la brecha digital es, en la actualidad, un importante factor de riesgo y vulnerabilidad. También destaca la intervención grupal con mujeres de origen magrebí (orientado tanto a la mejora de las habilidades sociales como a la mejora en el manejo de las TIC), colectivo con escasa participación comunitaria y que tiene difícil acceso a la oferta formativa. Además, se ha impulsado un Grupo de Apoyo al Empleo para jóvenes sin formación ni experiencia laboral de larga duración que ha despertado el interés de otros SSB para expandir este modelo.

Las y los participantes han puntuado el interés y utilidad de los talleres (4,52/5), su duración y horario (4,41/5), los docentes de EISOL (4,75/5) y la valoración general (4,59/5). 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).

Por ello, 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 **30,05%** de su jornada laboral al acompañamiento en procesos de intervención individualizada y un **3,66%** adicional a intervención grupal y comunitaria y en un **3,68%** al contacto, intercambio de información y coordinación con SSB, otras administraciones y recursos especializados. La labor del equipo se desarrolla en las localidades de residencia de las personas atendidas, lo que implica desplazamientos que suponen una media del **9,15%** de la jornada laboral. Lo que supone que la interacción con las personas atendidas, el





desplazamiento necesario para la atención de proximidad y la interconexión con profesionales en relación a las necesidades de cada persona, implica la dedicación exclusiva de un **46,54%** de la jornada a las personas.

Además, la continuidad en la formación individual de cada profesional (**268 horas** durante 2023) incrementa las habilidades profesionales, al optar por formaciones relacionadas con el ámbito de desarrollo laboral, en este caso: intervención con mujeres víctimas de violencia de género, orientación laboral, herramientas para la intervención con colectivos migrantes, protección de datos de carácter personal y gestión emocional. De este modo se mantiene una intervención personalizada y especializada, además de compartida por todos los y las profesionales de EISOL.

En cuanto al nivel de satisfacción y mejora del/la usuario/a percibido, señala en las encuestas que por encima del **90%** de las personas participantes en EISOL considera que le ha sido útil la participación, ha participado de procesos de aprendizaje y ha incorporado nuevas formas de proceder de mayor utilidad en su vida cotidiana y/o en la búsqueda de empleo. Además, valoran en un **4,92/5** a la figura profesional de EISOL referente.

## 6. Redes de colaboración

Durante 2023, EISOL Estella ha potenciado la relación con los Servicios Sociales de Base y otros recursos de incorporación del área de Estella:

Desde mayo de 2022, cada Servicio Social de Base tiene asignado un miembro del equipo como referente principal para la atención individual, las actividades grupales y el desarrollo de otras iniciativas (formación, participación en redes, contacto con empresas).

En 2023, el GISAP se encuentra implantado, con distintos grados de desarrollo, en todas las zonas básicas de Estella. La valoración por parte de las y los profesionales implicadas coincide en señalar que ha mejorado la comunicación e intercambio de información con EISOL, lo que favorece la complementariedad de las intervenciones y facilita la planificación y puesta en marcha de otras iniciativas. Desde el equipo creemos que nos está permitiendo participar de forma más activa y coordinada en el trabajo de los servicios de atención primaria.

### Redes de Empleo

Se ha programado una reunión de la red de empleo de Lodosa, Mendavia y San Adrián (Agencia de Empleo de Lodosa, SSB, técnica municipal de empleo y Cruz Roja) para comienzos de 2024, a objetivo de establecer un espacio útil para mejorar el conocimiento mutuo de los recursos, detectar necesidades formativas y valorar su viabilidad o posibles fuentes de financiación.

## Empresas de inserción

El nuevo protocolo de derivación a las EIS se ha consolidado durante el año 2023 y ha permitido el acceso en igualdad de condiciones de todos los Servicios Sociales de Base a las vacantes ofertadas. En concreto, EISOL ha gestionado **8 ofertas** de 3 EIS, enviando 41CV (16 hombres y 25 mujeres) y accionando 13 contrataciones. (4 hombres y 9 mujeres). Lo que ha supuesto una contratación del **31,71%** de las personas candidatas.

## Otras redes

EISOL ha intervenido en 5 casos de manera colaborativa con otros equipos profesionales, el Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (3 casos) y el Equipo de Atención a la Infancia y la Adolescencia (2 casos).

EISOL Estella ha participado puntualmente en la red de infancia de Los Arcos aportando información sobre los indicadores de riesgos de una familia atendida por EAIA Estella y el SSB.

Además, un referente de EISOL ha participado como profesional de referencia en un encuentro con enfoque dialógico, tras la invitación del SSB de Villatuerta y la persona usuaria.

Todo ello pone en valor la interconexión de los equipos de los CSS y la posibilidad de mejorar intervenciones diversas a través del aporte de otras figuras profesionales.



## 7. Conclusiones y estrategias

### 7.1. Conclusiones

En 2023, EISOL Estella recibió **114** derivaciones, en su mayor parte hombres (**56,14 %**), desde los diez Servicios Sociales de Base del área. La edad media en ambos sexos se sitúa en torno a los **38,32** años, compartiendo características comunes: personas de origen nacional, beneficiarias de IMV / RG, miembros adultos de una pareja con menores a cargo o mujeres con hogares monomarentales, sin estudios primarios completos y con desempleo de larga duración.

El recurso ha intervenido con **290** personas. El análisis de los itinerarios finalizados muestra que tienen un impacto positivo en las y los participantes, con mejoras generalizadas en los ámbitos ocupacional-laboral, formativo y de recursos personales para el empleo.

También se ha desarrollado una actividad significativa con grupos de usuarios y usuarias de los SSB, con **157** horas de formación y prácticas para **151** personas.

### 7.2. Estrategias

Tras analizar el desempeño de equipo y los resultados alcanzados en 2023, se plantean como objetivos para 2024:

- Incrementar las sesiones dedicadas a alfabetización digital y búsqueda de empleo a través del móvil, concretamente con las personas que tienen dificultad con el manejo de castellano, que no suelen beneficiarse de la oferta formativa existente en esta materia realizando más de 5 acciones grupales en las que se trabaje esta temática.
- Contar con la participación de otros equipos especializados (EAIA y EAIV) en las acciones formativas grupales, bien con apoyos puntuales o diseño de cursos compartidos; al menos en una acción grupal ( 2 acciones programadas equipo )



- Consolidar el acceso del equipo a la intervención grupal con población joven que ni estudia ni trabaja en el SSB de Mendavia y ofrecer este formato al resto de SSBs del área (replicar en otro SSB).
- Mejorar y aumentar la presentación del recurso a las empresas y la intermediación laboral en relación al año 2023. por zonas básicas de atención primaria, en coordinación con los Servicios Sociales de Base.
- Impulsar y consolidar las posibles redes de empleo para generar espacios de trabajo conjunto en la zona, especialmente la que se inicia en Lodosa, y generar una nueva red en otro SSB (2 redes).

# ANEXO III



MEMORIA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A INFANCIA Y ADOLESCENCIA DEL ÁREA DE  
ESTELLA

# Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA)

---

Área de servicios sociales de Estella

**Memoria de actividades 2023**

**11/03/2024**

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 2023. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Estella gestionado por la Fundación Gizain.





## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	3
1.1. Casos derivados en 2023.....	3
1.2. Familias atendidas durante 2023.....	3
Características de las familias.....	4
Características de los y las menores.....	5
Características de los padres y madres.....	7
2. DESARROLLO DEL PROCESO.....	13
2.1. Características del proceso de valoración.....	13
Propuesta de intervención:.....	15
2.2. Características del proceso de intervención.....	18
Tipo de intervención realizada por el EAIA:.....	18
Procedimiento de trabajo en la intervención psicoeducativa.....	18
2.3. Características del proceso de apoyo y soporte técnico a los agentes sociales.....	19
Asesoramiento a la red técnica.....	19
Asesoramiento a la red: trabajo en red.....	20
Formación a los agentes sociales (actividades comunitarias).....	21
Coordinación con la SFYM y CSS.....	22
3. SUPERVISIÓN DEL PEIF.....	23
4. RESULTADOS.....	24
4.1. Impacto de las intervenciones.....	24
4.2. Eficiencia en la intervención.....	26
4.3. Formación.....	27
CONCLUSIONES.....	28



## 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 Foral 12/2023, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2023).
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE nº 234, de 05/06/2021).
- 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.

La finalidad de EAIA se vincula directamente a algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**: 3. Salud y bienestar, 5. Igualdad de género, 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter protector se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: promoción de salud y bienestar de las y los menores atendidos, promoción de corresponsabilidad en el cuidado y reducción de las desigualdades de las y los menores atendidos y sus familias.



## 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 2023 y casos totales con intervención durante el mismo año.

### 1.1. Casos derivados en 2023

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

**Tabla 1: ORIGEN DE LAS DERIVACIONES 2023**

SSB	Número	%
Estella	4	20
Puente la Reina	8	40
Viana	1	5
San Adrián	0	0
Allo	1	5
Mendavia	1	5
Los Arcos	0	0
Villatuerta/Abárzuza	1	5
Ancín	2	10
Ayegui	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

En 2023 son atendidos por el Equipo un total de 45 casos (20 nuevos y 25 que provenían del año anterior). De éstos, un 43,5% son casos nuevos derivados a lo largo del año. No existe lista de espera a 31 de diciembre.

### 1.2. Familias atendidas durante 2023

Durante el año 2023 el EAIA Estella ha atendido un total de 45 familias.

**Tabla 2: CASOS TOTALES ATENDIDOS Y NÚMERO DE MENORES**

	Casos atendidos	Nº menores
Enero	25	51
Febrero	23	43
Marzo	23	43
Abril	23	45
Mayo	28	53
Junio	29	57
Julio	24	49
Agosto	21	46
Septiembre	21	47
Octubre	20	44
Noviembre	17	37
Diciembre	18	39



La media de casos atendidos mensualmente durante 2023 ha sido de **22,6 casos**.

**Tabla 3: CASOS ABIERTOS Y CERRADOS EN EL 2023**

	Abiertos	Cerrados
Enero	0	3
Febrero	1	2
Marzo	2	2
Abril	2	1
Mayo	6	1
Junio	2	5
Julio	0	4
Agosto	1	0
Septiembre	0	3
Octubre	2	3
Noviembre	0	3
Diciembre	4	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>27</b>

Durante el ejercicio del año 2023 se han iniciado **20** casos y se han dado de baja **27**. Como criterio general, la intervención es de un máximo de 18 meses. La media de intervención en el Área de Estella ha sido de **12,1 meses**. Un **20%** de los casos se mantienen con una temporalidad de intervención superior a un año. El **4,4%** de los casos que se mantienen por encima de los dos años de intervención, corresponden a situaciones en las que los menores se encuentran en desprotección severa/muy severa; se trata de familias con nula conciencia de la situación y baja colaboración y se trabaja la activación de un recurso de mayor intensidad o una medida de protección superior.

### **Características de las familias**

**Tabla 4: TIPO DE HOGAR**

	Frecuencia	%
Pareja con hijos/as	15	33,3
Madre sola con hijos/as sin presencia de otro progenitor	5	11,2
Padre solo con hijos/as sin presencia de otro/a progenitor/a	1	2,2
Madre sola con hijos, conviviendo con familiares	1	2,2
Reconstituida	2	4,4
Progenitores separados (intervención ambos núcleos)	15	33,3
Progenitores separados (intervención un núcleo)	5	11,2
Acogimiento familia extensa	1	2,2
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>



Un **66,7%** de las familias atendidas en el Área de Estella se caracterizan porque los progenitores están separados. Solo el **33,3%** de las familias están constituidas por padre y madre conviviendo en el mismo domicilio. Las familias separadas con convenio regulador alcanzan el **33,3%**, marcando una tendencia al alza.

Destaca la instrumentalización de los/as menores que se observa en los procesos de separación, así como la judicialización y conflictiva asociada a los acuerdos de custodia.

**Tabla 5: PROCEDENCIA**

	Frecuencia	%
África	13	14,4
Asia	2	2,2
Latinoamericana	14	15,5
España	53	58,9
Otros países Unión Europea	8	8,9
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

El porcentaje mayoritario de la población total atendida durante el año 2023 corresponde a familias autóctonas (**58,9%**). En segundo lugar, estarían representadas las familias procedentes -alguno de sus miembros- de Latinoamérica (en mayor número las madres). Después estaría el origen africano, mayoritariamente familias de origen marroquí. Una pequeña representación de familias procede de otros países europeos y solo una familia de Asia (Pakistán). Un **13,6%** de las familias pertenece a etnia gitana. En el recuadro de procedencia se tiene en cuenta a las figuras progenitoras, por lo que aparecen 90 y no 45.

### **Características de los y las menores**

Se han atendido un total de 91 menores a lo largo de 2023.

**Tabla 6: NÚMERO DE MENORES**

	Nº 1er Hijo/a	Nº 2º Hijo/a	Nº 3er Hijo/a	Nº 4º Hijo/a	Total
Niña	19	10	4	3	36
Niño	26	19	8	2	55
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>91</b>

Respecto a la distribución por sexo de los y las menores con los que se ha llevado a cabo la intervención, ha predominado un mayor número de niños (**57,8%**) que de niñas (**42,2%**).

Por otro lado, las familias que tienen uno o dos hijos/as representan el **73,3%** de las familias. Solo un **15,5%** son familias constituidas por tres menores y un porcentaje minoritario por 4 menores (**11,1%**) Respecto al número de menores por familia, un



71,7% de las familias tienen entre uno y dos hijos/as mientras que un 28,2% tiene tres o más de tres hijos/as.

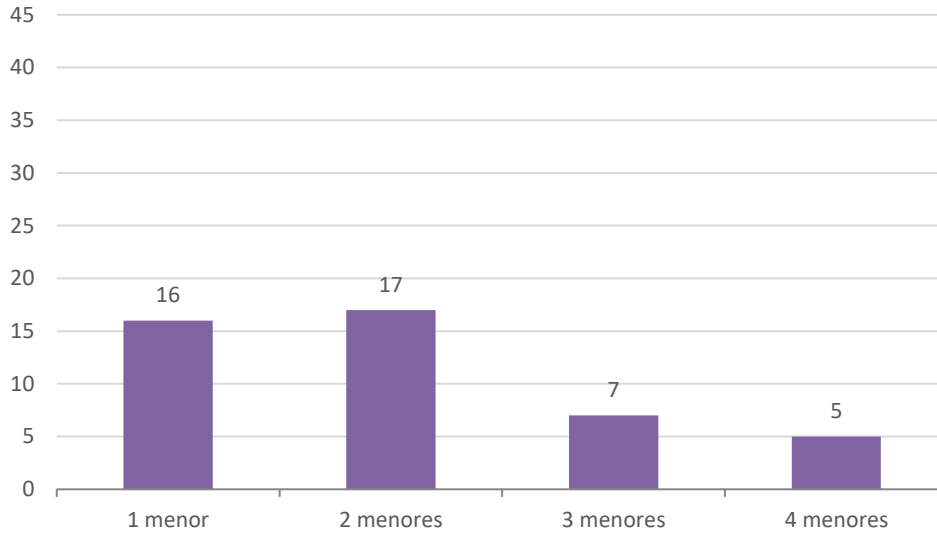


GRÁFICO 1: Número de menores por familia

Cerca de la mitad de los/las menores (40,6%) se sitúan en la franja de edad de 12 a 15 años. El 16,5% entre los 16 y 18 años. Esto supone que un 57,1% de los/as menores atendidos/as se encuentran en la etapa de la adolescencia. Esto se relaciona con la tipología de desprotección “incapacidad parental de control de la conducta del niño, niña o adolescente”, la segunda más frecuente detectada por los SSB.

Un porcentaje residual (5,5%) tienen entre 0 y 3 años. Este último dato podría señalar la falta de detección en etapas iniciales del desarrollo.

### Rango de edad menores

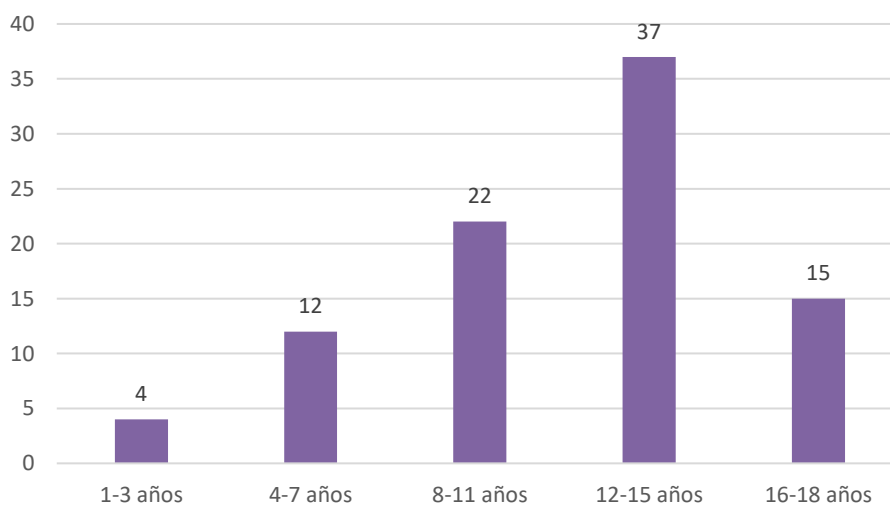


GRÁFICO 2: Distribución de los y las menores por edad



Dentro del grupo de menores atendidos/as, existen ciertas características asociadas a la situación de desprotección, que sitúan a los/as menores en una condición de mayor vulnerabilidad. En un 68,9% de los/as menores aparecen problemas de Salud Mental (43%) junto con consumo de tóxicos (19,1%). Ambas aparecen en la mayoría de los casos junto a otras. Un 10,6% además atraviesa procesos de enfermedad y un 12,7% ha sido víctima de violencia sexual y/o de violencia escolar (*bullying*), ésta última incide especialmente en menores con alguna discapacidad. Por otro lado, un 7,7% de los/las menores atendidos/as tiene reconocida una discapacidad y de este grupo, un 42,8% son menores de 6 años.

Características Menores

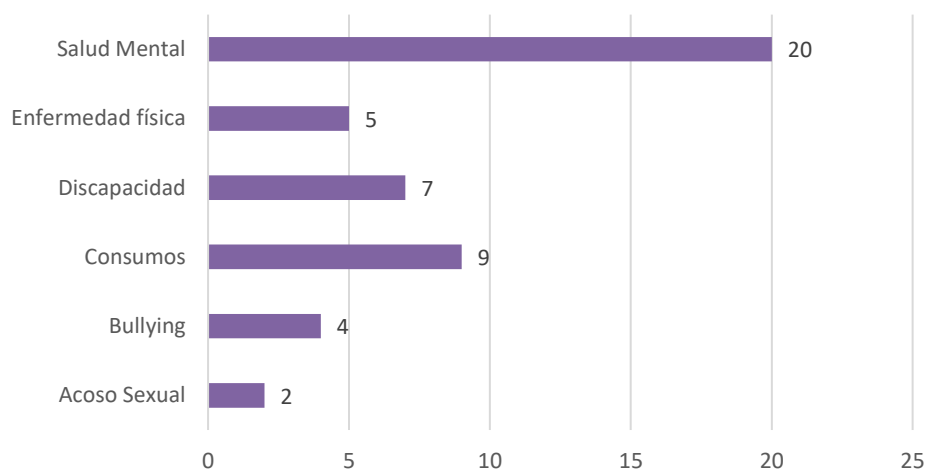


GRÁFICO 3: Características menores

### Características de los padres y madres

Un porcentaje mayoritario de madres (45,5 %) se encuentran en el intervalo de edad comprendido entre los 36 y 45 años. En el caso de los padres, la mayor parte se encuentra entre la horquilla de 46 a 60 años (46,3 %). Así, el 85,36% de los padres y el 77,27% de las madres, están por encima de los 36 años, siendo minoritaria la franja de edad de los 18 a los 35 años. Estos datos guardan relación con la edad en la que mayoritariamente se detecta la desprotección en los menores del área (adolescentes entre 12 y 17 años.)



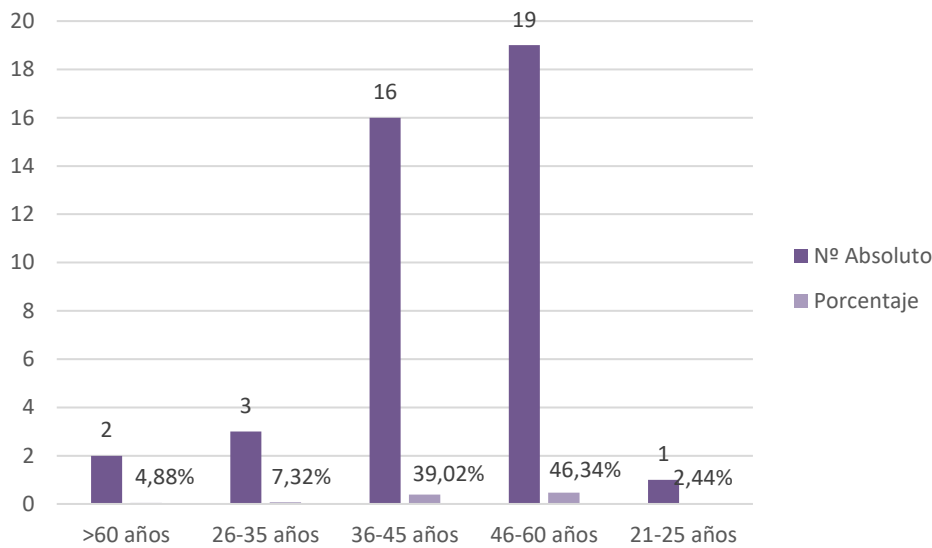


GRÁFICO 4: Distribución de los padres por edad

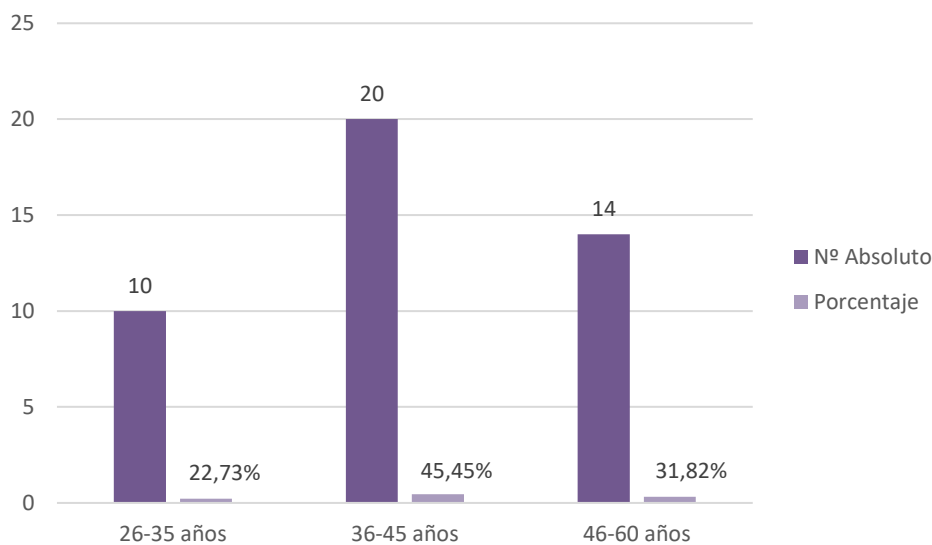


GRÁFICO 5: Distribución de las madres por edad

En el terreno de los estudios, se recogen todos los datos de las madres, pero no se dispone de este dato en el caso de ocho padres, por lo que la comparación de ambos grupos tiene limitaciones. Con los datos disponibles sí se puede constatar que tanto padres como madres cuentan como mínimo con estudios primarios finalizados, un 79% de madres y un 72,9% de padres. Ellas continúan su itinerario formativo con mayor frecuencia que ellos, y en mayor medida, acceden a la universidad, aunque en ambos casos el porcentaje es minoritario (9,5% y 5,5% respectivamente).

Un 24,3% de los padres y un 16,3% de las madres estuvieron escolarizados, pero no llegaron a finalizar los estudios primarios. También minoritario es el analfabetismo, teniendo más incidencia en las madres (4,7%). En este sentido, la carencia de formación de mayor nivel es un factor a tener en cuenta en el acceso al mercado laboral y tiene un impacto en la capacidad económica de las familias (ver gráfico 8)

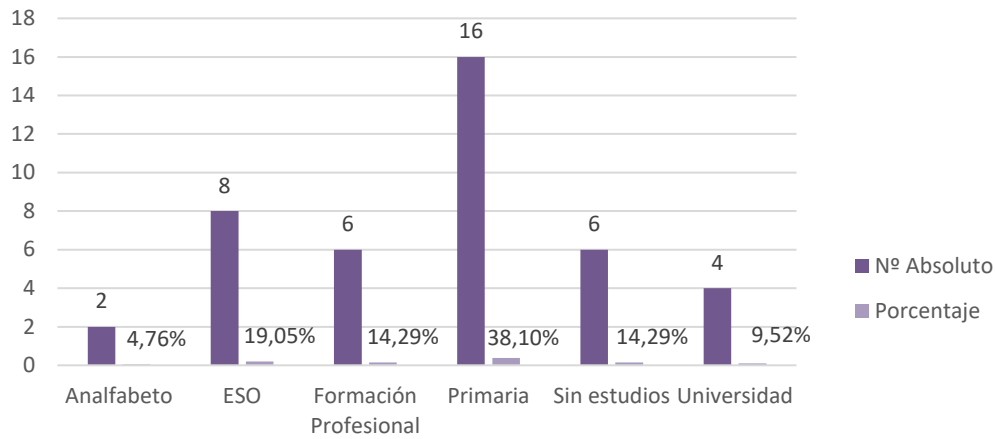


GRÁFICO 6: Nivel educativo de madres

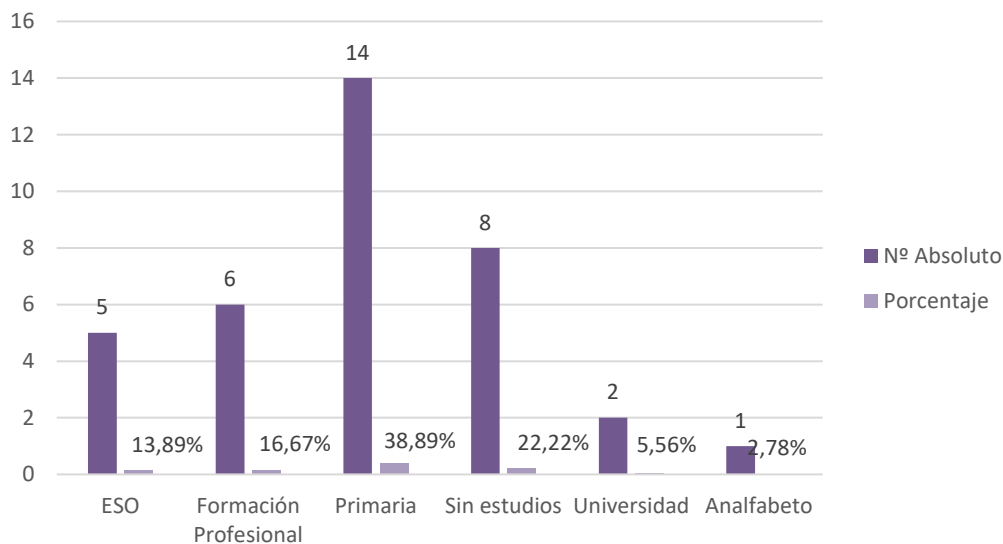


GRÁFICO 7: Nivel educativo de padres

En cuanto a las fuentes de ingresos, en un **64,1%** de los casos alguno de los progenitores tiene un empleo. En segundo lugar (**21,8%**), se detecta una presencia significativa de familias en las que al menos uno de sus miembros es perceptor/a de RG (ya sean éstas totales o parciales). La economía sumergida alcanza un **6,4%**.



### Fuentes de Ingresos

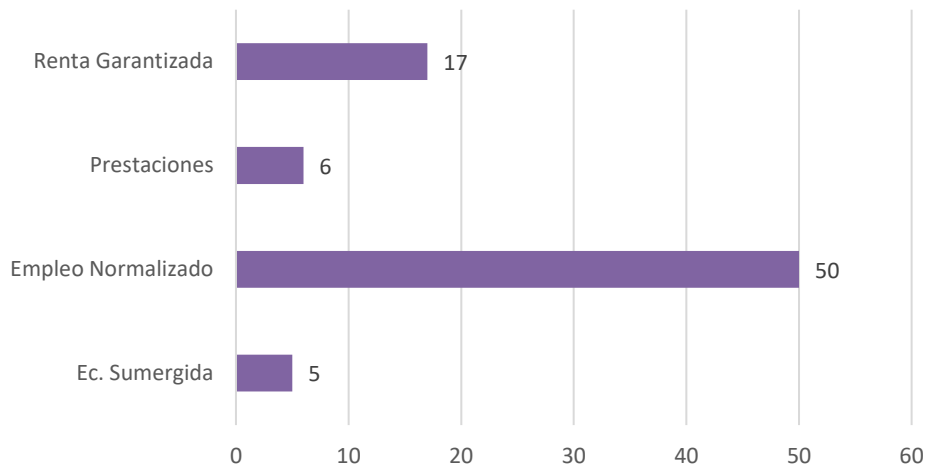


GRÁFICO 8: Fuentes de ingreso

Se trata por tanto de familias que mayoritariamente disponen de un empleo. No obstante, un 28,2% se encuentra en una situación de vulnerabilidad económica y social que se añade a las dificultades en el ejercicio de la parentalidad y el cuidado.

Otros factores asociados son esenciales en la interacción y atención a menores (gráfico 9).

### Características progenitores

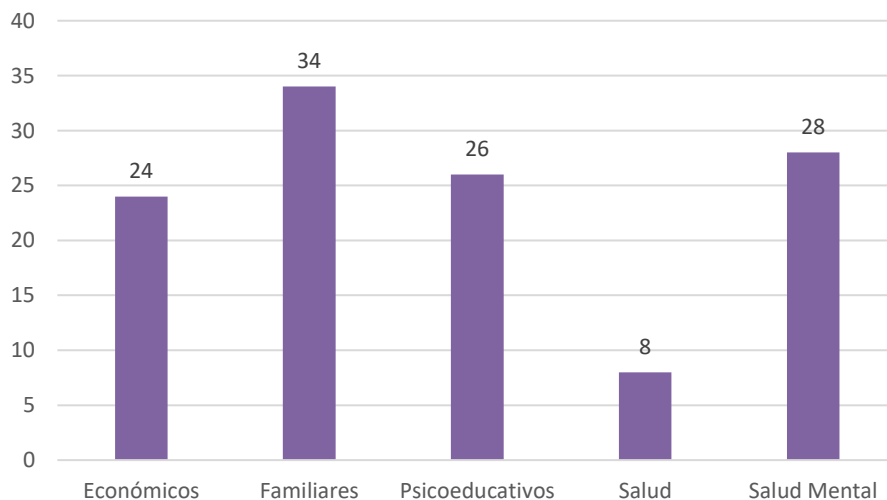


GRÁFICO 9: Características asociadas a progenitores

En la totalidad de las familias se encuentra al menos un factor asociado. El más frecuente es el de factores familiares, que aparece en un 75,5% de las familias atendidas. Esto significa que hay características que se detectan con frecuencia asociadas por ejemplo a la sobreprotección, relación conflictiva entre los progenitores, ausencia de reconocimiento de responsabilidades en el sufrimiento o



daños y problemas causados por sus hijo/as, la no existencia de referentes positivos o la pertenencia a contextos familiares disfuncionales o carenciales. En un 62,2% se detecta que alguno de los progenitores está siendo atendido en salud mental, muestra inestabilidad mental sin atender o adicciones que comprometen el adecuado cuidado de los/as menores. Los factores psicoeducativos están presentes en un 57,7% de las familias, esto es, que se detecta falta de estructura familiar (horarios, hábitos y rutinas), incompreensión de la familia acerca de la etapa del desarrollo evolutivo en la que se encuentran sus hijos/as, dificultad de expresión de emociones o ausencia de estímulos afectivos. Los factores económicos se encuentran en un 53,3% y engloban situaciones que atraviesa la familia como inestabilidad en la fuente de ingresos, condiciones desfavorables de la vivienda, dificultades para acceder a recursos comunitarios o para activar un proceso de inserción socio laboral.

Estas cuestiones entroncan directamente con las competencias parentales, así como la toma de conciencia del problema y la motivación para el cambio, ya que están relacionadas con la comunicación y entendimiento de los progenitores en la toma de decisiones o actuaciones de cuidado, o la situación de estabilidad mental necesaria para sostener emocionalmente a los hijo/as y acompañarlos en sus procesos.

**Tabla 7: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A PRONÓSTICO  
RECUPERABILIDAD (%)**

	Padres	Madres
Motivación para el cambio	54,1%	64,2%
Conciencia de problema	39%	53,5%

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. Es significativo el bajo porcentaje de conciencia del problema sobre todo en los padres, aspecto que impacta en gran medida en el desarrollo del proceso de intervención con la familia. Probablemente sea uno de los factores determinantes en el grado de colaboración familiar y compromiso con el cambio acompañado. El factor género muestra cómo las madres en un porcentaje mayoritario, presentan mayor motivación para el cambio y conciencia del problema, por lo que recae sobre ellas en mayor medida la mejora de las competencias de cuidado, teniendo que compensar la falta de corresponsabilidad de los padres en el cuidado de las y los hijos. Igualmente, los equipos EAIA trabajan con los padres, madres, tutores/as para fomentar su toma de conciencia y cambio en este sentido, así como para asumir el papel que como progenitor le corresponde en la atención a sus hijos e hijas y la educación compartida en la corresponsabilidad de la atención y cuidado de menores.



**Tabla 8: VIOLENCIA DE GÉNERO (%)**

	Frecuencia	%
No	22	48,9
Si	15	33,3
Sospecha	8	17,8

Las familias con las que se ha intervenido desde el EAIA, a lo largo del año 2023 presentan Violencia de Género en un **33,3%**, lo que supone que las y los menores están siendo, a su vez, víctimas de violencia de género y presentando elementos conductuales y sintomatología relacionada, no sólo con maltrato, sino también con esta cuestión.

El perfil tipo aproximado del total de las familias que fueron objeto de intervención por parte del EAIA en el 2023, se corresponde con familias de progenitores separados, cuentan en su totalidad con antecedentes de intervención por parte de los SSB y pertenecen mayoritariamente al colectivo de población autóctona. Mantienen un promedio de 1 o 2 hijos/as por familia y la mayoría de ellos/as se encuentran en el intervalo de entre 12 y 17 años, en mayor número varones. Los padres y madres se encuentran por encima de los 40 años, con estudios primarios o superiores y sus principales fuentes de ingreso se corresponden con empleo normalizado. Las principales problemáticas asociadas al mantenimiento de las dificultades en el ejercicio de la parentalidad, se corresponden con las dificultades de relación y conflictividad entre progenitores, problemática de salud mental tanto en los menores como en sus progenitores, sobreprotección, así como dificultades para establecer horarios y rutinas adecuadas, asunción de responsabilidad en el malestar o daños causados por sus hijos/as y falta de recursos en el manejo de la conducta adolescente, en algunos casos además asociada a discapacidad de los/as menores.



## 2. DESARROLLO DEL PROCESO

Los casos que son derivados al Equipo son atendidos a través de un procedimiento estructurado cronológicamente. Este proceso se organiza en torno a 2 fases: valoración que suele durar 3 meses aproximadamente y la Intervención Psico-socio-educativa. 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 2023. 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 y otros derivados directamente de la Subdirección de Familia y Menores con un Plan de Caso ya definido, que pasan sin mayores preámbulos a la fase de Intervención.

Durante el año 2023, **13** casos fueron notificados por SSB con una valoración de un gradiente de desprotección moderado, **3** con un gradiente de desprotección severo y **1** con una valoración de muy severo. En total los porcentajes fueron: **65%** de casos moderados, un **15%** de casos severos y un **5%** muy severo.

La notificación de **3** casos (**15%**) se dio sin valoración del gradiente de desprotección.

### 2.1. Características del proceso de valoración

Tras la recepción del caso, se inicia el proceso de valoración con la intervención de las distintas profesionales del equipo a fin de valorar el gradiente de desprotección existente, 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 diagnóstica.

En los casos notificados durante el 2023, se ha constatado la siguiente tipología de la situación de riesgo de desprotección:



**Tabla 9: TIPOLOGÍA DE MALTRATO**

	Frecuencia	%
Maltrato físico	5	7,9
Negligencia necesidades básicas	10	15,9
Negligencia necesidades de seguridad	9	14,3
Negligencia psíquica	11	<b>17,5</b>
Negligencia formativa	9	14,3
Abuso sexual	0	0
Explotación sexual	0	0
Maltrato psíquico	4	6,3
Abandono	0	0
Incapacidad parental para el control de la conducta	14	<b>22,2</b>
Corrupción	0	0
Otras tipologías	1	1,6

Mayoritariamente la tipología está centrada en la incapacidad parental para el control de la conducta de los/as hijos/as (**22,2%**) y también en la negligencia psíquica (**17,5%**) sobre todo en lo que se refiere a la interacción y afecto en el cuidado y en muchas ocasiones la sustitución de la presencia parental por las pantallas en todas las franjas de edad de los/as menores, así como a la falta de transmisión de normas y límites.

En 2023 EAIA completó la valoración de un total de **21** casos con los resultados siguientes:

**Tabla 10: VALORACIÓN CASOS EAIA**

	Frecuencia	%
Leve	3	14,4
Moderado	8	38
Severo	9	42,8
Muy severo	1	4,8
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

El **80,1%** de los casos valorados en el 2023 se encuentran entre moderados y severos. Hay pocos casos valorados como muy severos sin embargo en los casos revalorados este porcentaje aumenta. En lo que respecta a la concordancia con las valoraciones de gradiente que realiza el SSB correspondiente, solo en un **38,1%** hay una concordancia por lo que predomina cierta discrepancia en el criterio. La mayor complejidad de la valoración de los EAIA y sus equipos multidisciplinares permite ahondar con mayor dedicación y precisión en los elementos de valoración y, por ende, en los resultados obtenidos. Es importante incidir en la necesidad de utilizar herramientas consensuadas (Manual de Protección) y validadas que incidan en indicadores comunes de valoración, reduciendo el sesgo subjetivo profesional.





### **Propuesta de intervención:**

Tras ejecutar el proceso de valoración, los y las profesionales de EAIA, proponen las necesidades de tratamiento. En la mayoría de los casos, éstas 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 11: DECISIONES ADOPTADAS EAIA**

	Frecuencia	%
Cierre y archivo	2	9,5
Elaborar plan de intervención (EAIA-PEIF)	16	76,2
Cierre y apertura en intervención. Riesgo leve	2	9,5
Cierre y apertura en intervención. Vulnerabilidad	1	4,8
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Se observa que en un porcentaje significativo de los casos de 2023 (72,8%) el planteamiento del plan de intervención se elabora y lleva a cabo desde el propio EAIA. Un 13,7% de los expedientes valorados hace referencia a situaciones catalogadas con un gradiente de desprotección leve, entre los que se encuentran en su mayoría, situaciones familiares que tras la intervención del EAIA disminuyen el gradiente de desprotección.

**Tabla 12: PROPUESTA INTERVENCIÓN EAIA**

	Frecuencia	%
Intervención EAIA	10	45,5
Derivación PEIF	6	27,3
Derivación SSB	3	13,7
PEA	1	4,5
SFM-COA	1	9
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Además, se han revalorado un total de 4 casos. Tras esta revaloración se han detectado un cambio de gradiente en un 8,9% de los casos (de severo a muy severo). Por otro lado, se han realizado 6 reaperturas de casos que habían tenido intervención previamente en el EAIA. Lo que supone un porcentaje de 13,3% de casos retornados respecto al total de casos atendidos.

### **Procedimiento de trabajo en la valoración**

El proceso de valoración se realiza aproximadamente 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. La



psicóloga realiza la valoración psicológica y una de las educadoras, la educativa. Dentro de este proceso se utilizan diversos instrumentos de evaluación:

- Instrumento para la evaluación de las situaciones de desprotección infantil de la Comunidad Foral de Navarra.
- 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/a y supervisado/a tanto por la Coordinadora como por el resto de profesionales que conforman el Equipo (trabajo interdisciplinar) que se realiza en las reuniones de equipo semanales.

Se realizan **dos tipos de valoraciones**: la valoración educativa a cargo de las Educadoras Sociales y la valoración psicológica realizada por la Psicóloga. A continuación, se detallan algunos de los objetivos planteados en cada una, así como las herramientas para trabajar su consecución:

- Valoración educativa:
  - **Algunos de los objetivos a concluir en dicha valoración son:**
    - Establecer vínculo con la familia.
    - Observación del estado de la vivienda.
    - Explorar entorno y redes familiares de apoyo.
    - Estilos educativos de los progenitores.
    - Explorar las funciones parentales.
    - Explorar el vínculo y apego de los menores.
  - Metodología/técnicas para ello:
    - Escucha activa.
    - Observación.
    - Entrevista semiestructurada, datos familiares.
    - Ecomapa.
    - Ficha de valoración observación sistémica.
    - Entrevista ECP-12.
    - Cuestionario PEE estilos educativos.
    - Test competencias parentales –Barudy.
    - Fichas guía salud, relaciones interpersonales.
    - Escala funcionamiento parental.
- Valoración psicológica:
  - **Objetivos** a valorar:
    - Crear alianza terapéutica.
    - Recabar información sobre la composición familiar, historia familiar y acontecimientos vitales significativos.



- Valorar el funcionamiento psicológico de padres/madres o responsables y otros adultos convivientes o no con las personas menores de edad.
- Evaluar la capacidad de cuidado de padres/madres o responsables y otros adultos convivientes o no con las personas menores de edad.
- Explorar los estilos de apego.
- Estudiar las relaciones familiares y dinámica familiar.
- Evaluar las características individuales a nivel psicológico de las personas menores de edad.
- Recoger la existencia o no de indicadores de malestar psicológico y daño significativo.
- Indagar sobre los factores de protección.
- Obtener información sobre motivación al cambio
- **Metodología:**
  - El proceso de valoración psicológica se llevará a cabo a través de sesiones tanto grupales como individuales, llevándose a cabo en sesiones, aproximadamente de una hora de duración aproximadamente y prioritariamente en espacios de Centros de Servicios Sociales, Servicios Sociales de Base o Ayuntamientos.
  - 1 sesión con todos los miembros de la familia.
  - 2 sesiones con cada progenitor o persona al cuidado de las personas menores de edad.
  - 1 sesión con cada persona adulta que forme parte del núcleo familiar y sea relevante para el desarrollo de las personas menores de edad.
  - 1 o 2 sesiones con cada menor.
- Algunas **herramientas/técnicas** para conseguirlos:
  - Entrevista semiestructurada
  - Observación
  - Genograma
  - Línea de vida
  - Historia de vida
  - Cuestionario para la evaluación de adoptantes, cuidadores, tutores y mediadores (CUIDA)
  - CaMir-R
  - Sistema de Evaluación de Niños y Adolescentes (SENA)
  - Dibujos
  - Juego libre



## 2.2. Características del proceso de intervención

Tras ejecutar el proceso de valoración, 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, serán derivados a otros recursos del sistema de protección.

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

El carácter multidisciplinar de los y las profesionales que componen el servicio debería fomentar el diseño y ejecución de intervenciones psicoeducativas. En el Área de Estella, los procesos de valoración de la desprotección sí fueron abordados de forma multidisciplinar no así los procesos de intervención familiar por objetivos, que fueron llevadas a cabo únicamente en su vertiente educativa. Esto se debe a factores como la desproporción existente entre el número de educadoras y psicólogas (3/0,70). También a la rotación de personal ocurrida en el equipo educativo a lo largo del año 2023 que ha supuesto una reorganización constante de los casos atendidos, tratando a la vez, de homogeneizar las ratios por profesional en un contexto de reducción de derivaciones.

Dentro de este apartado cabe destacar los 150 asesoramientos profesionales que ha realizado en su mayoría la trabajadora social del equipo y en algunas ocasiones la coordinadora del mismo, junto con los SSB dentro del marco de la Red de Protección Infantil. Se han llevado a cabo por otro lado, 68 asesoramientos telefónicos a los SSB, fuera de los espacios calendarizados de la Red de Protección Infantil. 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. En el 93,9% de los casos se ha seguido atendiendo desde el Programa de Infancia de SSB y el 6,1% ha requerido de una intervención especializada (EAIA, PEIF o actuación desde secundaria por la gravedad y urgencia de la situación familiar).

### *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 presentando diversas modalidades que desarrollamos a continuación:

- Visita domiciliaria. El número de visitas es de 4 mensuales por caso como mínimo. Las intervenciones se mantienen un promedio de un año.
- Entrevistas individuales con las y los miembros del sistema familiar.
- Entrevistas familiares.

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 en la reunión de Equipo desde un punto de vista interdisciplinar y también en espacios individuales con las personas del equipo educativo que asumen la referencia del caso.



### 2.3. 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. El EAIA Estella ha destinado una parte de su trabajo a través de la figura de Trabajo Social, al mantenimiento de canales de comunicación con los y las profesionales que configuran la red de apoyo.

Periódicamente se traslada el “Plan de caso” y el “Informe de finalización” de 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.

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: sociales, educativos, sanitarios, judiciales, cuerpos de seguridad, incorporación socio-laboral, violencia de género, especializados en varios sistemas, protección y comunitarios.

#### *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. En el año 2023 se ha dedicado **316 horas** a esta labor de soporte técnico a través de la presencia en las Redes de Protección a la Infancia. 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.

El asesoramiento técnico es una de las tareas que la Trabajadora Social y la coordinadora realiza de forma diaria con los diversos agentes pertenecientes a los Servicios Sociales de Base. De hecho, a día de hoy, la profesional no lleva ningún caso como referente, siendo una de sus principales funciones el establecimiento de redes y el manejo fluido de las relaciones con los y las profesionales de los SSB.

### *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 éstas.
- 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 como figuras de asesoramiento y seguimiento.
- Las profesionales del EAIA 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:

Se realizan coordinaciones con la Red de Protección Infantil cada dos meses y en algunos casos mensual con los Servicios Sociales de Base, Centro de Salud y Centros Educativos para promover la detección de nuevos casos, establecer las líneas de trabajo definidas por objetivos y agentes de ejecución y para analizar la evolución de los que se han hablado en reuniones previas. Cada agente expone el trabajo que ha realizado y se evalúa su recorrido, tomando decisiones de continuar en seguimiento, establecer las tareas a realizar o derivar a los recursos pertinentes como el EAIA. En total la trabajadora social del equipo ha destinado **282 horas** a participar en Reuniones de Red. A continuación, se exponen el número de reuniones de red mantenidas por la trabajadora social distribuidas por zonas básicas:





**Tabla 13: COORDINACIONES EN RED DE PROTECCIÓN INFANTIL  
2023**

SSB Estella	0
SSB Iruzu	9
SSB Ancín-Amescoa	8
SSB Los Arcos	8
SSB Viana	3
SSB Mendavia-Lodosa	14
SSB San Adrián	10
SSB Valdizarbe	17
SSB Ayegui	6
SSB Allo	9

Por otro lado, se convocan “Grupos de trabajo en Red” a demanda de los diversos agentes que intervienen en un caso con una familia en concreto. La trabajadora social ha dedicado **22 horas** a participar en estos espacios y **19 horas** el equipo de intervención (educadora y psicóloga). En 2023 se ha trabajado de esta forma en el siguiente número de ocasiones:

**Tabla 14: GRUPO DE TRABAJO EN RED POR CASO 2023**

SSB Estella	7
SSB Iruzu	1
SSB Ancín-Amescoa	0
SSB Los Arcos	3
SSB Viana	0
SSB Mendavia-Lodosa	6
SSB San Adrián	1
SSB Valdizarbe	3
SSB Ayegui	3
SSB Allo	4

Esta es una práctica que observamos va aumentando su frecuencia debido a que el trabajo en red, potencia la necesidad de coordinarse para trabajar las distintas figuras de agentes intervinientes en la misma línea.

#### **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 cronicidad de las dificultades que atraviesan los sistemas familiares y que éstas desemboquen en situaciones de riesgo de desprotección. Dentro de las propias redes de protección, se van organizando pequeñas sesiones de formación en función de las necesidades, por ejemplo, destinadas a que los centros educativos mejoren en su capacidad de identificar indicadores de desprotección y cómo llevar a cabo la notificación. En el Área de Estella se han realizado **3** acciones de asesoramiento de una sesión cada una





con el objetivo de mejorar la detección (identificación de indicadores de desprotección) y el proceso de notificación a SSB.

También se ha llevado **1** acción preventiva (Charla sobre el Buen Trato) a alumno/as del Instituto Ricardo Campano de Viana y **1** acción de sensibilización para alumno/as de la Escuela de Educadores y Educadoras de Pamplona.

### *Coordinación con la SFYM y CSS*

Durante el 2023 se han realizado coordinaciones frecuentes con las técnicas de la Subdirección, no solo en los espacios de reunión creados a tal efecto sino también por vía telefónica y correo electrónico.

*-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 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 técnicas, o aquellos que se derivan dado que superan las competencias del Equipo y requiere la implantación de una medida de protección superior. Las técnicas del Negociado son las responsables de tomar una decisión sobre la medida de protección a implantar. Las profesionales del Equipo les proporcionan el apoyo necesario; si es requerido, en la inserción del sistema familiar en los nuevos recursos. Las reuniones con el Negociado de valoración son bimensuales, siendo un total de **5 anuales**.

*-Reuniones Grupo Técnico de Infancia de Área:* grupo de Trabajo técnico a nivel de área de servicios sociales donde se abordan cuestiones técnicas que tengan que ver con la elaboración de protocolos, con la aplicación del Manual, con los informes, con la transmisión de información sobre nuevos recursos, con detección de necesidades específicas de la zona (de formación, de trabajo en red, de nuevos programas, etc.). Periodicidad trimestral. Desde el CSS Estella acude la Coordinadora del CSS, Coordinadora y TS del EAIA.

*-Reuniones Grupo Técnico de Infancia de Navarra:* grupo de trabajo a nivel autonómico donde se centralizan y abordan las propuestas de trabajo que se realice en las diferentes áreas. Desde el CSS Estella han acudido la Coordinadora del Centro de Servicios Sociales y la coordinadora del EAIA.

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 ha participado en reuniones con las Coordinadoras de los Equipos que pertenecen al CSS (EISOL, EAIV) (**5**), como con la Coordinadora de éste (**10**). 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 con el fin de consensuar las pautas de actuación en los casos en los que comparten la intervención (**4 casos compartidos con EAIV y 2 con EISOL**).



### 3. SUPERVISIÓN DEL PEIF

El EAIA asume desde su modificación en 2021 la gestión del PEIF de Área, lo que ha supuesto la generación de un protocolo de actuación que se ha ido modificando a lo largo de 2023 con las aportaciones del EAIA y otros agentes. Esto ha conllevado una serie de actuaciones que han permitido, por un lado, la activación directa de casos, y por otro, el establecimiento de estructuras de soporte y coordinación al respecto. Esto implica que EAIA Estella ha destinado parte de su equipo y jornada, a participar en:

#### 1. Reuniones presenciales:

- Reuniones estructuradas de descentralización: 1 (1 hora)
- Reuniones de seguimiento de casos (como referentes) y Gestión del Programa: 4 (22 horas)
- Reuniones bimensuales con Subdirección y PEIF: 5 (10 horas)
- Reuniones de coordinación (sobre traslados de zona): 2 (2 horas)
- Reuniones en relación a casos (16):
  - Reuniones de firma de acuerdos/cambio de subprograma: 6 (6 horas)
  - Reuniones con familias (cierres, no colaboración): 7 (7 horas)
  - Grupos de Caso: 3 (6h)
- Participación en Grupos de Casos PEIF: 3 (6 horas)

#### 2. Asesoramientos SSB:

- Clarificar dudas acerca del procedimiento de implementación del programa (documentación asociada, reunión de coordinación con PEIF) y finalidad adecuada a la situación familias o cuestiones relacionadas con las competencias asociadas a la figura de referente del caso, sugerencias del EAIA para activación de casos desde SSB, criterios de asistencia a reuniones de diferente naturaleza: 30 horas

#### 3. Gestión (Coord.):

- Gestión documental asociada al repositorio de Pauma: 1) activación de casos (elaboración Anexo III hojas de acuerdos, Anexo IV solicitud de activación del programa, supervisión y envío de documentación de EAIA), 2) seguimiento de casos en los que EAIA es referente (intercambio de documentación como Anexo V, informes de seguimiento y de cierre, notificaciones asociadas al caso), 3) empeoramiento de casos (informes, notificaciones), 4) Gestión del programa (órdenes del día, preparación de reunión): 50 horas.
- Gestión documental SharePoint: organización de expedientes y actualizaciones de informes, altas y bajas. (12h)
- Comunicación con PEIF: atención telefónica (25h), intercambio de información sobre casos PEIF correo electrónico (65,25h)
- Documento de control de plazas de PEIF en coordinación con Gobierno de Navarra. Actualización mensual: 6 horas.

#### 4. Desplazamientos: 3 horas.



En 2023 se han activado directamente 14 casos de PEIF, 8 con valoración inicial del SSB y 6 con valoración diagnóstica del EAIA.

En total, la atención a PEIF ha supuesto un cómputo de 60 horas en reuniones presenciales, 30 horas dedicadas al asesoramiento a los SSB, 158,25 horas en gestión y 3 horas en desplazamiento. Un total de 251,25 horas equivalentes a 2 meses y tres semanas de trabajo, el 16% de la jornada total de trabajo anual.

#### 4. RESULTADOS

Durante el año 2023 se han finalizado un total de 28 casos.

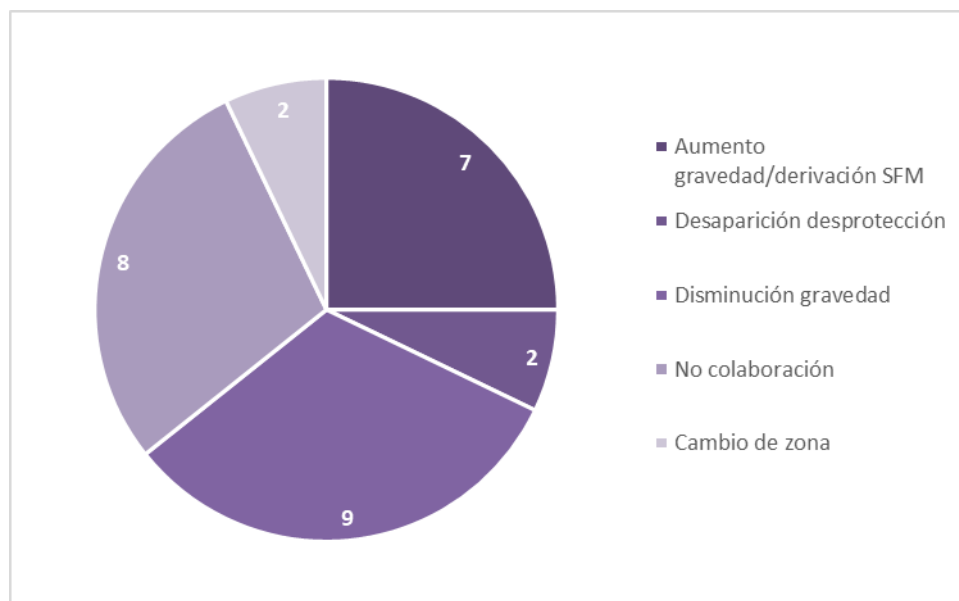


GRÁFICO 10: Motivo de finalización

De los 28 casos, en el 39,3% finaliza la intervención debido a la consecución de objetivos (se objetiva una disminución o desaparición de la desprotección objetivada), el 28,6% de los casos se cierran por falta de colaboración de la familia. El 25% aumenta de gradiente y se deriva a atención secundaria. Un porcentaje pequeño de los casos se cierra debido al cambio de domicilio familiar.

Los casos que fueron derivados a la Subdirección de Familia y Menores, debido a que las necesidades de intervención no se ajustaban a las competencias del Equipo, presentaba un umbral de desprotección muy severo, desembocando en propuesta de COA o propuestas de apercebimiento a las familias.

##### 4.1. Impacto de las intervenciones

La intervención del EAIA Estella ha supuesto que un 77,8% de los casos con los que se ha intervenido no hayan avanzado a situaciones de empeoramiento. La intervención en Red ha supuesto la atención indirecta de 478 casos y (casos de menores planteados por las nueve Redes del Buen Trato con presencia y asesoramiento del EAIA) y la actuación coordinada especialmente con los y las



profesionales del programa de Infancia y Familia lo que ha implicado un impacto comunitario sobre las 10 zonas básicas del Área de Estella.

Asimismo, se han realizado 8 actuaciones de colaboración con agentes sociales que han permitido mejorar la sensibilización comunitaria y la detección: 3 asesoramientos sobre indicadores de desprotección en la Red del Buen Trato de Puente la Reina y San Adrián, 1 taller en la Escuela de Educadoras y Educadores (Pamplona) acerca del funcionamiento del Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia y 3 talleres realizados conjuntamente con el EAIV sobre el Buen Trato dirigidos al alumnado adolescentes en el Instituto Ricardo Campano (Viana). También se llevó a cabo 1 taller (dos sesiones) dirigido a madres de origen árabe con hijos adolescentes (Los Arcos).

**Tabla 15: PROMEDIO SATISFACCIÓN DE CUESTIONARIOS A USUARIOS/AS**

<b>Taller I Asesoramiento Indicadores de desprotección (Puente la Reina)</b>	5
<b>Taller II Asesoramiento sobre detección y notificación (Puente la Reina)</b>	4,5 <i>"Muy útil hacerlo para todo el claustro, mejor que el planteamiento del curso pasado". "Me parece muy importante este tipo de charlas para todos los colegios a inicio de curso porque nos ayuda a los docentes a poner otra mirada. Muchas gracias ""Sería interesante realizar estas sesiones anualmente y en todos los centros "Para repetir cada curso".</i>
<b>Taller Asesoramiento Indicadores de desprotección (San Adrián)</b>	4,3 <i>"Está muy bien recordar las pautas a seguir y conocer los indicadores en caso de desprotección" "Muy interesante y útil. Necesario seguir haciendo formaciones similares multidisciplinares periódicas".</i>
<b>Escuela de Educadoras y Educadores (Pamplona)</b>	4,3 <i>"Una charla que ha resultado muy interesante y con exposición de situaciones reales muy duras que te hacen reflexionar sobre la forma de actuar "fue una charla significativa para mí" "deberían ser más frecuentes este tipo de actuaciones" Me gustaría que volviera y siguiera hablando sobre la protección a la infancia, me ha parecido muy interesante.</i>
<b>Taller Adolescencia (dos sesiones)</b>	5 <i>"El curso es muy corto"</i>
<b>Taller Buen Trato Instituto Ricardo Campano (Viana):</b>	3,5 <i>"Muy útil y con actividades interesantes" "Un talles bastante útil para concienciar a las personas" "Es un buen taller para aprender" "No explicaban nada, solo pedían opiniones" Son muy majas y me ha servido mucho"</i>

*Puntuación Encuesta de satisfacción: del 1 al 5, siendo 1 Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho*

Se ha participado en 6 casos de manera coordinada con EAIA y EISOL, potenciando el abordaje integral de la persona y su circunstancia.

En cuanto a cuestionarios de satisfacción, se han administrado un total de 21 en el Área de Estella (tabla 16):

**Tabla 16: PROMEDIO SATISFACCIÓN DE CUESTIONARIOS A USUARIOS/AS**

	Nº	Atención en domicilio	Satisfacción Educadora y Psicóloga	Satisfacción General
<b>Adulto/as</b>	13	3,75	4,4	4,3
<b>&gt; 6 años</b>	8	3,1	3,5	4
<b>&lt; 6 años</b>	0	0	0	0

*Puntuación Encuesta de satisfacción: del 1 al 5, siendo 1 Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho (y 1 No me gusta nada y 5 Muy contento para los menores)*

Estos señalan que la satisfacción tanto en los/as menores como padres, madres o tutores/as ha sido alta en 2023.

#### 4.2. Eficiencia en la intervención

Los EAIA dedican un porcentaje elevado a la intervención directa, sea en la fase de valoración diagnóstica, sea en la fase de intervención mediante el plan de caso, esto es el contacto profesional con la familia en global o con cada uno de sus miembros en particular. Psicóloga y Educadora Social son las 2 figuras que se dedican principalmente a este cometido, por lo que se recogen estos datos en la tabla 17.

**Tabla 17: \*DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE VALORACIÓN E INTERVENCIÓN, DESPLAZAMIENTO Y GESTIONES, DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN SOCIAL**

	Valoraciones e intervención directa%	Desplazamiento %	Otras gestiones%
Psicología	25,5	11	63,5
Educación Social	33,7	19,4	46,8

En cuanto a la figura de Educación social, en “Otras gestiones” quedan reflejadas las siguientes tareas y funciones: preparación de sesiones, elaboración de informes vinculados a la valoración e intervención (planes de intervención, informes de cierre, informes de evolución), reuniones de coordinación interna, asistencia a formaciones y supervisiones de equipo, Asesoramientos a la Red y otras acciones a nivel comunitario.

La psicóloga del equipo, debido a la menor jornada laboral respecto a la proporción de profesionales y jornadas del resto del equipo, conlleva la necesidad de orientar a esta figura únicamente al ámbito de la valoración, viéndose comprometida la posibilidad de intervenir psicológicamente con las familias para conseguir avances en el proceso. En “Otras Gestiones” reflejamos las siguientes tareas y funciones: elaboración de informes vinculados al proceso de valoración, participación en



Grupos de Caso, reuniones de coordinación interna, asistencia a formaciones y supervisiones de equipo. En cuanto a las figuras de TS y Coordinación, su cometido está más orientado a otras cuestiones, que se detallan en la tabla 18 y 19 respectivamente.

**Tabla 18: DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE ACTIVIDADES DE LA FIGURA DE TRABAJO SOCIAL**

	Participación en Redes %	Desplazamiento %	Otras gestiones%
Trabajo Social	46,2	23,5	30,3

En “Otras gestiones” reflejamos las siguientes actividades: presentaciones y cierres de caso con familia y SSB, asistencia a reuniones internas de distinta naturaleza, formaciones, coordinaciones telefónicas con agentes sociales, elaboración de informes asociados al proceso de valoración, tareas de registro de casos detectados en la Red del Buen Trato.

**Tabla 19: DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE ACTIVIDADES DE LA FIGURA DE COORDINACIÓN**

	Supervisión %	Coordinación Interna%	Coordinación externa%	Asesoramiento
Coordinación	14	51,3	29,3	5,4

Las acciones clasificadas como supervisión de equipo se refieren a todas aquellas destinadas a impactar en la mejora de los siguientes procesos: relaciones con la Red (intervenciones estratégicas, comunicación, asesoramiento), supervisión de los procesos de valoración e intervención, calidad en el procedimiento y metodología de trabajo. La coordinación interna recoge principalmente las reuniones de equipo y las coordinaciones con EAIAs de zona, Dirección Técnica y coordinaciones de centro.

La gestión y coordinación del PEIF supone una dedicación de jornada equivalente a un mes y tres semanas de trabajo de coordinación. En cuanto a las ratios por profesional, y de acuerdo al procedimiento establecido, estos son de entre 14 y 15 casos para las figuras de Educación Social. En el caso de la figura de Psicología, actualmente sólo se encuentra en valoración al no poder atender el volumen de demanda, dedicando su tiempo íntegro a la valoración con una media de 12 casos.

Tanto Trabajo Social como Coordinación no tienen una ratio de casos establecidos por el carácter de sus figuras profesionales dentro del equipo.

### 4.3. Formación

La formación no es un elemento constitutivo de obligatoriedad de acuerdo a la normativa vigente. No obstante, promover la excelencia y competencia profesional es un interés tanto de Fundación Gizain como de las profesionales que integran los





distintos servicios. En este sentido, han realizado diversas actuaciones formativas motu propio.

**Tabla 20: DATOS FORMATIVOS RECIBIDOS POR PROFESIONALES DEL EAIA ESTELLA EN 2023**

Profesional	Título	Horas
Coordinadora	Formación de facilitadoras de diálogo en la red social	119
	Formación Manual de Protección a la Infancia	3
Psicóloga	Formación de facilitadoras de diálogo en la red social	119
	Jornada Prevención del Suicidio	7,5
	Formación Básica Protección de Datos	2
	Formación Manual de Protección a la Infancia	3
Trab. Social	El Abuso Sexual en la Infancia	5
	Evaluación Abuso Sexual a través del Juego	5
	Formación de facilitadoras de diálogo en la red social	119
	Formación Básica Protección de Datos	2
Educatora 1	Formación Básica Protección de Datos	3
	Disciplina positiva en familia	16
	Gestión Emocional	5
	Formación Básica Protección de Datos	2
Educatora 2	Formación Manual de Protección a la Infancia	3
	VI Congreso Interés Superior Infancia y Adolescencia Acogimiento Familiar	20
Educatora 3	Formación Manual de Protección a la Infancia	3
Educatora 4	Formación Manual de Protección a la Infancia	3

En total han supuesto **439,5 horas** formativas.

## CONCLUSIONES

Tras la exposición del perfil de las demandas atendidas, así como las características y resultados del procedimiento de intervención del Equipo, se presentan las conclusiones más significativas durante el año 2023:

- Durante el 2023 el Equipo ha intervenido con **45 familias** y **91 menores**. En este periodo se han iniciado **20 expedientes** y se han cerrado otros **27**.
- La media de intervención en el Área de Estella ha sido de **12,1 meses**.
- El perfil tipo aproximado de familias que fueron objeto de intervención por parte del EAIA en el 2023, corresponde con familias de progenitores separados (**66,7%**) y pertenecen en una proporción significativa al colectivo de la población autóctona (**58,9%**). En su mayoría son familias con uno o dos hijos/as (**73,3%**), siendo la etapa evolutiva mayoritariamente atendida, adolescentes. Las características asociadas a los menores son principalmente problemas de salud mental (**43%**) y un **19,1%** consumen tóxicos. Los padres y madres están por encima de los 36 años (**81%**), presentan como mínimo estudios primarios un **76%** y la principal fuente de ingreso es el empleo normalizado (**64,1%**). Presentan una baja conciencia del problema (**53,5%** madres y **39%** de los padres) y las principales problemáticas asociadas al





mantenimiento de las dificultades en el ejercicio de la parentalidad, se corresponden con factores familiares como por ejemplo relaciones conflictivas entre progenitores y sobreprotección entre otros (75,5%), seguido de problemas de salud mental (62,2%).

- Un 33,3% de las madres de los/las menores son víctimas de violencia de género y de un 17,8% existe la sospecha.
- Las edades de los/as menores se encuentran englobadas en un 57,1 % en la franja de edad de entre 12 a 18 años (etapa adolescencia). Un porcentaje pequeño (5,5%) tienen entre 0 y 3 años coincidiendo con la etapa menos visible de los y las menores por el hecho de no ser obligatoria la escolarización.
- El nivel de participación e implicación en el ejercicio de la tarea parental es más alto en las madres que en los padres. Las madres son a menudo quienes asumen un papel más participativo y comprometido con la intervención. Los padres mantienen menor apertura hacia las profesionales y presentan menor participación en el ejercicio de sus competencias parentales.
- Finalizada la valoración de la situación de riesgo de desprotección y atendiendo a la propuesta de intervención, se constata que en el 72,7% de los casos valorados se propone una intervención psicoeducativa por parte del EAIA.
- Las tipologías de maltrato más frecuentes han sido en primer lugar la incapacidad parental para el control de la conducta de los hijos/as (22,2%) y en segundo la negligencia psíquica (17,15%).
- El 47,5% de los casos en los que ha intervenido el EAIA en 2023 se corresponden con situaciones con un gradiente severo o muy severo. Supone un incremento de 4,4% del gradiente de desprotección respecto a los datos recogidos en 2022.

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.

Finalmente, y 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 21. PROPUESTAS ESTRATÉGICAS 2024

Estrategias 2024	Objetivos 2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación II Manual de procedimiento para la detección, notificación, valoración e intervención en situaciones de desprotección infantil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la colaboración familiar:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Asesoramiento a SSB (comunicación clara de la desprotección, recabar acuerdo antes de la derivación)</li> <li>Planes participados con la familia (80% casos).</li> </ol> </li> <li>Aumentar un 10% la <b>detección temprana</b> (0-3 años) a través de la presencia y asesoramiento en las redes.</li> <li>Promover la pasación del instrumento por parte de los SSB para completar la información inicial del caso.</li> <li>Reducir el número de asesoramientos realizados en relación a la derivación por parte de SSB en al menos un 10%.</li> </ul>
<p>Coordinación Atención Primaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar un espacio de coordinación entre EAIA y el Programa de Infancia de los SSB.</li> <li>Consolidar la estructura de coordinación en relación al protocolo de implementación de PEIF.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en Red: Promoción del Buen Trato a la Infancia a través de acciones grupales y comunitarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar acciones grupales de acuerdo a las necesidades detectadas en la intervención (al menos 2 en 2024):               <ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres sobre Adolescencia</li> <li>Grupos de madres sin red de apoyo.</li> <li>Talleres sobre Disciplina positiva.</li> </ul> </li> <li>Promover la realización de acciones comunitarias (al menos 2 en 2024):               <ul style="list-style-type: none"> <li>Charlas en centros educativos.</li> <li>Asesoramientos en las Redes del Buen Trato (sobre indicadores de desprotección)</li> </ul> </li> </ul>

# ANEXO IV



MEMORIA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DEL  
ÁREA DE ESTELLA

# Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV)

---

Área de servicios sociales de Estella

**Memoria de actividades 2023**

**11/03/2024**

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 2023. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Estella gestionado por la Fundación Gizain.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
1. CASOS ATENDIDOS EN 2023.....	4
1.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS MUJERES DE NUEVOS ACCESOS.....	4
2. HIJAS E HIJOS.....	6
3. CASOS FINALIZADOS.....	7
3.1. resultados.....	7
4. FASES DEL PROCESO Y PERFILES PROFESIONALES.....	8
4.1. Atención social .....	8
4.2. Atención psicológica .....	9
4.3. Atención educativa .....	11
4.4. Atención jurídica .....	12
5. INTERVENCIÓN GRUPAL.....	12
5.1. Grupo Terapéutico.....	12
6. ACTUACIÓN COMUNITARIA.....	13
7. VALORACIÓN ATENCIÓN .....	14
8. MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN.....	15
CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS.....	16

## 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 Estella, 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 a víctimas de violencia de género 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).
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual (BOE nº 215 de 07/09/2022).

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) fruto de un Convenio entre la Dirección General de Justicia de Navarra y el Colegio de Abogacía de Estella. 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. CASOS ATENDIDOS EN 2023

De las 213 mujeres atendidas, 63 han demandado únicamente asesoramiento, mientras que 150 han iniciado- continuado un tratamiento dirigido a su recuperación. De las 150 mujeres que han iniciado un tratamiento dirigido a su recuperación, 81 mujeres han acudido por primera vez a EAIV Estella en 2023, 5 han sido reaperturas en este mismo año.

### 1.1. CARACTERÍSTICAS DE LAS MUJERES DE NUEVOS ACCESOS

#### 1.1.1. Acceso

El acceso de mujeres al EAIV permite distintas vías, incluido el acceso directo. En 2023, las tres vías principales de acceso han sido los Servicios Sociales de Base (35%) los recursos comunitarios (27%) y el acceso directo (17%) (Gráfico 1). Estos datos indican que el acceso directo es un elemento clave para que las mujeres lleguen al equipo y favorece la consolidación de éste en el área de atención desde la proximidad. En relación al año anterior, aumenta la derivación desde los SSB y otros recursos comunitarios y se reduce significativamente el acceso desde los cuerpos y fuerzas de seguridad, aun existiendo una coordinación estable y continuada. El acceso prioritario desde SSB, responde al esfuerzo por mejorar la coordinación y el trabajo colaborativo, con los servicios, pero también a la confluencia de factores de vulnerabilidad en las mujeres atendidas.

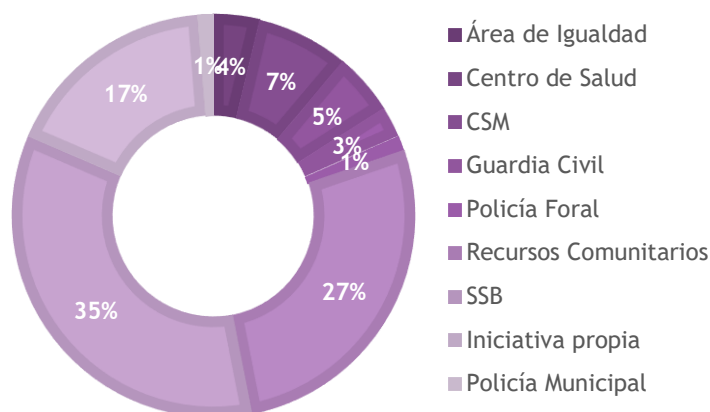


GRÁFICO 1: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, por tipología de acceso

#### 1.1.2. Tipo de Violencia

La tipología de violencia más frecuente es la física y la psicológica presente, en 43 mujeres (53%). Por su especial relevancia, destaca el aumento de la violencia sexual que está presente en casi el 40% de las mujeres. La violencia económica aparece en 13 mujeres, lo que supone el 11% de las mujeres de nuevo acceso. En menor medida, se identifican otros tipos de violencias como la *ciberviolencia*, aunque su aparición como tipología es relevante en sí misma (gráfico 2).

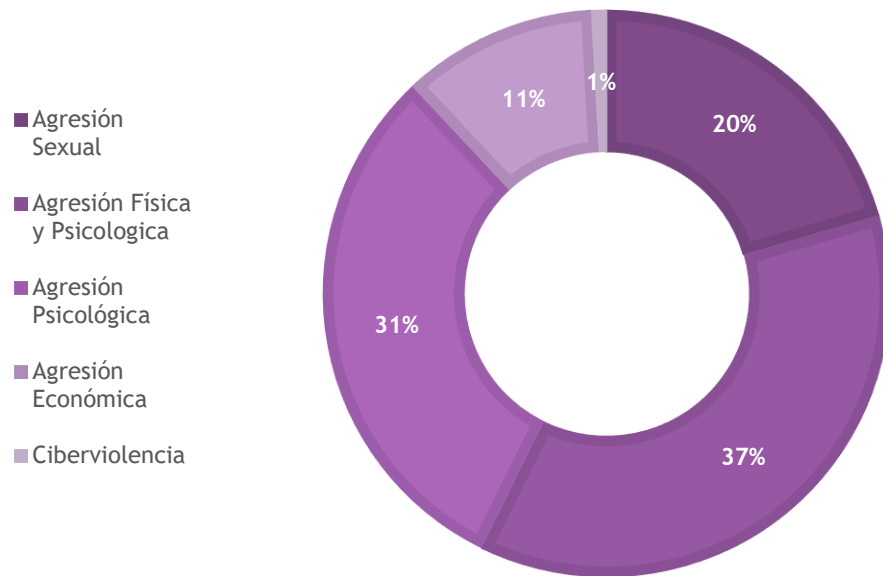


GRÁFICO 2: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, por tipología de violencia

### 1.1.3. Edad

El EAIV atiende mujeres mayores de 16 años e hijas e hijos menores a cargo, pero los tramos de mayor atención se sitúan en 30-49 años (54,3 %). Este hecho implica que existe una carencia de detección e intervención en los casos de mujeres mayores (>65 años), así como una atención reducida en la franja de <=17 años. Por lo tanto, es indispensable aumentar la toma de conciencia y sensibilización social y comunitaria en agentes de atención en estos tramos de edad.

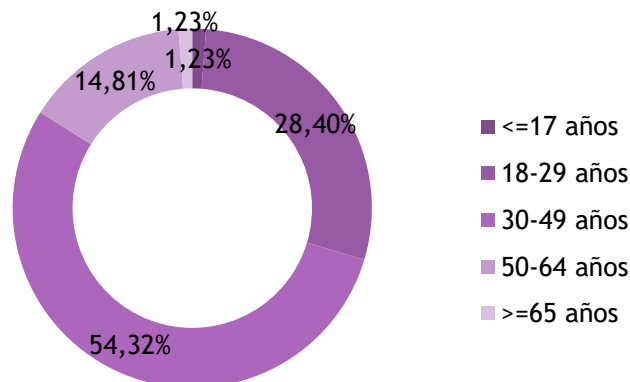


GRÁFICO 3: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, según edad

#### 1.1.4. País de Nacimiento

Mayoritariamente las mujeres atendidas son de nacionalidad española un 50,61%, le sigue el colectivo de mujeres procedentes de América del Sur y Central 30,86%, y en menor medida otros orígenes como Marruecos, Rumanía y Senegal.

#### 1.1.5. Responsabilidades familiares

El 64,19% de las mujeres atendidas tiene menores o familiares bajo su responsabilidad. Esta es una cuestión relevante en dos aspectos: por la violencia hacia los/las menores y la dificultad para superar esa situación. Estos datos reflejan la desigualdad existente en torno al reparto de los cuidados, que son asumidos mayoritariamente por las mujeres.

#### 1.1.6. Discapacidad

La violencia en las mujeres con discapacidad es un fenómeno muy frecuente que se encuentra escasamente visibilizado. Esta característica añade un factor más de vulnerabilidad. En 2023 fueron atendidas 2 mujeres con discapacidad reconocida (2,46%), en un caso de índole física y en otro psíquica.

#### 1.1.7. Denuncias y Órdenes de Protección

Interpusieron denuncia 34 mujeres (41,98%), junto con solicitud de Orden de Protección. Se concedieron 26 órdenes de alejamiento (32,10% de las solicitudes cursadas). Teniendo en cuenta los comentarios de las mujeres al respecto, el proceso penal implica un impacto socio-emocional que disuade de su uso.

## 2. HIJAS E HIJOS

### 2.1. Edad y Sexo

Desde el EAIV se ha intervenido con 16 hijas e hijos de mujeres atendidas, 10 chicos y 6 chicas. 14 de ellos/as eran menores de edad y 2 mayores de edad. Predomina la franja de edad 7-12 en chicos y 10-15 en chicas. Predomina la atención a núcleos familiares monomarentales compuestos por 2 menores. La diversidad de edades que refleja la (tabla 1), implica adaptar la intervención a cada circunstancia y necesidad detectada, lo que supone manejar un abanico amplio de herramientas que permita atender adecuadamente a cada menor.

Menores	< 3	4-6	7-9	10-12	13-15	16-18	>18
Niñas	0	1	0	2	1	1	1
Niños	1	1	3	3	1	0	1

Tabla 1. Edades y sexo de menores atendidas

### 2.2. Tipo de Violencia

El 72,72% de las y los menores han sido víctimas de violencia directa y el 27,28% restante, han estado expuestas/os a diferente grado de la misma. La exposición a situaciones de violencia está considerada una forma grave de maltrato infantil, que,

sufren el **100%** de estos/as menores y que pueden generar daños físicos, cognitivos y emocionales.

### 2.3. Problemática presentada a raíz de la violencia vivida

Por otro lado, el impacto de la violencia vivida en estos/as menores supone la existencia de áreas afectadas (tabla 2) que inciden negativamente en su interacción social, vivencia personal y comprensión de la realidad.

<i>Menores</i>	<b>Problemas conductuales</b> %	<b>Problemas afectivos</b> %	<b>Problemas sociales</b> %	<b>Problemas educativos</b> %
<i>Niñas</i>	100	100	75	25
<i>Niños</i>	100	100	16,66	66,66

Tabla 2. Impacto de violencia vivida sobre menores

La exposición a la violencia en el largo plazo genera daño y consecuencias previsiblemente negativas. A corto plazo, las dificultades de relación, la falta de rendimiento académico y los demás problemas derivados, contribuyen al aislamiento y soledad de estos/as menores agravando el impacto, por lo que es fundamental iniciar el abordaje lo más pronto posible.

En 2023, se ha intervenido de manera indirecta con **25** niños y **42** niñas. Esta intervención se ha llevado a cabo a través del trabajo realizado con las madres, sobre las consecuencias derivadas de la situación de violencia de género que sus hijas e hijos podían presentar. No ha existido intervención directa por barreras legales y por miedo a la reacción de los agresores, al ser conocedores de la atención del recurso.

## 3. CASOS FINALIZADOS

### 3.1. RESULTADOS

Se ha finalizado la intervención en 2023 con **95** mujeres adultas y **3** menores de edad (gráfico 4). El **66%** de las mujeres finaliza el tratamiento habiendo cumplido los objetivos iniciales (63 mujeres). Una cuestión que indica la fidelización al tratamiento y la adquisición de competencias y empoderamiento con respecto a la situación inicial. La segunda causa más frecuente, con casi un **10,53%**, es no encontrarse en el momento adecuado (10 mujeres), y la tercera con un **14,7%**, cierre por inasistencia e incumplimiento reiterado (14 mujeres).

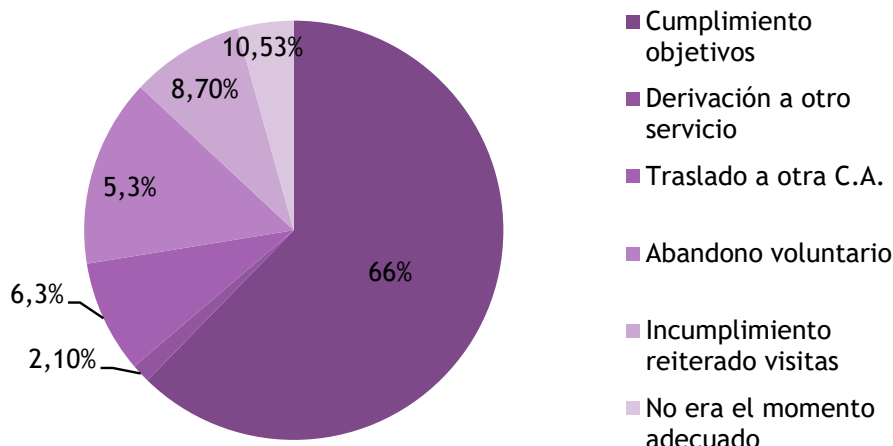


GRÁFICO 4: Casos finalizados en 2023

En otras circunstancias, cabe destacar que el abandono del tratamiento está tipificado como una conducta habitual en los procesos de este tipo, especialmente vinculada a la Violencia de Género y a la toma de conciencia de su situación. Además, los condicionantes externos y contextuales como la dependencia económica y falta de apoyos y red social, contribuyen a la dificultad para enfrentar la situación.

En 2023 se ha finalizado la intervención con 12 hijas e hijos. Se cierra la intervención con 2 hijas/os mayores de edad; el hijo, por no encontrarse en el momento de la intervención, y la hija por cumplimiento de objetivos. En relación a las hijas e hijos menores de edad, se ha finalizado con 10 hijas e hijos menores de edad, 7 chicos y 3 chicas.

Los motivos de cierre de los/as menores de edad son los siguientes: 60% por objetivos cumplidos, un 10% por no encontrarse en el momento de la intervención, un 10% por incumplimiento reiterado, un 10% por abandono y 10% por derivación a otro recurso.

## 4. FASES DEL PROCESO Y PERFILES PROFESIONALES

### 4.1. ATENCIÓN SOCIAL

En todos los casos se ha realizado una intervención social y los modelos de intervención más utilizados han sido: el modelo de atención centrado en la persona, el modelo sistémico y el modelo en crisis, dirigidos 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. A cargo de la figura de TS, se han utilizado herramientas como la entrevista, el test de evaluación de riesgo RVD- BCN. Como resultado:

- El **100%** de las mujeres han recibido asesoramiento sobre los recursos existentes en el área de Estella.
- En la mayoría de los casos, se ha orientado e incluso acompañado 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 han realizado **5** informes para solicitud de teléfono Atenpro.
- En **1** caso la TS ha detectado situaciones de riesgo, activando el protocolo de protección llevando a cabo actuaciones de urgencia (interposición de denuncia, traslado centro de urgencias, coordinaciones directas con Policía Foral...).
- Se ha asesorado a un total de **21** profesionales con un total de **23** asesoramientos en cuestiones relacionadas con el abordaje de situaciones de violencia de género detectadas en los diferentes servicios de la zona.

Por otro lado, durante esta fase siempre se facilitan pautas a las usuarias, medidas de autoprotección, informando que, ante una situación de riesgo, pueden avisar directamente al 112 y 062 y activar de forma inmediata el protocolo de urgencia para su protección.

#### 4.2. ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Un total de **64** mujeres recibieron atención psicológica (**42,67%** de los casos). De ellas, **9** mujeres han sido atendidas en terapia individual y grupal, y **4** solo de grupo.

Así mismo, han recibido atención psicológica **4** familiares de las usuarias (padres y madres de menores afectadas). Han sido atendidas/os como parte del propio proceso terapéutico de las usuarias, y con autorización de éstas, ya sea para recibir información de interés para el abordaje del caso u orientación puntual, de cara a potenciar la comunicación, empatía, comprensión y aceptación en el proceso del acompañamiento.

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 sistémicas, cognitivo-conductuales y gestálticas (humanista); del mismo modo, se ha realizado un trabajo terapéutico ecléctico. Así como instrumentos y escalas del tipo: Escala EGEP-5, BDI II, STAI y escala de autoestima de Rosenberg. En el caso de los hijos e hijas menores de edad, se aplican pruebas de tipo proyectivo a través del dibujo como el T2F y los test de casa-árbol-persona y familia.



Los procesos terapéuticos realizados con las mujeres se han caracterizado por su continuidad y compromiso en el tiempo, dándose una media de 16,64 sesiones individuales por mujer atendida. 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.

- Un 85,93% de las mujeres muestran tener conciencia de la historia de violencia vivida. Un 70,31% ya habían iniciado el proceso de ruptura con su pareja cuando acuden al EAIV. El resto continuaban viviendo con sus parejas, y enfrentando las dificultades vinculadas a la decisión de finalizar la relación de violencia, como la dependencia emocional, la indefensión aprendida, el aislamiento social y el elevado nivel de daño en la autoestima y en la propia seguridad y autonomía.
- Un 60,93% 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 33,33% de las mujeres que comienzan inmersas en la situación de violencia 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 32,81% 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.
- Un 37,5% de las mujeres presenta síntomas asociados al estrés postraumático (Escala EGEP-5), un 75% muestra sintomatología ansiosa y un 73,43% sintomatología depresiva. Un 10% ha manifestado pensamientos de ideación suicida.

De las mujeres atendidas en terapia, un 32,81% han vivido además abusos sexuales y/o agresiones sexuales en algún momento de su vida, de estos un 71,42% refiere abusos por parte de personas del núcleo familiar. Un 64,06% informó que vivió violencia intrafamiliar en la infancia y/o en la adolescencia. El proceso terapéutico pone de 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.

En las y los menores atendidas/os (2 niñas y 2 niños) se han observado las afectaciones anteriormente descritas, centrándose en el abordaje de las mismas desde el ámbito psicológico y orientadas al impacto emocional e intrapersonal.



Durante el año 2023, 38 mujeres habían finalizado la intervención psicológica. Un 78,94% alcanzaron sus objetivos terapéuticos, un 2,63% fueron derivadas a otros servicios y un 18,42% causaron baja voluntaria por modificación en su situación personal (presiones externas, retoman la relación, no se encuentra en el momento de la intervención).

En 2023 se han realizado 2 informes psicológicos a petición del Juzgado de Violencia sobre la Mujer. También a requerimiento de las usuarias fueron realizados 7 informes psicológicos solicitados para fines judiciales. Además, se ha requerido la asistencia de la psicóloga en 1 ocasión, para declarar como perito testigo acerca de la intervención psicológica llevada a cabo con la usuaria en el EAIV.

#### 4.3. ATENCIÓN EDUCATIVA

Un total de 73 mujeres han recibido atención educativa (48,66% de los casos).

Así mismo, la educadora social ha realizado intervenciones puntuales con 25 mujeres que habían realizado proceso en el EAIV con expediente cerrado, en referencia a temas relacionados con preparación a juicio o denuncia y acompañamiento a los juzgados.

- El 64,4% de las mujeres atendidas, han trabajado aspectos relacionados con la parentalidad, siendo esta una de las principales preocupaciones y demandas de las mujeres que son madres y que han acudido al servicio.
- El 68,4% han demandado acompañamiento durante sus procesos de separación en relación a los procesos judiciales.
- El 11% de las mujeres atendidas se han desarrollado aspectos relacionados con la salud mental.
- El 67,1% de las mujeres ha trabajado el empoderamiento.
- El 76,7% se ha trabajado la prevención y la sensibilización en la violencia de género.
- Un 25,5% de las mujeres han recibido por parte de la educadora una atención de manera puntual o asesoramiento de temas concretos relacionados con el recurso.
- El 20,5% ha trabajado el aislamiento y las relaciones sociales.
- El 20,5% ha demandado acompañamiento en la búsqueda de vivienda.
- El 20,5% de las mujeres ha solicitado acompañamiento en la búsqueda de empleo.

Por último, se han realizado diferentes acompañamientos, entre los que destacan: 1 al Juzgado de Estella, 6 al Juzgado de Pamplona, 1 al Juzgado de Tafalla, 1 al SEPE, 1 a Hacienda de Estella y 1 al colegio de abogados/as de Estella.

La figura educativa ha intervenido con 1 niña y 6 niños, en relación a interacción madre-menor, y las problemáticas recogidas en la tabla 2, desde una perspectiva

socioeducativa y capacitante. También se atiende a **1** hijo y a **1** hija mayores de edad, y se asesora a **1** hijo mayor de edad y a **2** menores de edad (**1** hijo y **1** hija)

La intervención con los y las menores de edad por parte de la figura educativa, se nutre de diferentes modelos de intervención como: el humanista, la pedagogía crítica, el centrado en la persona y el sistémico. A lo largo del proceso se utilizan técnicas de intervención adaptadas a la edad evolutiva del y las menores, como son: cuentos, técnicas proyectivas, rol-playing o la relajación.

Durante el año 2023, **43** mujeres habían finalizado la intervención educativa. Un **74,41%** alcanzaron sus objetivos educativos, un **9,30%** fueron derivadas a la psicóloga del equipo y un **16,27%** causaron baja voluntaria por modificación en su situación personal (presiones externas, retoman la relación, no se encuentra en el momento de la intervención).

#### 4.4. ATENCIÓN JURÍDICA

Durante el año 2023, la atención legal ha estado prestada por el Servicio de Atención a la Mujer del Ilustre Colegio de Abogados de Estella-Lizarra (SAM). Dicho servicio se oferta en los espacios del Centro de Servicios Sociales del Área de Estella en horario de, martes de 16h a 17h y viernes de 12h a 13h. De las **53** mujeres atendidas, **46** son o han sido usuarias de EAIV Estella.

### 5. INTERVENCIÓN GRUPAL

#### 5.1. 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.

En 2023, se han realizado **1** grupo abarcando desde septiembre de 2022 hasta junio de 2023. Cuenta con **12** sesiones planificadas en contenido, pero también ajustadas en relación a las necesidades que plantean las mujeres. Cada sesión de ellas con una duración aproximada de 1h 30'. El horario y la continuidad (quincenal) se ajustan a las diversas circunstancias y opciones de las mujeres participantes.

En relación a la evaluación, los resultados obtenidos reflejan que el **90%** se ha mostrado “muy satisfecha” con el grupo y el resto “satisfecha” (**10%**); al **100%** le han resultado muy interesantes los contenidos y adaptados a sus expectativas; para el **100%** se ha utilizado la metodología más adecuada, que ha permitido una participación activa y no cambiarían nada. El número de sesiones les ha resultado suficiente (**90%**), así como el tiempo destinado a cada sesión (**100%**).

## 6. ACTUACIÓN COMUNITARIA

En 2023 se han realizado 14 presentaciones del EAIV en diferentes servicios del Área de Estella, como son: AFAMMER, grupos de mujeres de EISOL, grupos de mujeres árabes de la Mancomunidad de Servicios Sociales de Allo, Trabajadoras del SAD de la Mancomunidad de Servicios Sociales de San Adrián y Tasubinsa. En total han sido 155 (73,11%) mujeres y 57 (26,88%) hombres.

En colaboración con el EAIA Área de Estella, se realizan talleres educativos de Buen Trato en el instituto de Viana para el alumnado de 3ª y 4ª de la ESO y PREMAR.

En una escala del 1 al 5, siendo el 1 la menor valoración y el 5 la mayor, la evaluación de resultados de los talleres refleja los siguientes datos:

Para el 66,6% del alumnado de 3º de ESO el interés y la utilidad del tema se sitúa entre 4 (46,6%) y 5 (20%), y para el 86% la valoración general del taller está en la misma franja 4 (56%) y 5 (30%). La valoración de las profesionales es de 5 para el (43,3%) y de 4 para el (46,6%).

Para el 74% del alumnado de 4º de ESO el interés y la utilidad del tema se sitúa entre 3 y 4. Siendo 3 para el 37%, y 4 para el 37%. Para el 82,85 % la valoración general del taller está en entre 3 y 5; 3 (34,28%) 4 (28,57%) y 5 (20%). Para el 65% del alumnado la valoración de las profesionales se sitúa en la franja 4-5, 4 (54%) y 5(11%).

Se ha participado en la elaboración y puesta en marcha del Protocolo de Coordinación de la Actuación ante la Violencia Contra las Mujeres del Ayuntamiento de Los Arcos y en el Protocolo para la Prevención y Coordinación de la Atención ante los Matrimonios Forzosos en Navarra.

EAIV Estella, ha participado en 1 reunión del protocolo local de coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres de Estella, y en 2 asambleas de la Mesa de Coordinación territorial en materia de violencia de género de la Mancomunidad de Valdizarbe y Consorcio de Desarrollo de la Zona Media.

Con motivo de la inauguración de las instalaciones del equipo VIGOEN SUR en Milagro, en el mes de mayo, se participó en un encuentro con entidades y organismos que actúan en violencia de género. Al acto asistieron los EAIVs de Tudela y Tafalla, las coordinadoras de los CSS de Estella y Tudela, la directora de la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer de la Delegación del Gobierno en Navarra, el PSIMAE y representantes del Servicio de atención a la Mujer.

El 15 de junio, se participó en una sesión de trabajo organizada por el INAI en Kattalingune, con Victoria Carbajal Fernández, Coordinadora del Centro de Crisis para Víctimas de agresiones sexuales de Asturias.

El EAIV participó en el Foro de intervención ante la violencia contra las mujeres en el medio rural, organizada por Teder, en el mes de noviembre. Las ponencias corrieron a cargo de la coordinadora del EAIVs de Estella, representantes de la UPNA (Ruth Iturbide y Sandra Siria) y Brigada asistencial de Policía Foral.

Además, se desarrollan coordinaciones periódicas con agentes locales, Servicios Sociales de Base (trimestrales), Policía Foral (trimestrales), Policía Municipal de Estella (trimestrales) y Salud Mental (semestrales), que favorecen la visibilización de estos equipos y la mejora de la detección de situaciones de violencia de género. Estas actuaciones conllevan la emergencia de nuevos casos de intervención, así como el asesoramiento tanto a técnicos/as como a personas que solicitan información.

El 8 de marzo se instaló en el acceso al Centro, un espejo con el lema “Sin ti no va a ser posible”, haciendo referencia a la necesaria implicación de toda la ciudadanía, no solo de las mujeres, en la lucha por la igualdad.

En torno al 25 de Noviembre, se elabora un collage de área contra la violencia, utilizando las fotos enviadas por los diferentes servicios en el transcurso de la campaña “Tejiendo Redes contra el maltrato”, iniciada el año anterior. También se elaboran unos carteles divulgativos para los centros educativos, con el objetivo de facilitar la identificación de situaciones de violencia y acercar el equipo a las mujeres jóvenes.

También con motivo del 25 N, el EAIV de Estella fue entrevistado por la revista local del Estella “Calle Mayor”. El equipo apareció en la portada del mes de noviembre, junto a un amplio reportaje sobre su trabajo en el área.

## INSTAGRAM

La incorporación de herramientas comunicativas como Instagram al trabajo de prevención en el ámbito de la violencia de género, constituye un elemento clave que nos permite acercarnos al colectivo de mujeres jóvenes, que actualmente, es uno de los grupos con menor presencia en el equipo.

## 7. VALORACIÓN ATENCIÓN

- El 97% de las mujeres que han valorado el servicio, consideran que el trato recibido durante la primera acogida fue muy bueno, y bueno para el 3% restante.
- El 81% de las mujeres que han valorado el servicio, consideran que la atención a sus hijas e hijos ha sido muy buena y el 19% restante la valora como buena.
- El 97% de las mujeres que han valorado el servicio, consideran que la atención recibida por parte de la trabajadora social ha sido muy satisfactoria y el 3 % restante satisfactoria.

- El 93,75% de las mujeres que han valorado el servicio, consideran que la atención recibida por parte de la psicóloga ha sido muy satisfactoria y el 6,25 % restante satisfactoria.
- El 94% de las mujeres que han valorado el servicio, consideran que la atención recibida por parte de la figura educativa ha sido muy satisfactoria y el 6% restante satisfactoria.
- El 91% de las mujeres que han valorado el servicio, consideran la atención recibida muy buena, y el 8,6% restante, buena.

## 8. MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN

La intervención en áreas geográficas amplias requiere el desplazamiento como vía de interacción con aquellas mujeres que, por diversos motivos no pueden desplazarse al lugar de ubicación del Centro de Servicios Sociales. En este sentido, la movilidad profesional y el tiempo destinado a ello suponen una herramienta indispensable en la actividad cotidiana (tabla 3).

<i>Perfil</i>	<b>Nº</b>	<b>Km.</b>	<b>Horas</b>	<b>Nº Usuaris</b>
<i>TS</i>	60	3351	73	33
<i>ES</i>	114	6939,8	127,3	27
<i>PS</i>	53	3237	64	11

Tabla 3. Desplazamientos profesionales en atención directa

En cuanto a la capacitación profesional del equipo (tabla 4), todas ellas han dedicado tiempo de su jornada laboral e incluso externa a mejorar su capacitación profesional. En total se han invertido **306** horas de formación, siendo las **66,6 horas** laborales.

Tabla 4. Formaciones profesionales

## CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS

En 2023, el Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género del Área de Estella ha atendido a **150** mujeres. Y a un total de **7** hijos y **6** hijas víctimas de violencia de género. De los cuales, **11** son menores de edad y **2** son mayores de edad.

- Han aumentado un **10%** las mujeres que inician proceso en el equipo.
- Se ha incrementado un **27%** las actuaciones comunitarias.
- Se mantiene estable el número de hijas/os con intervención.
- Han aumentado un **32%** las atenciones SAM en el Centro.
- El **53%** del maltrato sufrido por las usuarias ha sido físico y psicológico y

	Nº formaciones	Horas Formaciones	Conceptos contenidos
TS	1	150	Experto Universitario en Violencia sexual
	1	2	LO de Garantía Integral de Libertad Sexual
	1	1,5	Claves para comprender la Manosfera: antifeminismo, victimización masculina y misoginia online
ES	1	150	Experto Universitario en Violencia sexual
PS	2	5	Gestión Emocional
		1	Violencia vicaria y violencia de género institucional

un **40%** violencia sexual.

- El número total de familiares y personas allegadas a las usuarias atendidas por parte de EAIV Estella durante 2023 ha sido de **4** personas, **2** madres y **2** padres de hijas e hijos que han iniciado un proceso de terapia psicológica o educativa en el EAIV.
- Se hay dado una respuesta de atención de **4-5** días desde el primer contacto/conocimiento de la persona.
- Ha existido lista de espera para intervención psicológica, con una media de **7** mujeres y un límite temporal de 6 meses de atención. En 2023 la media se situó en **4-5** meses.
- Se han llevado a cabo **1** grupo de intervención terapéutico con las mujeres, coordinado por psicóloga.
- Se han desarrollado coordinaciones con **22** agentes de zona.





- Se han compartido intervenciones con EISOL (2 casos) y EAIA (4 casos) que permiten optimizar las intervenciones simultáneas, integrales y de calidad.
- Se han llevado a cabo un total de 150 atenciones de intervención social, 64 de intervención psicológica, 73 de intervención educativa y 53 de atención legal.
- Durante este año se realizado 14 acciones comunitarias.
- Resaltar qué en el área de Estella apenas 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.

De acuerdo a los datos obtenidos, EAIV Área de Estella plantea una serie de propuestas de actuación para el año 2024:

Estrategias 2024	Objetivos 2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el enfoque de intervención comunitaria, reforzando la respuesta integral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la creación de redes de participación estable a nivel de área (1 )</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transversalizar la intervención del equipo a nivel de Centro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover acciones en torno fechas claves: 25N, 8M fiestas locales (2)</li> <li>• Acercar el servicio a otros grupos y colectivos (jóvenes...)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visibilización y acercamiento del servicio a la población joven del área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de 3 acciones y/o intervenciones conjuntas en el área</li> <li>• Participación del EAIV en 3 actuaciones de equipos</li> <li>• Activación de protocolos de intervención conjunta.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar el enfoque preventivo en la intervención grupal del equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de redes sociales: Instagram (actividad semanal)</li> <li>• Difusión en centros educativos, asociaciones, de ocio (3 centros)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un grupo educativo para trabajar la prevención de la violencia de género.</li> <li>• Promover acciones grupales de prevención con profesionales del área (SAD...)</li> </ul>





---

---

## Tabla 5. Propuestas estratégicas 2024

# ANEXO V



MEMORIA DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL ÁREA DE COMARCA, NORESTE Y  
NOROESTE

# Centro de Servicios Sociales (CSS)

---

Área de servicios sociales de Comarca, Noreste y  
Noroeste

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y actividades realizadas en el Centro de Servicios Sociales del Área de Comarca, Noreste y Noroeste durante el año 2023. Centro gestionado por la Fundación Gizain.

## Índice

INTRODUCCIÓN .....	4
1. CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES ÁREA DE COMARCA, NORESTE Y NOROESTE; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
1.1. – Área de incidencia .....	5
1.2 – Composición y estructura .....	7
1.2.1. Fundación Gizain .....	7
1.2.2. Organigrama.....	8
1.2.3. La coordinación.....	9
1.3. – Estrategia anual .....	15
2. SERVICIOS OFERTADOS .....	16
2.1. –EAIA .....	16
2.2. –EISOL.....	16
2.3 –EAIV .....	17
3. ACCIONES REALIZADAS DESDE EL CSS COMARCA, NORESTE Y NOROESTE	
3.1. – Actividades de centro .....	19
3.1.1. Coordinación interna y externa .....	19
3.1.2. Formaciones.....	21
3.2. –Participación en proyectos y actividades del área .....	21
3.3. –Promoción de proyectos o actuaciones del área .....	22
4. RELACIONES CON OTROS SERVICIOS	
4.1. –SSB.....	23
4.2. –Agentes locales .....	23
4.3. –Otras entidades .....	24
5. RESULTADOS GENERALES	
5.1. Equipos .....	25
5.2. Centro .....	26
6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	
6.1. Conclusiones.....	27
6.2. Propuestas.....	27

## INTRODUCCIÓN

La Ley Foral 15/2006 del 14 de diciembre, establece en su artículo 32, que los Centros de Servicios Sociales serán servicios de apoyo a la atención primaria con la función de complementar los programas de los Servicios Sociales de Base. Así mismo, contempla la creación de centros con titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en cada Área de Servicios Sociales, con las siguientes funciones:

- Servir de apoyo a los Servicios Sociales de base para complementar sus funciones y para coordinar a éstos con los Servicios Sociales especializados.
- Colaborar y asesorar a los Servicios Sociales de base, contribuyendo a la redistribución de los recursos.
- Establecer criterios homogéneos a nivel de área.
- Colaborar con los Servicios Sociales de base en el seguimiento e intervención de casos.
- Fomentar programas de actuación transversal de cara a un aprovechamiento de los recursos.

Posteriormente, el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2019-2023 y el Documento Marco de Atención Primaria redefinen su función, estableciendo que el sistema de Servicios Sociales de Navarra debe de estructurarse a partir del nivel primario en los CSS, encargados de **integrar y liderar desde el punto de vista operativo** la acción de los SSB de las zonas que abarcan. Actualmente existen tres centros de estas características en Navarra, situados en el área de Estella, el área de Tudela, y el área de Tafalla, gestionados por la Fundación Gizain.

## 1. CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES AREA DE COMARCA DE PAMPLONA, NORESTE Y NOROESTE.

### 1.1 – AREA DE INCIDENCIA

---

El Centro de Servicios Sociales del área de Comarca de Pamplona, Noreste y Noroeste se enmarca dentro de tres áreas de Servicios Sociales, atendiendo a 23 zonas básicas: Alsasua, Aoiz, Aranguren, Auritz/Burguete, Barañain, Berriozar, Burlada, Zizur, Doneztebe/Santesteban, Egües, Elizondo, Etxarri-Aranaz, Huarte, Irurtzun, Isaba, Leitza, Lesaka, Noaín, Orkoien, Salazar, Sangüesa, Ultzama y Villava. Cada zona comprende, a su vez, distintas localidades:

- Mancomunidad de SSB de Alsasua, Olazti y Ziordia.
- Mancomunidad del SSB de Izaga: Arce, Aoiz, Izagaondoa, Lizoáin, Lónguida, Oroz-Betelu, Unciti, Urroz-Villa.
- Valle de Aranguren: Aranguren.
- Mancomunidad de Auñamendi: Auritz/Burguete, Abaurregaina/Abaurrea Alta, Abaurrepea/Abaurrea Baja, Aria, Aribe, Erro, Garaioa, Garralda, Hiriberri/Villanueva de Aezkoa, Luzaide/Valcarlos, Orbaitzeta, Orbara, Orreaga/Roncesvalles.
- Barañáin: Barañáin.
- Mancomunidad de SSB de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza, Juslapeña.
- Burlada: Burlada.
- Cizur: Cizur Menor, Zizur Mayor.
- Mancomunidad de Malerreka: Bertizarana, Donamaria, Doneztebe/Santesteban, Elgorriaga, Eratsun, Ezkurra, Ituren, Labaien, Oitz, Saldias, Sunbilla, Urrotz, Zubieta.
- Valle de Egüés: Valle de Egüés.

- Elizondo: Baztan, Urdazubi/Urdax, Zugarramurdi.
- Mancomunidad de SSB de la zona de Etxarri-Aranatz: Arbizu, Bakaiku, Ergoiena, Etxarri-Aranatz, Iturmendi, Lakuntza, Urdiain.
- Huarte: Esteribar, Huarte.
- Mancomunidad de Servicios Sociales de la zona básica de Irurtzun: Araitz, Arakil, Arruazu, Betelu, Imotz, Irañeta, Irurtzun, Larraun, Lekunberri, Uharte-Arakil.
- SSB del Valle del Roncal: Burgui, Vidángoz, Castillo-Nuevo, Roncal, Garde, Isaba, Urzainqui, Uztárroz.
- Leitza: Arano, Areso, Goizueta, Leitza.
- Mancomunidad de Servicios Sociales de Bortziriak: Arantza, Bera/Vera de Bidasoa, Etxalar, Igantzi, Lesaka.
- Mancomunidad de SSB de la zona de Noáinn: Beriáin, Biurrun-Olcoz, Noáin (Valle de Elorz), Galar, Ibargoiti, Monreal, Tiebas, Muruarte de Reta, Unzué.
- Orkoien: Belascoáin, Bidaurreta, Ciriza, Echarri, Etxauri, Goñi, Ollo, Olza, Orkoien, Zabalza.
- Mancomunidad Servicios Sociales Salazar Navascués: Esparza, Ezcároz, Gallués, Güesa, Izalzu, Jaurrieta, Navascués, Ochagavía, Oronz, Sarries.
- Mancomunidad SSB Comarca de Sangüesa: Aibar, Cáseda, Eslava, Ezprogui, Gallipienzo, Javier, Leache, Lerga, Liédena, Lumbier, Petilla de Aragón, Romanzado, Sada, Sangüesa, Urraúl Alto, Urraúl Bajo, Yesa.
- Mancomunidad SSB Zona Ultzama: Anue, Atez, Basaburua, Lantz, Odieta, Ultzama.
- Villava: Ezcabarte, Oláibar, Villava



## 1. 2 – COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA

---

### 1.2.1 FUNDACION GIZAIN

El Centro de Servicios Sociales del Área de Comarca, Noreste y Noroeste, es el cuarto de la Comunidad Foral y comienza a funcionar en febrero de 2023, coincidiendo con el momento en que los equipos EAIA, EISOL y EAIV pasan a ser gestionados por la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos – Gizain Fundazioa.

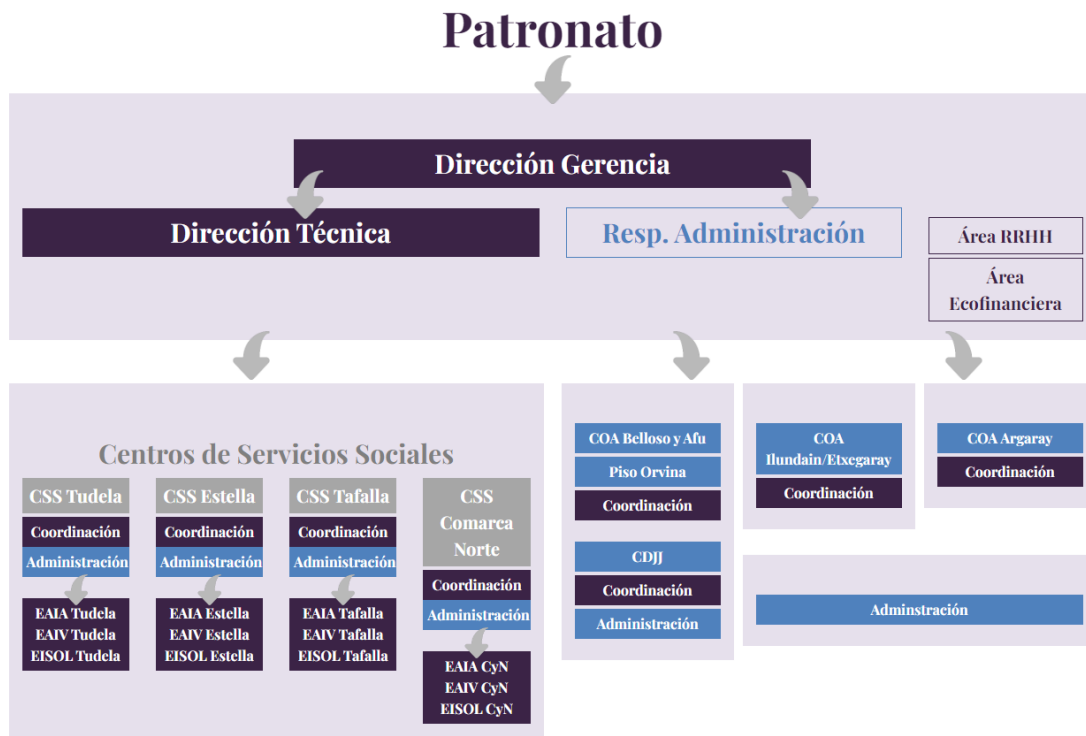
La Fundación tiene carácter público y está regulada por la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, y lo establecido para dichas entidades en la Ley Foral 13/2007, de 4 de abril, de Hacienda Pública de Navarra. Su órgano de representación, administración y gobierno es el Patronato, que ejerce las funciones que le corresponden con sujeción a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y sus estatutos.

La Fundación tiene una estructura interna estratificada que permite y favorece una gestión ordenada de los recursos, contando con una Dirección Técnica que, de acuerdo con Gerencia, asume procedimientos y protocolos, que se articulan a través de las coordinaciones de centro y las figuras responsables de equipos, lo que permite la implementación de las distintas directrices y procesos.

## 1.2.2. ORGANIGRAMA

El organigrama de la Fundación está conformado por (figura 1):

Figura 1: Organigrama de la Fundación Gizain



Fuente: web Fundación Gizain ([www.fundaciongizain.es](http://www.fundaciongizain.es))

El Centro está compuesto por tres equipos especializados en los ámbitos de infancia, violencia de género e incorporación sociolaboral, una figura de coordinación y una figura administrativa. Los equipos están conformados por distintos perfiles profesionales, ejerciendo uno de ellos funciones de coordinación del equipo.

**EAIA (Equipo de Atención a Infancia y Adolescencia):** 1 coordinación (psicología), 2 trabajador/a social, 7 educadoras y 2 psicólogas.

**EISOL (Equipo de Incorporación Sociolaboral):** 1 coordinación (Trabajo social), 4 educadores/as y 3 trabajador/a social.

**EAIV (Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género):** 1 coordinación (Trabajo social), 2 trabajadoras sociales, 4 psicóloga y 2 educador/a.

La naturaleza pública de los servicios, hace que cada programa tenga correspondencias técnicas con distintos departamentos y dependencias de Gobierno de Navarra.

- *Centro de Servicios Sociales de Área:* Sección de Atención Primaria y Comunitaria.
- *Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL):* Sección de Inclusión Social y Atención a Minorías.
- *Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA):* Subdirección de Familia y Menores.
- *Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV):* Instituto Navarro para la Igualdad (INAI).

### 1.2.3 LA COORDINACIÓN

**La figura de coordinación de Centro** asume, principalmente, funciones vinculadas a la organización y el funcionamiento del centro y sus equipos; y a la promoción y el desarrollo comunitario de la zona de adscripción, en este caso el Área de Servicios Sociales de Comarca, Noreste y Noroeste.

## GESTIÓN INTERNA

### Recursos humanos.

- Liderar, motivar y apoyar a los equipos del centro.
- Supervisión y control del equipo, velando por el cumplimiento de la normativa, pautas y directrices de la empresa.
- Facilitar espacios de participación del personal dirigidos a la mejorar el funcionamiento y organización del centro, en el marco de la normativa, pautas y directrices comunes.

- Participación en procesos de selección de personal, a criterio de la Dirección Técnica y Gerencia.
- Acogida a nuevos profesionales (según protocolo).
- Acogida a alumnado en prácticas (según protocolo).
- Apoyo, asesoramiento y motivación a profesionales. Mejora del clima de trabajo. Promoción de actividades específicas. Disponibilidad.
- Gestión de conflictos. Protocolo de violencia interna.
- Participación en posibles procesos de evaluación del desempeño.
- Gestión y supervisión de calendarios y horarios - modificaciones, compensación de horas, turnos, planificación semanal, etc.-, vacaciones y permisos retribuidos y no retribuidos para asegurar los requisitos de presencialidad en el centro y actividad de los equipos (en colaboración con el área administrativa). Supervisión de registros de jornada e incidencias y rutinas de trabajo.
- Asegurar la aplicación de los planes de formación, igualdad e inclusión. Colaborar en la identificación de necesidades formativas.
- Aplicar régimen disciplinario.

### **Comunicación interna**

- Transmitir los criterios establecidos en Fundación Gizain e informaciones de interés, garantizando la transparencia.
- Facilitar la comunicación entre Fundación Gizain y profesionales.
- Generar y reforzar canales para la participación

### **Coordinación interna**

- Reuniones anuales individuales con cada profesional.
- Asistencia a reuniones mensuales de equipo.
- Reuniones trimestrales: recogida de propuestas, resolución de dudas, aclaración y/o recordatorio de criterios.
- Reuniones mensuales con figuras de coordinación

- Supervisar el cumplimiento del protocolo de seguimiento de casos compartidos con reuniones entre referentes de casos.

### **Gestión de espacios y equipamientos**

- Asegurar el respeto a los criterios de solicitud y reserva de salas, solventando posibles conflictos.
- Supervisar la reserva interna de salas. Gestionar la cesión de salas a recursos y entidades ajenos.
- Custodia de llaves del CSS y otros recursos externos, sellos y documentación del centro.
- Mantener actualizado el inventario de equipos y gestionar el préstamo según el procedimiento establecido.
- Garantizar un uso eficiente del vehículo de renting.
- Detectar y comunicar necesidades de recursos materiales.
- Gestión de incidencias y contacto con proveedores.
- Detectar necesidades y gestionar la solicitud de espacios en otras localidades
- Revisar uso correcto de los códigos de firma, firmas de correo electrónico, plantillas de documentos y presentaciones.

### **Salud laboral. Prevención de riesgos laborales**

- Cumplir con las exigencias del plan de actuación ante emergencias.
- Colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos y la implantación de medidas.
- Asegurar que se realiza la formación obligatoria.
- Supervisar la gestión de citas para reconocimientos médicos anuales.
- Transmitir la información relacionada.

### **Protección de datos**

- Participar en la identificación de procesos y detección de riesgos. Documentación del cumplimiento del RGPD.
- Garantizar el respeto a los procedimientos de tratamiento de la información establecidos.

- Otras tareas que pueden recogerse en el manual interno: destrucción segura de documentos, recogida y comunicación de incidencias, etc.
- Sensibilización y primera respuesta ante dudas de profesionales.
- Custodia de contraseñas de los equipos informáticos.
- Sharepoint: identificación de usuarios y niveles de acceso, gestión y comunicación de claves a usuarios internos y externos.

### **Derechos y deberes de las personas usuarias**

- Aplicación del protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Revisar la accesibilidad de los espacios.
- Garantizar la correcta atención (plazos, tiempo de espera).

### **Gestión económica**

- En colaboración con el personal de administración del CSS:
- Pedidos de material de oficina, artículos de higiene y limpieza.
- Recopilar y solicitar autorización para los pedidos de material específico de los equipos (p. ej., libros o materiales didácticos).
- Tramitación de facturas y albaranes.
- Gestión de kilometrajes, incluyendo el vehículo de renting.
- Gestión de gastos vía tarjeta.

### **Calidad**

- Garantizar que la actividad se desarrolle de acuerdo con la misión, visión y valores de Fundación Gizain.
- Identificación de indicadores de realización, resultado e impacto.
- Propuesta de mejoras en la actividad de los equipos.
- Recogida y análisis de datos. Elaboración de la memoria anual del Centro de Servicios Sociales.

### **Otros (organización interna)**

- Apoyo en tareas de recepción.
- Gestión del correo electrónico general del CSS.
- Acceso al portal de información del Dpto. de Derechos Sociales.

## FUNDACIÓN GIZAIN

### Coordinación entre Centros de Servicios Sociales

- Consensuar criterios comunes de organización y funcionamiento (horarios, actividades, coordinación externa, etc.).

### Fundación Gizain

- Aportar valoraciones y opiniones técnicas en procesos de implantación de medidas.
- Coordinaciones periódicas con Gerencia, Dirección Técnica y Administración del CSS.
- Participación en actuaciones diversas y colaboraciones en procesos varios de la Fundación.

## COORDINACIÓN EXTERNA

### Relación con Servicios Sociales de Base y otros agentes del territorio<sup>1</sup>

- Contacto periódico con los SSB: información, detección de necesidades y expectativas, exposición y recogida de propuestas de actuación y mejora, evaluación del trabajo compartido con los equipos, presentación de nuevos profesionales, resolución de dificultades con Sharepoint, etc.
- Impulsar la implantación de RESERVI, GISAP y UCAP. Participación en las comisiones de seguimiento.

---

<sup>1</sup> **Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales** (arts. 32 y 33)

- Colaborar con los Servicios Sociales de Base
- Establecer criterios homogéneos a nivel de área.
- Fomentar programas de actuación transversal de cara a un aprovechamiento de los recursos.

#### **Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra** (p. 51-54)

- Integrar y liderar desde el punto de vista operativo la acción de los SSB de las zonas que abarcan.
- Autonomía en la toma de decisiones sobre las formas de organización, provisión, configuración y colaboración de los servicios (*cómo*) para asegurar el cumplimiento de los objetivos y prioridades estratégicas (*qué*).
- Integración funcional de CSS y SSB en cada área como atención directa (primaria).

#### **Plan Estratégico de Servicios Sociales 2019-2023**

- Integración vertical de servicios de atención primaria (p. 20 y 47).



- Participación en las reuniones de área de los Servicios Sociales de Base.
- Facilitar la relación entre el Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social y los SSB como interlocutores entre ambos.
- Actuar, cuando así sea solicitado, como referente del Dpto. de Derechos Sociales en el diseño y desarrollo de la estrategia de atención primaria.
- Asistencia a grupos de trabajo impulsadas por el Dpto. de Derechos Sociales
- Elaboración de documentos públicos sobre la naturaleza y actividad del CSS
- Organización de actos para profesionales: jornadas de trabajo, encuentros, presentación de memorias, etc.
- Establecimiento de contacto periódico con agentes del área: desarrollo local, tercer sector de intervención social, asociaciones empresariales, otras administraciones (vivienda, empleo), recursos educativos, sociosanitarios y de igualdad.
- Elaboración y/o mantenimiento de un mapa de recursos del área.
- Transmisión de información a GN.
- Detectar necesidades y promover colaboraciones en cada zona y área.
- Promoción y participación en Redes profesionales implementadas en cada área.
- Recogida de propuestas de mejora y valoración de profesionales.

### **Desarrollo comunitario, participación y trabajo en red**

- Participación en protocolos territoriales para la coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres, grupos técnicos de infancia de área y estructuras similares.
- Impulsar y apoyar (liderazgo operativo) redes y proyectos que cuenten con la participación de agentes públicos y privados y estén alineados con el ámbito de actuación de los SSB, EAIA, EISOL y EAIV, que actúan como grupo motor.

Actualmente, de acuerdo con el nuevo marco estratégico de atención primaria, esta figura está en proceso de desarrollar nuevas funciones como referente de área y eje vincular de desarrollo operativo de procesos estratégicos planteados desde Gobierno de Navarra.

### 1.3 - ESTRATEGIA ANUAL

---

La estrategia anual de los Centros de Servicios Sociales está vinculada a la planificación estratégica del Departamento de Derechos Sociales, que actualmente queda recogida en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2019-2023 (PESS), el Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Julio de 2019 (DMAPSS), del II Plan Integral de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia de la CFN 2017-2023 (PIAFIA), y del Plan Estratégico de Inclusión Social (PEIS).

Así mismo, en 2021 se puso en marcha el I Plan estratégico de la Fundación para la Gestión de los Servicios Públicos de la Comunidad Foral de Navarra, 2021-2024, que, partiendo de lo anterior, incorpora elementos propios de naturaleza organizacional. En líneas generales, la estrategia del Centro se orienta al objetivo de *“articular un sistema integrado de servicios sociales que ofrezca una atención de calidad y alto valor añadido y centrado en las personas”* recogido en la Estrategia de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra (junio, 2019), en torno a tres líneas de actuación.

- Estructurar el modelo de atención.
- Potenciar los recursos humanos.
- Organizar el gobierno y liderazgo del nivel primario.

## 2. SERVICIOS OFERTADOS

El Centro de Servicios Sociales promueve el desarrollo comunitario de la zona y da respuesta a distintas necesidades a través de sus tres equipos especializados.

### 2.1-EAIA

---

Se encuentra definido en la Cartera de Servicios Sociales como un Servicio de intervención en medio abierto, y es un recurso especializado de Atención a la infancia y Adolescencia, que tiene como finalidad la intervención con menores y familias en situación de desprotección en su entorno natural, para contribuir a la mejora de su situación a través de la valoración y actuación sobre la competencia parental y familiar. Actúa en colaboración con los recursos de la zona que inciden en la vida del/la menor y su familia. Entre sus funciones destacan:

- Valoración de las situaciones de riesgo de desprotección.
- Desarrollo del plan individualizado de intervención con los/las menores y sus familias. Desarrollo de programas de prevención secundaria y terciaria e intervenciones psicoeducativas con los/las menores y sus familias.
- Servir de soporte técnico y apoyo a los Servicios Sociales de base de la Comunidad Foral y a la Subdirección de Familia y Menores.
- Asume funciones de investigación, valoración, ayuda en la toma de decisiones y ejecución de medidas de protección, asesoramiento familiar y profesional y promoción y formación a la red socio-comunitaria.
- Promocionar y participar en el trabajo en red.

## 2. 2-EISOL

---

Se encuentra definido en la Cartera de Servicios sociales como Servicio de intervención en medio abierto, que tiene como finalidad la incorporación sociolaboral a través de la capacitación personal y de la mejora de la empleabilidad, fomentando el acceso al empleo, normalizado o protegido, a través de la realización de itinerarios individualizados mediante el acompañamiento social.

Es un Servicio especializado de incorporación sociolaboral que tiene como finalidad el acompañamiento a personas en situación de desempleo, precariedad laboral, carencia o déficits de habilidades, sociolaborales y personales, a través de itinerarios individualizados y centrados en la persona en su entorno natural de residencia, potenciando sus recursos. Actúa en colaboración con los recursos de la zona que inciden en la vida de la persona atendida. Las personas beneficiarias de este servicio son: personas con una edad comprendida entre 16 y 65 años en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo. Entre sus funciones:

- Valoración de la persona usuaria y su entorno
- Diseño de itinerarios individualizados de incorporación sociolaboral
- Acompañamiento social
- Ayuda a la búsqueda de empleo
- Ayuda a la incorporación y mantenimiento en el mercado laboral normalizado
- Prospección de empleo y formación.

## 2. 3-EAIV

---

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:

- Información, orientación y atención interdisciplinar (social, psicológica y educativa) a las mujeres en situación de violencia y a sus hijas e hijos.
- 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.
- 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.
- Colaboración y asesoramiento en programas de sensibilización y prevención.
- Desarrollo de acciones de asesoramiento y apoyo a todos y todas las profesionales que intervienen en violencia desde servicios no especializados en la misma.
- Información y acceso al Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM), prestado a través de un Convenio suscrito por el Instituto Navarro para la Igualdad y el Colegio de Abogacía de Pamplona. Este servicio se deja de prestar en el Centro de Servicios Sociales de Comarca, Noreste y Noroeste a fecha 13 de noviembre de 2023.

### 3. ACCIONES REALIZADAS DESDE EL CSS COMARCA, NORESTE Y NOROESTE

Dentro de las acciones realizadas en 2023, incluimos las actividades derivadas del funcionamiento ordinario del centro y sus programas, y aquellas que están sujetas a una planificación anual, y/o vinculadas a la articulación de Planes o Programas específicos.

#### 3.1 - ACTIVIDADES DE CENTRO

---

Las figuras de coordinación participan activamente en distintos procesos y actividades, contribuyendo al buen funcionamiento y desarrollo de los centros y sus equipos.

##### 3.1.1. COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Para garantizar un adecuado desarrollo del servicio, es necesario articular un sistema de coordinación, interna y externa, que favorezca el desarrollo de procesos de trabajo compartidos y garantice la eficiencia y eficacia de la intervención.

Entre las **coordinaciones internas** destacan:

- Reuniones individuales (anuales) de la coordinación de centro con cada profesional para transmitir directrices generales de organización, evaluar de manera conjunta el funcionamiento del recurso, resolver dudas y recoger propuestas de mejora y necesidades.
- Reuniones individuales de coordinación de centro con figuras de coordinación (mensuales). Estos espacios estructurados permiten transmitir información, tratar cuestiones relacionadas con la gestión diaria del centro,

la dinámica de los equipos, asegurar el seguimiento de los casos compartidos y tomar decisiones consensuadas sobre cuestiones organizativas relacionadas con la intervención y relación con recursos externos.

- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones de los centros de servicios sociales implantados en Navarra para favorecer criterios y acciones comunes. En 2023 han permitido elaborar una propuesta de reglamento de régimen interno.
- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones, la dirección técnica y/o la gerencia de Fundación Gizain para establecer pautas de funcionamiento comunes y facilitar la transmisión de las políticas y protocolos de la entidad.

Durante 2023 se ha trabajado de forma conjunta en la integración de los equipos en los manuales procedimentales de referencia, ya establecidos en la Fundación Gizain, de cada uno de ellos.

Entre las **coordinaciones externas** destacan:

- En marzo de 2023 Fundación Gizain realizó una presentación pública del CSS Comarca, Noreste y Noroeste ante los servicios sociales de base y los agentes sociales del área.
- Durante el año 2023, la coordinación de centro ha realizado 23 reuniones con los distintos Servicios Sociales de Base del área. Han estado centradas en la presentación de la nueva estructura (centro de servicios sociales), la resolución de dudas sobre posibles cambios en el funcionamiento técnico de los equipos y las funciones de la figura de coordinación, la resolución de incidencias vinculadas al cambio de plataforma informática para el intercambio seguro de información.
- Se ha participado en las reuniones mensuales de coordinación y seguimiento de los Centros de Servicios Sociales con la Sección de Coordinación de la Atención Primaria de Servicios Sociales.



- Se ha participado en las reuniones trimestrales del Grupo Técnico de Infancia de Navarra, así como en el liderazgo de las reuniones trimestrales del Grupo Técnico de Infancia de las distintas áreas (Comarca, Noreste y Noroeste).

### 3.1.2. FORMACIONES

Desde el CSS Comarca, Noreste y Noroeste, a través de su figura de coordinación, se ha participado en distintas formaciones y jornadas:

- Programa Pactos por los Cuidados en Navarra (Instituto para la Igualdad)
- Elaboración de proyectos comunitarios (D.G política Social y Consumo)
- Liderazgo situacional

En el ámbito comunitario o de otra índole, se ha participado en:

- Estrategia de Convivencia Intercultural, el Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra y el Plan de Lucha Contra el Racismo y la Xenofobia. (Políticas Migratorias)
- Jornadas exclusión residencial. Retos, desafíos y oportunidades de las nuevas situaciones de exclusión residencial. (Políticas Migratorias)

## 3. 2-PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS Y ACTIVIDADES DE LA ZONA

---

Los Centros de Servicios Sociales, a través de la coordinación y de sus los equipos, participan en proyectos y actividades de su área de adscripción.

En el transcurso de 2023, el CSS del Área de Comarca, Noreste y Noroeste participó en:

- Grupo técnico de infancia del área de Comarca y Norte. Dinamizado por el Centro de Servicios Sociales, cuenta con la participación de los servicios sociales de base del área, la Sección de Atención Primaria y Comunitaria y la

Subdirección de Familia y Menores (Sección de Valoración). Aborda cuestiones técnicas relacionadas con la elaboración de protocolos, la aplicación del II Manual, estructura de los informes, transmisión de información sobre nuevos recursos o modificaciones en los mismos y detección de necesidades específicas del área.

- Participación en las redes, asambleas y grupos de trabajos locales de protección infantil.
- Mesa de Empleo de Baztan, Malerreka y Bortziriak. Reúne a los SSB del área Noroeste, CSS – EISOL Comarca, Noreste y Noroeste y agencia del SNE de Doneztebe, los agentes y recursos vinculados a la incorporación sociolaboral (entidades locales, EIS Malerreka Common Zerbitzuak, Cederna Garalur, CIP Elizondo, Instituto Toki Ona).
- Red de Empleo Social Protegido del Área de Comarca.

### **3. 3-PROMOCIÓN DE PROYECTOS O ACTUACIONES DE LA ZONA**

---

Los Centros de Servicios Sociales, a través de la coordinación y de sus los equipos, tiene como objetivo promover la participación y el desarrollo comunitario a través de la activación y dinamización de Proyectos y Actividades de su área de adscripción. A lo largo de 2023, desde el Centro de Servicios Sociales del Área de Comarca, Noreste y noroeste no se han desarrollado actuaciones en las zonas, ya que el objetivo de este primer año de consolidación ha sido:

- Acerca el Centro de Servicios Sociales a las zonas, ampliando la colaboración ya existente entre todos los agentes del área
- Detección conjunta de necesidades.

## 4. RELACIONES CON OTROS SERVICIOS

Una de las labores fundamentales es la interacción con otros agentes en el área de incidencia. Fruto de ello se han establecido las siguientes relaciones:

### 4.1-SSB

La coordinación con los Servicios Sociales de Base es imprescindible para el desarrollo de nuestra función como Centro y se articula en base a distintos objetivos. Además de las coordinaciones derivadas del funcionamiento habitual de los Programas, en 2023 se han realizado dos encuentros formales con los SSB con el objetivo de abordar dificultades en el desarrollo de la red de infancia, así como las dificultades de coordinación y comunicación con el EAIA, identificando y afrontando resistencias en la colaboración.

### 4.2-AGENTES LOCALES

Desde el Centro de Servicios Sociales se mantiene Coordinación con los agentes locales en función de las necesidades del servicio.

- **Salud:** Centros de Salud y Centro de Salud Mental del área.
- **Educación, infancia y juventud:** centros de educación obligatoria de las tres áreas, PEIF, Punto de encuentro familiar y Coordinación parental.
- **Empleo y desarrollo local:** SNE, Asociación de Empresas de Inserción de Navarra (EINA), Cruz Roja, Cáritas, Fundación Ilundáin, Fundación Acción contra el Hambre.
- **Justicia y policía:** Guardia Civil y Policía Judicial, Policía Foral, Juzgado de Pamplona y Aoiz.
- **Género:** Áreas de igualdad de los diferentes Ayuntamientos y Mancomunidades de las áreas, oficina de víctimas del delito.
- **Sectorial:** Secretariado Gitano, Cáritas interparroquial, Asociación SEI Elkartea, Kaeru.

#### 4. 4-OTRAS ENTIDADES

---

Finalmente, otras entidades que están relacionadas con el CSS a razón de su interlocución con los equipos existentes, requieren de la presencia, orientación o asesoramiento de las figuras de coordinación a objeto de favorecer un intercambio comunicativo, interacción y desarrollo de cada área. Durante el 2023 se ha tenido contacto con los siguientes recursos:

- **Salud:** CSM Infanto-juvenil, programa de Atención Temprana 0-3 años.
- **Empleo y desarrollo local:** Asociación de Empresas de Inserción de Navarra.
- **Justicia y policía:** PSIMAE Instituto de Psicología Jurídica y Forense.

## 5. RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los datos de atención desgregados por programa y también conjuntos:

### 5.1 EQUIPOS

---

- **EAIA Comarca, Noreste y Noroeste:** Se han atendido 63 hombres, 104 mujeres y 181 menores, un total de 112 familias. El 73.45% de los casos tiene un gradiente leve y moderado. La desprotección más habitual está relacionada con la negligencia psíquica (maltratos emocionales). Se trabaja en red en las 23 zonas básicas y se ha alcanzado un 61.11% de cierre por mejoría o alcance de objetivos.
- **EISOL Comarca, Noreste y Noroeste:** Se ha atendido a 238 personas en procesos individualizados (124 mujeres y 114 hombres), 282 personas participaron en grupos y talleres (85 hombres y 197 mujeres) y 28 personas usuarias (7 hombres y 21 mujeres) han participado en procesos formativos. La problemática más común de las personas atendidas es el alojamiento y la vivienda (24.39%), así como problemáticas asociadas a la Salud Mental (19.51%) y tras la intervención del EISOL se puede constatar una mejoría en la consecución de objetivos.
- **EAIV Comarca, Noreste y Noroeste:** Se ha atendido a 530 mujeres y a 26 hijas e hijos. Se ha realizado 1 grupo terapéutico de 10 sesiones con la participación de 20 mujeres, y 4 grupos educativos de 14 sesiones con la participación de 17 mujeres. Se han realizado 13 sesiones informativas externas a equipos profesionales diversos. Desde el SAM se han realizado 33 asesoramientos legales. La problemática más común de las mujeres era la violencia Psicológica (69%) y tras la intervención se ha alcanzado un 38,23% de mejora o alcance de objetivos.

## 5.2 CENTRO

---

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Comarca, Noreste y Noroeste, durante el año 2023 se atendieron a **1.382** personas en total (923 mujeres y 459 hombres). De ellos, se atendieron a **199** menores (98 mujeres y 101 hombres).

## 6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

### 6.1 CONCLUSIONES

---

A tenor de los datos expuestos, se puede observar que la presencia del CSS en el área de Comarca, Noreste y Noroeste, atiende a un 36.82% de la población, con especial incidencia en el ámbito de incorporación sociolaboral (la población atendida equivale al 5.07% de perceptores de RG). Esto lo cual sigue el patrón de actuación de años precedentes, dado que tanto EISOL como EAIA intervienen con casos derivados de SSB.

Por otro lado, es destacable el impacto en la mejora de las personas atendidas, suponiendo un total de 65,94% de personas que mejoran su situación y competencias con respecto a su situación inicial.

En lo referente al impacto en la comunidad y en la interacción con agentes zonales, las figuras de coordinación han participado y promovido interacciones con los SSB, fomentando la interacción comunitaria y las redes generadas. Esto ha supuesto poder realizar un primer análisis de las relaciones con los equipos que configuran el Centro de servicios Sociales, con la finalidad de poder establecer objetivos de trabajo.

## 6.2 PROPUESTAS

La estrategia anual de los Centros de Servicios Sociales está vinculada a la planificación estratégica de Gobierno de Navarra y al Plan Estratégico de Fundación Gizain, por tanto, las propuestas de acción planteadas para 2024, surgen de las líneas de acción determinadas en dichos planes y de las necesidades detectadas en el desarrollo del servicio.

Por tanto, las acciones planteadas para 2024 siguen articulándose en torno al proceso de reordenación de la Atención Primaria, que implica la consolidación de los Centros de Servicios como elemento clave de dinamización, y el desarrollo y la optimización de los recursos disponibles a tal fin.

OBJETIVOS 2024	ACCIONES 2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Facilitar la comunicación entre la Sección de Coordinación de la Atención Primaria y los Servicios Sociales de Base.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo periódico de espacios de encuentro formal entre las representantes de cada zona básica y la coordinación del CSS (traslado de información, establecimiento de prioridades en línea con lo trabajado en la jornada de 2023).</li> <li>• Asistencia a la comisión de coordinación de atención primaria.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promover y participar en espacios de trabajo estables entre los servicios de atención primaria del área de Comarca, Noreste y Noroeste.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de los grupos técnicos de infancia del área.</li> <li>• Recuperación y participación en las reuniones periódicas de los programas de Infancia de los Servicios Sociales de Base.</li> <li>• Realizar conjuntamente a nivel de área campaña de sensibilización y visibilizarían en materia de violencia de género.</li> <li>• Celebración de la jornada participativa Análisis y propuestas desde el área de servicios sociales de Comarca, Noreste y Noroeste.</li> </ul>



# ANEXO VI



MEMORIA DEL EQUIPO DE INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL DEL ÁREA DE TUDELA

# Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL)

---

Área de servicios sociales de Tudela

**Memoria de actividades 2023**

15/03/2024

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 2023. El equipo pertenece al Centro de Servicios Sociales del Área de Tudela gestionado por la Fundación Gizain.



## Índice

Presentación	2
1. Derivaciones	5
1.1. Demanda recibida	5
1.2. Intervenciones iniciadas	6
1.3. Características sociodemográficas	7
2. Personas atendidas	13
3. Intervenciones finalizadas	15
4. Otras actividades	20
4.1. Formación para el empleo	20
4.2. Intermediación laboral	21
4.3. Actividades grupales	22
5. Acompañamiento social	23
6. Redes de colaboración	25
7. Conclusiones y estrategias	27

## 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

(2018-2022), 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 2021 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.

La finalidad de EISOL se vincula directamente a algunos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: 1. Fin de la pobreza, 4. Educación de calidad, 8. Trabajo decente y 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter laboral se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: personas viviendo en familias con baja intensidad en el empleo, ingreso disponible bruto, aprendizaje permanente, personas de 15 a 29 años que no trabajan ni estudian, brecha de empleo de género, tasa de desempleo de larga duración.



# 1. Derivaciones

## 1.1. Demanda recibida

Los Servicios Sociales de Base del área de Tudela derivaron en 2023 a **89 personas**. 9 de ellas reaperturas.

DERIVACIONES POR SERVICIO SOCIAL DE BASE			
SSB	Hombres	Mujeres	Total
Buñuel	2	10	12
Cascante	11	3	14
Castejón	3	1	4
Cintruénigo	1	8	9
Corella	3	6	9
Tudela	17	9	26
Valtierra	11	4	15
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>89</b>

Por trimestres, las derivaciones se distribuyeron de forma desigual: enero – marzo (25%), abril – junio (29%), julio – septiembre (8%) y octubre – diciembre (38%). Se han incrementado las derivaciones un 1,3%

Los SSB pueden utilizar como informe de derivación tanto un documento específico elaborado por EISOL como el informe diagnóstico inicial para la intervención, que emplea como herramienta diagnóstica SIDIS. Ambos permiten señalar las dimensiones de intervención prioritaria y recogen la propuesta de acciones iniciales.

En este sentido, las y los profesionales de atención primaria valoran la naturaleza específica de los Equipos de Incorporación Sociolaboral respecto a recursos centrados exclusivamente en la orientación laboral. EISOL permite desarrollar procesos coordinados de intervención individual y grupal con personas en mayor dificultad social, que necesitan un acompañamiento flexible en distintas áreas vitales.

## 1.2. Intervenciones iniciadas



En 2023 EISOL Tudela comenzó a trabajar individualmente con **70 nuevos usuarios y usuarias**. Se considera como tales a todas las personas con las que se han completado, al menos, tres meses y/o diez horas de acompañamiento individual.

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 para la derivación a este servicio. El trabajo se realiza, por ejemplo, con personas con motivación para el cambio que solicitan voluntariamente el recurso, beneficiarios de Renta Garantizada durante largos periodos o personas que son derivadas para valorar su grado de dificultad social, competencias y limitaciones.

Además, en algunos casos, atendiendo a las características de las y los 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. 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

Las personas que han comenzado a participar en EISOL Tudela durante 2023 presentan, al inicio de la intervención, características diferenciales respecto al total de la población navarra. En algunos casos, explican parte de sus dificultades para la incorporación social y al mercado de trabajo:

- Los Servicios Sociales de Base derivan de forma similar hombres nacionales (18,6%) y magrebíes (17,1%). Entre las mujeres si se prioriza la derivación de origen magrebí (27,1%)
- En el caso de las mujeres la situación más habitual es la de encontrarse sola (45,4%) conformando un hogar monomarental en el 30,3% de los casos. En el caso de los hombres, el 51,2% comparten la convivencia con pareja e hijos.
- La renta garantizada es la fuente de ingresos más habitual entre las personas derivadas: 77,8% en el caso de hombres, 57,6% en el caso de mujeres, y muy baja cobertura de las prestaciones de la Seguridad Social y el Servicio Público de Empleo Estatal.
- El 69,6% carecen de estudios básicos completados, lo que reduce drásticamente sus posibilidades de acceder a gran parte de la formación ocupacional o responder a las exigencias del mercado de trabajo.
- El 26% de las mujeres sufren conflictos en las relaciones familiares y, especialmente, de pareja.
- Un 8% de los hombres presentan adicciones que generan deterioro o malestar significativos, que influyen en su nivel de riesgo o exclusión social.
- El 23% residen en viviendas inadecuadas (inestabilidad en el alojamiento, falta de espacio, condiciones de habitabilidad).

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 2023, la prevalencia de algunos factores de riesgo o exclusión social se mantiene constante respecto a otros años. Las problemática más repetida son: deterioro o problemática de las redes sociales y familiares (14,9%), problemas judiciales (11,9%), e infravivienda o malas condiciones de habitabilidad (10,4%)

En particular, se detecta que el 70,1% 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.

- Sexo

52,2% hombres y 47,8% mujeres.

- Edad

---

### DISTRIBUCIÓN POR EDAD (%)



Intervalo (años)	Hombres	Mujeres	Total
<18	5,5	9,2	7,2
18-24	13,9	18,2	16
25-34	8,3	12,1	10,1
35-44	25	15,1	20,3
45-54	36,1	33,3	34,8
55-64	11,1	12,1	11,6
<b>Edad media</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>39</b>

- Colectivo de origen

COLECTIVO (%)			
	Hombres	Mujeres	Total
Nacional	38,9	45,4	42
Magreb	50	36,4	43,5
Latinoamérica	2,8	12,2	7,2
Resto de África	2,8	3	2,9
Unión Europea	5,5	3	4,4
Europa del Este	0	0	0

En el ámbito nacional, un **8,7%** (11,1% hombres y 6,06% mujeres) de las personas atendidas pertenecen a la minoría étnica gitana.

- Tipología de hogar

PRINCIPALES SITUACIONES DE CONVIVENCIA (%)			
	Hombres	Mujeres	Total
Pareja con hijos	52,8	15,1	34,8
Persona adulta sola	16,7	18,2	17,4
Persona adulta con familiares	19,4	30,4	24,6
Persona adulta sola con hijos e hijas	5,5	27,2	16
Pareja sin hijos	2,8	6,1	4,3
Otras situaciones	2,8	3	2,9

- Fuentes de ingresos en la unidad de convivencia

PRINCIPALES FUENTES DE INGRESOS (%)			
-------------------------------------	--	--	--



	Hombres	Mujeres	Total
IMV/RG	77,8	57,6	68
Prestaciones	11,1	15,1	13,1
Empleo Social Protegido	2,7	0	1,5

Las demás personas participantes corresponden a adultos conviviendo con familiares (17,4%) que no perciben prestaciones ni ningún tipo de remuneración directa, sino que sobreviven con los medios económicos que aportan sus familiares. Otras personas si bien conviven con familiares sí perciben remuneración económica de alguno de los tipos que aparecen reflejados en la tabla anterior.

- Educación

NIVEL FORMATIVO (%)			
	Hombres	Mujeres	Total
Analfabetismo y estudios primarios incompletos	75	63,6	69,6
ESO o equivalente	13,9	6,1	10,1
Certificado profesional	11,1	18,2	14,5
Grado medio o superior	0	12,1	5,8
Estudios universitarios	0	0	0

- El 33,3% de los hombres y el 21,2% de las mujeres no pueden enfrentarse de manera autónoma a un texto escrito (formulario, documento con información sencilla, etc.).

- El 41,7% de los hombres y el 66,7% de las mujeres carecen de permiso de conducir, lo que limita el acceso al empleo en el área rural.

- Problemática asociada

PROBLEMÁTICA ASOCIADA (%)
---------------------------



	Hombres	Mujeres	Total
Salud mental	4,35	5,80	<b>10,14</b>
Vivienda	7,25	<b>38,70</b>	<b>15,94</b>
Problemas relaciones sociales	5,3	14,8	<b>9,2</b>
Drogodependencias	2,90	2,90	<b>5,80</b>
Problemas administrativos	7,25	1,45	<b>8,70</b>
Deterioro de relaciones familiares	7,25	8,70	<b>15,94</b>
Diversidad funcional	5,3	0	<b>5,30</b>
Problemas judiciales	<b>13,1</b>	14,8	<b>13,8</b>
Otras	10,5	18,5	<b>13,8</b>

- **Relación con el mercado de trabajo**

- Solo el **30,5%** de los hombres y el **12,1%** de las mujeres habían trabajado en el mercado normalizado al menos seis de los dieciocho previos a la derivación.
- El **2,8%** de los hombres lo habían hecho en los programas de Empleo Social Protegido.

## 2. Personas atendidas

EISOL Tudela ha atendido en 2023 a **138 personas** en itinerarios individuales.

<b>PERSONAS USUARIAS POR SSB</b>			
<b>SSB</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Buñuel	8	16	<b>24</b>
Cascante	10	7	<b>17</b>
Castejón	6	5	<b>11</b>
Cintruénigo	5	8	<b>13</b>
Corella	3	8	<b>11</b>
Tudela	25	12	<b>37</b>
Valtierra	13	7	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>63</b>	<b>138</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. Se realiza un esfuerzo por generar vínculos de referencia entre profesional y participante, respetando con flexibilidad los ritmos y decisiones de cada individuo, 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.

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 2023 se han finalizado **72 itinerarios individuales** (41 hombres y 31 mujeres). Estos son los principales resultados alcanzados durante los procesos de acompañamiento y orientación.

- Duración de las intervenciones

La duración media de los acompañamientos ha sido de **11,7 meses y 16,1 horas** de intervención directa.

- Incorporación laboral y mejora de la cualificación

Durante la intervención:

-El **70,7%** de los hombres y el **32,2%** de las mujeres han trabajado en el mercado laboral normalizado.

-El **9,7%** de los hombres y el **19,3%** de las mujeres han participado en Empleo Social Protegido y otros recursos adaptados (empresas de inserción, centros especiales de empleo y ocupacionales).

-El **29,3%** de los hombres y el **16,1%** de las mujeres han completado acciones de formación y capacitación laboral.

- Las personas perceptoras o beneficiarias de Renta Garantizada se han reducido un **47,9%**

- El **8,1%** de los hombres y el **11,1%** de las mujeres obtuvieron el carnet de conducir durante la intervención del EISOL.

-Un **6,5%** de las mujeres atendidas violencia de género

- 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).

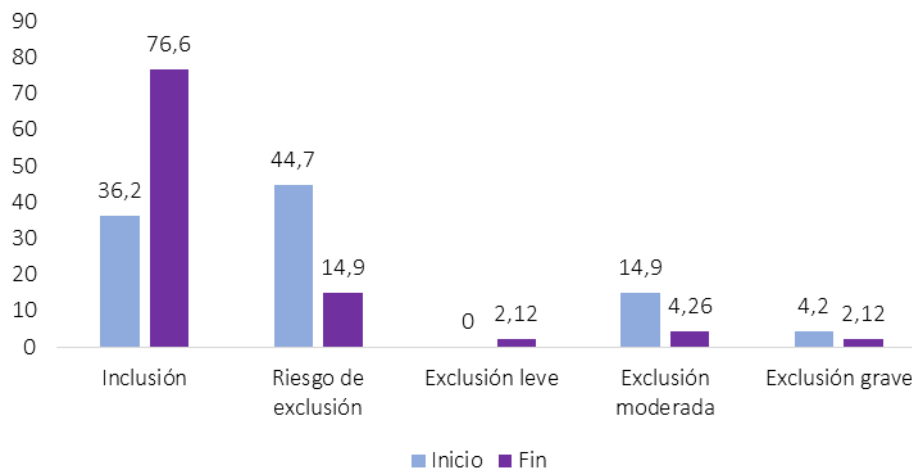
La herramienta es el resultado de un proceso de validación externo, facilita un procedimiento de valoración de los indicadores en una escala que reduce el sesgo personal del profesional que la cumplimenta -por su concreción y la guía detallada de aplicación- y, al tener en cuenta distintos ámbitos de 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 2023 se han **completado 47 expedientes** con diagnóstico inicial y final. Comparar la situación ex ante y ex post muestra el efecto positivo de la intervención de EISOL Tudela: el **32,3%** de las personas evaluadas mejoran su valoración diagnóstica global.



### Valoración diagnóstica



Los procesos de acompañamiento favorecen cambios significativos en dos de los cuatro ámbitos vitales identificados por la herramienta.

#### - Situación económica, ocupacional-laboral y residencial

El 62,12% de las personas presentan mejoras en uno o varios indicadores.

Se reduce un 83,33% el número de personas que tienen este ámbito afectado.

La tasa media de vulnerabilidad o privación baja del 33,8% al 18,8%

#### - Educación, formación, información y capacitación. Recursos personales para el empleo

El 66,66% de las personas presentan mejoras en uno o varios indicadores.

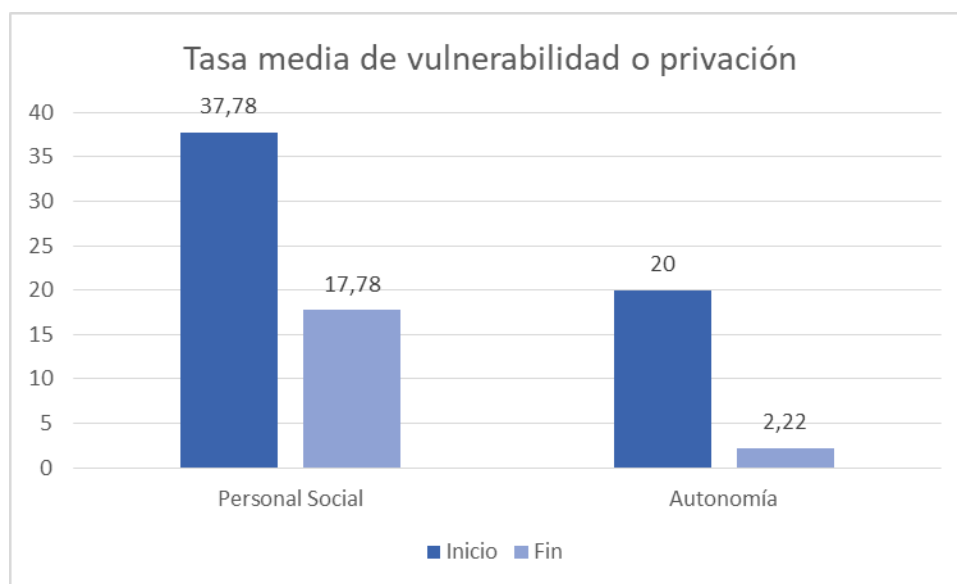
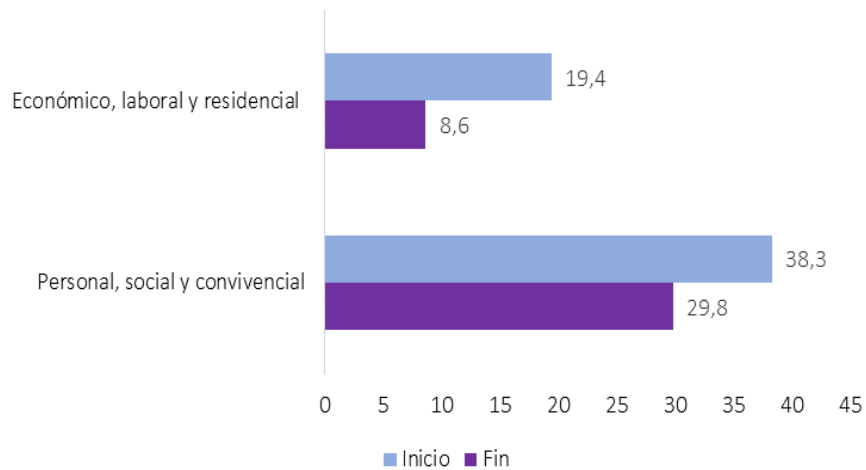
Se reduce un 37,35% el número de personas que tienen este ámbito afectado.

La tasa media de vulnerabilidad o privación baja del 59,6% al 40,7%

El 30,43% de las intervenciones finalizadas han participado al menos en una acción formativa (certificados de profesionalidad, competencias clave, escuela taller, cursos de competencias digitales...).



% de personas con ámbito afectado



Con carácter general, la intervención de EISOL Tudela ha conllevado la reducción del riesgo en algunos indicadores clave:

- Recepción de apoyo social (redes primarias y secundarias). Apoyo social de redes secundarias comunitarias (primer contacto con asociaciones y organizaciones) e institucionales (aceptar el apoyo profesional necesario).



- Habilidades para usar los recursos comunitarios (autonomía para realizar gestiones administrativas, mejora de las habilidades para establecer 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)

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

## 4. Otras actividades

### 4.1. Formación para el empleo

Hasta hace pocos años, las personas atendidas por EISOL han tenido dificultades para acceder o completar formación ocupacional de la oferta normalizada, tanto por los requisitos exigidos para participar 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 reforzaba las situaciones de exclusión y aumentaba las diferencias para el acceso al mercado de trabajo. Eran especialmente visibles los efectos en la reducción de las posibilidades laborales de quienes no se beneficiaban 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: PRL Albañilería (SSB Cintruénigo y SSB Tudela), Monitor de comedor escolar (SS Castejón, SS Cintruénigo y SSB Tudela), Limpieza de locales (SSB Buñuel, SSB Castejón, SSB Cintruénigo, SSB Tudela), Atención al cliente (SSB Buñuel y SSB Tudela) y 3 grupos de competencias pre laborales, emocionales y autodiagnóstico (SSB Buñuel, SSB Cintruénigo y SSB Tudela)

Con una parte teórica de 124 horas y prácticas de 10 horas, han contado con un total de 87 participantes (25 hombres y 72 mujeres). 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 las propias partidas presupuestarias de los empleos sociales protegidos y por la federación navarra de municipios y concejos, dentro sus planes formativos, 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 (4,5/5), los docentes de EISOL (4,9/5) y expectativas cumplidas (4,1/5).

El 16,5% de las personas que ha atendido EISOL en 2023 (20 % de los hombres, 11,1 % de las mujeres) han completado acciones formativas como Prevención de riesgos laborales, manipulador de alimentos, auxiliar de comedor escolar, poda, ayudante de cocina, carretilla elevadora, carpintería plástica. Escuelas taller: Cocina, limpieza, Jardinería. CPs1: Operario industria alimentaria, limpieza, operario de almacén, soldadura, rehabilitación y construcción de edificios.

## 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 empresas permitió durante 2023 proponer 30 candidaturas 25 hombres y 5 mujeres a 14 ofertas para las que le solicitaron colaboración. 5 hombres y 4 mujeres obtuvieron un contrato directo.

El protocolo de acceso a las empresas de inserción social, aprobado en Julio de 2021 por Gobierno de Navarra, ha supuesto que EISOL mantiene contacto periódico y habitual con las empresas de inserción con implantación en la zona. Llegando a colaborar en la cobertura de ofertas para Mejana Gourmet, Adisco, Muriba

Construcciones con un procedimiento de propuesta de candidatos consensuado con los SSBs de la zona.

### 4.3. Actividades grupales

EISOL Tudela ha dinamizado 94 horas de talleres, en los que han participado 346 personas (165 hombres y 181 mujeres) usuarios/as de todos los Servicios Sociales de Base del área. Un incremento del 108% respecto al 2022. Suponen 24 personas usuarias (15 hombres y 9 mujeres), ya que algunas de ellas han tenido varias intervenciones

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, la incorporación sociolaboral desde la perspectiva de género y el uso y manejo de las TICs tanto en PC como en Smartphone.

Las y los participantes han puntuado los contenidos y metodología de los talleres (4,6/5), su duración y horario (4,3/5), los docentes de EISOL (4,5/5) y la valoración general (4,5/5). 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 **32,5%** 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 **10,3%** de la jornada laboral. Un **2,1%** adicional a intervención grupal y comunitaria y en un **10,3%** al contacto, intercambio de información y coordinación con SSB, otras administraciones y recursos especializados. 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. En total, el **55,2%** de la jornada de cada profesional es dedicada a la intervención directa, el desplazamiento necesario para atender a las personas y las interconexiones profesionales relacionadas con cada caso para su adecuada evolución.

Además, la continuidad en la formación individual de cada profesional (**1,69%** de la jornada durante 2022) incrementa las habilidades profesionales, al optar por formaciones relacionadas con el ámbito de desarrollo laboral, en este caso: innovación social, intervención intercultural, gestión del estrés y emociones, intervención con jóvenes infractores, intervención en conflictos familiares.

En cuanto al nivel de satisfacción y mejora del/la usuario/a percibido, señala en las encuestas que más del **87%** de las personas atendidas consideraron que la participación en EISOL les había resultado útil y valoraron en un **91%** de los casos en un **4,5/5** a la figura profesional de referencia.

## 6. Redes de colaboración

Durante el año 2023, EISOL Tudela ha estado inmerso en proyectos de relevancia en el contexto de vinculación de los Centros de Servicios Sociales (CSS) a la Atención Primaria, siendo referentes en las distintas áreas en las que existen los CSS. En este escenario se han desarrollado tres iniciativas:

### 1. *Proyecto Incorporación Sociolaboral.*

En este caso, la iniciativa desde Atención Primaria para establecer una unidad entre los SSB y los CSS en aquellas áreas donde coexisten, como agentes de atención primaria, se ha ido perfilando durante 2021 y 2022, estando todavía inconclusa.

### 2. *Empleos sociales del área de Tudela.*

Con periodicidad bimensual EISOL impulsa encuentros entre los profesionales responsables de los empleos sociales protegidos del área. Encuentros que se vienen desarrollando desde 2019 y que nuevamente ha posibilitado la realización dos acciones formativas:” PROFUNDIZANDO EN LA RELACIÓN DE AYUDA DESDE LA PRÁCTICA: Escalar torreones y mazmorras” de 20h y “FUNDAMENTOS DE COACHING PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL.” De 20. Ambas financiadas por la federación navarra de municipios y concejos y en la que han participado 11 profesionales de los 7 SSB del área (Trabajadores sociales, educadores, integradoras y monitores de tajo).

Además, por cuarto año consecutivo, se realizó un acto de difusión y agradecimiento para los participantes de los empleos sociales del área que, como novedad, este año, se contó con la colaboración de la escuela taller de cocina de fundación Ilundain para la elaboración de un pequeño ágape. Al acto fue invitada prensa, se emitió nota de prensa y participó personal del departamento de derechos sociales.

### 4. *Empresas de inserción social*

Desde la aprobación en 2021 por parte del departamento del protocolo de empresas de inserción, tras un trabajo conjunto entre ANEIS, Gobierno de Navarra y EISOL, se mantiene contacto estructurado y periódico con las EIS de la zona, 3 con implantación en la ribera. Se ha protocolizado además, un sistema de gestión de la información y propuestas de candidaturas con los casos de SSBs que no están participando en EISOL. En 2023 se gestionaron 16 ofertas, que dieron lugar a 17 contratos (10 hombres, 7 mujeres).

Además, se participó en la difusión, selección y desarrollo de una formación para la contratación con compromiso de contratación en carpintería plástica impulsada por una EIS de reciente creación en Cintruénigo. La formación fue financiada por el servicio navarro de empleo, impartida por RODOIA y dio como resultado la participación de 15 personas.

Para la selección se realizó, conjuntamente con EIS Alhama, RODOIA, SSB de Cintruénigo y EISOL una sesión informativa en la que participaron 39 personas. Dicha formación permitió la contratación de 7 participantes de la misma en la propia EIS.

##### *5. Creación de la Mesa de trabajo de Atención primaria incorporación social del Área de Tudela (SSAP incorporación área de Tudela)*

Desde Servicios Sociales de Base en la coordinación anual mantenida desde la coordinación de centro, trasladan la posibilidad de crear una mesa de trabajo de atención primaria incorporación social, teniendo de referencia la mesa de trabajo de atención primaria menores creada en el área en 2021.

Desde el Centro de Servicios Sociales se propone a la red la creación de la mesa y así dar continuidad a espacios de trabajo en incorporación a nivel de área integrados por profesionales de los programas de incorporación de los Servicios Sociales de Base, el EISOL y la Coordinadora de Centro.

Los objetivos de las reuniones son:

- Revisar de los canales de comunicación
- Plantear propuestas que pueden suponer una mejora en la calidad de las intervenciones.
- Establecer colaboraciones con cada zona, en función de las actividades que vengán realizando.

- Recoger información sobre la situación y actividades que va realizando en la zona.
- Abordar necesidades del área.

Durante 2023 se han mantenido cuatro reuniones de trabajo donde el objetivo principal ha sido generar una forma interactiva de trabajo común, en la que cada participante es consciente y participe, del momento y método de trabajo, así como establecer una formula interactiva de atención que aúne profesionales de servicio social de base con profesionales de EISOL, Creando unidades de intervención cooperativa y eficaz.

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 2023 ha existido una coordinación con 55 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.



## 7. Conclusiones y Estrategias

### 7.1. Conclusiones

En 2022, EISOL Tudela recibió **83** derivaciones, en su mayor parte hombres (**54,22%**), desde los cinco Servicios Sociales de Base del área. La edad media en ambos sexos se sitúa en torno a los 33 años, compartiendo características comunes: personas de origen nacional, minorías étnicas o Magreb, beneficiarias de IMV / RG, miembros adultos de una pareja con menores a cargo (y, entre las mujeres, también formando hogares monomarentales), dificultades en materia de vivienda y relaciones de familia y pareja, sin estudios primarios completos y en desempleo de larga duración.

El recurso ha intervenido con **263** personas. Nuestro análisis de los itinerarios finalizados muestra que tienen un impacto positivo en las y los participantes, con mejoras generalizadas en los ámbitos ocupacional-laboral, formativo y de recursos personales para el empleo. También ha desarrollado una actividad significativa con grupos de usuarios y usuarias de los SSB, con **102** horas de formación y prácticas para **77** personas.

### 7.2. Estrategias

De acuerdo a los datos obtenidos, EISOL Tudela plantea diversos puntos estratégicos para abordar durante el año 2024:

- Aumentar la intervención directa en, al menos, un 2%.
- Mejorar la intermediación laboral sistematizando procesos de selección de candidaturas e intermediando con dos empresas mensuales a partir de perfiles empleables.
- Participación proactiva en la reforma del modelo de Atención Primaria. Continuando con las reuniones bimensuales con las referentes de Área en la que se trabaja la homogeneización de criterios de trabajo conjunto.
- Iniciar una red de trabajo conjunta con los servicios sociales y las Eis establecidas en La Ribera de Navarra, que facilite el acceso de candidaturas y el contacto con las empresas y las profesionales de referencia. Para ello se realizará a lo largo de 2024 una reunión de contacto con las empresas y los servicios sociales liderada por EISOL.



- Continuar realizando los grupos s de Derecho a la Inclusión (IGISA), que fomentan el trabajo en red, aumentan las derivaciones a EISOL y facilitan la captación de personas que puedan ser susceptibles de ser contratadas por una EIS. En 2024 se creará un registro común con Servicios Sociales de base y EISOL para este fin.

# ANEXO VII



MEMORIA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A INFANCIA Y ADOLESCENCIA DEL ÁREA DE  
TUDELA

# Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA)

---

Área de servicios sociales de Tudela

**Memoria de actividades EAIA Tudela**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Atención a Infancia y Adolescencia del Área de TUDELA durante el año 2023. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Tudela gestionado por la Fundación Gizain.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	2
1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA .....	4
1.1. Casos derivados en 2023 .....	4
1.2. Familias atendidas durante 2023 .....	4
Características de las familias .....	6
Características de los y las menores .....	7
Características de los padres y madres .....	10
2. DESARROLLO DEL PROCESO.....	15
2.1. Características del proceso de valoración .....	15
Propuesta de intervención: .....	17
Procedimiento de trabajo en la valoración .....	18
2.3. Características del proceso de intervención.....	20
Tipo de intervención realizada por el EAIA: .....	20
Procedimiento de trabajo en la intervención psicoeducativa .....	21
2.4. Características del proceso de apoyo y soporte técnico a los agentes sociales .....	21
Asesoramiento a la red técnica.....	22
Asesoramiento a la red: trabajo en red. ....	23
Formación a los agentes sociales (actividades comunitarias) .....	25
Coordinación con la SFYM y CSS .....	27
3. SUPERVISIÓN DEL PEIF .....	29
4. RESULTADOS .....	30
4.1. Impacto de las intervenciones.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.2. Eficiencia en la intervención.....	31
4.3. Formación.....	32
CONCLUSIONES .....	33

## 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 Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2022).
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE nº 234, de 05/06/2021).
- 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.

La finalidad de EAIA se vincula directamente a algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**: 3. Salud y bienestar, 5. Igualdad de género, 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter protector se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: promoción de salud y bienestar de las y los menores atendidos, promoción de corresponsabilidad en el cuidado y reducción de las desigualdades de las y los menores atendidos y sus familias.



## 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 2023 y casos totales con intervención durante el mismo año.

### 1.1. Casos derivados en 2023

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 2023**

SSB	Número	%
Buñuel	8	24,24
Cadreita	8	24,24
Corella	3	9,09
Tudela	12	33,33
Castejón	2	6,07
Cintruénigo	1	3,03
Cascante	0	0,00
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>

No hay lista de espera de familias para atender.

### 1.2. Familias atendidas durante 2023

Durante el año 2023 el EAIA Tudela ha atendido un total de 74 familias.

**Tabla 2: CASOS TOTALES ATENDIDOS Y NÚMERO DE MENORES**

	Casos atendidos	Nº menores
Enero	41	93
Febrero	45	97
Marzo	45	94
Abril	51	106
Mayo	50	99
Junio	47	93
Julio	46	89
Agosto	45	89
Septiembre	46	89
Octubre	44	84
Noviembre	45	87
Diciembre	45	89

La media de casos atendidos mensualmente durante el año 2023 ha sido de **46 familias**.

**Tabla 3: CASOS ABIERTOS Y CERRADOS EN EL 2023**

	Abiertos	Cerrados
Enero	1	2
Febrero	6	2
Marzo	2	0
Abril	6	5
Mayo	4	5
Junio	2	4
Julio	2	2
Agosto	2	1
Septiembre	2	3
Octubre	1	2
Noviembre	3	3
Diciembre	3	1
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>30</b>

Durante el ejercicio del año 2023 ha existido un equilibrio entre los casos abiertos y cerrados, aunque no existe una razón concreta de ese equilibrio puesto que entran en juego distintos factores como: N<sup>o</sup> de derivaciones desde los SSB y/o SFM, periodos estivales, cierres de caso por consecución de objetivos, derivaciones a otros servicios o recursos... Probablemente el establecimiento de redes de infancia favorezca la toma de decisiones y derivaciones.

La media de intervención es de **14,24** meses, manteniéndose uniforme y estable durante el tiempo de intervención. Dicho tiempo, como criterio general, es de un máximo de 18 meses.

El **19%** 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 o severa, catalogados de complemento donde el mantenimiento de la intervención impide que se tenga que implantar una medida de protección superior.

**Tabla 4: CARACTERÍSTICAS DE LAS FAMILIAS**

Tipo Hogar	Frecuencia	%
Familia acogedora extensa	1	1,35
Familia reconstituida	12	16,22
Madre sola con hijos sin presencia otro progenitor	13	17,57
Padre solo con hijos sin presencia otro progenitor	3	4,05
Pareja con hijos	23	31,08
Progenitores separados (intervención ambos núcleos)	17	23,97
Progenitores separados (intervención 1 núcleo)	4	5,41
Padre solo con hijos conviviendo con familiares	1	1,35
	<b>74</b>	<b>100</b>

Destaca el predominio de familia: Pareja con hijos (**31,08%**). Este año matizaremos en positivo, que el hecho de que ambos progenitores sean pareja y convivan, facilita el desarrollo de la valoración y de los planes de intervención, dado que al existir solo un domicilio, se desarrollan las dinámicas familiares completas, el vínculo familia-profesional en ambos progenitores se favorece, la comunicación inter e intra familiar se facilita y todo esto puede beneficiar, un buen pronóstico.

**Tabla 5: PROCEDENCIA PADRES**

	Frecuencia	%
África	10	15,62
Otros países de la UE	1	1,6
Latinoamericana	14	21,88
España	39	60,90
Asia	0	0
Oceanía	0	0
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

Los padres mayoritariamente son españoles, por lo que los factores culturales presentes en el cuidado no están relacionados con elementos de procedencia externa.

Reseñar la Etnia gitana: El **14%** de los progenitores pertenecen a esta cultura.

**Tabla 6: PROCEDENCIA MADRES**

	Frecuencia	%
África	6	8,22
Otros países de la UE	4	5,48
Latinoamericana	17	23,29
España	46	63,01
Asia	0	0
Oceanía	0	0
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

Las madres mayoritariamente son autóctonas, por lo que los valores educativos presentes en sus estilos parentales, no indican que las dificultades de atención estén relacionadas con su procedencia. Reseñar la Etnia gitana: El 16,43% de las progenitoras pertenecen a esta cultura.

En segundo lugar se encuentran madres de origen latinoamericano cuyo factor cultural sí incide en la interacción con sus hijos e hijas.

**Tabla 7: PROCEDENCIA TUTORES/AS**

	Frecuencia	%
España	1	100
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

El porcentaje mayoritario de la población total atendida durante el año 2023 corresponde a familias autóctonas. Esto implica un factor cultural relacionado con instrumentalización (padres separados) e incapacidad parental (normas y límites más laxos). Aunque es una tendencia, se observan estos elementos como factores subyacentes.

### ***Características de los y las menores***

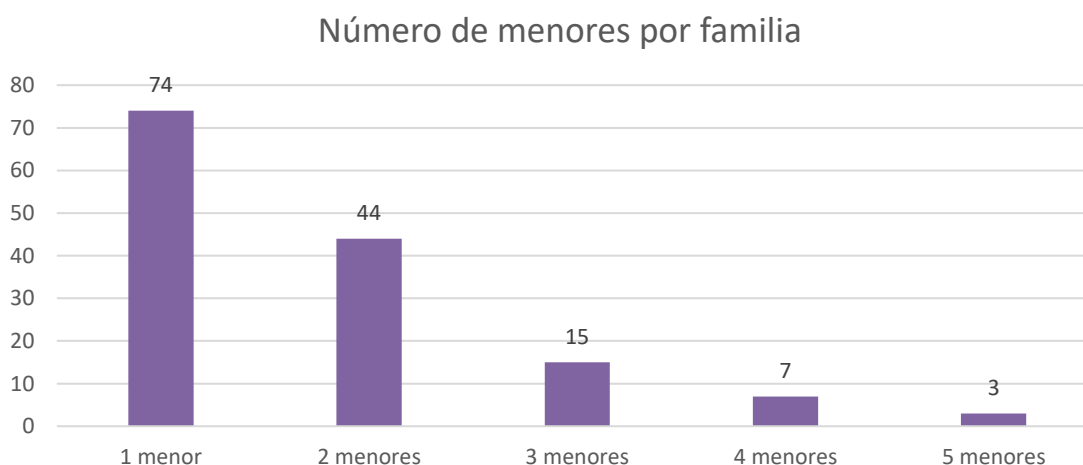
La mayor parte de familias atendidas tiene 1 hijos/as, marcando una gran diferencia con las familias que tienen 4 o más. Por ello, se tienen en cuenta modelos y estructuras familiares específicos en las que los estilos de crianza son distintos, por ejemplo, en las familias con 4 hijos/as o más, aparecen menores encargados de roles parentales por modelos culturales de cooperación familiar.

En la distribución por sexo de los y las menores con los que se ha llevado a cabo la intervención en el año 2023, ha predominado un mayor número de niños (56%) respecto al de niñas (42%).

**Tabla 8: NÚMERO DE MENORES**

	Nº 1 <sup>er</sup> Hijo/a	Nº 2 <sup>o</sup> Hijo/a	Nº 3 <sup>er</sup> Hijo/a	Nº 4 <sup>o</sup> Hijo/a	Nº 5 <sup>o</sup> Hijo/a	Nº 6 <sup>o</sup> Hijo/a	Total
Niña	30	23	6	4	1	0	<b>64</b>
Niño	44	21	9	3	2	0	<b>79</b>
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>44</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>143</b>

El mayor porcentaje de menores atendidos (38,03%) se sitúa en la franja de edad de 12 a 15 años. Esto supone que se atiende mayoritariamente a pre-adolescentes y, adolescentes, lo que implica una atención especializada en el ámbito del desarrollo evolutivo y dificultades asociadas en esta edad.



**GRÁFICO 1: NUMERO DE MENORES POR FAMILIA**

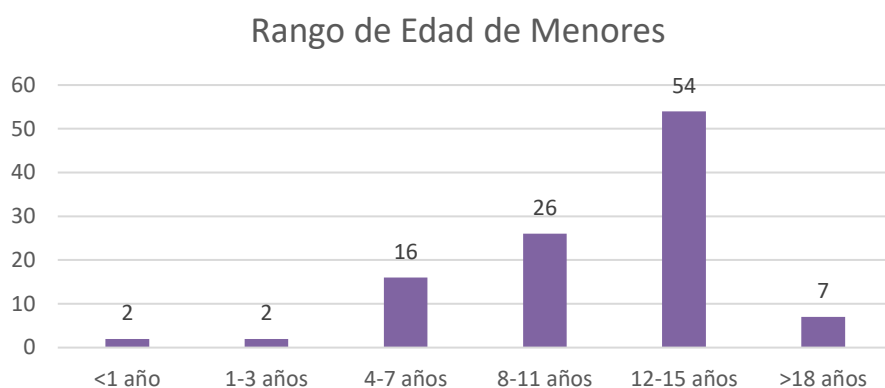


GRAFICO 2: Distribución de los y las menores por rango de edad

En cuanto a las características asociadas a las y los menores, presentan mayoritariamente problemas de situaciones de salud mental (44,23%) y discapacidad (10,48%). Eso supone dificultades añadidas a la intervención, así como la constatación del aumento de problemas de salud mental en menores.

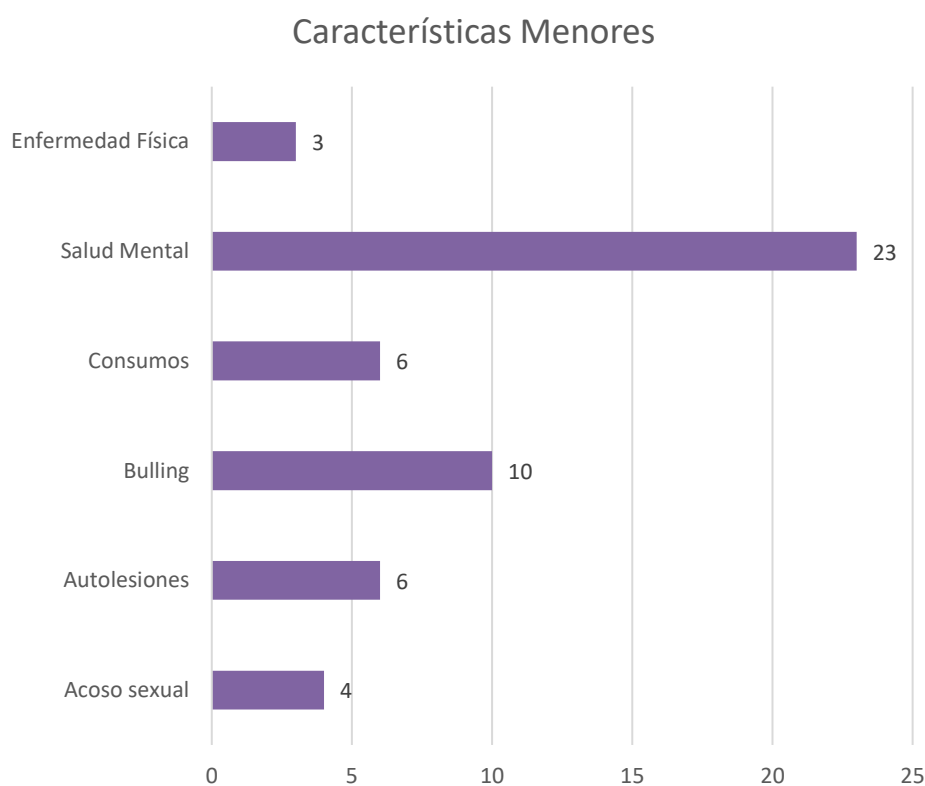


GRÁFICO 3: Características asociadas a menores

### Características de los padres y madres

Observamos que un porcentaje mayoritario de padres (41,27%) se encuentran en el intervalo de edad comprendido entre los 46 y 60 años.

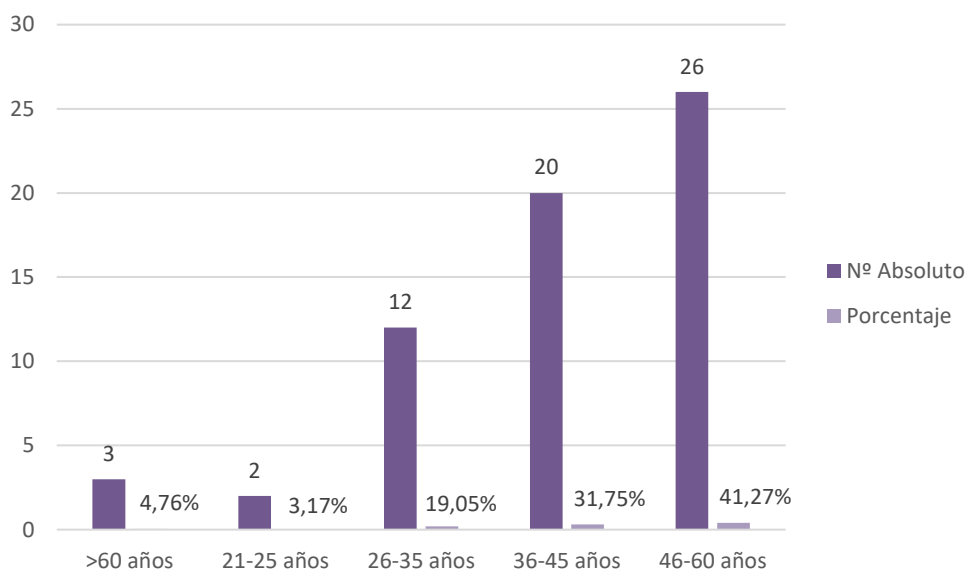


GRÁFICO 4: Distribución de los padres por edad

En el caso de las madres, la mayor parte se encuentra entre la horquilla de 36 a 45 años (52,11%).

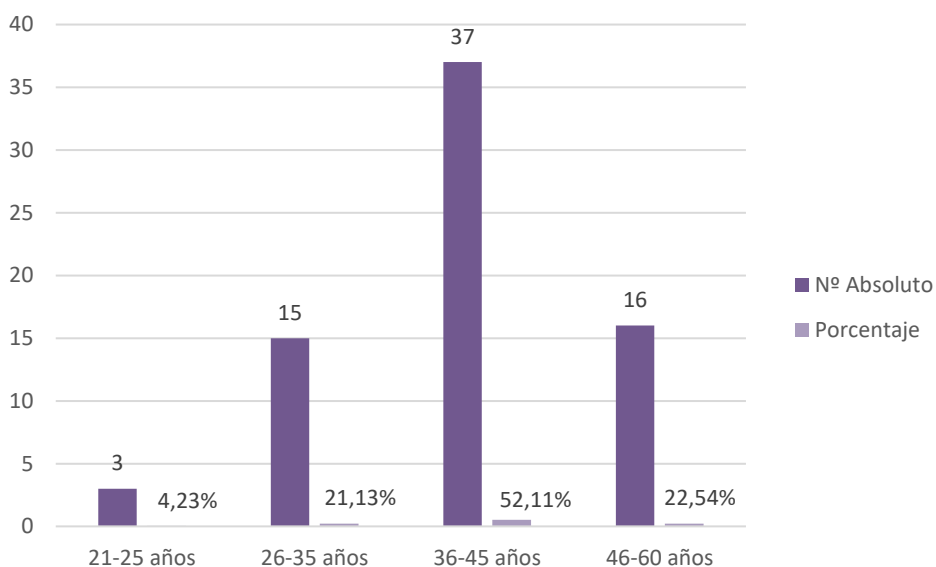


GRÁFICO 5: Distribución de las madres por edad



En el caso de la figura tutor, éste es mayor de 60 años.

Existen diferencias en relación a las edades de las madres y la de los padres, tanto en los grupos de horquillas de edad como entre las propias parejas entre sí, de manera general. La edad en la que las parejas usuarias del servicio son madres y padres, puede ser un factor a tener en cuenta en la constitución de estas parejas y en el cuidado y atención a sus hijos e hijas, dado que la búsqueda de la paternidad o maternidad comporta distintos bagajes e intereses. Es caso similar el de tutores/as. Por otro lado, la madurez de este rango de edad no parece estar relacionada con pautas de buena crianza y límites.

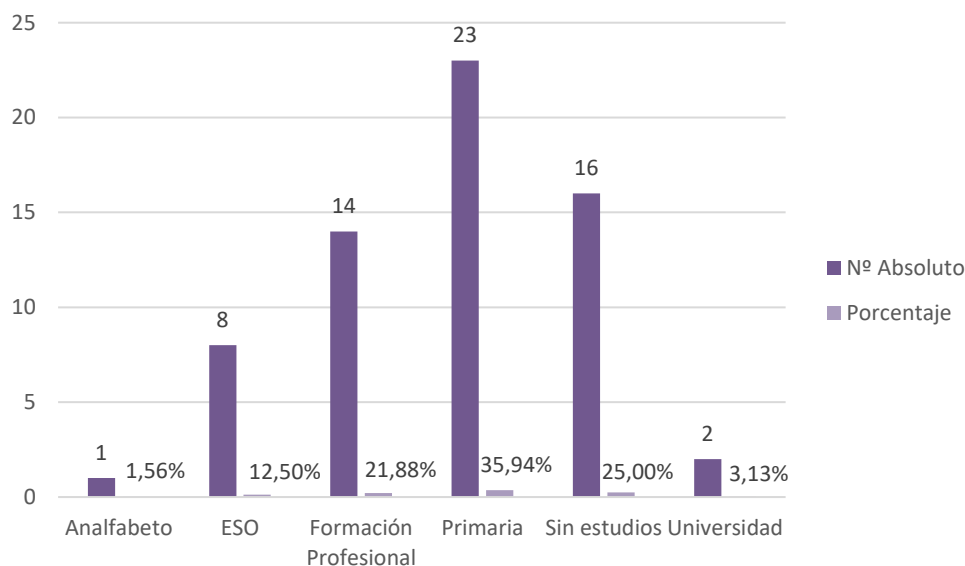


GRÁFICO 6: Nivel educativo de padres

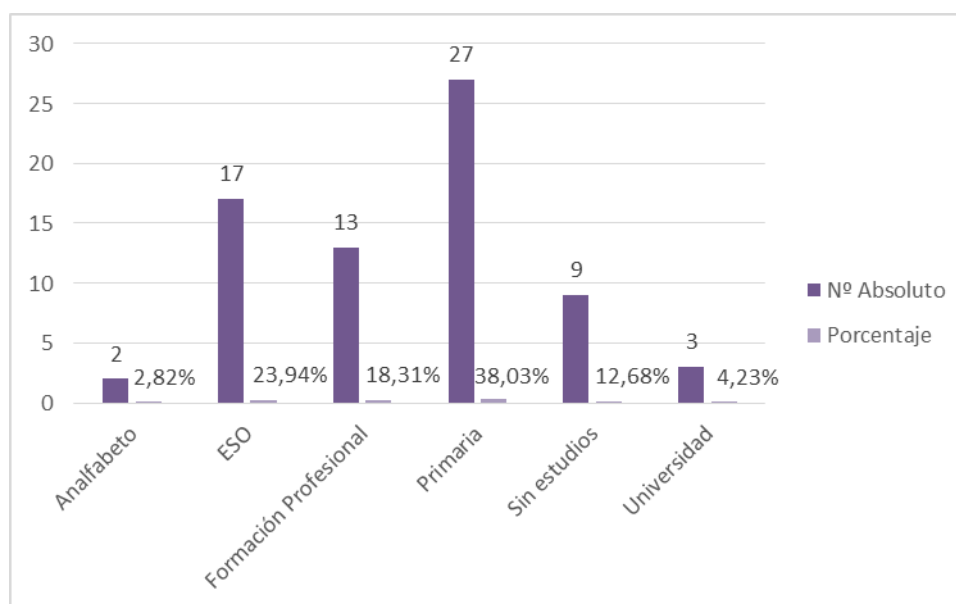


GRÁFICO 7: Nivel educativo de madres

En el terreno de estudios, mayoritariamente un 38,03% de madres y un 35,94% de padres cuentan con estudios primarios. Cabe también destacar que un 26,56% de padres y un 16% de madres, no tienen estudios. Estos datos indican que, existen dificultades en la comprensión de pautas y desarrollo de objetivos en el proceso de valoración e intervención.

En cuanto a las fuentes de ingresos y 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 de empleo normalizado (60,98%) y en segundo lugar Renta garantizada (17,07%).

### Fuentes de Ingresos

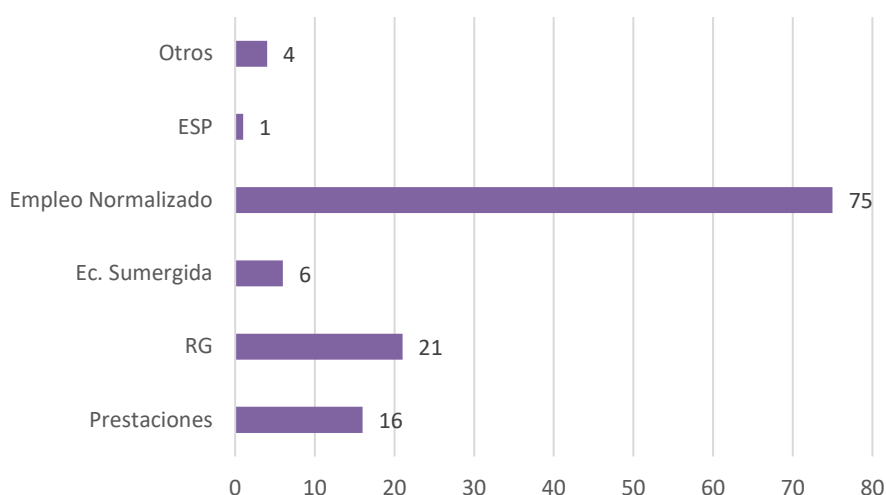


GRÁFICO 8: Fuentes de ingreso

Esto conlleva que la situación económica no es un foco exclusivo de causalidad de estrés en la crianza que pueden afectar al mal trato, también encontramos otros factores asociados que son esenciales en la interacción y atención a menores (gráfico 9).

### Características asociadas a progenitores

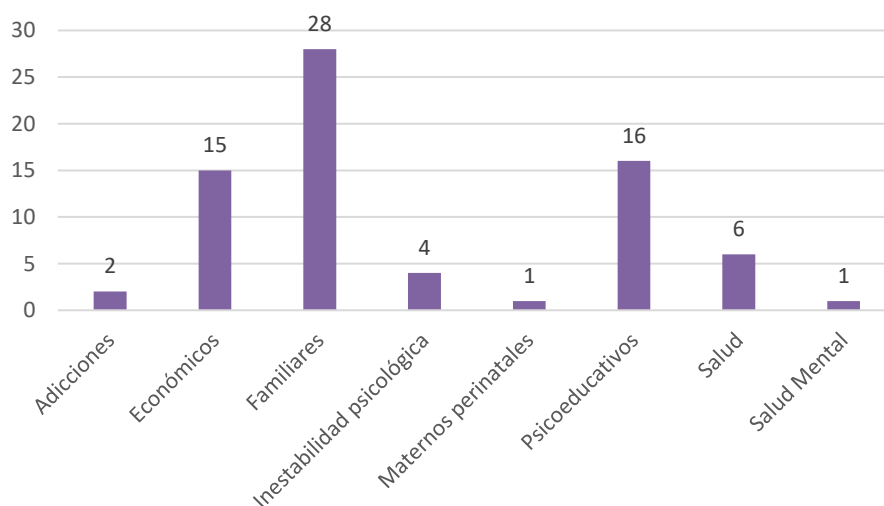


GRÁFICO 9: Características asociadas a progenitores

Las características principales asociadas al grupo de progenitores son factores psicoeducativos y familiares. Estas cuestiones entroncan directamente con las

competencias parentales, así como la toma de conciencia del problema y la motivación para el cambio.

**Tabla 9: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A PRONOSTICO**  
**RECUPERABILIDAD (%)**

	Padres	Madres	Tutor/a
Motivación para el cambio	50	65,28	100
Conciencia de problema	65,63	79,45	100

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.

El factor género muestra cómo las madres en un porcentaje mayoritario, presentan motivación para el cambio y conciencia del problema, por lo que recae sobre ellas la mejora de las competencias parentales y la consiguiente falta de corresponsabilidad en el cuidado de las y los hijos. Igualmente, los equipos EAIA trabajan con los padres para fomentar su toma de conciencia y cambio en este sentido, así como para asumir el papel que como progenitor le corresponde en la atención a sus hijos e hijas y la educación compartida en la corresponsabilidad de la atención y cuidado de menores.

El perfil tipo aproximado del total de las familias que fueron objeto de intervención por parte del EAIA en el 2023, se corresponde a familias biparentales. Las familias atendidas pertenecen en una proporción significativa al colectivo de población autóctona. Mantienen un promedio de 1 hijo/a por familia y la mayoría de ellos/as se encuentran en el intervalo de entre 4 y 15 años, en mayor número varones. Los padres y madres presentan estudios primarios y sus principales fuentes de ingreso son el empleo normalizado. Las principales problemáticas asociadas al mantenimiento de las dificultades en el ejercicio de la parentalidad, se corresponden con dificultades familiares en sus núcleos de origen.

Destacar también que en el 20% de los casos existe **violencia de género** constatada y en el 4% existe sospecha.

## 2. DESARROLLO DEL PROCESO

Los casos que son derivados al Equipo son atendidos a través de un procedimiento estructurado cronológicamente. Este proceso se organiza en torno a 2 fases: recepción y valoración que suele durar 3 meses aproximadamente, e Intervención Psico-socio-educativa. 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 2023. 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, pueden existir casos que, debido a que si han accedido al Equipo vía urgencia, implantándose como medida protectora de urgencia la valoración EAIA y otros, derivados directamente de la Subdirección de Familia y Menores con un Plan de Caso ya definido, pasan sin mayores preámbulos a la fase de Intervención.

Durante el año 2023 los SSB notificaron 19 casos con una valoración de un gradiente de desprotección moderado y 13 con un gradiente de desprotección severo. En total los porcentajes fueron (55,88%) de casos moderados y un (38,24%) de casos severos.

### 2.1. Características del proceso de valoración

Tras la recepción del caso, se inicia el proceso de valoración con la intervención de las distintas profesionales del equipo a fin de valorar el gradiente de desprotección existente. Toda esta información queda recogida en el informe de valoración. Durante el año 2023, se ha constatado la siguiente tipología de la situación de riesgo de desprotección valorada:

**Tabla 10: TIPOLOGÍA DE MALTRATO**

	Frecuencia	%
Maltrato físico	13	13,13
Negligencia necesidades básicas	11	11,11
Negligencia necesidades de seguridad	12	12,12
Negligencia psíquica: abandono emocional	33	33,33
Negligencia formativa	13	13,13
Maltrato psíquico	6	6,07
Incapacidad parental para el control de la conducta	9	9,09
Otras tipologías	2	2,02

Mayoritariamente la tipología está centrada en negligencia psíquica: abandono emocional (33,33%) y en maltrato físico y negligencia formativa (13,13%), lo que supone que la problemática presentada incide en omisión parental primordialmente versus acción.

El 63,33% de los casos que valora el EAIA Tudela en el 2023 se corresponden con situaciones con un gradiente moderado, lo que supone, frente a la valoración inicial del SSB, una coincidencia de un 92% en ese ítem. Respecto a las valoraciones de gradiente severo, la coincidencia respecto a las valoraciones del SSB es del 85%. Esto se explica en base a que desde el EAIA Tudela se valora el resto de casos con un 23,33% severo, un 6,67% muy severo y un 6,67% leve.

En 2023 EAIA realizó la valoración de un total de 30 casos con los resultados siguientes (tabla 11).

**Tabla 11: VALORACIÓN CASOS EAIA**

	Frecuencia	%
Leve	2	6,67
Moderado	19	63,33
Severo	7	23,33
Muy Severo	2	6,67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Mayoritariamente las valoraciones concuerdan con las derivaciones realizadas por los SSB, si bien en algunos casos se observan discrepancias. La mayor complejidad de la valoración de los EAIA y sus equipos multidisciplinares permite ahondar con

mayor dedicación y precisión en los elementos de valoración y, por ende, en los resultados obtenidos.

### **Propuesta de intervención:**

Tras ejecutar el proceso de 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 12: DECISIÓN ADOPTADA EAIA**

	Frecuencia	%
Cierre del caso y derivación a SFM	2	6,67
Cierre y apertura en prevención. Riesgo leve	2	6,67
Elaborar plan de intervención (EAIA)	24	80
Cierre y archivo	0	0
Cierre y apertura en intervención en protección (PEIF o EAIA)	1	3,33
Cierre y apertura interve en prevención. Vulnerabilidad	1	3,33
	<b>30</b>	<b>100</b>

Se observa cómo el **80%** de los casos valorados pasan a la fase de intervención EAIA.

**Tabla 13: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EAIA**

	Frecuencia	%
SSB	3	10
EAIA	24	80
PEIF	1	3,33
SFM-COA	0	0
SFM-PVFP	0	0
SFM-EQUIPO EXTERNO	2	6,67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Además, se han revalorado un total de **10** casos. El motivo tiene que ver con las revisiones y supervisiones de los Planes de Intervención realizadas por la figura de



coordinación conjuntamente con el equipo técnico referente del caso y la no evolución o agravamiento de la situación. Tras esta revaloración se han detectado un cambio de gradiente de un (100%) de los casos revalorados constatándose objetivamente las sospechas y observaciones tras la supervisión de los objetivos de los Planes de Intervención.

Por otro lado, se han realizado 13 reaperturas a razón del cambio de valoración. Lo que supone un retorno de intervención en un (17,56%) de los casos. Esto implica varios supuestos: Por un lado, que hay un porcentaje de familias que con el desarrollo evolutivo de sus hijos e hijas aparecen nuevas necesidades y pueden darse nuevamente dificultades en algunas familias, y, por otro lado, otras reaperturas tienen que ver con reducción del gradiente de desprotección y por tanto cierre de PEIF y apertura en EAIA para continuar con el Plan de Intervención.

### *Procedimiento de trabajo en la valoración*

El proceso de valoración se realiza aproximadamente 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 6 visitas domiciliarias. Realizadas por la educadora y 6 citas en despacho realizadas por la psicóloga. Dentro de este proceso, para su evaluación, se utiliza:

- Instrumento para la evaluación de las situaciones de desprotección infantil de la Comunidad Foral de Navarra.

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/a y supervisado/a 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.

Como se ha mencionado anteriormente, se realizan **dos tipos de valoraciones**: la valoración educativa, a cargo de las Educadoras Sociales y la valoración psicológica realizada por la Psicóloga. A continuación, se detallan algunos de los objetivos planteados en cada una, así como las herramientas para trabajar su consecución:

- Valoración psicológica:
  - **Objetivos** a valorar:
    - Alianza terapéutica.
    - Historia familiar.
    - Motivación al cambio.
    - Conciencia de problema.
    - Estilos de apego.
    - Explorar indicadores de malestar psicológico.
    - Estudio relaciones familiares.
    - Estudio elementos de análisis sistémico.
    - Definición de objetivos conjuntos.
    - Redefinición del problema y/o demanda familiar.
  - Algunas **herramientas/técnicas** para conseguirlos:
    - Genograma, historia de vida
    - Test CUIDA “cuestionario para la evaluación de adoptantes, cuidadores, tutores y mediadores”
    - Test CAMIR-R
    - Test SENA “sistema de evaluación de NNA 8-18 años”
    - Historias incompletas en niñ@s de 3 a 8 años.
- Valoración educativa:
  - Algunos de los **objetivos** a concluir en dicha valoración son:
    - Establecer vínculo con la familia.
    - Observación del estado de la vivienda.
    - Explorar entorno y redes familiares de apoyo.

- Estilos educativos de los progenitores.
- Explorar el vínculo y apego de los menores.
- **Metodología/técnicas** para ello:
  - Escucha activa.
  - Observación.
  - Tabla tipo test de valoración de la calidad de las relaciones familiares. Barudy ficha14.
  - Ecomapa
  - ECP12 “entrevista para la evaluación de competencias parentales”
  - PEE “Perfil estilos educativos”

### 2.3. Características del proceso de intervención

Tras ejecutar el proceso de valoración, 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, serán derivados a otros recursos del sistema de protección.

#### *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.

Dentro de este apartado cabe destacar los 40 asesoramientos profesionales y/o familiares que han realizado por parte de la trabajadora social del equipo y/o de la coordinadora del mismo, de manera telefónica o presencial a los SSB del área. Así mismo, se realizan por parte de la Trabajadora social otros asesoramientos, dentro del marco de la Red de Protección Infantil (55).

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.

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

La metodología utilizada durante la intervención psicoeducativa por parte de las y los profesionales del Equipo, presenta diversas modalidades que desarrollamos a continuación:

- Visita domiciliaria. El número de visitas de 4 mensuales por caso. 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 semanalmente 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.

El EAIA Tudela, ha destinado una parte de su trabajo, de la figura de coordinación (20 horas anuales) y de la figura de Trabajo Social (15 horas anuales), 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 Intervención” y el “Informe de finalización” cada caso al responsable del SSB correspondiente, así como a los y las técnicos/as de la SFM cuando el expediente está abierto en algún negociado a través de la herramienta segura (Share Point) que dispone el Equipo para transmitir la información, siguiendo la normativa existente sobre protección de datos.

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. Tales como: Sociales, educativos, sanitarios, judiciales, cuerpos de seguridad, incorporación socio-laboral, violencia de género, especializados en varios sistemas, protección y comunitarios.

### *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.

El asesoramiento técnico es una de las tareas que la Coordinadora y la Trabajadora Social realiza de forma diaria con los diversos agentes pertenecientes a los Servicios Sociales de Base. De hecho, a día de hoy, ambas profesionales no llevan ningún caso como referentes, siendo, en el caso de la trabajadora social, una de sus principales funciones el establecimiento de redes y el manejo fluido de las relaciones con los y las profesionales de los SSB.

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

El EAIA Tudela, participa en el mantenimiento y creación 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 como figuras de asesoramiento y seguimiento.
- 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:

Se realizan coordinaciones con la Red de Protección Infantil cada tres meses con los Servicios Sociales de Base, Centro de Salud y Centros Educativos para promover la detección de nuevos casos, establecer las líneas de trabajo definidas por objetivos y agentes de ejecución y para analizar la evolución de los que se han hablado en reuniones previas. Cada agente expone el trabajo que ha realizado y se evalúa su recorrido, tomando decisiones de continuar en seguimiento, establecer las tareas a realizar o derivar a los recursos pertinentes como el EAIA.

**Tabla 14: COORDINACIONES EN RED DE PROTECCIÓN  
INFANTIL 2023**

SSB CASTEJON	3
SSB CINTRUENIGO	3
SSB FITERO	3
SSB CORELLA	3
SSB CADREITA	18
SSB CASCANTE	9
SSB TUDELA	0
SSB BUÑUEL	0

Por otro lado, se convocan “Grupos de trabajo en Red” a demanda de los diversos agentes que intervienen en un caso con una familia en concreto. En 2023 se ha trabajado de esta forma en el siguiente número de ocasiones:



---

**Tabla 15: GRUPO DE TRABAJO EN RED POR  
CASO 2023**

---

SSB CASTEJON	0
SSB CINTRUENIGO	1
SSB FITERO	0
SSB CORELLA	0
SSB CADREITA	2
SSB CASCANTE	1
SSB TUDELA	4
SSB BUÑUEL	7

---

Esta es una práctica que observamos va aumentando su frecuencia debido a que el trabajo en red, potencia la necesidad de coordinarse para trabajar las distintas figuras de agentes intervinientes en la misma línea.

***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 éstas desemboquen en situaciones de riesgo de desprotección. Dentro de las propias redes de protección, se van organizando pequeñas sesiones de formación en función de las necesidades.

En el Área de Tudela se sistematiza un planteamiento metodológico innovador en la Red de Infancia de dicha área.

El actual sistema de Atención Primaria (Documento Marco de Reordenación del Sistema de Atención Primaria de los Servicios Sociales de Base) aúna a los Servicios

Sociales de Base (Programa de Infancia y Familia) y a los Equipos de Atención a Infancia y Adolescencia (EAIA), siendo los ejes de promoción y desarrollo de las Redes de Infancia en la que participan profesionales de otros sistemas en la atención a menores en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de desprotección. Una cuestión primordial en la atención a infancia y la protección.

A continuación se expone el proceso trabajado:

### Proceso

La innovación metodológica realizada se desarrolló en varias fases:

#### 1. Fase I:

El proceso de innovación en la metodología de trabajo para el propio trabajo en red de las redes de Infancia y Adolescencia del Área de Tudela, comenzó en junio de 2022 en el Servicio Social de Base de Cintruénigo y Fitero, en adelante SSB CF. Las y los profesionales participantes de esa mesa de trabajo detectaron y notificaron la necesidad de redefinir la estructura y metodología de dichos encuentros.

La coordinadora de EAIA realizó una evaluación de la dinámica de la reunión desde la escucha activa y la observación sistemática del desarrollo de la reunión.

#### 2. Fase II:

Durante el periodo estival de 2022, la coordinadora de EAIA conjuntamente con la educadora referente del SSB CF, mantuvieron varias reuniones, en las que posteriormente se incorporó también la figura de TS de EAIA, con el objetivo de:

1. Revisar la estructura de la red.
2. Revisar la metodología.
3. Crear una propuesta nueva para la mesa de Red de Infancia (diseño de estructura y nuevas herramientas).

#### 3. Fase III:

En octubre de 2022, en la primera reunión de red del curso 2022/23 se convocó desde el SSB de CF, una reunión extraordinaria, (asistentes de EAIA: figura de TS y la figura de coordinación) para explicar y exponer a las y los participantes de ambas redes, la nueva propuesta. De igual modo en las zonas básicas de

Castejón y Corella se realiza el mismo procedimiento de reajuste de las dinámicas del trabajo en red en las mesas de Infancia.

#### 4. Fase IV:

En Julio de 2023, se llevó a cabo una reunión desde EAIA Tudela (TS y Coordinación) con las educadoras referentes de los SSB de Cintruénigo -Fitero, Castejón, Corella y Cadreita para poner en común la situación actual de las mesas de red y, preparar las primeras redes de los grupos motores.

En Octubre de 2023, se llevan a cabo las reuniones de grupos motores de las 3 zonas básicas: Castejón, Corella y Cintruénigo- Fitero.

Estas mesas de trabajo, las componen profesionales representantes de los distintos servicios o entidades que forman la red. (Salud, educación, servicios sociales, otros servicios comunitarios).

En el área de Tudela, se incorporaron servicios como Equipo de Inserción Socio-Laboral (EISOL), Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de género (EAIV) y, Asociación “La Romaní” Tudela, pertenecientes a GAZKALO.

El objetivo inicial fue, la presentación de cada servicio, la exposición de la nueva metodología para impulsar el trabajo en red en las mesas de redes técnicas de casos, así como las funciones y objetivos del grupo motor:

- ✓ Coordinación con otras instancias e instituciones.
- ✓ Recoger las necesidades y trabajo realizado en las mesas de redes de caso
- ✓ Evaluación periódica de la gestión de la Red
- ✓ Detección de necesidades comunitarias
- ✓ Gestionar la formación y la logística que conlleva

#### ***Coordinación con la SFYM, Atención Primaria y CSS***

Durante el 2023 se han realizado 48 coordinaciones con los y las distintos/as profesionales que componen la estructura de la Red por parte de la coordinadora del Equipo:

*-Mesa de trabajo de Infancia de NAVARRA: Reuniones de coordinación a las que asisten las coordinadoras de los EAIA de Navarra, Jefaturas de las secciones y Negociados, profesionales representantes de los programas de infancia y familia de los SSB y Unidades de barrio de las distintas áreas de Navarra y profesionales de Atención Primaria (4): Las reuniones han versado sobre la*

revisión y puesta en común de procedimientos conjuntos de la red de infancia y establecimiento de un plan común de objetivos de trabajo para 2023.

*-Mesa de trabajo de Infancia de AREA Tudela: Reuniones de coordinación a las que asisten la coordinadora del EAIA Tudela, técnicos referentes del área del negociado de valoración todos/as los/las profesionales de los programas de infancia de los SSB de la zona de Tudela y profesionales de Atención Primaria (4):* Las reuniones han versado sobre la revisión de procedimientos, exposición de dudas y planificación coordinada de un plan de trabajo conjunto respecto a la mesa de trabajo de infancia de Navarra para 2023.

*- Mesa de trabajo de los SSAP área de Tudela: Reuniones de coordinación a las que asisten la coordinadora del EAIA Tudela, la coordinadora del Centro de Servicios Sociales de Tudela y todos/as los/las profesionales de los programas de infancia de los SSB de la zona de Tudela (6):* En el área de Tudela, se realizan además, reuniones específicas de trabajo conjunto de los SSAP y el CSS. En dichas reuniones se ha creado una estructura de coordinación, comunicación y trabajo técnico interequipos específicos a necesidades de la zona.

*-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 (4):* Con una semana de antelación se remite a los y las técnicas designadas un orden del día 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.

Por otro lado, y en ámbito de la coordinación de los Equipos, la coordinadora del EAIA Tudela ha participado en reuniones técnicas conjuntamente con las compañeras homologas de los EAIAS Gizain y dirección técnica de manera bimensual (6 totales) así como en reuniones de carácter mensual (24 en total) en el

Centro de Servicios Sociales de Tudela tanto con el resto de Coordinadoras de los Equipos que pertenecen al CSS, como con la Coordinadora de éste. 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 (7 casos).

### 3. SUPERVISIÓN DEL PEIF

El EAIA asume la supervisión de los equipos por área de PEIF desde su modificación en 2021, lo que ha supuesto la generación de un protocolo de actuación y la asunción de su supervisión por los EAIA. Esto ha conllevado una serie de actuaciones que han permitido, por un lado, la asignación directa de casos, y por otro, el establecimiento de estructuras de soporte y coordinación al respecto.

Esto implica que, la coordinadora del EAIA Tudela ha establecido 16 reuniones con el equipo. Estas reuniones han tenido distintos objetivos:

- Reuniones de descentralización: convocadas por los y las técnicos del negociado de valoración.
- Reuniones de la coordinadora del EAIA Tudela con la coordinadora del PEIF Tudela: Convocadas por la coordinadora de EAIA para la creación interna de la estructura de comunicación, organización del repositorio y seguimiento del protocolo oficial.
- Devoluciones de reencuadre y refuerzo a familias que han requerido dicha actuación con el objetivo de impulsar el Plan de Intervención del PEIF, así como la prevención del agravamiento de la situación en la que se encuentran.

El EAIA Tudela ha derivado al PEIF Tudela 2 casos en 2023 por aumento de gradiente tras la revaloración de EAIA. La supervisión del PEIF equivale a una jornada completa durante un tiempo de 1 mes y medio.

## 4. RESULTADOS

Durante el año 2023 se han finalizado un total de 30 casos.

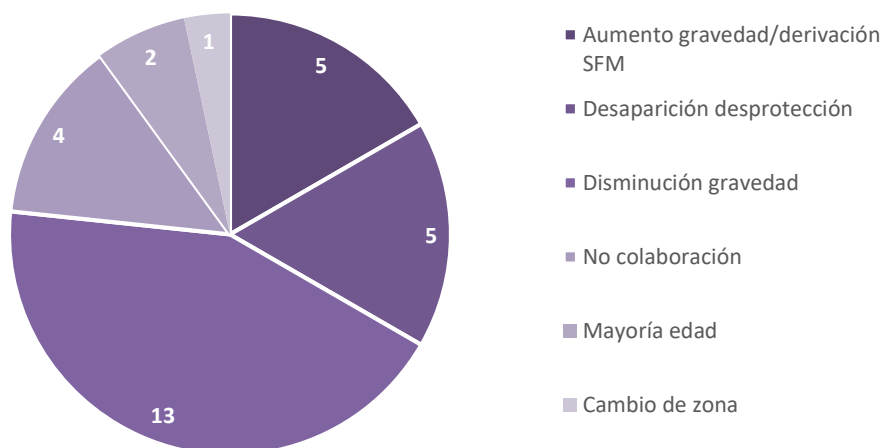


GRÁFICO 10: Motivo de finalización

De los 30 casos, en el 60% se finaliza la intervención gracias a la consecución de objetivos, el 13,33% cesa la intervención directa por no colaboración de la familia. En estos casos se informa a la SFM de la no colaboración y se realiza la intervención directa desde la red comunitaria y el seguimiento indirecto desde EAIA en aquellos casos en los que el nivel de gravedad haya sido moderado, haya habido leves mejorías y exista un vínculo positivo con los o las profesionales referentes de los SSB. Un 3,33% se cierra debido al cambio de domicilio familiar o al haber alcanzado la mayoría de edad, fuera del área de competencia de éste equipo. Un 6,67% se cierra por cumplimiento de la mayoría de edad.

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 16,67% presentaba un umbral de desprotección severo, desembocando en propuesta a COA, PEA o PVFP.

En relación a la satisfacción de las personas atendidas, de las encuestas se obtienen los siguientes resultados: un 53,33% de las personas manifiestan estar “muy

satisfechas” con la intervención en todos sus ámbitos, y un 27% “satisfechas”. Lo que implica que un 80% de las personas atendidas consideran que la experiencia ha sido positiva o muy positiva.

#### 4.2. Eficiencia en la intervención

Los EAIA dedican un porcentaje elevado a la intervención, sea en la fase de valoración, sea en la fase de intervención. Esto es el contacto profesional directo con la familia en global o con cada uno de sus miembros en particular. Son 2 las figuras que se dedican principalmente a este cometido, por lo que se recogen estos datos en la tabla 17.

**Tabla 16: DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE VALORACIÓN E INTERVENCIÓN, DESPLAZAMIENTO Y GESTIONES DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN SOCIAL**

	Valoración e Intervención directa %	Desplazamiento %	Otras gestiones %
Psicología	37,12	12,17	50,71
Educación Social	90,80	2,23	6,03

En cuanto a las figuras de TS y Coordinación, su cometido está más orientado a otras cuestiones, que se detallan en la tabla 17 y 18 respectivamente.

**Tabla 17: DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE ACTIVIDADES DE LA FIGURA DE TRABAJO SOCIAL**

	Participación en Redes %	Desplazamiento %	coordinaciones %
Trabajo Social	35,68	7,28	39,91

**Tabla 18: DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE ACTIVIDADES DE LA FIGURA DE COORDINACIÓN**

	Supervisión %	Coordinación %	Otras gestiones%
Coordinación	20.40	71	8.58

Todo ello permite que el ratio por profesional se encuentre en 13 familias, lo que lleva a la atención de 15 personas simultáneamente por parte de la figura PS y 13 por parte de la figura ES.



### 4.3. Formación

Fundación Gizain, dentro de su plan formativo, ofrece una serie de cursos relacionados con la praxis del EAIA, durante el año 2023, han recibido formación en las siguientes disciplinas, las profesionales de EAIA Tudela.

**Tabla 19: FORMACIÓN RELACIONADA POR PROFESIONALES DE EAIA TUDELA**

Perfil profesional	Título	Horas
TRABAJADORA SOCIAL	PREVENCION EN RIESGOS LABORALES	2
	PROTECCION DE DATOS	2
	VOLUMEN 3 DEL II MANUAL INFANCIA	4
	PROTECCION DE DATOS	2
	VOLUMEN 3 DEL II MANUAL DE INFANCIA	4
	GESTION DE EMOCIONES	5
	FORMACION GAZCALO- ROMANI TUDELA	2
COORDINADORA	CLAVES CULTURALES AFRICA SUBSAHARIANA	5
	SARX RACISMO Y XENOFOBIA	2
	PREVENCION EN RIESGOS LABORALES	2
	PROTECCION DE DATOS	2
	GESTION DE EMOCIONES	5
	FORMACION GAZCALO- ROMANI TUDELA	2
	CLAVES CULTURALES AFRICA SUBSAHARIANA	5
EDUCADORAS SOCIALES	VOLUMEN 3 DEL II MANUAL DE INFANCIA	4
	PROSTITUCION Y TRATA "MEDICOS DEL MUNDO"	2
	PREVENCION EN RIESGOS LABORALES	2
	PROTECCION DE DATOS	2
	GESTION DE EMOCIONES	5
	VOLUMEN 3 DEL II MANUAL DE INFANCIA	4
	PROSTITUCION Y TRATA "MEDICOS DEL MUNDO"	2
PSICOLOGA	LA FUNCION DEL PSICOLOG@ EN LA INTERVENCION SOCIAL EN RED	7.2
	AUTOLESION NO SUICIDA EN ADOLESCENTES: CONCEPTUALIZACION Y EVALUACION	7.2

En total se han invertido un total de 79,2 horas.

## CONCLUSIONES

Tras la exposición del perfil de las demandas atendidas, así como las características y resultados del procedimiento de intervención del Equipo, se presentan las conclusiones más significativas durante el año 2023:

- Durante el 2023 el Equipo ha intervenido con 74 familias y 143 menores.
- Se han cerrado 30 casos y se han abierto 35 casos nuevos.
- El porcentaje mayoritario de origen de las familias atendidas es autóctona.
- Predominan familias con 1 o 2 hijos en núcleos biparentales o monomarentales.
- La edad de los y las progenitores comprende la edad de 36 a 60 años.
- Las principales fuentes de ingreso son el empleo normalizado.
- El 44,23% de los y las menores atendidas tiene como predominio de los factores asociados la Salud Mental.
- La media de atención de casos mensuales por parte del equipo es de 46 casos.
- La media de intervención del equipo con una familia es de 14,24 meses.
- El 63,33% de los casos valorados por el equipo tienen un gradiente moderado y el 23,33% de gradiente severo.
- Se han convocado y/o asistido a 15 reuniones de red de caso por parte de la Trabajadora social, coordinadora en casos excepcionales y equipo técnico referente.
- Se han realizado 39 reuniones de Red Comunitaria por parte de la Trabajadora social.
- Se han realizado 48 reuniones de coordinación por parte de la coordinadora del equipo con los y las profesionales de la red de infancia de SFM, CSS, SSB y Atención Primaria.
- Se han realizado 40 Asesoramientos técnicos telefónicos y presenciales por parte de la Trabajadora social y la coordinadora del EAIA Tudela a los SSB del área de Tudela.
- El EAIA Tudela se ha coordinado con el PEIF en 16 ocasiones y ha realizado 2 derivaciones este año 2023.

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.

Finalmente, y 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 20. PROPUESTAS ESTRATÉGICAS 2024**

Estrategias 2024	Objetivos 2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización de la plataforma SHARE POINT para el trabajo en red.</li> <li>• Reuniones de concienciación para la creación de mesas de Red comunitaria en las zonas donde no hay.</li> <li>• Impulso de los GRUPOS MOTORES.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del funcionamiento de las Redes comunitarias.</li> <li>• Creación de nuevas mesas de Red en las zonas donde no hay (1 más).</li> <li>• Creación de líneas de trabajo comunitario en las redes de infancia incorporando otros servicios como EAIV,EISOL...</li> </ul>

# ANEXO VIII



MEMORIA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO  
DEL ÁREA DE TUDELA

# Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV)

---

Área de servicios sociales de Tudela

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

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 2023. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Tudela gestionado por la Fundación Gizain.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
1. CASOS ATENDIDOS EN 2023.....	4
1.1 CARACTERÍSTICAS DE LAS MUJERES DE NUEVOS ACCESOS.....	4
3. CASOS FINALIZADOS.....	7
3.1. resultados.....	7
4. FASES DEL PROCESO Y PERFILES PROFESIONALES.....	8
4.1. Atención social.....	8
4.2. Atención psicológica.....	9
4.3. Atención educativa.....	11
4.4. Atención jurídica.....	12
5. INTERVENCIÓN GRUPAL.....	12
6. ACTUACIÓN COMUNITARIA.....	13
7. MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN.....	15
CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS.....	16

## 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 Estella, 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 a víctimas de violencia de género 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).
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- Ley Orgánica 10/2022, 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual (BOE nº 215 de 07/09/2022).

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) dependiente de Justicia. 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, Cintruénigo, 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. CASOS ATENDIDOS EN 2023

De 238 mujeres atendidas, 56 han demandado únicamente asesoramiento mientras que 182 mujeres han iniciado un tratamiento dirigido a su recuperación. De las 238 mujeres que han iniciado un tratamiento dirigido a su recuperación, 153 mujeres han acudido por primera vez a EAIV Tudela en 2023, de las cuales 25 han sido reaperturas que han retomado intervención por procesos inacabados.

### 1.1 CARACTERÍSTICAS DE LAS MUJERES DE NUEVOS ACCESOS

#### 1.1.1. Acceso

El acceso de mujeres a EAIV permite distintas vías, incluido el acceso directo. En 2023 ha sido de 46 mujeres (gráfico 1). Lo que indica que el acceso directo es un aspecto fundamental para estas mujeres dado que no requiere de intermediarios en el proceso, a la par que reafirma la consolidación de estos equipos en las áreas de atención desde la proximidad. Cabe destacar, que 57 mujeres, han accedido al EAIV Tudela por parte de los diferentes cuerpos policiales (Policía Foral, Guardia Civil, Policía Nacional y Policía Municipal de Tudela), siendo el primer acceso mayoritario de este recurso. Consideramos imprescindible mantenerla coordinación con policías y los seguimientos de las mismas. Por otro lado, es débil el acceso a través de recursos comunitarios y sanitarios, lo que implica la necesidad de una mayor sensibilización y concienciación sobre esta realidad. En cuanto a los SSB, las derivaciones en 2023 han sido un total de 15 mujeres.

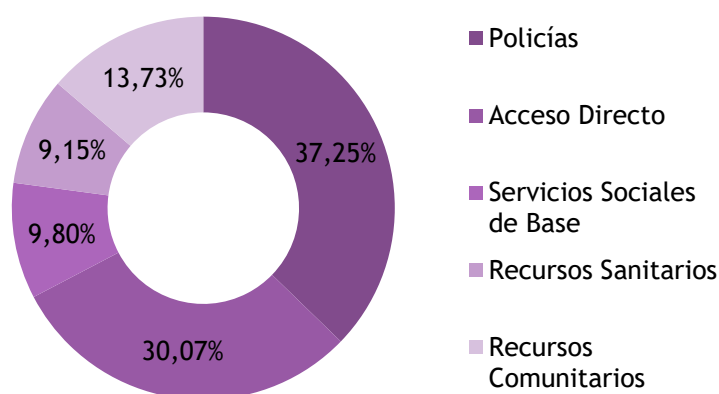


GRÁFICO 1: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, por tipología de acceso

#### 1.1.2. Tipo de Violencia

La violencia mayoritaria se ubica en la tipología física y psicológica presente en 115 mujeres (50,22%). En menor gradiente se encuentran otro tipo de violencias (gráfico 2), con un total de 5 mujeres (2,18%). Es especialmente notorio y significativo el hecho de que la violencia sexual va en aumento con 62 mujeres que verbalizan episodios de maltrato sexual (27,07%).

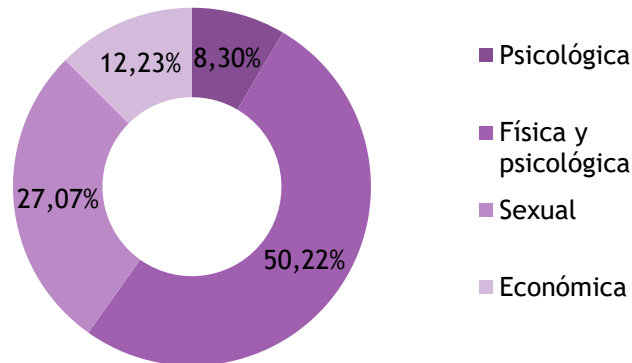


GRÁFICO 2: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, por tipología de violencia

### 1.1.3. Edad

Si bien EAIV atiende a mujeres a partir de los 16 años hasta las mayores de 65 años. Y menores a cargo, los tramos de mayor atención se sitúan en 30-49 años (57,52%). Por otro lado, se observa que existe una carencia de detección e intervención en los casos de mujeres mayores (>65 años), representan el 2,61% con sólo 4 mujeres atendidas en esta franja de edad. Así como una atención menor en la franja de igual o menores de 17 años con un total de 2 mujeres (1,31%). Por lo tanto, es indispensable aumentar la toma de conciencia y sensibilización social y comunitaria en agentes de atención en estos tramos de edad (gráfico 3).

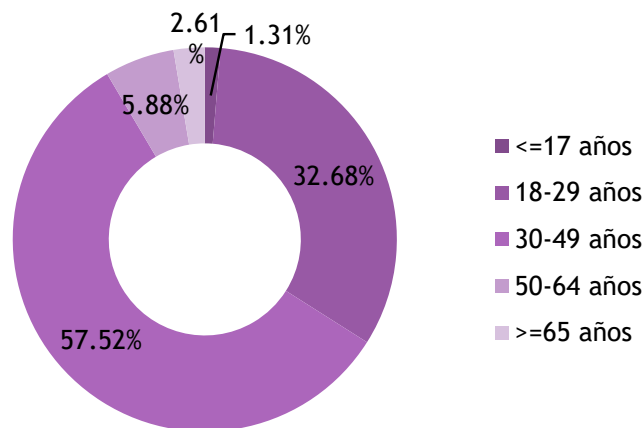


GRÁFICO 3: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, según edad

### 1.1.4. País de Nacimiento

A diferencia de otros años, el número atendidas de otros países (82) ha superado al número de atenciones de mujeres autóctonas (71).

### 1.1.5. Responsabilidades familiares

El 65,35% de las mujeres atendidas 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.

### 1.1.6. Discapacidad

La violencia en las mujeres con discapacidad es un fenómeno escasamente visibilizado. Esta característica añade un factor más de vulnerabilidad. En 2023 fueron atendidas un total de 4 mujeres discapacidad reconocida. Además, el tipo de discapacidad está relacionada con factores cognitivos (discapacidad intelectual), lo que implica mayores dificultades de toma de conciencia de la situación y actuación en consecuencia.

### 1.1.7. Denuncias y Órdenes de Protección

Este año ha habido un incremento de interpusieron de denuncia, con un total de 83 mujeres (54,24%), junto con solicitud de Orden de Protección. Se concedieron 68 órdenes de alejamiento. Teniendo en cuenta los comentarios de las mujeres al respecto, el proceso penal implica un impacto socio-emocional que disuade de su uso.

## 2. HIJOS E HIJAS

### 2.1. Edad y Sexo

Las y los descendientes de las mujeres atendidas han sido un total de 19 de los cuales 18 han sido menores de edad y un hijo mayor de edad, destacando la franja de 10-12 años. Destacando mayoritariamente la atención a núcleos familiares monomarentales compuestos por dos hijos e hijas menores. En relación a la edad y sexo de menores (tabla 1) atendidas se constatan cuestiones relacionadas con el desarrollo infantil en el que se encuentran sus propios procesos madurativos. Esto supone que la intervención varía y se adapta a sus circunstancias y necesidades, debiendo manejar un abanico amplio de herramientas para poder atender adecuadamente cada circunstancia y menor.

<i>Menores</i>	< 3	4-6	7-9	10-12	13-15	16-18	>18	Total
<i>Niñas</i>	0	2	3	2	3	0	0	10
<i>Niños</i>	0	1	1	5	1	0	1	9

Tabla 1. Edades y sexo de menores atendidas

### 2.2. Tipo de Violencia

En cuanto al tipo de violencia sufrido por estos/as menores, es notable el impacto vivenciado por la violencia de género ejercida en el hogar. Ya que un 100% de ellos y ellas son testigos/as de esta realidad. El 61 % han sufrido violencia directa y el 44% han sufrido las consecuencias de la violencia de una manera indirecta. Diversos

estudios indican que esta realidad conlleva daños en menores a corto, medio y largo plazo, debiendo iniciar tratamiento lo antes posible.

### 2.3. Problemática presentada a raíz de la violencia vivida

Por otro lado, el impacto de la violencia vivida en estos/as menores supone la existencia de áreas afectadas (tabla 2) que inciden negativamente en su interacción social, vivencia personal y entendimiento de su realidad, emociones y rol.

<i>Menores</i>	<b>Problemas conductuales</b> %	<b>Problemas afectivos</b> %	<b>Problemas sociales</b> %	<b>Problemas educativos</b> %
<i>Niñas</i>	100%	100%	60%	90%
<i>Niños</i>	78%	100%	44%	89%

Tabla 2. Impacto de violencia vivida sobre menores

Unas cuestiones que generan un tratamiento a largo plazo con consecuencias previsiblemente negativas. A corto plazo las dificultades de relación, falta de rendimiento académico y demás problemas derivados contribuyen al aislamiento y soledad de estos/as menores con el consiguiente daño.

Por otro lado, se ha intervenido de manera indirecta un total de 78 niños y 72 niñas. 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. No ha existido intervención directa por varios motivos: no se considera necesario la intervención con los/as menores, pero se trabajan pautas educativas con la madre, porque la progenitora no quiere que se informe al padre sobre la intervención de su hijo/a, por miedo a posibles represalias del progenitor o porque la víctima no quiere que el padre sepa que está acudiendo al EAIV Tudela.

## 3. CASOS FINALIZADOS

### 3.1. RESULTADOS

Se ha finalizado la intervención en 2023 con 154 mujeres (gráfico 4). El 48,05% de las mujeres finaliza el tratamiento habiendo cumplido los objetivos iniciales. Una cuestión que indica la fidelización al tratamiento y la adquisición de competencias y empoderamiento con respecto a la situación inicial.

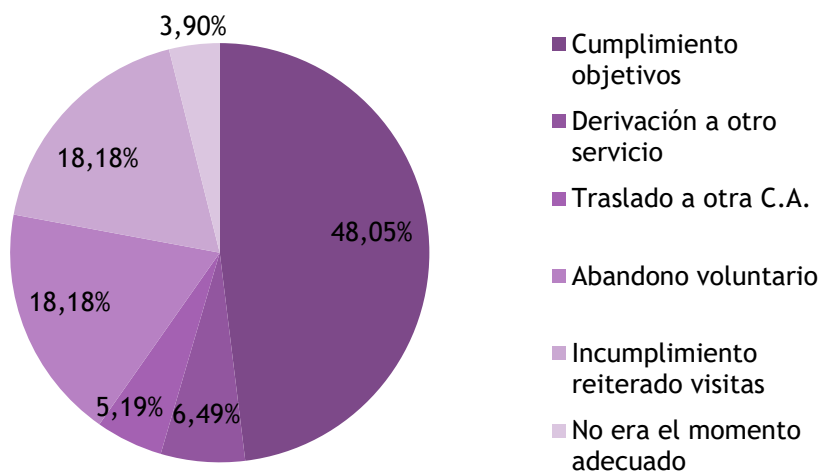


GRÁFICO 4: Casos finalizados en 2023

En otras circunstancias, cabe destacar que el abandono del tratamiento está tipificado como una conducta habitual en los procesos de este tipo, especialmente vinculada a la Violencia de Género y a la toma de conciencia de su situación. Además, los condicionantes externos y contextuales como la dependencia económica y falta de apoyos y red social, contribuyen a la dificultad para enfrentar la situación.

En cuanto a los hijos y las hijas atendidas, se han cerrado un total de 9 casos por cumplimiento de objetivos, 1 porque no precisa intervención en este momento y 2 por incumplimiento reiterado. Los motivos de cierre de los hijos e hijas menores de edad son los siguientes: 75% por objetivos cumplidos, un 8% por no encontrarse en el momento de la intervención y un 17% por incumplimiento reiterado.

## 4. FASES DEL PROCESO Y PERFILES PROFESIONALES

### 4.1. ATENCIÓN SOCIAL

En todos los casos se ha realizado una intervención social, cuyos modelos de intervención más utilizados han sido el centrado en la persona, el modelo sistémico y el de crisis, dirigidos 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, genograma, 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. A cargo de la figura de TS, se han utilizado herramientas como la entrevista, el test de evaluación de riesgo (RVD-BCN). Como resultado:

- El 100% de las mujeres han recibido asesoramiento sobre los recursos existentes en el área de Tudela y Comarca.
- En la mayoría de los casos, se ha orientado e incluso acompañado 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 **31** mujeres en el proceso de solicitud de acreditación de víctima de violencia de género para vivienda de protección oficial.
- Se han asesorado y apoyado a **62** mujeres para la solicitud de acreditación de Violencia de Género para la oficina de Víctimas del Delito con el objetivo de poder facilitar a las mujeres el acceso a diferentes prestaciones (RAI, complemento de Renta garantizada...).
- Se han elaborado **14** certificados a mujeres que están siendo atendidas por el equipo.
- Se han realizado **22** informes, 17 a petición de la usuaria y **5** solicitados por el Juzgado.
- Además, en **7** casos la TS, en la fase de recepción, ha detectado situaciones de riesgo, activando el protocolo de protección llevando a cabo actuaciones de urgencia (interposición de denuncia, traslado centro de urgencias, coordinaciones directas con Policía Foral...)
- Se han asesorado a un total de **172** profesionales, entre los que destacan profesorado de Colegios y de Salud (Hospital y Centros de Salud de atención primaria) del Área de Tudela.

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.

#### 4.2. ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Un total de **97** personas han recibido atención psicológica (**67,83%** de los casos), de las cuales **7** han sido hijas e hijos. De ellas, **12** mujeres han sido atendidas en terapia individual y grupal.

Así mismo, han recibido atención psicológica **13** familiares de las usuarias mayoritariamente madres de los hijos e hijas atendidas. 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 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 sistémicas, cognitivo-conductuales y gestálticas (humanista); del mismo modo, se ha realizado un trabajo terapéutico ecléctico. Así como la utilización instrumentos y escalas de evaluación del tipo:





“Evaluación Global de Estrés Postraumático (EGEP-5)”, “Inventario de Depresión de Beck II (BDI II)”, “Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI)” o la “Escala de Autoestima de Rosenberg”.

Los procesos terapéuticos realizados con las mujeres se han caracterizado por su continuidad y compromiso en el tiempo, dándose una media de 10,12 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.

- Un 70% de las mujeres muestran tener conciencia de la historia de violencia vivida. Un 78% ya habían iniciado el proceso de ruptura con su pareja cuando acuden al EAIV. Las demás 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.
- Un 15,5% 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. De las 9 mujeres que comenzaron la terapia dentro de la relación de violencia, 6, 66,67% fueron capaces de salir de esta situación al final de la terapia.
- Un 36,67% 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.
- Un 41% de las mujeres presenta síntomas asociados al estrés postraumático (Escala EGEP-5), un 89% muestra sintomatología ansiosa y un 61% sintomatología depresiva. Un 25,5% ha manifestado pensamientos de ideación suicida.

De las mujeres atendidas en terapia, un 26,67% han vivido además abusos sexuales en algún momento de su vida, de estos un 54,2% refiere abusos por parte de personas del núcleo familiar. Un 31% informó que 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.

En relación a menores, 2 han sufrido agresión sexual (especialmente en el ámbito de la infancia y adolescencia). Todas ellas chicas y se han observado las afectaciones anteriormente descritas, centrándose en el abordaje de las mismas desde el ámbito psicológico y orientadas al impacto emocional e intrapersonal.

Durante el año 2023, 55 mujeres habían finalizado la intervención psicológica. Un 70,9% alcanzaron sus objetivos terapéuticos, un 5,5% causaron baja voluntaria por modificación en su situación personal (presiones externas, retoman la relación, no se encuentra en el momento de la intervención), un 20% por incumplimiento reiterado y un 3,6% por derivación a otro recurso.

En 2023 se han realizado 2 informes psicológicos a petición del Juzgado de Violencia sobre la Mujer, también a requerimiento de las usuarias fueron realizados 9 informes psicológicos de los cuales la mayoría han sido solicitados por éstas para fines judiciales. Además, se ha requerido la asistencia de la psicóloga en 1 ocasión, para declarar como perito testigo acerca de la intervención psicológica llevada a cabo con la usuaria en el EAIV.

#### 4.3. ATENCIÓN EDUCATIVA

Un total de 97 mujeres (10 hijos e hijas) han recibido atención educativa (63 % de los casos).

- El 88% 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 81,5% han demandado acompañamiento durante sus procesos de separación en relación a los procesos judiciales.
- El 57% de las mujeres atendidas se han desarrollado aspectos relacionados con la salud mental.
- El 95% de las mujeres ha trabajado el empoderamiento.
- El 94% se ha trabajado la prevención y la sensibilización en la violencia de género.
- Un 31% 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 66% ha trabajado el aislamiento y las relaciones sociales.
- El 67% ha demandado acompañamiento en la búsqueda de vivienda.
- El 67% de las mujeres ha solicitado acompañamiento en la búsqueda de empleo.

Por último, se han realizado diferentes acompañamientos, entre los que destacan: en primer lugar, 27 acompañamientos a los juzgados de violencia de género. 3 acompañamientos a citas con abogados o abogadas, otros 9 acompañamientos a Policía Foral y 2 a la comisaría de Policía Nacional en Tudela. 4 acompañamientos al SEPE o INEM. Se han realizado 2 acompañamientos a Cruz Roja, 2 a EISOVI como recurso especializado para abordar el tema de la vivienda y 2 al Servicio Social de Base de Tudela.



En relación a menores, la figura educativa ha atendido a 9 niñas y 3 niños, en relación a problemas recogidos en la tabla 2 desde una perspectiva socioeducativa y capacitante. Así como en la interacción madre-menor.

La intervención con los y las menores de edad por parte de la figura educativa, se nutre de diferentes modelos de intervención como: el humanista, la pedagogía crítica, el centrado en la persona y el sistémico. A lo largo del proceso se utilizan técnicas de intervención adaptadas a la edad evolutiva del y las menores, como son: cuentos, técnicas proyectivas, rol-playing o la relajación.

Durante el año 2023, 65 mujeres habían finalizado la intervención educativa. Un 46% alcanzaron sus objetivos educativos, un 6% fueron derivadas a otros servicios y un 23% causaron baja voluntaria por modificación en su situación personal (presiones externas, retoman la relación, no se encuentra en el momento de la intervención). Los casos cerrados por incumplimiento reiterado en la asistencia a las citas han supuesto el 14%.

#### 4.4. ATENCIÓN JURÍDICA

Durante el año 2023, la atención legal ha estado prestada por el Servicio de Atención a la Mujer de Tudela (SAM). Dicho servicio se oferta en los espacios de martes en horario de tarde de 16:00 a 18:00 y jueves de 11:00 a 13:00. Este año 2023, el SAM ha atendido un total de 94 mujeres, 59 han sido mujeres atendidas del EAIV Tudela.

#### 5. INTERVENCIÓN GRUPAL

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.

Hasta la fecha se habían realizado desde el EAIV de Tudela, dos tipos de grupo, diferenciados por las figuras de educadora social y psicóloga. A finales del 2022 con el objetivo de aunar mujeres que pudieran beneficiarse de ambas figuras y realizar un trabajo más integral, se propuso realizar un grupo psicoeducativo, dinamizado por las dos figuras profesionales a la vez. Esto, además de dar cobertura a más mujeres ha facilitado la continuación del grupo en el tiempo, ya que se ha contado con mayor participación.

En 2023 el grupo psicoeducativo que se inicia en marzo y finaliza en mayo con un total de 10 sesiones. Cada una de ellas con una duración aproximada de 1h 30'. El horario y la continuidad (semanal) se ajustaron a las necesidades y opciones de las mujeres participantes un total de 16 de las 19 convocadas.

En relación a la evaluación, los resultados obtenidos reflejan que el 85% se ha mostrado "muy satisfecha" con el grupo y el resto "satisfecha" (15%); al 100% le han

resultado muy interesantes los contenidos y adaptados a sus expectativas; para el 100% se ha utilizado la metodología más adecuada, que ha permitido una participación activa y no cambiarían nada. El número de sesiones les ha resultado suficiente (80%), así como el tiempo destinado a cada sesión (100%).

## 6. ACTUACIÓN COMUNITARIA

En 2023 se han realizado un total de 22 presentaciones. 4 presentaciones se han realizado en IES de la zona, 1 en colegio dirigida a profesorado y 3 a alumnado, 2 presentaciones con grupos de mujeres (ADSIS y Villa Javier), 6 presentaciones a profesional técnico (Centro Padre Lasa, ayuntamiento, SAD, EISOL).

Como novedad, este año 2023, hemos realizado presentaciones del EAIV Tudela con las propietarias de varias Farmacias y Peluquerías de la localidad de Ablitas y Ribaforada con un total de 7 personas.

4 presentaciones en grupos de población general (clubs de jubilados/as, asociación Fontellas y Casa de Cultura de Corella y Murchante). En total han participado un total de 462 personas (132 hombres: 28,57 % y 330 mujeres: 71,43%).

Por otro lado, hemos participamos en la elaboración del “Protocolo de Matrimonios Forzosos” promovido por INAI.

Durante el año 2023, el EAIV Tudela ha participado por primera vez en los Grupos Motores de los sistemas de Protección a la Infancia, liderados por los Servicios Sociales de la zona de Corella, Cintruénigo – Fitero y Castejón.

En estos Grupos Motores, participan todos/as los profesionales de los Sistemas de Protección a la Infancia (Salud, Educación, Servicios Sociales de Base) y Violencia de Género en nuestro caso.

El objetivo de la invitación del EAIV Tudela a estos Grupos Motores, es presentar nuestro servicio a todos/as profesionales del ámbito de la Infancia, dado que, la Violencia de Género es un factor de riesgo de desprotección en los menores.

Consideremos importante estas invitaciones a dichos grupos para poder visibilizar, sensibilizar y concienciar a profesionales de la importancia de detectar y derivar casos de Violencia de Género.

El total de participantes a estos Grupos Motores ha sido de 40 profesionales.

El EAIV Tudela ha participado en las 3 Mesas de Violencia del Área de Tudela, en concreto en Ribaforada, Ablitas y en Corella, lideradas por las técnicas de Igualdad de las diferentes localidades. En ellas participan Cuerpos Policiales (Policía Foral, Guardia Civil de Corella y Buñuel y Policía Municipal de Corella), Ayuntamiento (Alcalde de Ribaforada y Ablitas y Concejala de Bienestar Social de Corella), Centros de Salud (Trabajadora Social de las 3 localidades), Educación (Orientador del Colegio de Corella, Orientador del Instituto de Secundaria y Jefe de Estudios de la Escuela de Arte de Corella) y la animadora sociocultural de Buñuel (Ribaforada).

Además, se desarrollan coordinaciones trimestrales con los Cuerpos de Seguridad tales como Policía Foral, Municipal de Tudela. Este año 2023, como novedad, se han iniciado las coordinaciones estructuradas con el cabo de Guardia Civil.

Con Policía Nacional, se han llevado a cabo, no existen coordinadores de manera sistematizada, pero si se realizan coordinaciones telefónicas en función de la demanda.

En cuanto a los/ las profesionales de los 7 Servicios Sociales de Base de nuestra Área de Tudela se realizan de forma trimestral.

Respecto a otros servicios comunitarios, la coordinación se realiza a demanda en función de la necesidad y son bidireccionales. Tales como, Centro de Urgencia, Perita Forense del Juzgado (semestral), Salud Mental (trabajadora social, psicólogos y psiquiatras), otros (Cruz Roja, Villa Javier, Cáritas, EISOVI, Proyecto Hobetuz, Proyecto Hombre...), técnicas de Igualdad, letrados y letradas del SAM, INAI, Institutos de la Zona, Colegios del Área, Asociaciones de Mujeres, Hospital Reina Sofía y profesionales de centros de salud del Área Tudela, Presidentes de los Clubs de Jubilados del Área de Tudela, favoreciendo la visibilización de estos equipos y la mejora de la detección de situaciones de violencia de Género.

Estas actuaciones conllevan la emergencia de nuevos casos de intervención, así como el asesoramiento tanto a técnicos/as como a personas que solicitan información.

Este año 2023, con el motivo de la celebración del 25 de noviembre, Día Internacional Contra la Violencia de Género, el EAIV Tudela, realizó la Dinámica llamada: "...Y justo cuando la oruga pensó que era su final, se transformó en Mariposa".

Para esta dinámica, se dibujó una Mariposa Grande y se solicitó a las mujeres supervivientes del EAIV Tudela que escribiesen una frase de apoyo a otras mujeres para salir de la Violencia de Género, en una Mariposa pequeña para incluirlas en la Mariposa Grande.

El objetivo del EAIV Tudela es dar voz y valor a todas las mujeres supervivientes de la Violencia de Género y que sirvan de símbolo de superación, transformación, perseverancia y resiliencia para otras mujeres.





## 7. MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN

La intervención en áreas geográficas amplias requiere el desplazamiento como vía de interacción con aquellas mujeres que, por diversos motivos no pueden desplazarse al lugar de ubicación del Centro de Servicios Sociales. En este sentido, la movilidad profesional y el tiempo destinado a ello suponen una herramienta indispensable en la actividad cotidiana (tabla 3).

	Nº	Km.	Horas	Nº Usuarías
TS	97	6683,3	210,3	70
ES	47	2806	124,5	33
PS	57	3821	159	53

Tabla 3. Desplazamientos profesionales en atención directa

En cuanto a la capacitación profesional del equipo (tabla 4), todas ellas han dedicado tiempo de su jornada laboral e incluso externa a mejorar su capacitación profesional. En total se han invertido **124** horas de formación.

	Nº Formaciones	Horas Formaciones	Conceptos contenido
TS	12	49	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Sexta Jornada sobre violencia hacia las mujeres</li> <li>*Auto cuidado y gestión emocional.</li> <li>* Violencias informáticas</li> <li>*Conferencia sobre la LOGILS</li> <li>*Cuestiones básicas sobre el procedimiento judicial en los casos de Violencia de Género.</li> <li>*Ley Orgánica 10/2022, 6 de septiembre de Garantía Integral de Libertad Sexual.</li> <li>*Perspectiva de Género de Justicia Penal”</li> <li>*Trata con fines de Explotación Sexual de mujeres chinas y análisis de procesos judiciales sobre Trata.</li> <li>*Mentoría como herramienta de Atención y Acompañamiento para las mujeres Supervivientes y Víctimas de Violencia.</li> <li>*Trata y Prostitución Médicos de Mundo.</li> </ul>

ES	4	16	*Autocuidado y gestión emocional *Adolescentes y pornografía: acceso temprano y consecuencias *Sexta jornada sobre violencia hacia las mujeres *Trata y Prostitución Médicos de Mundo.
PS	8	59	*Impacto del trauma y sus tratamientos. ¿Qué nos dice la ciencia? *Autocuidado y gestión emocional. * Violencias informáticas * Especialista en intervención psicológica en adultos con trauma por abuso sexual infantil *Adolescentes y pornografía: acceso temprano y consecuencias *Sexta jornada sobre violencia hacia las mujeres *Trata y Prostitución Médicos de Mundo.

Tabla 4. Formaciones profesionales

## CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS

En 2023, el Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género del Área de Tudela ha atendido a 414 mujeres (182 asesoramientos y 232 mujeres han iniciado un tratamiento dirigido a su recuperación, de los cuales, 153 mujeres de nuevos accesos). Se ha atendido un total de 19 hijos e hijas, de 10 hijas menores de edad y 9 hijos (8 menores de edad y 1 mayor de edad).

- El 75,16% del maltrato sufrido por las usuarias atendidas ha sido físico y psicológico.
- El número total de familiares y personas allegadas a las usuarias atendidas por parte de EAIV Tudela durante 2023 ha sido de 21 personas.
- Se ha dado una respuesta de atención de 2 días desde el primer contacto/conocimiento de la persona.
- Se han llevado a cabo 1 grupo psicoeducativo.
- Se han desarrollado un total 34 de coordinaciones estructuradas con agentes locales y el resto a demanda de los/las profesionales mediante vía telefónica, email o presencial.
- Se han compartido intervenciones con EISOL (6 casos) y EAIA (1 caso) que permiten optimizar las intervenciones simultáneas, integrales y de calidad.
- Se han llevado a cabo un total de 143 atenciones de intervención social, 97 psicológica, 107 educativa y 94 legal.
- Durante este año se realizado 22 acciones comunitarias. Este año 2023, como novedad a propietarias de Farmacias y Peluquerías de Ribaforada y Ablitas con un total de personas: 7



- Participación en los 3 Grupos Motores de Protección a la Infancia.
- Acciones del 25 noviembre de 2023: “...Y justo cuando la oruga pensó que era su final se transformó en Mariposa”. Han participado un total de 56 personas.
- En las encuestas de satisfacción de la valoración general de la atención recibida en el EAIV Tudela han contestado un total de 26 mujeres. Los resultados han sido: 21 muy buena, 4 buena y 1 regular.

De acuerdo a los datos obtenidos, EAIV Tudela se plantean una serie de propuestas de actuación para el año 2024.

Estrategias 2024	Objetivos 2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar la con visibilización de Mujeres mayores de 65 años en situaciones de Violencia de Género.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentaciones del EAIV Tudela en los propios centros de cada Clubs de Jubilados del Área de Tudela. Así como, en todos los SAD (Servicio de Atención a Domicilio) junto con las trabajadoras familiares que participan de estos programas. Ofrecer apoyo técnico si fuera necesario. Al menos 5 presentaciones en 2024.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento técnico a los/las profesiones de la Red de Infancia para la mejora en la detección y coordinación en los posibles casos de violencia género, como un indicador de desprotección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar y visibilizar a los/las menores como víctimas directas de la Violencia de Género. Al menos 2 acciones en 2024.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación del EAIV Tudela en la creación del Protocolo Local para la Atención y Prevención de Agresiones Sexistas en Espacios Festivos y de Ocio en el Municipio de Corella.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar tanto a toda la ciudadanía de Corella como a los profesionales sobre cómo actuar en casos de agresiones sexuales y sexistas en espacios festivos y de ocio. Al menos 2 acciones en 2024.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar continuidad al grupo psico – educativo que se creó por primera vez 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres en intervención que puedan aprovecharse de un abordaje conjunto a nivel terapéutico y educativo.</li> </ul>

Tabla 5. Propuestas estratégicas 2024

# ANEXO IX



MEMORIA DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL ÁREA DE TAFALLA

# Centro de Servicios Sociales (CSS)

---

Área de servicios sociales de Tafalla

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y actividades realizadas en el Centro de Servicios Sociales del Área de Tafalla durante el año 2023. Centro gestionado por la Fundación Gizain.

## Índice

INTRODUCCIÓN.....	3
1. CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES ÁREA DE TAFALLA.....	4
1.1. – Área de incidencia.....	4
1.2 – Composición y estructura.....	4
1.2.1. Fundación Gizain.....	4
1.2.2. Organigrama.....	5
1.2.3. La coordinación.....	6
1.3. – Estrategia anual.....	13
2. SERVICIOS OFERTADOS.....	14
2.1. –EAIA.....	14
2.2. –EISOL.....	15
2.3 –EAIV.....	15
3. ACCIONES REALIZADAS DESDE EL CSS TAFALLA.....	17
3.1. – Actividades de centro.....	17
3.1.1. Coordinación interna y externa.....	17
3.1.2. Formaciones.....	19
3.2. –Participación en proyectos y actividades del área.....	19
3.3. –Promoción de proyectos o actuaciones del área.....	20
4. RELACIONES CON OTROS SERVICIOS.....	24
4.1. –SSB.....	24
4.2. –Agentes locales.....	24
4.3. –Otras entidades.....	25
5. RESULTADOS GENERALES.....	26
5.1. Equipos.....	26
5.2. Centro.....	27
6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.....	28
6.1. Conclusiones.....	28
6.2. Propuestas.....	28

## INTRODUCCIÓN

La Ley Foral 15/2006 del 14 de diciembre establece en su artículo 32 que los Centros de Servicios Sociales serán servicios de apoyo a la atención primaria con la función de complementar los programas de los Servicios Sociales de Base. Así mismo, contempla la creación de centros con titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en cada Área de Servicios Sociales, con las siguientes funciones:

- Servir de apoyo a los Servicios Sociales de base para complementar sus funciones y para coordinar a éstos con los Servicios Sociales especializados.
- Colaborar y asesorar a los Servicios Sociales de base, contribuyendo a la redistribución de los recursos.
- Establecer criterios homogéneos a nivel de área.
- Colaborar con los Servicios Sociales de base en el seguimiento e intervención de casos.
- Fomentar programas de actuación transversal de cara a un aprovechamiento de los recursos.

Posteriormente, el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2019-2023 y el Documento Marco de Atención Primaria redefinen su función, estableciendo que el sistema de Servicios Sociales de Navarra debe de estructurarse a partir del nivel primario en los CSS, encargados de **integrar y liderar desde el punto de vista operativo** la acción de los SSB de las zonas que abarcan. Actualmente existen cuatro centros de estas características en Navarra, situados en el área de Estella, el área de Tudela, el área de Tafalla y las áreas de Comarca de Pamplona, Noreste y Noroeste, gestionados por la Fundación Gizain.

## 1. CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES ÁREA DE TAFALLA

### 1.1 – AREA DE INCIDENCIA

---

El Centro de Servicios Sociales del área de Tafalla se enmarca en el área geográfica de Tafalla y atiende a cinco zonas básicas de servicios sociales (Decreto Foral 33/2010): Artajona, Carcastillo, Olite/Erriberri, Peralta y Tafalla - Valdorba. Cada zona comprende, a su vez, distintas localidades:

- Agrupación de Servicios Sociales de Artajona: Artajona, Berbinzana, Larraga, Miranda de Arga.
- Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Carcastillo: Carcastillo, Mérida, Murillo el Fruto, Santacara.
- Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Olite/Erriberri: Beire, Caparroso, Murillo el Cuende, Olite, Pitillas, San Martín de Unx, Ujué.
- Mancomunidad de Servicios Sociales de Base de Peralta: Falces, Funes, Marcilla, Peralta.
- Agrupación de Servicios Sociales de Tafalla - Valdorba: Barásoain, Garínoain, Leoz, Olóriz, Orísoain, Pueyo, Tafalla.

### 1.2 – COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA

---

#### 1.2.1. FUNDACION GIZAIN

El Centro de Servicios Sociales del Área de Tafalla se constituye como tal en mayo de 2022, coincidiendo con el momento en que los equipos ya implantados (EAIA, EISOL y EAIV) pasan a ser gestionados por la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos- Gizain Fundazioa.

La Fundación tiene carácter público y está regulada por la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, y lo establecido para dichas entidades en la Ley Foral

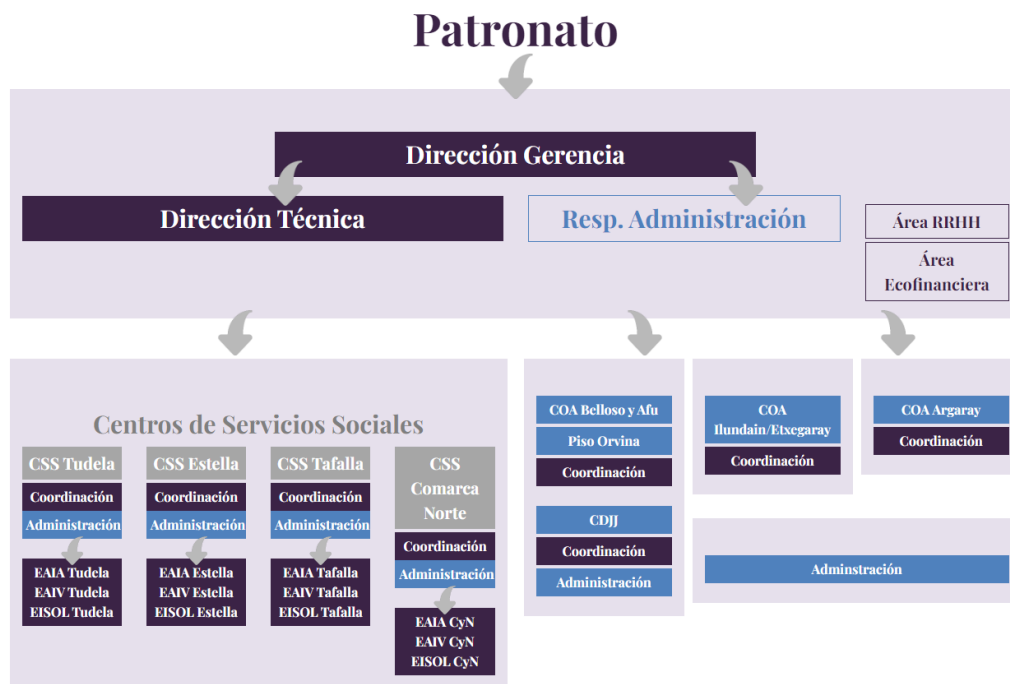
13/2007, de 4 de abril, de Hacienda Pública de Navarra. Su órgano de representación, administración y gobierno es el Patronato, que ejerce las funciones que le corresponden con sujeción a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y sus estatutos.

La Fundación tiene una estructura interna estratificada que permite y favorece una gestión ordenada de los recursos, contando con una Dirección Técnica que, de acuerdo con Gerencia, asume procedimientos y protocolos, que se articulan a través de las coordinaciones de centro y las figuras responsables de equipos, lo que permite la implementación de las distintas directrices y procesos.

### 1.2.2. ORGANIGRAMA

El organigrama de la Fundación está conformado por (figura 1):

Figura 1: Organigrama de la Fundación Gizain



Fuente: web Fundación Gizain ([www.fundaciongizain.es](http://www.fundaciongizain.es))

El centro está compuesto por tres equipos especializados en los ámbitos de infancia, violencia de género e incorporación socio laboral, una figura de coordinación y una figura administrativa. Los equipos están conformados por distintos perfiles profesionales, ejerciendo uno de ellos funciones de coordinación del equipo.



**EAIA (Equipo de Atención a Infancia y Adolescencia):** 1 coordinación (psicología), 1 trabajador/a social, 3 educadoras y 0,5 psicóloga.

**EISOL (Equipo de Incorporación Sociolaboral):** 1 coordinación (trabajo social), 2 educadores/as y 1 trabajador/a social.

**EAIV (Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género):** 1 coordinación (trabajo social) 1 psicóloga y 0,5 educador/a.

La naturaleza pública de los servicios hace que cada programa tenga correspondencias técnicas con distintos departamentos y dependencias de Gobierno de Navarra.

- *Centro de Servicios Sociales de Área:* Sección de Atención Primaria y Comunitaria.
- *Equipo de Incorporación Socio laboral (EISOL):* Sección de Inclusión Social y Atención a las Minorías.
- *Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA):* Subdirección de Familia y Menores.
- *Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV):* Instituto Navarro para la Igualdad (INAI).

### 1.2.3. LA COORDINACIÓN

La figura de coordinación de Centro asume principalmente funciones vinculadas a la organización y el funcionamiento del centro y sus equipos, y a la promoción y el desarrollo comunitario de la zona de adscripción, en este caso el Área de Servicios Sociales de Tafalla.

## GESTIÓN INTERNA

### Recursos humanos.

- Liderar, motivar y apoyar a los equipos del centro.
- Supervisión y control del equipo, velando por el cumplimiento de la normativa, pautas y directrices de la empresa.

- Facilitar espacios de participación del personal dirigidos a la mejorar el funcionamiento y organización del centro, en el marco de la normativa, pautas y directrices comunes.
- Participación en procesos de selección de personal, a criterio de la Dirección Técnica y Gerencia.
- Acogida a nuevos profesionales (según protocolo).
- Acogida a alumnado en prácticas (según protocolo).
- Apoyo, asesoramiento y motivación a profesionales. Mejora del clima de trabajo. Promoción de actividades específicas. Disponibilidad.
- Gestión de conflictos. Protocolo de violencia interna.
- Participación en posibles procesos de evaluación del desempeño.
- Gestión y supervisión de calendarios y horarios - modificaciones, compensación de horas, turnos, planificación semanal, etc.-, vacaciones y permisos retribuidos y no retribuidos para asegurar los requisitos de presencialidad en el centro y actividad de los equipos (en colaboración con el área administrativa). Supervisión de registros de jornada e incidencias y rutinas de trabajo.
- Asegurar la aplicación de los planes de formación, igualdad e inclusión. Colaborar en la identificación de necesidades formativas.
- Aplicar régimen disciplinario.

### **Comunicación interna**

- Transmitir los criterios establecidos en Fundación Gizain e informaciones de interés, garantizando la transparencia.
- Facilitar la comunicación entre Fundación Gizain y profesionales.
- Generar y reforzar canales para la participación (p. ej., animar a la participación en grupos de trabajo del plan estratégico).

### **Coordinación interna**

- Reuniones anuales individuales con cada profesional.
- Asistencia a reuniones mensuales de equipo.

- -Asambleas trimestrales: recogida de propuestas, resolución de dudas, aclaración y/o recordatorio de criterios.
- Reuniones mensuales con figuras de coordinación (individualmente e interequipos): situación del personal, clima laboral, organización interna, detección de casos compartidos, gestión de conflictos, evaluación de la relación con recursos externos, promoción de actividades entre varios equipos, funcionamiento de centro, riesgos laborales, seguimiento de coordinaciones externas de las figuras de coordinación, apoyo en dudas.
- Supervisar el cumplimiento del protocolo de seguimiento de casos compartidos (usuarios o miembros de un núcleo familiar atendidos por dos o más equipos), con reuniones entre referentes de casos.

### **Gestión de espacios y equipamientos**

- Asegurar el respeto a los criterios de solicitud y reserva de salas, solventando posibles conflictos.
- Supervisar la reserva interna de salas. Gestionar la cesión de salas a recursos y entidades ajenos (según protocolo).
- Custodia de llaves del CSS y otros recursos externos, sellos y documentación del centro (licencia de apertura).
- Mantener actualizado el inventario de equipos (ordenadores, proyector, móviles, cableado) y gestionar el préstamo según el procedimiento establecido.
- Garantizar un uso eficiente del vehículo de renting.
- Detectar y comunicar necesidades de recursos materiales.
- Gestión de incidencias y contacto con proveedores (limpieza, mantenimiento y reparaciones, soporte informático, proveedor de renting y taller mecánico).
- Detectar necesidades y gestionar la solicitud de espacios en otras localidades (contacto inicial, establecimiento de horarios).
- Revisar uso correcto de los códigos de firma, firmas de correo electrónico, plantillas de documentos y presentaciones.

### **Salud laboral. Prevención de riesgos laborales**

- Cumplir con las exigencias del plan de actuación ante emergencias.
- Colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos y la implantación de medidas.
- Asegurar que se realiza la formación obligatoria.
- Supervisar la gestión de citas para reconocimientos médicos anuales.
- Transmitir la información relacionada.

### **Protección de datos**

- Participar en la identificación de procesos y detección de riesgos. Documentación del cumplimiento del RGPD.
- Garantizar el respeto a los procedimientos de tratamiento de la información establecidos.
- Otras tareas que pueden recogerse en el manual interno: destrucción segura de documentos, recogida y comunicación de incidencias, etc.
- Sensibilización y primera respuesta ante dudas de profesionales.
- Custodia de contraseñas de los equipos informáticos.
- SharePoint: identificación de usuarios y niveles de acceso, gestión y comunicación de claves a usuarios internos y externos.

### **Derechos y deberes de las personas usuarias**

- Aplicación del protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Revisar la accesibilidad de los espacios.
- Garantizar la correcta atención (plazos, tiempo de espera).

### **Gestión económica**

- En colaboración con el personal de administración del CSS:
- Pedidos de material de oficina, artículos de higiene y limpieza.
- Recopilar y solicitar autorización para los pedidos de material específico de los equipos (p. ej., libros o materiales didácticos).
- Tramitación de facturas y albaranes.
- Gestión de kilometrajes, incluyendo el vehículo de renting.
- Gestión de gastos vía tarjeta.

### **Calidad**

- Garantizar que la actividad se desarrolle de acuerdo con la misión, visión y valores de Fundación Gizain.
- Identificación de indicadores de realización, resultado e impacto.
- Propuesta de mejoras en la actividad de los equipos.
- Recogida y análisis de datos. Elaboración de la memoria anual del Centro de Servicios Sociales.

### **Otros (organización interna)**

- Apoyo en tareas de recepción.
- Gestión del correo electrónico general del CSS.
- Acceso al portal de información del Dpto. de Derechos Sociales.

### **FUNDACIÓN GIZAIN**

#### **Coordinación entre Centros de Servicios Sociales**

- Consensuar criterios comunes de organización y funcionamiento (horarios, actividades, coordinación externa, etc.).

#### **Fundación Gizain**

- Aportar valoraciones y opiniones técnicas en procesos de implantación de medidas.
- Coordinaciones periódicas con Gerencia, Dirección Técnica y Administración del CSS.

- Participación en actuaciones diversas y colaboraciones en procesos varios de la Fundación.

## COORDINACIÓN EXTERNA

### Relación con Servicios Sociales de Base y otros agentes del territorio<sup>1</sup>

- Contacto periódico con los SSB: información, detección de necesidades y expectativas, exposición y recogida de propuestas de actuación y mejora, evaluación del trabajo compartido con los equipos, presentación de nuevos profesionales, resolución de dificultades con SharePoint, etc.
- Impulsar la implantación de RESERVI, GISAP y UCAP. Participación en las comisiones de seguimiento.
- Participación en las reuniones de área de los Servicios Sociales de Base.
- Facilitar la relación entre el Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social y los SSB como interlocutores entre ambos.
- Actuar, cuando así sea solicitado, como referente del Dpto. de Derechos Sociales en el diseño y desarrollo de la estrategia de atención primaria.
- Asistencia a grupos de trabajo impulsadas por el Dpto. de Derechos Sociales (p. ej., desarrollo del Plan Operativo).
- Elaboración de documentos públicos sobre la naturaleza y actividad del CSS (informes jornadas, memorias).

---

<sup>1</sup> **Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales** (arts. 32 y 33)

- Colaborar con los Servicios Sociales de Base
- Establecer criterios homogéneos a nivel de área.
- Fomentar programas de actuación transversal de cara a un aprovechamiento de los recursos.

#### **Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra** (p. 51-54)

- Integrar y liderar desde el punto de vista operativo la acción de los SSB de las zonas que abarcan.
- Autonomía en la toma de decisiones sobre las formas de organización, provisión, configuración y colaboración de los servicios (*cómo*) para asegurar el cumplimiento de los objetivos y prioridades estratégicas (*qué*).
- Integración funcional de CSS y SSB en cada área como atención directa (primaria).

#### **Plan Estratégico de Servicios Sociales 2019-2023**

- Integración vertical de servicios de atención primaria (p. 20 y 47).

- Organización de actos para profesionales: jornadas de trabajo, encuentros, presentación de memorias, etc.
- Establecimiento de contacto periódico con agentes del área: desarrollo local, tercer sector de intervención social, asociaciones empresariales, otras administraciones (vivienda, empleo), recursos educativos, socio sanitarios y de igualdad.
- Elaboración y/o mantenimiento de un mapa de recursos del área.
- Transmisión de información a GN.
- Detectar necesidades y promover colaboraciones en cada zona y área.
- Promoción y participación en Redes profesionales implementadas en cada área.
- Recogida de propuestas de mejora y valoración de profesionales.

### **Desarrollo comunitario, participación y trabajo en red**

- Participación en protocolos territoriales para la coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres, grupos técnicos de infancia de área y estructuras similares.
- Impulsar y apoyar (liderazgo operativo) redes y proyectos que cuenten con la participación de agentes públicos y privados y estén alineados con el ámbito de actuación de los SSB, EAIA, EISOL y EAIV, que actúan como grupo motor. Algunas propuestas:
  - ✓ Acciones de intermediación coordinadas.
  - ✓ Diagnóstico de problemas y desarrollo de un proyecto piloto de abordaje. Gestión de vías de financiación.
  - ✓ Iniciativas en red con agentes locales para colectivos específicos.
  - ✓ Grupos de reflexión y co diseño de políticas y servicios como estrategia de inclusión de personas atendidas por los Servicios Sociales de Base.

Actualmente, de acuerdo con el nuevo marco estratégico de atención primaria, esta figura está en proceso de desarrollar nuevas funciones como referente de área y eje



vincular de desarrollo operativo de procesos estratégicos planteados desde Gobierno de Navarra.

### 1.3. - ESTRATEGIA ANUAL

---

La estrategia anual de los Centros de Servicios Sociales está vinculada a la planificación estratégica del Departamento de Derechos Sociales, que actualmente queda recogida en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2019-2023 (PESS), el Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Julio de 2019 (DMAPSS), del II Plan Integral de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia de la CFN 2017-2023 (PIAFIA), y del Plan Estratégico de Inclusión Social (PEIS).

Así mismo, en 2021 se puso en marcha el I Plan estratégico de la Fundación para la Gestión de los Servicios Públicos de la Comunidad Foral de Navarra, 2021-2024, que, partiendo de lo anterior, incorpora elementos propios de naturaleza organizacional. En líneas generales, la estrategia del Centro se orienta al objetivo de *“articular un sistema integrado de servicios sociales que ofrezca una atención de calidad y alto valor añadido y centrado en las personas”* recogido en la Estrategia de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra (junio 2019), en torno a tres líneas de actuación:

- Estructurar el modelo de atención.
- Potenciar los recursos humanos.
- Organizar el gobierno y liderazgo del nivel primario.

## 2. SERVICIOS OFERTADOS

El Centro de Servicios Sociales promueve el desarrollo comunitario de la zona y da respuesta a distintas necesidades a través de sus tres equipos especializados.

### 2.1. -EAIA

---

Se encuentra definido en la Cartera de Servicios Sociales como un servicio de intervención en medio abierto, y es un recurso especializado de Atención a la infancia y Adolescencia, que tiene como finalidad la intervención con menores y familias en situación de desprotección en su entorno natural, para contribuir a la mejora de su situación a través de la valoración y actuación sobre la competencia parental y familiar. Actúa en colaboración con los recursos de la zona que inciden en la vida del/la menor y su familia. Entre sus funciones destacan:

- Valoración de las situaciones de riesgo de desprotección.
- Desarrollo del plan individualizado de intervención con los/las menores y sus familias. Desarrollo de programas de prevención secundaria y terciaria e intervenciones psicoeducativas con los/las menores y sus familias.
- Servir de soporte técnico y apoyo a los Servicios Sociales de base de la Comunidad Foral y a la Subdirección de Familia y Menores.
- Asume funciones de investigación, valoración, ayuda en la toma de decisiones y ejecución de medidas de protección, asesoramiento familiar y profesional y promoción y formación a la red socio-comunitaria.
- Promocionar y participar en el trabajo en red.

## 2.2. -EISOL

---

Se encuentra definido en la Cartera de Servicios sociales como Servicio de intervención en medio abierto, que tiene como finalidad la incorporación socio laboral a través de la capacitación personal y de la mejora de la empleabilidad, fomentando el acceso al empleo, normalizado o protegido, a través de la realización de itinerarios individualizados mediante el acompañamiento social.

Es un Servicio especializado de incorporación socio laboral que tiene como finalidad el acompañamiento a personas en situación de desempleo, precariedad laboral, carencia o déficits de habilidades, socios laborales y personales, a través de itinerarios individualizados y centrados en la persona en su entorno natural de residencia, potenciando sus recursos. Actúa en colaboración con los recursos de la zona que inciden en la vida de la persona atendida. Las personas beneficiarias de este servicio son: personas con una edad comprendida entre 16 y 65 años en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo. Entre sus funciones:

- Valoración de la persona usuaria y su entorno
- Diseño de itinerarios individualizados de incorporación socio laboral
- Acompañamiento social
- Ayuda a la búsqueda de empleo
- Ayuda a la incorporación y mantenimiento en el mercado laboral normalizado
- Prospección de empleo y formación.

## 2.3 -EAIV

---

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:

- Información, orientación y atención interdisciplinar (social, psicológica y educativa) a las mujeres en situación de violencia y a sus hijas e hijos.
- 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.
- 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.
- Colaboración y asesoramiento en programas de sensibilización y prevención.
- Desarrollo de acciones de asesoramiento y apoyo a todos y todas las profesionales que intervienen en violencia desde servicios no especializados en la misma.
- Información y acceso al Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM), prestado a través de un convenio suscrito por la Dirección de Justicia de Gobierno de Navarra y el Colegio de Abogados de Tafalla.

### 3. ACCIONES REALIZADAS DESDE EL CSS TAFALLA

Dentro de las acciones realizadas en 2023, incluimos las actividades derivadas del funcionamiento ordinario del centro y sus programas, y aquellas que están sujetas a una planificación anual, y/o vinculadas a la articulación de Planes o Programas específicos.

#### 3.1 – ACTIVIDADES DE CENTRO

---

Las figuras de coordinación participan activamente en distintos procesos y actividades, contribuyendo al buen funcionamiento y desarrollo de los centros y sus equipos.

##### 3.1.1. COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Para garantizar un adecuado desarrollo del servicio, es necesario articular un sistema de coordinación, interna y externa, que favorezca el desarrollo de procesos de trabajo compartidos y garantice la eficiencia y eficacia de la intervención.

Entre las **coordinaciones internas** destacan:

- Reuniones individuales (anuales) de la coordinación de centro con cada profesional para transmitir directrices generales de organización, evaluar de manera conjunta el funcionamiento del recurso, resolver dudas y recoger propuestas de mejora y necesidades.
- Participación en reuniones de cada equipo (mensuales) y reuniones de centro con todo el personal (trimestrales). Constituyen un espacio de encuentro en el que abordar dificultades y buscar soluciones en común. La figura de coordinación se utiliza también para facilitar procesos de organización interna y toma de decisiones.
- Reuniones individuales de coordinación de centro con administración (mensuales) y reuniones de figuras de coordinación (mensuales). Estos espacios estructurados permiten transmitir información, tratar cuestiones

relacionadas con la gestión diaria del centro, la dinámica de los equipos, asegurar el seguimiento de los casos compartidos y tomar decisiones consensuadas sobre cuestiones organizativas relacionadas con la intervención y relación con recursos externos.

- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones de los centros de servicios sociales implantados en Navarra para favorecer criterios y acciones comunes. En 2023 han permitido elaborar una propuesta de reglamento de régimen interno.
- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones, la dirección técnica y/o la gerencia de Fundación Gizain para establecer pautas de funcionamiento comunes y facilitar la transmisión de las políticas y protocolos de la entidad.
- Evaluación de riesgos en materia de protección de datos. Impartición, junto a la empresa asesora, de una sesión de sensibilización sobre el tratamiento de la información y los derechos digitales para el personal del centro. Recogida y resolución de dudas.

Durante 2023 se han trabajado de forma conjunta tres aspectos: aplicación del protocolo de coordinación de casos compartidos, eficacia de los canales de comunicación interna y mejora del proceso de recepción - acogida de las personas usuarias que acuden a la sede del CSS Tafalla. El análisis y reflexión compartidos han permitido introducir mejoras en los procedimientos.

Entre las **coordinaciones externas** destacan:

- Dos reuniones con las profesionales de cada uno de los Servicios Sociales de Base del área. Permiten compartir una valoración general del funcionamiento de los equipos y propuestas de mejora, solventar incidencias informáticas, presentar propuestas de actuación compartida en el ámbito comunitario y recoger dudas sobre la estructura de gestión y comunicación en el área y con Atención Primaria, como el papel de las coordinaciones de los CSS.
- Participación en las reuniones periódicas de coordinación y seguimiento de los Centros de Servicios Sociales con personal técnico del Servicio de

Atención Primaria e Inclusión Social y la Sección de Coordinación de la Atención Primaria de Servicios Sociales.

- Participación en las reuniones del grupo técnico de infancia de Navarra.
- Asistencia a las reuniones del grupo motor para el diseño del Programa de Incorporación Social y la revisión de la propuesta de gestión por procesos.
- Espacio de relación técnico sobre los planes estratégicos que garanticen el acceso a derechos y recursos (Dirección General de Políticas Migratorias).
- Reuniones vinculadas al Proyecto NEAR para consolidar el modelo de atención centrada en la persona y realización de aportaciones al diagnóstico regional (Observatorio de la Realidad Social).

### 3.1.2. FORMACIONES

Desde el CSS Tafalla, a través de su figura de coordinación, se ha participado en distintas formaciones y jornadas:

- Programa Pactos por los Cuidados en Navarra (Instituto Navarro para la Igualdad).
- Formación de facilitadoras y facilitadores de diálogo en red (Observatorio de la Realidad Social).
- Liderazgo situacional (Jess & Young).
- Retos, desafíos y oportunidades ante las nuevas situaciones de exclusión residencial (Dirección General de Políticas Migratorias).

## 3.2 -PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS Y ACTIVIDADES DEL ÁREA

---

Los Centros de Servicios Sociales, a través de la coordinación y de sus equipos, participan en proyectos y actividades de su área de adscripción.

En el transcurso de 2023, el CSS del Área de Tafalla participó en:

- Grupo técnico de infancia del área de Tafalla. Dinamizado por el Centro de Servicios Sociales, cuenta con la participación de los servicios sociales de base del área, la Sección de Atención Primaria y Comunitaria y la



Subdirección de Familia y Menores (Sección de Valoración). Aborda cuestiones técnicas relacionadas con la elaboración de protocolos, la aplicación del II Manual, estructura de los informes, transmisión de información sobre nuevos recursos o modificaciones en los mismos y detección de necesidades específicas del área.

- Red de empleo del área de Tafalla. Reúne a los SSB del área, CSS – EISOL Tafalla y agencia del SNE de Tafalla, los agentes y recursos vinculados a la incorporación socio laboral (juventud, entidades del tercer sector y prestadoras del servicio de orientación laboral).
- Mesa de coordinación territorial en materia de violencia contra las mujeres en la Zona Media.
- Participación en las redes, asambleas y grupos de trabajos locales de protección infantil.
- Formación para personas en situación irregular, junto a SSB Olite y Cruz Roja.

### **3.3 – PROMOCIÓN DE PROYECTOS O ACTUACIONES DEL ÁREA**

---

#### **Propuesta de actividades comunitarias**

Los Centros de Servicios Sociales, a través de la coordinación y de sus los equipos, tiene como objetivo promover la participación y el desarrollo comunitario a través de la activación y dinamización de proyectos y actividades de su área de adscripción. A lo largo de 2023, desde el Centro de Servicios Sociales del Área de Tafalla, se siguió ofreciendo a los Servicios Sociales de Base la posibilidad de co diseñar y poner en marcha proyectos en colaboración, que den continuidad y amplíen la cooperación ya existente con los equipos.

Se ha insistido en que tienen potencial para convertirse en el punto de partida que genere, a través del diálogo, un proceso de modificación y adecuación a las necesidades del área, intereses y objetivos de los agentes sociales.

En todo caso, las propuestas surgen de la detección de necesidades y oportunidades en la intervención, permiten utilizar los recursos adicionales del centro de servicios

sociales para evitar cargas de trabajo adicionales al resto de profesionales y persiguen objetivos comunes:

Sin embargo, no se ha recibido respuesta positiva desde los Servicios Sociales de Base.

### **Jornada participativa: Análisis y propuestas desde el área de servicios sociales de Tafalla**

El 10 de marzo de 2023 se celebró en Tafalla un encuentro entre una amplia representación de agentes involucrados en la atención, desde diferentes ámbitos, de las personas destinatarias de servicios sociales en el Área de Tafalla. Fueron invitados representantes de los Servicios Sociales de Base, otros equipos de atención primaria, educación, salud, empleo, desarrollo local, justicia, fuerzas y cuerpos de seguridad, entidades sociales, colectivos ciudadanos y personas atendidas por estos recursos.

Impulsada por el Departamento de Derechos Sociales y dinamizada desde el Centro de Servicios Sociales del área de Tafalla, con esta jornada pretendíamos propiciar una reflexión compartida sobre cómo responder a los retos actuales y las necesidades emergentes del área, además de avanzar en una atención integral en todas sus fases.

En concreto, queríamos sumar experiencia y conocimiento en los ámbitos de infancia y adolescencia, incorporación socio laboral, violencia de género y organización transversal. Creemos que analizar los resultados puede ser un punto de inicio para, en encuentros posteriores, seguir reforzando los canales de comunicación, reconocer y apoyar los procesos de colaboración y buenas prácticas ya existentes en el área e identificar prioridades y posibles vías de actuación.

Además de facilitar un espacio de encuentro profesional, en el que participaron 98 personas, que propiciara nuevas colaboraciones, la jornada se utilizó para dar a conocer los datos de evolución de Fundación Gizain (2019-2022) y de las actuaciones desarrolladas por los equipos del Centro de Servicios Sociales del área de Tafalla en 2022.

Las conclusiones fueron compartidas con los recursos y personas asistentes e incluyen las aportaciones (identificación de fortalezas, carencias, prioridades estratégicas y acciones) de los grupos de trabajo en cuatro ámbitos: transversal / sistema de servicios sociales, infancia, incorporación socio laboral y violencia de género. Los aspectos a los que se consideró que debía prestarse especial atención fueron:

1. Continuidad en el desarrollo de las redes de infancia, incorporación y violencia de género:

- Potencian la eficiencia de las intervenciones y facilitan la complementariedad entre recursos.
- Son espacios para consensuar metodologías y elaborar protocolos comunes de actuación.

2. Generación de canales de comunicaciones ágiles y fiables, apoyándose en herramientas digitales.

3. Compartir buenas prácticas, transferencia de aprendizajes y experiencias.

4. Fomento de la participación de las personas usuarias.

5. La intervención comunitaria como base de la prevención.

6. Difusión pública de la actividad de los Servicios Sociales de Base, como eje del sistema de protección social:

- El conocimiento de los recursos de apoyo facilita el acceso.
- La mejora de su imagen favorecerá alianzas con otros agentes (administraciones públicas y empresas).

7. Diseño o adaptación de servicios y prestaciones teniendo en cuenta las especificidades del área.

8. Incremento de los recursos disponibles: educación de personas adultas y capacitación profesional, salud mental, vivienda.

9. Apoyo técnico a las y los profesionales: formación, supervisión y cuidado emocional.

## Acciones en los ámbitos de infancia e igualdad

Desde EAIA y EAIV Tafalla se han promovido en 2023 actuaciones que apoyan la intervención del resto de servicios de atención primaria:

- Piloto de mentoría intercultural para mujeres magrebís.
- Jornada “Mujeres supervivientes de la violencia: desde una perspectiva resiliente” (25 N).
- Grupo de trabajo para la resiliencia con menores en situación de riesgo moderado.
- Grupo de coordinación con las trabajadoras social de salud del área.

## 4. RELACIONES CON OTROS SERVICIOS

Una de las labores fundamentales es la interacción con otros agentes en el área de incidencia. Fruto de ello se han establecido las siguientes relaciones:

### 4.1. -SSB

---

La coordinación con los Servicios Sociales de Base es imprescindible para el desarrollo de nuestra función como Centro y se articula en base a distintos objetivos. Además de las coordinaciones derivadas del funcionamiento habitual de los Programas, en 2023 se han realizado dos encuentros formales con cada SSB del área y distintos contactos puntuales para resolver dificultades, identificar espacios en los que la estructura del CSS pueda apoyar al resto de la red de atención primaria, afrontar resistencias a esa colaboración u organizar actividades compartidas (en especial, las reuniones del grupo técnico de infancia).

### 4.2. -AGENTES LOCALES

---

Desde el Centro de Servicios Sociales se ha mantenido coordinación con varios agentes locales o con presencia continua en el área, en función de las necesidades del servicio:

- **Salud:** Centros de Salud y Centro de Salud Mental del área, Equipo de coordinación socio sanitaria del distrito de Tafalla.
- **Educación, infancia y juventud:** centros de educación obligatoria del área, Centro Integrado Politécnico de Tafalla, Escuela Taller de Falces, promotoras escolares, Ítaka Escolapios, área municipal de juventud de Tafalla, Casa de la Juventud “La Kolasa”, PEIF, Punto de encuentro familiar.
- **Empleo y desarrollo local:** SNE Tafalla, SEPE Tafalla, Consorcio de Desarrollo de la Zona Media, Asociación de Empresas de la Zona Media, Consorcio Eder, Tasubinsa Tafalla, Cruz Roja, AUNA, Fundación Ilundáin, Fundación Acción contra el Hambre, Fundación Emplea.

- **Justicia y policía:** Guardia Civil y Policía Judicial, Policía Foral, policías locales, juzgados nº 1 y 2 de Tafalla.
- **Género:** Área de igualdad del Consorcio de Desarrollo de la Zona Media, Área de igualdad del Ayto. de Tafalla, Asociación feminista Ureindarra, Asociación La Muralla, Garrasika Talde Feminista, Kattalingune.
- **Sectorial:** Gaz Kaló, Cáritas interparroquial, Asociación SEI Elkarte.

### 4.3. –OTRAS ENTIDADES

---

Finalmente, otras entidades que están relacionadas con el CSS a razón de su interlocución con los equipos existentes requieren de la presencia, orientación o asesoramiento de las figuras de coordinación al objeto de favorecer un intercambio comunicativo, interacción y desarrollo de cada área.

Durante 2023, las y los profesionales del centro han tenido contacto con recursos de ámbito foral:

- **Salud:** CSM Infanto-juvenil, programa de Atención Temprana 0-3 años.
- **Educación, infancia y juventud:** Centro Puente, Dpto. de Educación (inspección y absentismo).
- **Empleo y desarrollo local:** Abanti Navarra, Asociación de Empresas de Inserción de Navarra, Inserlantxo, Construcciones Albanar, Ecosiembra, Varazdin.
- **Justicia y policía:** Servicio Social de Justicia, PSIMAE Instituto de Psicología Jurídica y Forense.
- **Otros:** Cocemfe Navarra, Asociación Salhaketa (proyecto *Diálogos reparadores entre víctimas de violencia de género. Espacio restaurativo para mujeres supervivientes de la violencia de género*), Red de Lucha contra la Pobreza.

Además, EAIV Tafalla ha participado en el grupo de trabajo para la elaboración del Protocolo de actuación ante los matrimonios forzados, impulsado por INAI.

## 5. RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los datos de atención disgregados por programa y también conjuntos:

### 5.1. EQUIPOS

---

- **EAIA Tafalla:** Se ha atendido a 42 hombres, 53 mujeres y 109 menores, un total de 56 familias. El 65 % de los casos tiene un gradiente leve y moderado. La desprotección más habitual está relacionada con negligencia psíquica (abandono emocional) y formativa. Se trabaja en red en las cinco zonas básicas del área y se ha alcanzado un 74 % de cierre por mejoría o alcance de objetivos.
- **EISOL Tafalla:** Se ha atendido a 141 personas en procesos individualizados (60 mujeres y 81 hombres), 126 personas participaron en grupos y talleres (38 hombres y 88 mujeres) y 14 personas usuarias (3 hombres y 14 mujeres) han participado en procesos formativos. Se han realizado 15 asesoramientos. La problemática más común de las personas atendidas estaba relacionada con dificultades de salud mental e inestabilidad emocional (72,5 %). Tras la intervención, el 68,1 % de las personas usuarias mejoraron su valoración diagnóstica, el 53,1 % redujeron los indicadores afectados en el ámbito económico, laboral y residencial, y el 74,4 % en el ámbito formativo y de recursos personales.
- **EAIV Tafalla:** Se ha atendido a 232 mujeres (113 asesoramientos y 119 intervenciones) y a 19 hijas e hijos (10 mujeres y 9 hombres); de ellos, 15 eran menores de edad. Se han realizado dos grupos terapéuticos con la participación de 17 mujeres, y 29 sesiones informativas externas a equipos profesionales y población general, con 511 asistentes. Desde el SAM se han realizado 17 asesoramientos legales. La problemática más común de las mujeres era la violencia psicológica (100 %) y tras la intervención se ha alcanzado un 69,6 % de mejora o alcance de objetivos.



## 5.2. CENTRO

---

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Tafalla, durante el año 2023 se atendió a **596** personas en procesos individuales (413 mujeres y 183 hombres). De ellas, **128** eran menores de edad (68 mujeres y 60 hombres). Once personas recibieron atención por dos equipos, lo que exige mantener mecanismos de coordinación entre profesionales.

Las actividades grupales y comunitarias, de muy distinto signo (jornadas y presentaciones puntuales, formación a profesionales, grupos terapéuticos o de capacitación, etc.) han contado con **841** participantes.

La comparación con los datos obtenidos el año anterior permite señalar algunas tendencias:

- EAIV Tafalla continúa con un incremento anual acelerado de las personas atendidas (25,5 % en 2023 frente al 11,7 % en 2022). El crecimiento es especialmente significativo en la atención a hijas e hijos víctimas (171,4 %). La presión sobre las profesionales del recurso exige valorar la necesidad de aumentar también el personal asignado, estable pese a que desde 2017 ha aumentado un 63 % la demanda.
- EISOL Tafalla también ha aumentado el número de derivaciones (18,7 %), itinerarios de acompañamiento desarrollados (12,8 %) y participantes en actividades grupales (12,1 %).
- Para facilitar una respuesta ágil a las demandas de los SSB en el ámbito de infancia, EAIA Tafalla necesita contar con más capacidad para realizar las valoraciones de las familias y menores (un 50 % de jornada en 2023 y un 70 % a partir de 2024, reduciendo así el tiempo de espera e impulsando las derivaciones.

## 6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

### 6.1. CONCLUSIONES

---

Los datos expuestos muestran que el CSS Tafalla atendió en 2023 a un 1,3% de la población del área, con especial incidencia en el ámbito de incorporación socio laboral (11,2 % de las personas titulares de Renta Garantizada en el área) y menores (1,46 % de la población menor de edad y el 6 % de la atendida por los SSB), además de abordar situaciones de violencia en el 1,02 % de las mujeres. Los datos de EAIA y EISOL dependen de las derivaciones realizadas por los SSB, mientras que los de EAIV muestran su cada vez mayor presencia entre la población.

Por otro lado, es destacable el impacto en la mejora de las personas atendidas, suponiendo un total de 72,27 % de personas que mejoran su situación y competencias con respecto a su situación inicial.

### 6.2. PROPUESTAS

---

La estrategia anual de los Centros de Servicios Sociales está vinculada a la planificación estratégica de Gobierno de Navarra y al Plan Estratégico de Fundación Gizain. Por tanto, las propuestas de acción planteadas para 2024, surgen de las líneas de acción determinadas en dichos planes y de las necesidades detectadas en el desarrollo del servicio.

Por tanto, las acciones planteadas para 2024 siguen articulándose en torno al proceso de reordenación de la Atención Primaria, que implica la consolidación de los Centros de Servicios como elemento clave de dinamización, y el desarrollo y la optimización de los recursos disponibles a tal fin.

OBJETIVOS 2024	ACCIONES 2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Facilitar la comunicación entre la Sección de Coordinación de la Atención Primaria y los Servicios Sociales de Base.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo periódico de espacios de encuentro formal entre las representantes de cada zona básica y la coordinación del CSS (traslado de información, establecimiento de prioridades en línea con lo trabajado en la jornada de 2023).</li> <li>• Asistencia a la comisión de coordinación de atención primaria.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promover y participar en espacios de trabajo estables entre los servicios de atención primaria del área de Tafalla.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de los grupos técnicos de infancia del área.</li> <li>• Participación en la red de empleo del área.</li> <li>• Representación del CSS en las mesas de coordinación territorial en materia de violencia de género.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Impulsar la colaboración entre recursos locales de distintos ámbitos (educación, justicia, salud, etc.).</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentro de reflexión entre agentes del área en torno a un tema común (posiblemente, cómo adecuar la atención a las necesidades de las mujeres víctimas de violencia de género).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Incrementar las intervenciones de atención primaria en el ámbito comunitario, para mejorar su incidencia y conocimiento por parte de la población general.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña de reflexión y sensibilización sobre la situación de las mujeres en el área “¿Qué significa para ti ser mujer?”.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mejorar la calidad percibida en la atención en el CSS Tafalla</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis compartido siguiendo las dimensiones de la escala SERVQUAL: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</li> </ul>

# ANEXO X



MEMORIA DEL EQUIPO DE INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL DEL ÁREA  
DE TAFALLA

# Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL)

---

Área de servicios sociales de Tafalla

**Memoria de actividades 2023**

**11/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Incorporación Sociolaboral del Área de Tafalla durante el año 2023. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Tafalla gestionado por la Fundación Gizain.



# Índice

Presentación	2
1. Derivaciones	5
1.1. Demanda recibida	5
1.2. Intervenciones iniciadas	6
1.3. Características sociodemográficas	7
2. Personas atendidas	13
3. Intervenciones finalizadas	15
4. Otras actividades	20
4.1. Formación para el empleo	20
4.2. Intermediación laboral	21
4.3. Actividades grupales	22
5. Acompañamiento social	23
6. Redes de colaboración	25
7. Conclusiones y estrategias	27

## Presentación

Los Equipos de Incorporación Sociolaboral se iniciaron en 2002 en el área de Estella, continuando su posterior implementación en el territorio navarro hasta configurar actualmente cuatro 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 2023 por EISOL Tafalla, 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.

La finalidad de EISOL se vincula directamente a algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**: 1. Fin de la pobreza, 4. Educación de calidad, 8. Trabajo decente y 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter laboral se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: personas viviendo en familias con baja intensidad en el empleo, ingreso disponible bruto, aprendizaje permanente, personas de 15 a 29 años que no trabajan ni estudian, brecha de empleo de género, tasa de desempleo de larga duración



# 1. Derivaciones

## 1.1. Demanda recibida

Los Servicios Sociales de Base del área de Tafalla derivaron en 2023 a **91 personas**. 24 de ellas habían participado con anterioridad en EISOL Tafalla.

### DERIVACIONES POR SERVICIO SOCIAL DE BASE

SSB	Hombres	Mujeres	Total
Tafalla	3	2	5
Olite	5	5	10
Artajona	4	7	11
Carcastillo	14	7	21
Peralta	24	20	44
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>41</b>	<b>91</b>

Por trimestres, las derivaciones se distribuyeron de forma desigual por trimestres: enero – marzo (28,57%), abril – junio (18,68%), julio – septiembre (20,87%) y octubre – diciembre (31,86%).

Supone un aumento del **23%** respecto a las derivaciones recibidas en el año anterior, volviendo a niveles habituales previamente.

Los SSB pueden utilizar como informe de derivación tanto un documento específico elaborado por EISOL como el informe diagnóstico inicial para la intervención generado por la herramienta diagnóstica SIDIS y, desde diciembre, la propia plataforma SIDIS. Las tres vías permiten señalar las dimensiones de intervención prioritaria y recogen las prioridades y acciones a desarrollar.

En este sentido, las y los profesionales de atención primaria valoran la naturaleza específica de los Equipos de Incorporación Sociolaboral frente a recursos centrados

exclusivamente en la orientación laboral. EISOL permite desarrollar procesos coordinados de intervención individual y grupal con personas en mayor dificultad social, que necesitan un acompañamiento flexible en distintas áreas vitales.

## 1.2. Intervenciones iniciadas

En 2023 EISOL Tafalla inició la intervención con **80 nuevos usuarios y usuarias**. Se considera como tales a todas las personas con las que se han completado, al menos, tres meses y/o diez horas de acompañamiento individual.

Con 11 personas no se realiza la presentación o no continúan el proceso tras las primeras entrevistas: 1 comienza a trabajar, 1 no es localizable, 3 rechazan participar en EISOL, 1 traslada su domicilio fuera del área de Tafalla.

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 amplia, 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 para la derivación a este servicio. El trabajo se realiza, por ejemplo, con personas con motivación para el cambio que solicitan voluntariamente el recurso, beneficiarios de Renta Garantizada durante largos periodos o personas que son derivadas para valorar su grado de dificultad social, competencias y limitaciones.

Además, en algunos casos, atendiendo a las características de las y los 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. 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

Las personas que han comenzado a participar en EISOL Tafalla durante 2023 presentan, al inicio de la intervención, características diferenciales respecto al total de la población navarra. En algunos casos, explican parte de sus dificultades para la incorporación social y al mercado de trabajo:

- El **27,02%** de las mujeres son titulares de hogares monomarentales, frente al 18,5 % en Navarra (INE, 2020).
- El **55%** tienen como principal fuente de ingresos el Ingreso Mínimo Vital y la Renta Garantizada (frente al 5,77 % de la población del área que fue beneficiaria de RG en 2022, según datos del Dpto. de Derechos Sociales).
- El **70%** carecen de estudios primarios completos y el 23,75 % muestra dificultades de lectoescritura.
- El **86,5%** de las mujeres sufren conflictos en las relaciones familiares y, especialmente, de pareja.



- El **86,5%** de las mujeres sufren problemáticas derivadas de Salud Mental (diagnosticadas y en seguimiento o sin diagnóstico previo).
- El **56,7%** residen en viviendas inadecuadas (inestabilidad en el alojamiento, falta de espacio, inadecuadas condiciones de habitabilidad).

En 2023, la problemática detectada más habitualmente entre los hombres es no contar con una vivienda estable y/o en condiciones adecuadas de habitabilidad (**88,3%**), seguida de la problemática de Salud Mental (**62,8%**) y problemas administrativos: Deudas económicas con la administración, multas, gestiones de residencias y trabajo, ordenes de embargo (**51%**).

Por tanto, 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.

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.



- Sexo

53,75% hombres y 46,25% mujeres.

- Edad

<b>DISTRIBUCIÓN POR EDAD (%)</b>			
<b>Intervalo (años)</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<18	6,97	2,70	5
18-24	9,30	13,51	11,25
25-34	16,27	13,51	15
35-44	25,58	32,43	28,75
45-54	25,58	24,32	25
55-64	13,51	16,27	15
<b>Edad media</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

- Colectivo de origen

<b>COLECTIVO (%)</b>			
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Nacional	44,18	59,45	51,25
Magreb	46,51	13,51	31,25
Latinoamérica	6,97	18,91	12,50
Europea Este	2,32	5,40	3,75
Comunitario	0	2,70	2,70

En el ámbito nacional, un **36,58%** (36,84% hombres y 36,36% mujeres) de las personas atendidas pertenecen a la minoría étnica gitana.



- Tipología de hogar

### PRINCIPALES SITUACIONES DE CONVIVENCIA (%)

	Hombres	Mujeres	Total
Persona adulta sola	25,58	18,91	44,49
Persona adulta sola con hijos e hijas	0	27,02	27,02
Persona adulta con familiares	18,60	24,32	42,92
Pareja con hijos e hijas menores	44,18	21,62	65,8
Adulto solo conviviendo con no familiares	2,32	0	2,32
Pareja sin hijos	2,32	8,10	10,42
Otras situaciones	6,97	0	6,97

- Fuentes de ingresos en la unidad de convivencia

### FUENTE PRINCIPAL DE INGRESOS (%)

	Hombres	Mujeres	Total
IMV / RG	58,13	51,35	55
Prestac. contributiva	23,25	24,32	23,75
Empleo Social Protegido	2,32	0	1,25





• Educación

<b>NIVEL FORMATIVO (%)</b>			
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Analfabetismo y estudios primarios incompletos	74,41	64,86	<b>70</b>
ESO o equivalente	6,97	10,81	<b>8,75</b>
Certificado profesional	13,95	10,81	<b>12,50</b>
Grado medio o superior	4,65	13,51	<b>8,75</b>

- El **32,55%** de los hombres y el **13,51%** de las mujeres no pueden enfrentarse de manera autónoma a un texto escrito (formulario, documento con información sencilla, etc.).

- El **53,48%** de los hombres y el **72,97%** de las mujeres carecen de permiso de conducir, lo que limita el acceso al empleo en el área rural.



- Problemática asociada

---

<b>PROBLEMÁTICA ASOCIADA (%)</b>			
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Salud mental	62,7	83,7	<b>72,5</b>
Adicciones	37,2	29,7	<b>33,7</b>
Alojamiento y vivienda	88,3	56,7	<b>73,7</b>
Relaciones familiares y de pareja	27,9	86,49	<b>55</b>
Relaciones sociales	34,8	8,1	<b>22,5</b>
Situación jurídico- administrativa	72	37,8	<b>56,2</b>

---

- Relación con el mercado de trabajo

- El 62,79% de los hombres y el 32,43% de las mujeres habían trabajado en el mercado normalizado al menos seis de los veinticuatro previos a la derivación.

- El 20,93% de los hombres y el 13,51% de las mujeres lo habían hecho en los programas de Empleo Social Protegido.



## 2. Personas atendidas

EISOL Tafalla ha atendido en 2023 a **141 personas en itinerarios individuales**, un 12,8% más que en 2022.

PERSONAS USUARIAS POR SSB			
SSB	Hombres	Mujeres	Total
Tafalla	6	6	<b>12</b>
Olite	9	8	<b>17</b>
Artajona	14	10	<b>24</b>
Carcastillo	17	10	<b>27</b>
Peralta	35	26	<b>61</b>
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>60</b>	<b>141</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. Se realiza un esfuerzo por generar vínculos de referencia entre profesional y participante, respetando con flexibilidad los ritmos y decisiones de cada individuo, 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.

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 2023 se han finalizado **57 itinerarios individuales** (37 hombres y 20 mujeres). Estos son los principales resultados alcanzados durante los procesos de acompañamiento y orientación.

- **Duración de las intervenciones**

La duración media de los acompañamientos ha sido de **10 meses** y **20 horas** de intervención directa.

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

-El **40,54 %** de los hombres y el **65 %** de las mujeres han accedido al mercado laboral normalizado.

-El **8,10 %** de los hombres y el **15 %** de las mujeres han participado en Empleo Social Protegido y otros recursos adaptados (empresas de inserción, centros especiales de empleo y ocupacionales).

-El **16,21%** de los hombres y el **30%** de las mujeres han completado acciones de formación y capacitación laboral.

- Las personas perceptoras o beneficiarias de Renta Garantizada se han reducido el **26,6%**.

- Se ha detectado la necesidad de proporcionar apoyo desde otros recursos especializados (salud y discapacidad, violencia de género, asesoramiento legal, alfabetización) en el **14,04%** de los casos.

### • Impacto de las intervenciones

El *Instrumento de valoración de la exclusión social* que aplica EISOL desde 2015 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).

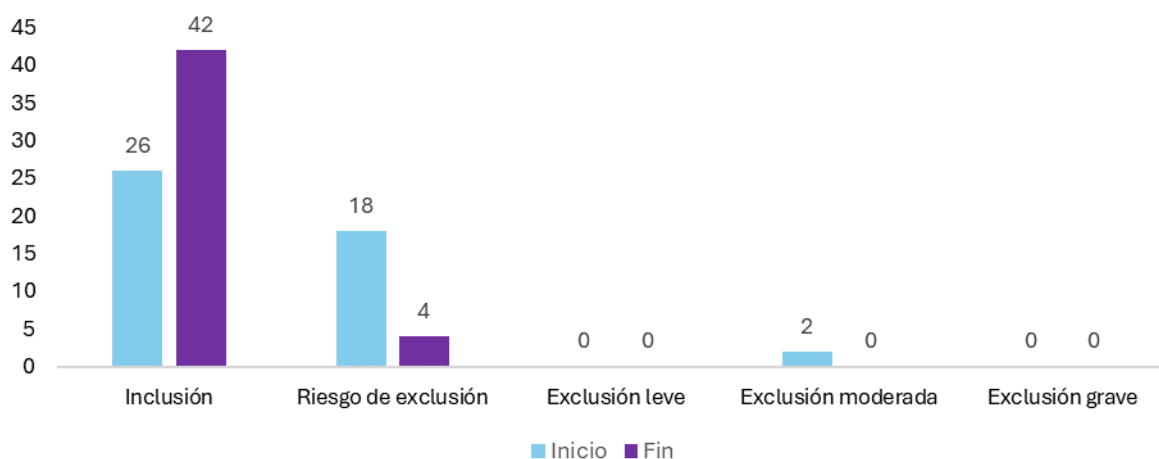
La herramienta es el resultado de un proceso de validación externo, facilita un procedimiento de valoración de los indicadores en una escala que reduce el sesgo personal del profesional que la cumplimenta -por su concreción y la guía detallada de aplicación- y, al tener en cuenta distintos ámbitos de 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 2023 se han **completado 47 expedientes** con diagnóstico inicial y final. Comparar la situación ex ante y ex post muestra el efecto positivo de la intervención de EISOL Tafalla: el **68,1%** de las personas evaluadas mejoran su valoración diagnóstica global.



### Valoración diagnóstica (%)



Los procesos de acompañamiento favorecen cambios significativos en dos de los cuatro ámbitos vitales identificados por la herramienta:

#### - Situación económica, ocupacional-laboral y residencial

El 53,1% de las personas presentan mejoras en uno o varios indicadores.

Se reduce un 44,6% el número de personas que tienen este ámbito afectado.

La tasa media de vulnerabilidad o privación baja del 30,79% al 16,74% habiendo una reducción del 45,6%

#### - Educación, formación, información y capacitación. Recursos personales para el empleo

El 74,4% de las personas presentan mejoras en uno o varios indicadores.

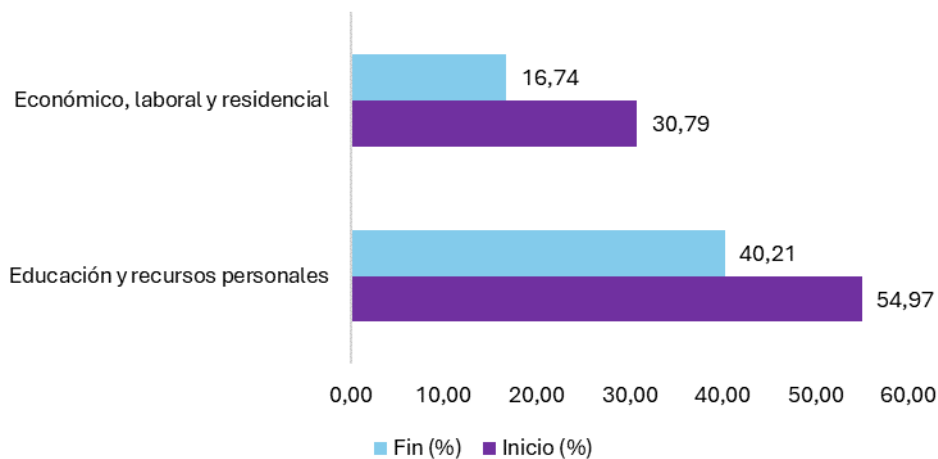
Se reduce un 27% el número de personas que tienen este ámbito afectado.



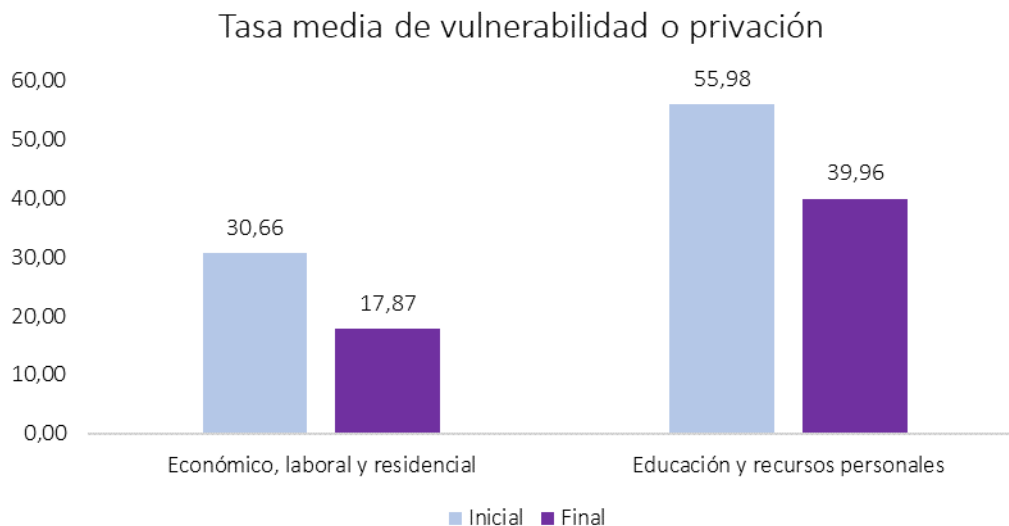
La tasa media de vulnerabilidad o privación baja del **54,97%** al **40,21%** habiendo una reducción del **26,8%**

El **30,43%** de las intervenciones finalizadas han participado al menos en una acción formativa (certificados de profesionalidad, competencias clave, escuela taller, cursos de competencias digitales...).

**% de personas con ámbito afectado**







Con carácter general, la intervención de EISOL Tafalla ha conllevado la reducción del riesgo en algunos indicadores clave:

- Recepción de apoyo social (redes primarias y secundarias). Apoyo social de redes secundarias comunitarias (primer contacto con asociaciones y organizaciones) e institucionales (aceptar el apoyo profesional necesario).

- Habilidades para usar los recursos comunitarios (autonomía para realizar gestiones administrativas, mejora de las habilidades para establecer 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)

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



### • Valoración de las intervenciones

Los cuestionarios de satisfacción individual, cumplimentados por las y los usuarios de EISOL Tafalla al finalizar la intervención, muestran los siguientes resultados:

1. Participar en EISOL me ha servido. **Sí: 100 %**
2. He aprendido algo. **Sí: 100 %**
3. Ahora hago cosas diferentes: **Sí: 88,9 %** **No: 11,1 %**
4. Si lo comparo con otros servicios, ha sido: **Mejor: 84,6** **Igual: 15,4 %**
5. Se lo recomendaría a otras personas: **Sí: 100 %**

Valoración del profesional: **4,46 / 5**

## 4. Otras actividades

### 4.1. Formación para el empleo

Hasta hace pocos años, las personas atendidas por EISOL han tenido dificultades para acceder o completar formación ocupacional de la oferta normalizada, tanto por los requisitos exigidos para participar 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 reforzaba las situaciones de exclusión y aumentaba las diferencias para el acceso al mercado de trabajo. Eran especialmente visibles los efectos en la reducción de las posibilidades laborales de quienes no se beneficiaban de los procedimientos de acreditación de competencias profesionales o de la cada vez más común exigencia de certificados de profesionalidad de nivel 2.

En 2023 se han promovido por Servicio Navarro de Empleo y Departamento de Educación, en el área cursos de (Electromecánica, Atención sociosanitaria, Empleo doméstico y cuidado de personas mayores, peluquería, Limpieza industrial, peón agrícola en viveros, curso de platos combinados, Electricidad básica, operaciones administrativas, curso competencia digitales, curso servicios múltiples, competencias clave: Lengua y matemáticas, Operaciones de montaje, operaciones de fabricación etc.), a los que han podido acceder personas sin titulación previa.

Gracias a ello, el **21,05%** de las intervenciones finalizadas durante el año han completado alguna formación oficial.

El fomento de acciones formativas en colaboración con los Servicios Sociales de Base cumple un papel complementario. Pretende que personas en riesgo o exclusión y bajo nivel educativo, con dificultades para desarrollar procesos formativos largos y con mayor carga teórica, 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.

Este año se han celebrado cuatro cursos en colaboración con el SSB Peralta y Tafalla:

- **Eroski (Caja y Reposición)** (68 horas) con prácticas en Eroski. 4 mujeres participantes. Habiendo 3 contrataciones posteriores.

- **Eroski (Caja y Reposición)** (68 horas) con prácticas en Eroski. 3 mujeres participantes, con dos contrataciones posteriores.

- **Eroski (Frescos: Panadería, Pescadería, frutería)** (98 horas) con prácticas en Eroski. 4 mujeres participantes y tras la finalización son contratadas hasta 20-01-2024 con posibilidad de ampliar contratos.

- **Prezero (Limpieza Viaria)** (38 horas) con prácticas en Prezero. 3 hombres participantes y tras la finalización son contratados todos los participantes.

272 horas de formación y 14 personas participantes, de las que 12 han permitido obtenido un contrato en las empresas colaboradoras

## 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 2023 proponer 37 candidaturas para puestos en conservera, limpieza, conducción de carretilla, control de calidad, peón construcción, electricista, soldadura y producción industrial (26 hombres y 11 mujeres). 1 hombre y 9 mujeres obtuvieron un contrato directo.

### 4.3. Actividades grupales

EISOL Tafalla ha dinamizado 120 horas de talleres, en los que han participado 126 personas (38 hombres y 88 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 y gestión de conflictos, atención al cliente, gestión económica.

Destaca la demanda de talleres de alfabetización digital a través del móvil (trámites con las administraciones, manejo del correo electrónico, almacenamiento de documentos, prácticas básicas de seguridad), educación financiera y gestión económica. La brecha digital y la falta de cultura financiera son, en la actualidad, importantes factores de riesgo y vulnerabilidad.

Las y los participantes han puntuado el interés y utilidad de los talleres (3,62/5), su duración y horario (3,73/5), los docentes de EISOL (4,02/5) y la valoración general (3,94/5). 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 con el 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).

Por ello, 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 **32,15%** de su jornada laboral al acompañamiento en procesos de intervención individualizada y un **2,57%** adicional a intervención grupal y comunitaria y en un **7,51%** al contacto, intercambio de información y coordinación con SSB, otras administraciones y recursos especializados. La labor del equipo se desarrolla en las localidades de residencia de las personas

atendidas, lo que implica desplazamientos que suponen una media del **15,62%** de la jornada laboral. Teniendo en cuenta la necesidad de desplazarse para la atención, así como la interconexión con otros agentes en cuestiones directamente relacionadas con las personas atendidas, EISOL Tafalla, dedica un **57,85%** de la jornada de cada profesional a la intervención con las personas atendidas. El aumento del desplazamiento está relacionado con la derivación desigual por parte de los SSB y la necesidad de atender una zonificación variada por cada profesional.

Además, la continuidad en la formación individual de cada profesional (**1%** de la jornada durante 2023) 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. Redes de colaboración

En este año 2023 y desde la absorción de Fundación Gizain a EISOL Tafalla a mediados del 2022 y habiendo introducido la metodología de trabajo implantada por Gizain reseñar como aspectos positivos la potenciación de las relaciones con Servicios Sociales de Base y otros recursos de incorporación del área de Tafalla:

### Zonificación y creación de los grupos de inclusión social en atención primaria (GISAP)

Al inicio del 2023 cada Servicio Social de Base tiene asignado un miembro del equipo como referente principal para la atención individual, las actividades grupales y el desarrollo de otras iniciativas (formación, participación en redes, contacto con empresas), siendo muy positivas las valoraciones recogidas por las profesionales de Base.

### Redes de empleo

Este año 2023 se han celebrado 4 reuniones bimensuales de la red local de empleo Tafalla (consensuar criterios, dificultades existentes en el área, propuestas formativas para los profesionales de la red: Servicio de mediación y TECIR, nuevos planteamientos de proyectos a desarrollar a nivel formativo (propuesta de realizar CPN1 Limpieza superficies y Empleo doméstico).

Destacar como acciones concretas:

- Creación del Directorio de Recursos de Incorporación con los datos, contactos por profesional, email, teléfonos...
- Sistema de comunicación: Email y propuesta a introducir a lo largo del 2024 de la herramienta Trello (habiendo tenido una mini formación interna para el uso y manejo, además de decidir cómo se va a utilizar y que cuestiones/informaciones se van a subir)... El objetivo de esta herramienta es poder tener presente que cuestiones formativas y de interés se están llevando a cabo en cada zona local y que ofertas de empleo, formaciones pre- laborales hay para la propuesta de candidatos/as.

- Propuesta formativa para la red de empleo: Formación desarrollada en Noviembre 2023 en claves culturas con la colaboración de técnica TECIR y Servicio de Mediación. Planteando acciones formativas concretas para 2024 (Población Magreb)
- Difusión y compartir ofertas de empleo y formaciones Pre-laborales para que los miembros de la red puedan proporcionar candidatos/as (en este año 2023 desde la red se han planteado 2 candidaturas para formación pre laboral con Eroski Tafalla y 4 candidaturas para ofertas varias de empleo)
- Trasmisión eficaz de informaciones, formaciones ofertadas por Servicio Navarro de empleo (feed-back de los procesos, dificultades detectadas, trabajar con mayor temporalidad las propuestas formativas con usuarios/as)

Todo lo descrito cabe destacar que no sería posible sin la participación, implicación y buen hacer de las profesionales de la red de empleo, dedicando tiempo y esfuerzo para nutrirlo en cada reunión.

### Empresas de inserción

El nuevo protocolo de derivación a las EIS implantado el pasado año ha permitido el acceso en igualdad de condiciones de todos los Servicios Sociales de Base a las vacantes ofertadas.

En concreto, EISOL Tafalla ha gestionado por medio del envío de ofertas de los equipos de EISOL Comarca y Estella el envío de **12 candidaturas** a Construcciones Albanar (3 contrataciones), Ecosiembra, Varazdin e Inserlantxo.

### Otras redes

EISOL Tafalla, a propuesta SSB Olite y en colaboración con Cruz Roja, participó en un grupo de personas Irregulares abordando el conocimiento del entorno y recursos laborales.



## 7. Conclusiones y estrategias

### 7.1. Conclusiones

En 2023, EISOL Tafalla recibió 91 derivaciones, siendo muy equiparado el porcentaje tanto de hombres (54,9%) como de mujeres (45,05%), desde los cinco Servicios Sociales de Base del área. La edad media en ambos sexos se sitúa en torno a los 40 años, compartiendo características comunes: personas de origen nacional, minorías étnicas o Magreb, beneficiarias de IMV / RG, miembros adultos de una pareja con menores a cargo (y, entre las mujeres, también formando hogares monomarentales), dificultades en materia de vivienda y relaciones de familia y pareja, sin estudios primarios completos y en desempleo de larga duración.

El recurso ha intervenido con 267 personas. Nuestro análisis de los itinerarios finalizados muestra que tienen un impacto positivo en las y los participantes, con mejoras generalizadas en los ámbitos ocupacional-laboral, formativo y de recursos personales para el empleo.

También ha desarrollado una actividad significativa con grupos de usuarios y usuarias de los SSB, con 392 horas de formación y prácticas laborales para 14 personas.

Los procesos de intermediación de EISOL Tafalla a través de las tres vías posibles (contacto directo con empresas, prácticas formativas y gestión del protocolo con las EIS) han permitido la contratación de 25 personas.

### 7.2. Estrategias

Tras analizar el desempeño de equipo y los resultados alcanzados en 2023, planteamos como objetivos para 2024:

- Tras analizar las necesidades del alumnado participante en los talleres, incrementar las sesiones dedicadas a alfabetización digital y trámites con la administración (integrar el uso de clave permanente).
- Promover y potenciar la red de empleo del área Tafalla.



- Continuar con la participación de otros equipos especializados (EAIA y EAIV) en las acciones formativas grupales, bien sea con apoyos puntuales o diseñando cursos compartidos.
- Impulsar cursos de capacitación laboral en ocupaciones demandadas por el mercado de trabajo en zonas donde no llega la oferta formativa de Servicio Navarro de Empleo.
- Planificar la presentación del recurso a las empresas y la intermediación laboral por zonas básicas de atención primaria, en coordinación con los Servicios Sociales de Base. Promover, en colaboración con otros agentes sociales y de desarrollo local del territorio, la creación de empresas de inserción en el área.

# ANEXO XI



MEMORIA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A INFANCIA Y ADOLESCENCIA DEL ÁREA DE  
TAFALLA

# Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA)

---

Área de servicios sociales de Tafalla

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Atención a Infancia y Adolescencia del Área de Tafalla durante el año 2023. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Tafalla gestionado por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	3
1.1. Casos derivados en 2023.....	3
1.2. Familias atendidas durante 2023.....	3
Características de las familias.....	4
Características de los y las menores.....	5
Características de los padres y madres.....	7
2. DESARROLLO DEL PROCESO.....	11
<b>2.1. Características del proceso de valoración.....</b>	<b>12</b>
Propuesta de intervención:.....	12
Procedimiento de trabajo en la valoración.....	13
2.2. Características del proceso de intervención.....	14
Tipo de intervención realizada por el EAIA.....	14
Procedimiento de trabajo en la intervención psicoeducativa.....	15
2.3. Características del proceso de apoyo y soporte técnico a los agentes sociales.....	15
Asesoramiento a la red técnica.....	15
Asesoramiento a la red: trabajo en red.....	16
Formación a los agentes sociales (actividades comunitarias).....	17
Coordinación con la SFYM y CSS.....	18
3. SUPERVISIÓN DEL PEIF.....	19
4. RESULTADOS.....	19
4.1. Impacto de las intervenciones.....	19
4.2. Eficiencia en la intervención.....	20
4.3. Formación.....	21
CONCLUSIONES.....	22

## 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 Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2022).
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE nº 234, de 05/06/2021).
- 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.

La finalidad de EAIA se vincula directamente a algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**: 3. Salud y bienestar, 5. Igualdad de género, 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter protector se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: promoción de salud y bienestar de las y los menores atendidos, promoción de corresponsabilidad en el cuidado y reducción de las desigualdades de las y los menores atendidos y sus familias.



## 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 2023 y casos totales con intervención durante el mismo año.

### 1.1. Casos derivados en 2023

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

**Tabla 1: ORIGEN DE LAS DERIVACIONES 2023**

SSB	Número	%
Artajona	8	14,29
Carcastillo	7	12,50
Olite	16	28,56
Peralta	10	17,86
Tafalla	15	26,79
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

### 1.2. Familias atendidas durante 2023

Durante el año 2023 el EAIA Tafalla ha atendido un total de 56 familias.

**Tabla 2: CASOS TOTALES ATENDIDOS**

	Casos tendidos
Enero	37
Febrero	38
Marzo	39
Abril	39
Mayo	45
Junio	45
Julio	48
Agosto	50
Septiembre	51
Octubre	51
Noviembre	55
Diciembre	55

La media de casos atendidos mensualmente durante el año 2023 ha sido de 46 casos

**Tabla 3: CASOS ABIERTOS Y CERRADOS EN EL 2023**

	Abiertos	Cerrados
Enero	0	1
Febrero	1	1
Marzo	2	2
Abril	0	1
Mayo	4	3
Junio	3	4
Julio	3	1
Agosto	1	0
Septiembre	2	2
Octubre	1	4
Noviembre	2	6
Diciembre	0	2
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>27</b>

Durante el ejercicio del año 2023 se han iniciado 19 casos y se han cerrado 27. En el 34% de los casos se mantiene una intervención, como criterio general, la intervención es de un máximo de 18 meses. El 17% de los casos se mantienen con una temporalidad de intervención superior a un año, corresponden a situaciones en las que los menores se encuentran en desprotección severa/muy severa y requieren de acompañamiento profesional, se trata de familias con dificultad de conciencia de la situación de desprotección y se trabaja la activación de un recurso de mayor intensidad o una medida de protección superior.

### *Características de las familias*

**Tabla 4: TIPO DE HOGAR**

	Frecuencia	%
Familia reconstituida	1	1,79
Madre sola con hijos conviviendo con familiares	2	3,57
Madre sola con hijos sin presencia otro progenitor	12	21,42
Padre solo con hijos sin presencia otro progenitor	3	5,36
Pareja con hijos	16	28,57
Progenitores separados (intervención ambos núcleos)	12	21,43
Progenitores separados (Intervención 1 núcleo)	10	17,86
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

Destaca el predominio de pareja con hijos (28,57%) y los hogares monomarentales (21,43%). Además, los hogares con progenitores separados (39,30%).

La instrumentalización en los menores en hogares con progenitores separados es uno de los retos desde la intervención, ya que es una problemática que va aumentando cada año y que en el marco de la intervención también evoca nuevas formas y otras miradas.

**Tabla 5: PROCEDENCIA**

	Frecuencia	%
África	10	10,53
Latinoamérica	30	31,58
Unión Europea	1	1,05
España	46	48,42
Otros Países UE	8	8,42
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

El porcentaje mayoritario de la población total atendida durante el año 2023 corresponde a españoles (48,42%) de los cuales el 9,64% son de etnia gitana y latinoamericanos (38,78%).

#### ***Características de los y las menores***

La mayor parte de familias atendidas tiene entre uno y dos hijos/as, marcando una gran diferencia con las familias que tienen más de cuatro hijos, lo que supone tener en cuenta modelos y estructuras familiares en las que el EAIA Tafalla interviene ha ido cambiando con el tiempo.

**Tabla 6: NÚMERO DE MENORES**

	Nº 1er Hijo/a	Nº 2º Hijo/a	Nº 3er Hijo/a	Nº 4º Hijo/a	Nº 5º Hijo/a	Total
Niña	30	17	8	2	1	58
Niño	25	15	8	2	1	51
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>109</b>

La población de menores con los que más se interviene oscila entre 8 y 18 años. Continúa siendo la primera infancia (0 a 3 años) un reto para la detección precoz en la edad más vulnerable.

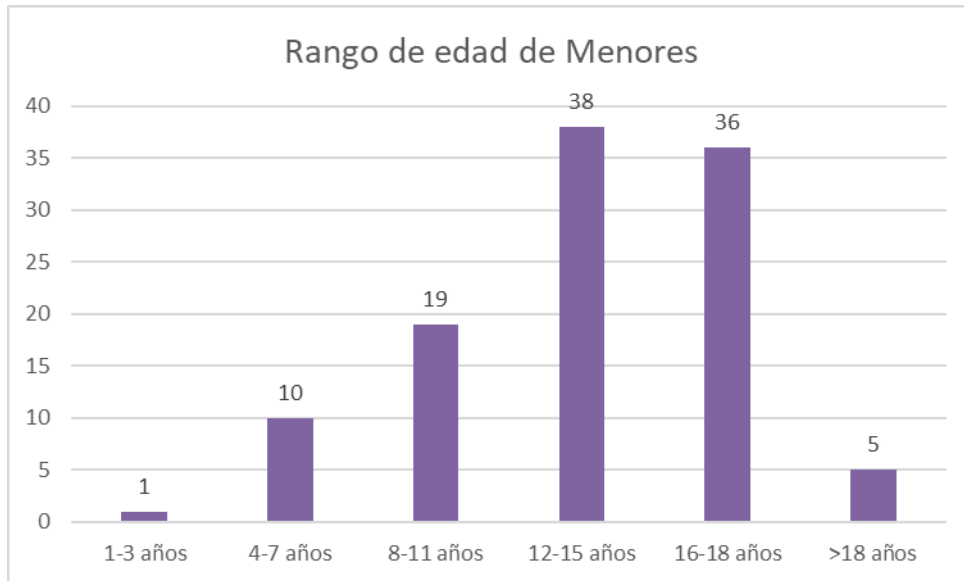


GRÁFICO 1: Distribución de los y las menores por edad

En la distribución por sexo de los y las menores con los que se ha llevado a cabo la intervención en el año 2023, ha predominado un mayor número de niñas (53,21%) respecto a los niños (46,79%).

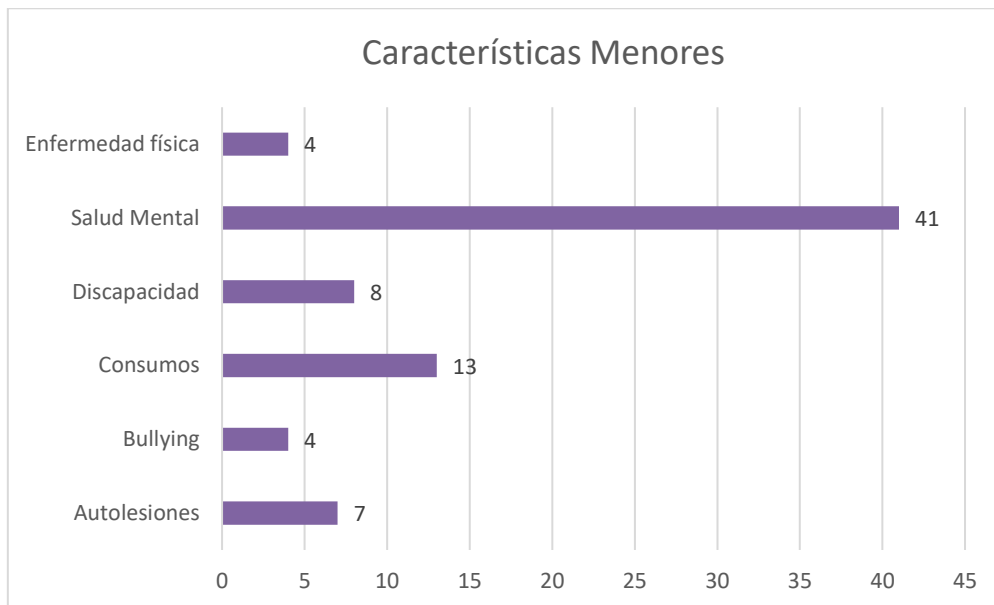


GRÁFICO 2: Características asociadas a menores

En cuanto a las características asociadas a las y los menores, presentan mayoritariamente problemas de salud mental (37,61%) y consumos (12%), mostrando estas dos características el impacto que tiene el maltrato en el desarrollo de los y las menores.

### Características de los padres y madres

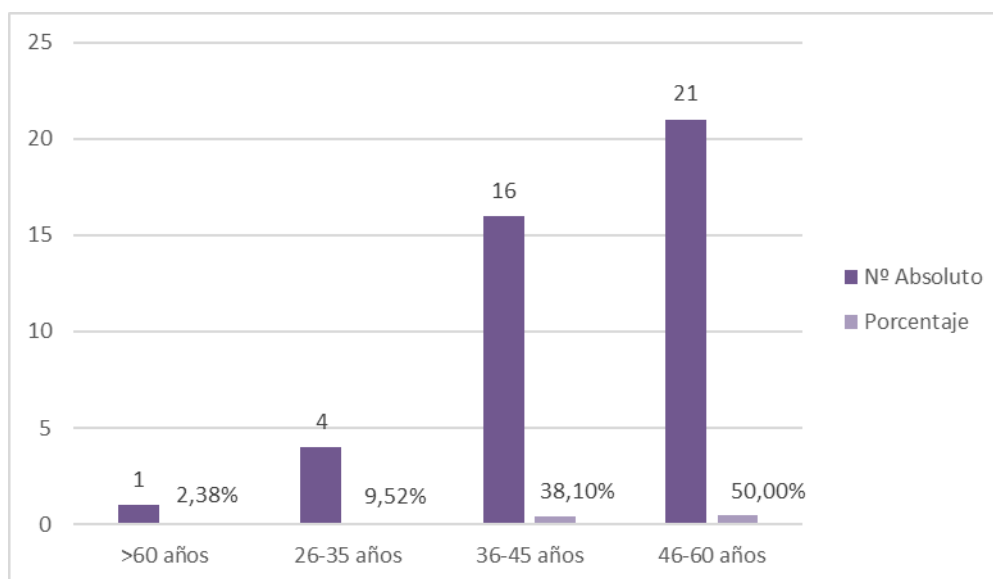


GRÁFICO 3: Distribución de los padres por edad

Observamos que un porcentaje mayoritario de padres (50%) se encuentran en el intervalo de edad comprendido entre los 46 y 60 años. En el caso de las madres, la mayor parte se encuentra entre la horquilla de 36 a 45 años (43,40%).

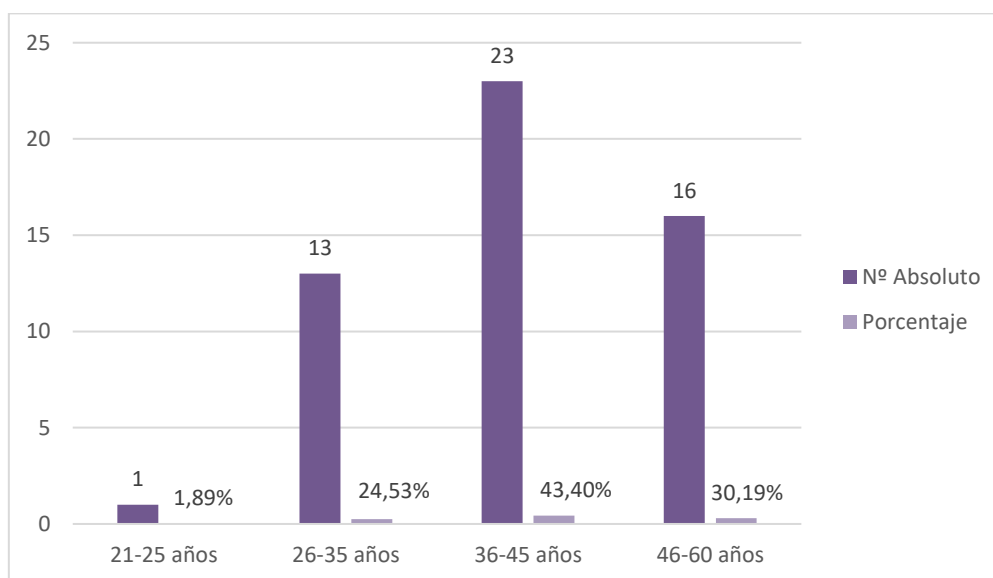


GRÁFICO 4: Distribución de las madres por edad

Existe desigualdad en relación con las edades de las madres frente a la de los padres, la diferencia de edad puede ser un factor a tener en cuenta en los modelos de crianza ejercidos, así como el compromiso y la participación de la intervención.

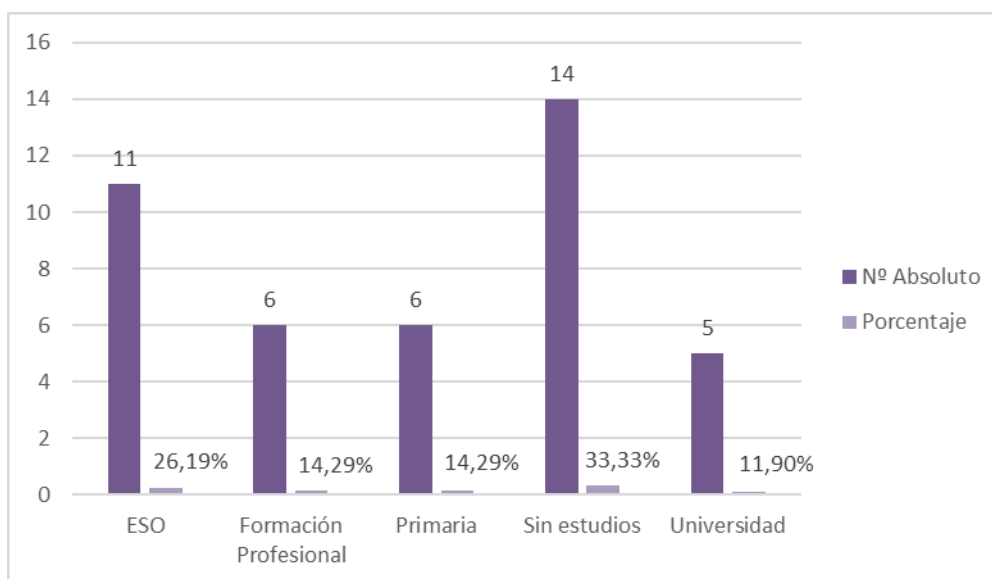


GRÁFICO 5: Nivel educativo de padres

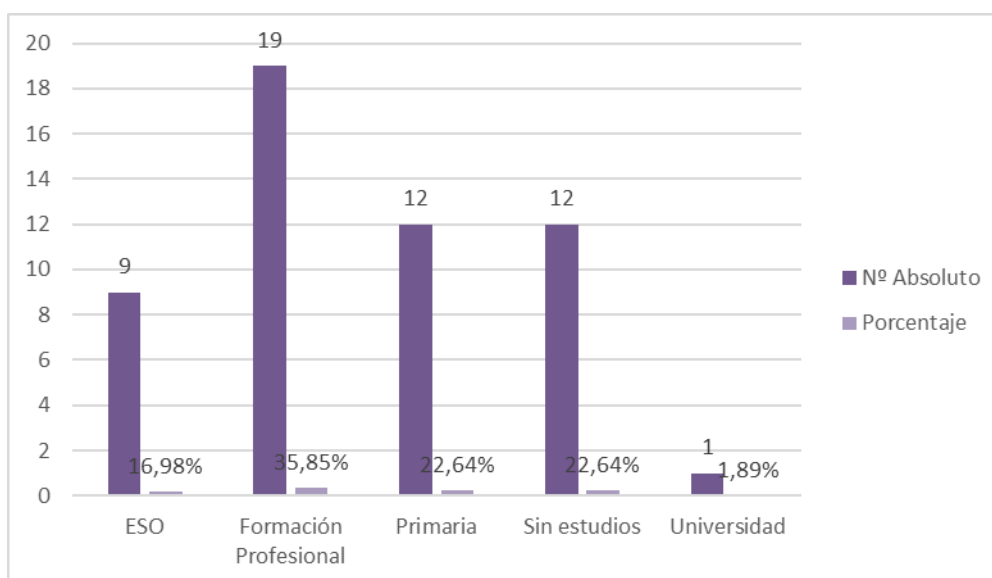


GRÁFICO 6: Nivel educativo de madres

En el terreno de estudios, el 56% de madres y padres carecen de estudios, lo que puede indicar mayor tendencia a entrar en una rueda de desigualdad social desde la infancia, debido a una posible repetición de patrones si al menos uno de los progenitores no tiene estudios. También es relevante destacar que las madres en general presentan mayor nivel educativo en comparación a los padres.

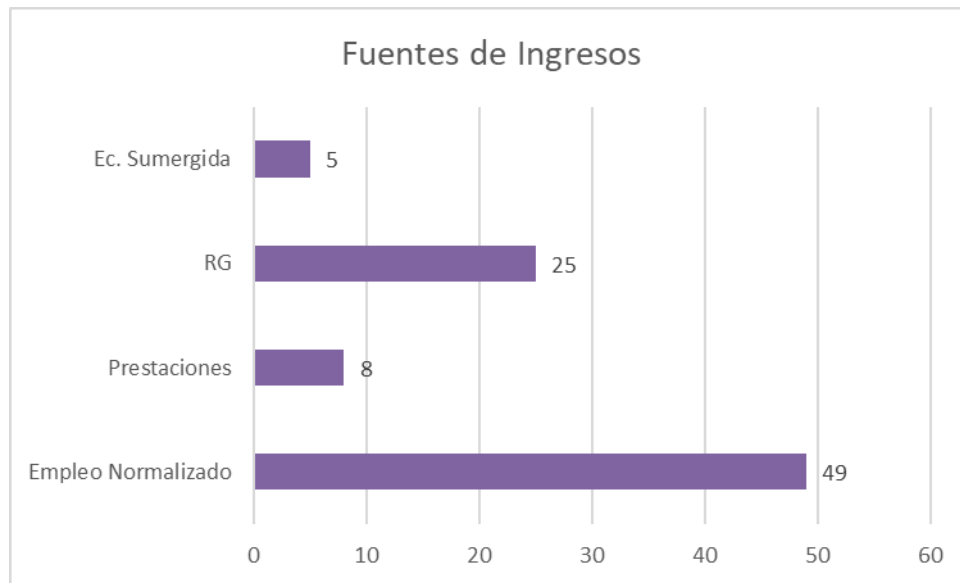


GRÁFICO 7: FUENTES DE INGRESO

En cuanto a las fuentes de ingresos y atendiendo a los datos que proporciona el gráfico 8 se puede observar una presencia significativa de aquellas familias en las que la principal fuente de ingreso proviene de un empleo normalizado (87%) y en segundo lugar de la renta garantizada (44,6%).

Esto conlleva que la situación económica no es un foco exclusivo de causalidad de estrés en la crianza que pueda afectar al mal trato, también encontramos otros factores asociados que son esenciales en la interacción y atención a menores (gráfico 8).

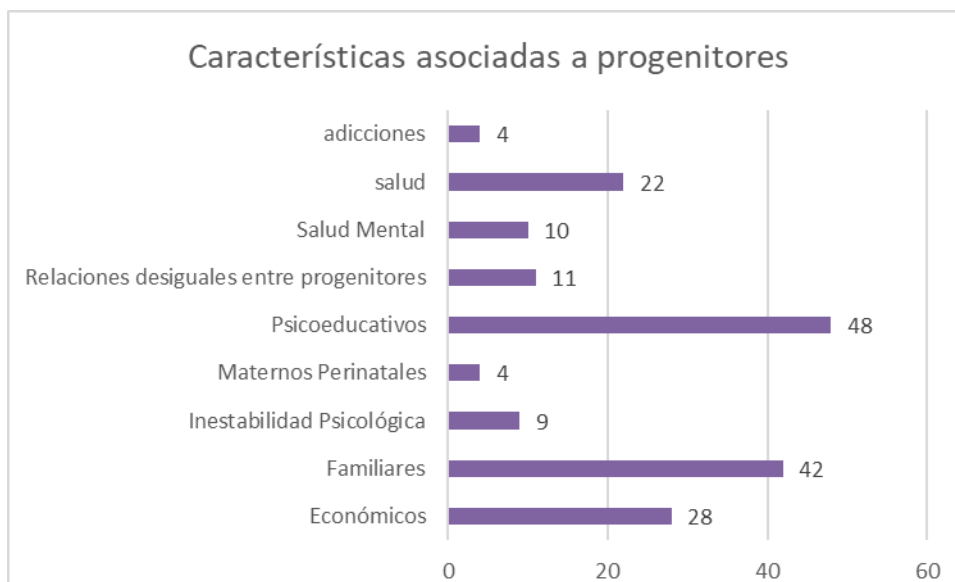


GRÁFICO 8: Características asociadas a progenitores

Las dos características principales asociadas al grupo de progenitores son los factores familiares y psicoeducativos, (22%) y (25,44%). Estas cuestiones entroncan directamente con las competencias parentales, así como la toma de conciencia del problema y la motivación para el cambio. Ya que están relacionadas con la historia familiar disfuncional de los progenitores, la ausencia de estímulos afectivos, incompreensión de las etapas evolutivas y la falta de estructura familiar.

**Tabla 7: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A PRONOSTICO RECUPERABILIDAD (%)**

	Padres	Madres	Tutor/a
Motivación para el cambio	40,48	62,26	0,0
Conciencia de problema	42,86	67,92	0,0

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. El factor género muestra cómo las madres en un porcentaje mayoritario presentan motivación para el cambio y conciencia del problema, por lo que recae sobre ellas la mejora de las competencias parentales y la consiguiente falta de corresponsabilidad en el cuidado de las y los hijos. Igualmente, los equipos EAIA trabajan con los padres para fomentar su toma de conciencia y cambio en este sentido, así como para asumir el papel que como progenitor le corresponde en la atención a sus hijos e hijas y la educación compartida en la corresponsabilidad de la atención y cuidado de menores.

**Tabla 8: VIOLENCIA DE GÉNERO (%)**

	Frecuencia	%
No	29	51,8
Si	18	32,2
Sospecha	9	16

Las familias con las que se ha intervenido desde el EAIA, a lo largo del año 2023 presentan Violencia de Género en un **32%**, lo que supone que las y los menores están siendo, a su vez, víctimas de violencia de género y presentando elementos conductuales y sintomatología relacionada, no sólo con maltrato, sino también con esta cuestión.

El perfil tipo aproximado del total de las familias que fueron objeto de intervención por parte del EAIA en el 2023, se corresponde con núcleos de familias biparentales, monomarentales y con progenitores separados. Cuentan en su mayoría y pertenecen en una proporción significativa al colectivo de población autóctona. Mantienen un promedio de 1 hijo/a por familia y la mayoría de ellos/as se encuentran en el intervalo de entre 12 y 18 años. Las madres y los padres no presentan formación en estudios, aunque en comparativa por sexo las madres tienen un mayor nivel educativo. 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 factores familiares y psicoeducativos.

De los datos del 2023 hay que destacar, las características asociadas a las y los menores, los cuales mayoritariamente presentan problemas de salud mental (**32%**). Este dato objetivable se visibiliza gracias a la participación de la psicóloga en el proceso de valoración, proceso que ha sido protocolizado y mejorado durante el 2023. Gracias al proceso de valoración se puede objetivar el impacto que tienen los malos tratos en la salud mental de la infancia.



Durante este año también ha sido relevante el aumento de intervención en progenitores separados (39%) de los cuales se interviene en ambos núcleos en más de la mitad de las parejas separadas (21%).

## 2. DESARROLLO DEL PROCESO

Los casos que son derivados al Equipo son atendidos a través de un procedimiento estructurado cronológicamente. Este proceso se organiza en torno a 3 fases: recepción; valoración que suele durar 3 meses aproximadamente y la Intervención socioeducativa. 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 2023. 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 y otros derivados directamente de la Subdirección de Familia y Menores con un Plan de Caso ya definido, que pasan sin mayores preámbulos a la fase de Intervención.

Durante el año 2023 los SSB notificaron 20 casos. Con una valoración inicial de un (23,5 %) de casos moderados y de casos severos un (48%).

**Tabla 9: VALORACIÓN DEL SSB**

	Frecuencia	%
Leve	1	5,88
Moderado	4	23,53
Severo	8	47,06
Muy severo	4	23,53
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

**Tabla 10: TIPOLOGÍA DE MALTRATO**

	Frecuencia	%
Maltrato físico	3	11,54
Maltrato psíquico	2	7,69
Negligencia formativa	6	23,08
Negligencia necesidades básicas	5	19,23
Negligencia psíquica: abandono emocional	6	23,08
Otras tipologías	3	11,54
Otras situaciones específicas (desamparo)	0	0,00

Mayoritariamente la tipología está centrada en negligencia psíquica y negligencia formativa (46%), Negligencia de necesidades básicas (19%).

## 2.1. Características del proceso de valoración

Tras la recepción del caso, se inicia el proceso de valoración con la intervención de las distintas profesionales del equipo a fin de valorar el gradiente de desprotección existente. Toda esta información queda recogida en el informe de valoración

El **50%** de los casos que valora el EAIA Tafalla en el 2023 se corresponden con situaciones con un gradiente moderado.

Al instaurar un protocolo de valoración en el EAIA interdisciplinariamente (trabajadora social, educadora y psicóloga) los casos son valorados desde un modelo de intervención ecológico. En respuesta a ello solo el **5%** de los casos valorados en 2023 se implanta medida de protección en atención secundaria.

En 2023 EAIA realizó la valoración de un total de **20** casos con los resultados siguientes (tabla 11).

**Tabla 11: VALORACIÓN CASOS EAIA**

	Frecuencia	%
Leve	3	15
Moderado	10	50
Muy Severo	2	10
Severo	5	25
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

La mayor complejidad de la valoración de los EAIA y sus equipos multidisciplinares permite ahondar con mayor dedicación y precisión en los elementos de valoración, conllevando a que las derivaciones sean trabajadas rigurosamente en la objetivación del daño.

### **Propuesta de intervención:**

Tras ejecutar el proceso de 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 12: DECISIÓN ADOPTADA EAIA**

	Frecuencia	%
Cierre y apertura en intervención en protección (PEIF )	7	35
Cierre y apertura en prevención. Riesgo leve	1	5
Cierre y apertura intervención en prevención. Vulnerabilidad	1	5
Elaborar plan de intervención (EAIA)	11	55
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Se observa cómo el 55% de los casos continúan en EAIA, lo que señala que más de la mitad de los casos derivados continúan con la intervención con un plan de intervención.

**Tabla 13: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EAIA**

	Frecuencia	%
EAIA	9	47,37
PEIF	7	36,84
SSB	2	10,53
SFM -COA	1	5,26
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

Además, se han revalorado un total de 5 casos, ya que se encontraron indicadores de mayor riesgo y/o el sistema familiar ha cambiado determinantemente dentro de su ciclo vital, estando en fase de intervención.

De los casos trabajados durante el 2023 el EAIA ha realizado 8 reaperturas de casos que habían tenido intervención previamente en el equipo. Lo que supone un 15% de casos retornados respecto al total de casos atendidos. Estas reaperturas son viables dada la vinculación preestablecida con el recurso.

#### **Procedimiento de trabajo en la valoración**

El proceso de valoración se realiza aproximadamente 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. Una de las psicólogas realiza la valoración psicológica y una de las educadoras, la educativa. Dentro de este proceso se utilizan diversos instrumentos de evaluación:

- Instrumento para la evaluación de las situaciones de desprotección infantil de la Comunidad Foral de Navarra.
- Factores asociados.
- Indicadores de factores de protección
- Evaluación de las competencias parentales

Todo el proceso de 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/a y supervisado/a 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.

Se realizan **dos tipos de valoraciones**: la valoración educativa a cargo de las Educadoras Sociales y la valoración psicológica realizada por la Psicóloga. A continuación, se detallan algunos de los objetivos planteados en cada una, así como las herramientas para trabajar su consecución:

- Valoración educativa:
  - Algunos de los **objetivos** a concluir en dicha valoración son:
    - Establecer vínculo con la familia.
    - Observación del estado de la vivienda.
    - Explorar entorno y redes familiares de apoyo.

- Estilos educativos de los progenitores.
- Explorar el vínculo y apego de los menores.
- **Metodología/técnicas** para ello:
  - Escucha activa.
  - Observación.
  - Tabla tipo test de valoración de la calidad de las relaciones familiares. Barudy ficha14.
  - Ecomapa
  - Entrevista para la evaluación de competencias parentales ECP-12.
  - Fichas guía salud, relaciones interpersonales.
- Valoración psicológica:
  - **Objetivos** a valorar:
    - Alianza terapéutica.
    - Historia familiar.
    - Motivación al cambio.
    - Conciencia de problema.
    - Estilos de apego.
    - Explorar indicadores de malestar psicológico.
    - Estudio relaciones familiares.
    - Estudio elementos de análisis sistémico.
    - Definición de objetivos conjuntos.
    - Redefinición del problema y/o demanda familiar.
  - Algunas **herramientas/técnicas** para conseguirlos:
    - Genograma.
    - Línea de vida.
    - Entrevista de Apego adulto
    - Test de personalidad/CUIDA.
    - Juego libre.
    - Caja de arena.
    - Historias incompletas/CAMIR-R.
    - Rol playing.
    - Economía de fichas.
    - Sistema de evaluación de niños y adolescentes/SENA

## 2.2. Características del proceso de intervención

Tras ejecutar el proceso de valoración, 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, serán derivados a otros recursos del sistema de protección.

### *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 año 2023 se han realizado intervenciones educativas en todos los casos donde se ha implantado intervención.

Dentro de este apartado cabe destacar los asesoramientos han supuesto un 50% dedicación en la jornada de la trabajadora social del equipo, y un 10,4% de la jornada de la coordinadora. Estos asesoramientos son dirigidos a los SSB en los que hay presencia de la familia y dentro del marco de la Red de Protección Infantil. 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. En este caso el **100%** de las familias atendidas mediante asesoramiento, profesional y/o familiar, **no han evolucionado a una situación de desamparo**, pero un **25%** sí ha resultado en una derivación al EAIA o PEIF.

### ***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 4 mensuales por caso. 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.

### **2.3. 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. El EAIA Tafalla ha destinado una parte de su trabajo (**73%**) de la figura de Trabajo Social y de coordinación (**31,4%**), 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.

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. Tales como: Sociales, educativos, sanitarios, judiciales, cuerpos de seguridad, incorporación socio-laboral, violencia de género, especializados en varios sistemas, protección y comunitarios.

### ***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 Tafalla 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.
  - 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.
- El asesoramiento técnico es una de las tareas que la Trabajadora Social y la coordinadora realiza de forma diaria con los diversos agentes pertenecientes a los Servicios Sociales de Base. De hecho, a día de hoy, ambas profesionales no llevan ningún caso como referente, siendo, en el caso de la trabajadora social, una de sus principales funciones el establecimiento de redes y el manejo fluido de las relaciones con los y las profesionales de los SSB.

#### ***Asesoramiento a la red: trabajo en red***

- El EAIA Tafalla participa en el mantenimiento y creación de la Red del Buen Trato a la Infancia y a la Adolescencia. Si bien este nivel de actuación se encuentra inserto 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 como figuras de asesoramiento y seguimiento.
- Las profesionales del EAIA Tafalla responsables de la participación en las redes mantienen una implicación activa en las redes del Área de Tafalla que se distribuye de la siguiente manera:



Se realizan coordinaciones con la Red de Protección Infantil cada dos meses con los Servicios Sociales de Base, Centro de Salud y Centros Educativos y otros recursos comunitarios para promover la detección de nuevos casos, establecer las líneas de trabajo definidas por objetivos y agentes de ejecución y para analizar la evolución de los que se han hablado en reuniones previas. Cada agente expone el trabajo que ha realizado y se evalúa su recorrido, tomando decisiones de continuar en seguimiento, establecer las tareas a realizar o derivar a los recursos pertinentes como el EAIA. Cabe destacar que antes de cada una de las Coordinaciones con la Red de Protección se ha mantenido una reunión entre cada SSB y EAIA para prepararla. También es importante mencionar como Coordinación de Red la Asamblea, una cita que se prepara en cada SSB para dar inicio al curso escolar en la que se marca el rumbo de trabajo que se pretende hacer en ese curso escolar, a la que acuden todos los recursos mencionados, además de entidades locales de trabajo comunitario (Gazkaló por ejemplo) y también Cuerpos de Seguridad Locales, Autonómicos y Estatales.

**Tabla 14: COORDINACIONES EN RED DE PROTECCIÓN INFANTIL 2023**

SSB Tafalla	12
SSB Peralta	3
SSB Artajona	6
SSB Carcastillo	3
SSB Olite	3

Además, cada localidad realiza una asamblea al año, para plantear con los diferentes agentes los objetivos abordar durante ese curso escolar. Por otro lado, se convocan “Grupos de trabajo en Red” a demanda de los diversos agentes que intervienen en un caso con una familia en concreto. En 2023 se ha trabajado de esta forma en el siguiente número de ocasiones (Tabla 15).

**Tabla 15: GRUPO DE TRABAJO EN RED POR CASO 2023**

SSB Tafalla	6
SSB Peralta	6
SSB Artajona	5
SSB Carcastillo	5
SSB Olite	5

Esta es una práctica que observamos va aumentando su frecuencia debido a que el trabajo en red, potencia la necesidad de coordinarse para trabajar las distintas figuras de agentes intervinientes en la misma línea.

#### ***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 éstas desemboquen en situaciones de riesgo de desprotección. Dentro de las propias redes de protección, se van organizando pequeñas sesiones de formación en función de las necesidades.

**Tabla 16: FORMACIÓN DE AGENTES EDUCATIVOS Y ACCIONES COMUNITARIAS 2023**

Actividad	Nº sesiones	Nº Participantes
Sesiones formativas en centros escolares	10	165
Grupo de parentalidad positiva mujeres de Carcastillo	12	8
Grupo resiliencia menores en desprotección	8	5
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>178</b>

### **Coordinación con la SFYM y CSS**

Durante el 2023 se han realizado nueve coordinaciones con los y las técnicos de la Subdirección.

*-Reuniones de mesa de trabajo de Navarra con las Coordinadoras de los diferentes EAIA, SSB, Jefatura de Secciones y Negociados y Atención Primaria:* Las reuniones han versado sobre diagnóstico y detección de las necesidades de la infancia y juventud de cada zona específica; revisión del procedimientos y protocolos por parte de la Subdirección y de atención primaria.

*-Reuniones de mesa de trabajo del área de Tafalla con el EAIA Tafalla, educadoras de los diferentes programas de infancia de los SSB, Atención Primaria y referentes del área del negociado de valoración:* Las reuniones han abordado las tareas de trabajo que se acordaban en la mesa de trabajo de Navarra, especialmente versaban sobre la detección de las necesidades de la infancia y juventud de Tafalla; revisión del procedimientos y protocolos por parte de la Subdirección y de atención primaria.

*-Reuniones de Coordinación EAIA 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. Las reuniones con el Negociado de valoración son bimensuales, siendo un total de 5 anuales.

Por otro lado, y en ámbito de la coordinación de los Equipos que conforman el Centro de Servicios Sociales de Tafalla, la Coordinadora del EAIA Tafalla ha participado en reuniones de carácter mensual (10 en total) tanto con el resto de Coordinadoras de los Equipos que pertenecen al CSS, como con la Coordinadora 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 (8 del EISOL y 5 casos con el EAIV) potenciando el abordaje integral de la persona y su circunstancia.



### 3. SUPERVISIÓN DEL PEIF

El EAIA asume la supervisión de los equipos por área de PEIF desde su modificación en 2021, lo que ha supuesto la generación de un protocolo de actuación y la asunción de su supervisión por los EAIA. Esto ha conllevado una serie de actuaciones que han permitido, por un lado, la asignación directa de casos, y por otro, el establecimiento de estructuras de soporte y coordinación al respecto.

- Reuniones de gestión entre EAIA y PEIF, 6 reuniones. Total, 24h
- Preparación de reuniones: 12h
- Reuniones de seguimiento de casos (EAIA, SSB y PEIF) 15 reuniones. 45horas por cada profesional, trabajadora social y coordinadora

### 4. RESULTADOS

Durante el año 2023 se han finalizado un total de 27 casos.

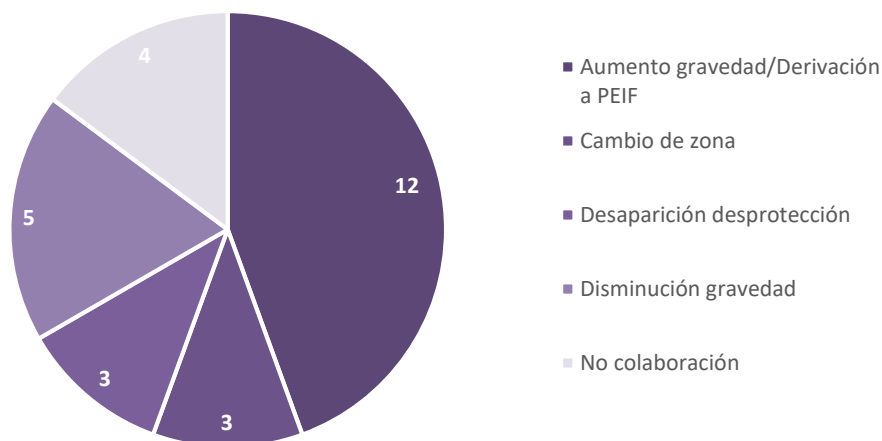


GRÁFICO 9: Motivo de finalización

De los 27 casos, en el 74 % se finaliza la intervención gracias a la consecución de objetivos, aunque el 44,44% ha aumentado su nivel de gravedad el equipo ha cumplido con el objetivo de valorar y generar conciencia del problema.

El 11,11% se cierra debido al cambio de domicilio familiar o al haber alcanzado la mayoría de edad, fuera del área de competencia de este equipo. Rescatar que el 14,81% se cierran por falta de colaboración con la intervención.

Fueron derivados a al PEIF un 40,74% de los casos ya que presentaba un umbral de desprotección severo y necesitaban de una intervención de mayor intensidad, el 3,70% de los casos fueron valorados como muy severos y fueron derivados a la subdirección.

#### 4.1. Impacto de las intervenciones

La intervención del EAIA Tafalla ha supuesto que un 30% de los casos con los que se ha intervenido no hayan avanzado a situaciones de empeoramiento.

La intervención en Red ha supuesto la atención indirecta de 184 casos y la actuación coordinada con profesionales de los ámbitos de educación, salud, servicios sociales, fuerzas de seguridad, entidades locales. Desde el aspecto de asesoramiento técnico a la red un 70% de los casos han permanecido en situación leve o vulnerabilidad en el ámbito de Servicios Sociales de Base.

#### 4.2. Valoración de las intervenciones

Los cuestionarios de satisfacción individual, cumplimentados por menores y adultos de referencia al finalizar la intervención, muestran los siguientes resultados (todas las puntuaciones sobre 5):

##### *Menores*

Valoración de las visitas a domicilio: 5  
 Tiempo de dedicación en el domicilio: 4,25  
 Horario de visitas: 5  
 Atención de la psicóloga: 4,5  
 Atención de la educadora social: 4,75  
 Lo que explica y propone la educadora social: 4,25  
 Atención de otras profesionales del equipo: 5  
 Lo que explican y proponen otras profesionales del equipo: 4,75

Instalaciones del CSS Tafalla: 4,75  
 Atención recibida: 4,75

##### *Personas adultas*

Valoración de las visitas a domicilio: 4,83  
 Tiempo de dedicación en el domicilio: 4,67  
 Horario de visitas: 5  
 Atención de la psicóloga: 4,75  
 Atención de la educadora social: 5  
 Planteamiento de la educadora social: 4,83  
 Atención de otras profesionales del equipo: 4,6  
 Planteamientos de otras profesionales del equipo: 4,8

Atención recibida en el CSS Tafalla: 5  
 Atención recibida: 4,67

#### 4.2. Eficiencia en la intervención

Los EAIA dedican un porcentaje elevado a la intervención, sea en la fase de valoración, sea en la fase de intervención, esto es el contacto profesional directo con la familia en global o con cada uno de sus miembros en particular. Son 2 las figuras que se dedican principalmente a este cometido, por lo que se recogen estos datos en la tabla 16.

**Tabla 17: DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE VALORACIÓN E INTERVENCIÓN, DESPLAZAMIENTO Y GESTIONES DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN SOCIAL**

	Valoración e Intervención directa %	Desplazamiento %	Otras gestiones %
Psicología	40,81	9,45	10,31
Educación Social	58,10	13,43	7,27

En “Otras” reflejamos las siguientes tareas y funciones: redacción de informes vinculados al proceso de valoración, cierres e informes de evolución, participación en grupos de caso y supervisión.

En cuanto a las figuras de TS y Coordinación, su cometido está más orientado a otras cuestiones, que se detallan en la tabla 17 y 18 respectivamente.

**Tabla 18: DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE ACTIVIDADES DE LA FIGURA DE TRABAJO SOCIAL**

	Participación en Redes %	Desplazamiento %	Otras gestiones %
Trabajo Social	73	10,7	23,28

En “Otras” reflejamos las siguientes tareas y funciones: presentaciones de caso, cierre de casos, otros (informes, registro, gestión administrativa de los expedientes).

**Tabla 19: DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE ACTIVIDADES DE LA FIGURA DE COORDINACIÓN**

	Supervisión %	Coordinación Interna%	Coordinación externa%	Asesoramiento
Coordinación	25	27	21	10,40

Las acciones clasificadas como supervisión de equipo se refieren a todas aquellas destinadas a impactar en la mejora de los siguientes procesos: relaciones con la Red (intervenciones estratégicas, comunicación, asesoramiento) reuniones por perfil profesional (calidad en el procedimiento de valoración e intervención) metodología de trabajo. La coordinación interna recoge principalmente las reuniones de equipo y las coordinaciones con EAIA de zona, Dirección Técnica y coordinaciones de centro. Coordinación externa hace referencia a comunicación con Subdirección de familia y Menores, reuniones de área.

La gestión y coordinación del PEIF supone una dedicación de jornada equivalente a dos meses íntegros de trabajo de coordinación.

En cuanto a las ratios por profesional, y de acuerdo con el procedimiento establecido, estos son de entre 11 y 13 casos para las figuras de Educación Social. En el caso de la figura de Psicología, actualmente sólo se encuentra en valoración al no poder atender el volumen de demanda. Tanto Trabajo Social como Coordinación no tienen una ratio de casos establecidos por el carácter de sus figuras profesionales dentro del equipo.

#### 4.3. Formación

Fundación Gizain, dentro de su plan formativo, ofrece una serie de cursos relacionados con la praxis del EAIA, durante el año 2023, han recibido formación en las siguientes disciplinas, las profesionales de EAIA Tafalla.



**Tabla 20: DATOS FORMATIVOS RECIBIDOS POR PROFESIONALES DEL EAIA  
TAFALLA EN 2023**

Profesional	Título	Horas
Virginia Usunariz	Entendiendo el proceso de duelo.	30h.
Virginia Usunariz	Formación Manual de Protección a la Infancia	3h.
Ana Echandi	Máster Universitario en Psicología General Sanitaria	950 h.
Ana Echandi	Formación Manual de Protección a la Infancia	3h.
Ana Arzoz	Repercusiones psicopatológicas asociadas al uso de las TIC	7h.
Ana Arzoz	Estrategias efectivas y creativas en la intervención social con chicos y chicas traumatizadas	5h
Ainhoa Osés	Estrategias efectivas y creativas en la intervención social con chicos y chicas traumatizadas	5h.
Ainhoa Osés	Formación Manual de Protección a la Infancia	3h
Beatriz León	Formación en psicoterapia humanista	32,5h.
Ainhoa Osés	Formación Manual de Protección a la Infancia	3h.
Paola Sierra	Experto en el proceso M.A.R. (elaboración del duelo) Especialidad Infanto Juvenil	25h.
Paola Sierra	Formación de facilitadoras de diálogo en la red social.	119

En total han supuesto **2.230** horas de formación.

## CONCLUSIONES

Tras la exposición del perfil de las demandas atendidas, así como las características y resultados del procedimiento de intervención del Equipo, se presentan las conclusiones más significativas durante el año 2023:

- Durante el 2023 el Equipo ha intervenido con **56** familias y **109** menores. En este periodo se han iniciado **19** aperturas de expediente en EAIA y se han finalizado **27**.
- Durante el año 2023 se ha intervenido en una media de 46 casos.
- El perfil tipo aproximado de las familias que han sido derivadas al Equipo durante el 2023 corresponde con sistemas familiares biparentales (**29%**) y monomarentales (**21,43%**) que pertenecen, en una proporción superior al **44 %**, a familias de población autóctona de los cuales el **8,64%** son de etnia gitana.
- Predominio de pareja con hijos (**28,57%**) y los hogares monomarentales (**21,43%**).
- Durante el 2023 el **39%** de los casos son de padres separados, de los cuales se interviene en ambos núcleos en más de la mitad de las parejas separadas (**21%**), la instrumentalización en los menores en hogares con progenitores separados es uno de los retos desde la intervención, ya que es una problemática que va aumentando cada año y que en el marco de la intervención también evoca nuevas formas y otras miradas de intervención.
- La primera infancia (0 a 3años) continúa siendo un reto para la detección precoz en la edad más vulnerable.
- La mayor parte de familias atendidas tiene entre uno y dos hijos/as, marcando una gran diferencia con las familias que tienen más de cuatro hijos

- Los menores atendidos durante el 2023 presentan mayoritariamente problemas de salud mental (37,61%) y consumos (12%), mostrando estas dos características el impacto que tiene el maltrato en el desarrollo de los y las menores.
- Observamos que un porcentaje mayoritario de padres (50%) se encuentran en el intervalo de edad comprendido entre los 46 y 60 años. En el caso de las madres, la mayor parte se encuentra entre la horquilla de 36 a 45 años (43,40%). Esta desigualdad en relación con las edades de las madres frente a la de los padres, la diferencia de edad puede ser un factor a tener en cuenta en los modelos de crianza ejercidos, así como el compromiso y la participación de la intervención
- En el terreno de estudios, el 56% de madres y padres carecen de estudios, lo que puede indicar mayor tendencia a entrar en una rueda de desigualdad social desde la infancia, debido a una posible repetición de patrones si al menos uno de los progenitores no tiene estudios. También es relevante destacar que las madres en general presentan mayor nivel educativo en comparación a los padres.
- La principal fuente de ingreso proviene de un empleo normalizado (87%).
- Las dos características principales asociadas al grupo de progenitores son los factores familiares y psicoeducativos (22%) y (25,44%). Estas cuestiones entroncan directamente con las competencias parentales, así como la toma de conciencia del problema y la motivación para el cambio. Ya que están relacionadas con la historia familiar disfuncional de los progenitores, la ausencia de estímulos afectivos, incomprensión de las etapas evolutivas y la falta de estructura familiar.
- El 32% de los casos presentan violencia de género.
- Durante el 2023 se derivaron desde los SSB 20 casos, con una valoración inicial de un (23,5%) de casos moderados y de casos severos un (48%).
- El 50% de los casos que valora el EAIA Tafalla en el 2023 se corresponden con situaciones con un gradiente moderado.
- el 5% de los casos valorados en 2023 se implanta medida de protección en atención secundaria.
- El EAIA Tafalla ha destinado una parte de su trabajo (73%) de la figura de Trabajo Social y de coordinación (31,4%), 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.
- De los 27 casos, en el 74% se finaliza la intervención gracias a la consecución de objetivos, aunque el 44,44% ha aumentado su nivel de gravedad el equipo ha cumplido con el objetivo de valorar y generar conciencia del problema.
- El 14,81% se cierran por falta de colaboración con la intervención.
- Durante el 2023 se derivó al PEIF el 40,74% de los casos ya que presentaba un umbral de desprotección severo y necesitaban de una intervención de mayor intensidad.
- El 3,70% de los casos fueron valorados como muy severos y fueron derivados a la subdirección.
- Desde el aspecto de asesoramiento técnico a la red un 70% de los casos han permanecido en situación leve o vulnerabilidad en el ámbito de Servicios Sociales de Base.



**Tabla 21. PROPUESTAS ESTRATÉGICAS 2024**

Estrategias 2024	Objetivos 2024
<ul style="list-style-type: none"><li>Reforzar las actuaciones de prevención secundaria.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Incrementar el número de actividades grupales con progenitores (parentalidad y marentalidad positiva; monoparentalidad) y adolescentes (apoyo comunitario a menores en conflicto). Al menos 2 durante el año 2024.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Incrementar la detección desde los ámbitos sanitarios y educativos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Promover sesiones formativas en detección y sensibilización en la protección y promoción del buen trato, dirigidas a los y las profesionales del ámbito escolar y sanitario de la zona de Tafalla. Al menos 2 durante 2024.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Definir y poner en común la metodología de trabajo en red en el ámbito de infancia en entorno rural.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Impulsar un proceso de identificación de buenas prácticas en este ámbito, que permita reflexionar desde el área.</li></ul>

# ANEXO XII



MEMORIA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO  
DEL ÁREA DE TAFALLA

# Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIIV)

---

Área de servicios sociales de Tafalla

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

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 Tafalla durante el año 2023. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Tafalla gestionado por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1. CASOS ATENDIDOS EN 2023.....	5
2. INTERVENCIONES con HIJOS E HIJAS .....	9
3. CASOS FINALIZADOS.....	11
3.1. resultados.....	11
3.2. VALORACIÓN DE LAS INTERVENCIONES .....	11
4. FASES DEL PROCESO Y ATENCIÓN POR PERFILES PROFESIONALES.....	13
4.1. Atención social .....	13
4.2. Atención psicológica .....	14
4.3. Atención educativa .....	17
4.4. Atención jurídica .....	18
5. INTERVENCIÓN GRUPAL.....	18
5.1. Grupo psicoeducativo .....	18
6. ACTUACIÓN COMUNITARIA.....	20
7 MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN.....	22
CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS .....	23

## 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).
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual (BOE nº 215 de 07/09/2022).

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), fruto de un convenio entre la Dirección General de Justicia de Gobierno de Navarra y el Colegio de Abogados de Tafalla. 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 Tafalla 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 Tafalla (de actuación en las zonas básicas de Artajona, Carcastillo, Olite, Peralta y Tafalla), 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 2022 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. CASOS ATENDIDOS EN 2023

De 232 mujeres atendidas, 113 han demandado únicamente asesoramiento, mientras que 119 mujeres han iniciado o continúan un tratamiento dirigido a su recuperación.

De las 119 mujeres que han iniciado un tratamiento dirigido a su recuperación, 3 son reaperturas de casos atendidos en años anteriores y 64 mujeres han acudido por primera vez a EAIV Tafalla en 2023, mientras que las 52 restantes ya estaban atendidas en 2022.

Se observa un aumento considerable respecto al año 2022, donde se atendieron un total de 200 mujeres.

### 1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS NUEVOS ACCESOS

#### 1.1.1. Acceso

El acceso de mujeres a EIAV permite distintas vías. En 2023 (gráfico 1) predomina el acceso directo (32,83%), mostrando que se trata de una opción fundamental para estas mujeres al no requerir recursos intermedios en el proceso, a la par que reafirma la consolidación, desde la proximidad, de estos equipos en las áreas de atención. Hay que destacar también el aumento de derivaciones de los Servicios sociales de base (23,8%), con respecto al año 2022, y las derivaciones de Recursos comunitarios y sanitarios, en especial del Centro de salud Mental de Tafalla.

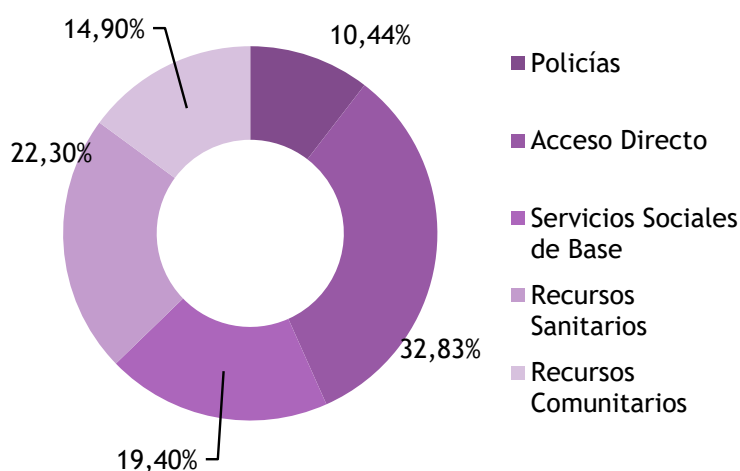


GRÁFICO 1: Mujeres atendidas, de nuevo acceso, por tipología de acceso

### 1.1.2. Tipo de violencia

La violencia mayoritaria se ubica en la tipología de psicológica y física, presente en mujeres (39,13%). En menor gradiente se encuentran otro tipo de violencias (gráfico 2). Es especialmente significativo el hecho de que la violencia sexual se da en 21 mujeres, de las cuales 3 han sido víctimas de prostitución y trata y 9 han sufrido una agresión sexual fuera del ámbito pareja

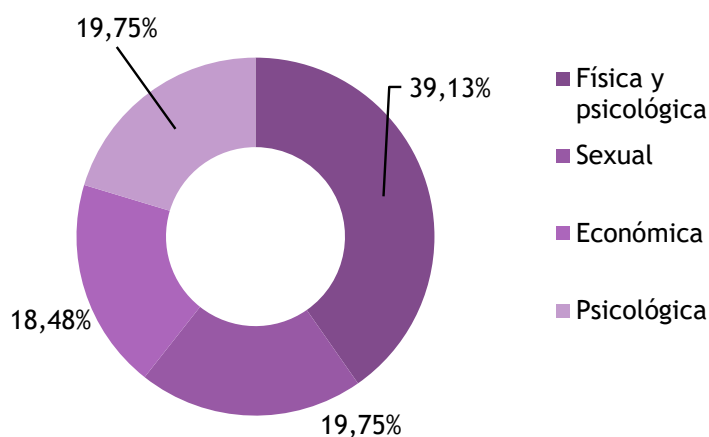


GRÁFICO 2: Mujeres atendidas de nuevo acceso por tipología de violencia

### 1.1.3. Edad

Si bien EAIV atiende a mujeres a partir de los 16 años hasta las mayores de 65 años y menores a cargo, el tramo de mayor atención (gráfico 3) es el de mujeres entre los 30 -49 años (58,21%) Este hecho implica que existe una carencia de detección e intervención en los casos de mujeres mayores (>65 años), así como una atención menor en la franja de menos de 17 años. Por lo tanto, es indispensable aumentar la toma de conciencia y sensibilización social y comunitaria en agentes de atención en estos tramos de edad.

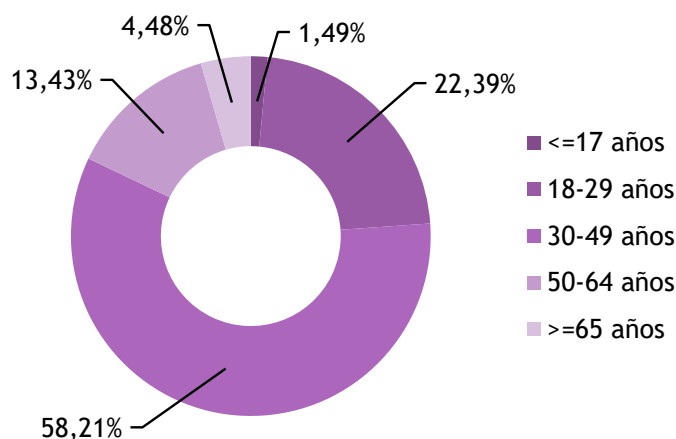


GRÁFICO 3: Mujeres atendidas de nuevo acceso según edad

#### 1.1.4. País de nacimiento

Mayoritariamente, las mujeres atendidas son españolas (64,1%). Otra procedencia con mayor atención es la de mujeres procedentes de América del Sur y Central (17,9%). Se observa un descenso de acceso de mujeres magrebíes respecto a años anteriores.

#### 1.1.5. Responsabilidades familiares

El 65,67% de las mujeres atendidas 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.

#### 1.1.6. Discapacidad

La violencia en las mujeres con discapacidad es un fenómeno escasamente visibilizado, aunque esta característica añade un factor más de vulnerabilidad. En 2023 fueron atendidas 3 mujeres con discapacidad reconocida (4,48%). Además, si el tipo de discapacidad está relacionada con factores cognitivos (discapacidad intelectual), implica mayores dificultades de toma de conciencia de la situación y actuación en consecuencia.

#### 1.1.7. Denuncias y órdenes de protección

Interpusieron denuncia **26 mujeres (38,81%)**, junto con solicitud de orden de protección. Se concedieron **16 órdenes de alejamiento (61,54%)** de las solicitudes cursadas). Teniendo en cuenta los comentarios de las mujeres al respecto, el proceso penal implica un impacto socioemocional que disuade de su uso.

De las mujeres que estaban siendo atendidas con continuidad, durante el proceso interpusieron denuncia, con respectiva orden de protección **3 mujeres**



GRÁFICO 4: Mujeres atendidas de nuevo acceso según denuncias y órdenes de protección



## 2. INTERVENCIONES CON HIJOS E HIJAS

### 2.1. EDAD Y SEXO

Las y los descendientes menores de edad de las mujeres atendidas han sido 15 -con una edad media de 12 años- y 1 hijo y 3 hijas mayores de edad. En total 19 hijos/as.

Destacar el aumento de acceso de hijos /hijas víctimas directas con respecto a otros años. En 2022 fueron atendidos 7 menores.

En su mayor parte, pertenecen a núcleos familiares monoparentales compuestos por 2 menores. En relación con la edad y sexo de las y los menores (tabla 1) atendidos, se constatan diferencias relacionadas con la etapa del desarrollo infantil en que se encuentran y sus procesos madurativos individuales. Esto supone que la intervención varía y se adapta a sus circunstancias y necesidades, debiendo manejar un abanico amplio de herramientas para poder atender adecuadamente cada circunstancia y menor.

<i>Menores</i>	< 3	4-6	7-9	10-12	13-15	16-18	>18
<i>Niñas</i>	0	0	3	1	3	0	3
<i>Niños</i>	0	1	3	4	0	0	1

TABLA 1. Edades y sexo de menores atendidas

### 2.2. TIPO DE VIOLENCIA

En cuanto al tipo de violencia sufrido por estos/as menores, es notable el impacto vivenciado por la violencia: el 100% conviven a diario con esta realidad. Diversos estudios indican que esta realidad conlleva daños en menores a corto, medio y largo plazo, debiendo iniciar el tratamiento lo antes posible.

### 2.3. PROBLEMÁTICA PRESENTADA A PARTIR DE LA VIOLENCIA VIVIDA

Por otro lado, el impacto de la violencia vivida en estos/as menores supone la existencia de áreas afectadas (tabla 2) que inciden negativamente en su interacción social, vivencia personal y entendimiento de su realidad, emociones y rol.

<i>Menores</i>	<b>Problemas conductuales</b>	<b>Problemas afectivos</b>	<b>Problemas sociales</b>	<b>Problemas educativos</b>
<i>Niñas</i>	36.36%	88.88%	27.27%	36.36%
<i>Niños</i>	33.33%	100%	11.11%	11.11%

TABLA 2. Impacto de la violencia vivida sobre las y los menores

Unas cuestiones que generan un tratamiento a largo plazo con consecuencias previsiblemente negativas. A corto plazo las dificultades de relación, falta de rendimiento académico y demás problemas derivados contribuyen al aislamiento y soledad de estos/as menores con el consiguiente daño.

Por otro lado, se ha intervenido de manera indirecta con un total de 19 niños y 20 niñas. 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.

Se ha finalizado la intervención en 9 casos, el 66,6% por cumplimiento de objetivos

### 3. CASOS FINALIZADOS

#### 3.1. RESULTADOS

Se ha finalizado la intervención en 2023 con 63 mujeres adultas y 2 menores (gráfico 5). El 47,69% de las mujeres finaliza el tratamiento habiendo cumplido los objetivos iniciales. Una cuestión que indica la fidelización al tratamiento y la adquisición de competencias y empoderamiento con respecto a la situación inicial.

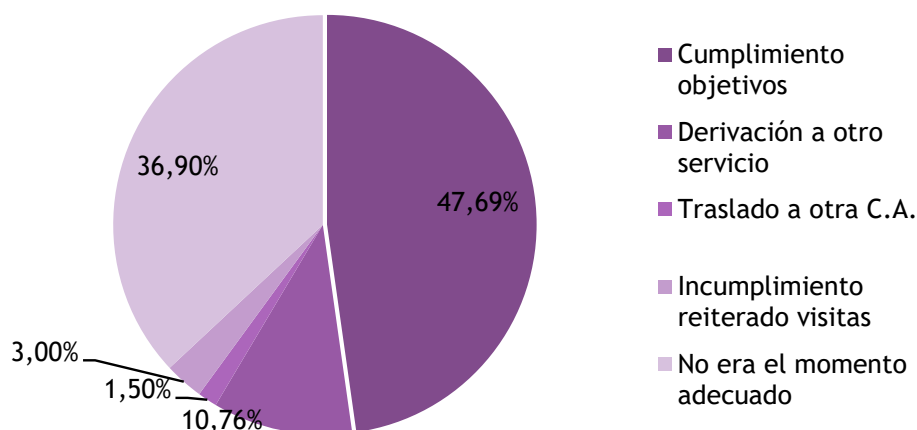


GRÁFICO 5: Casos finalizados en 2023

En otras circunstancias, cabe destacar que el abandono del tratamiento está tipificado como una conducta habitual en los procesos de este tipo, especialmente vinculada a la violencia de género y a la toma de conciencia de su situación. Además, condicionantes externos y contextuales, como la dependencia económica y la falta de apoyos y red social, acrecientan las dificultades para enfrentar la situación.

#### 3.2. VALORACIÓN DE LAS INTERVENCIONES

Los cuestionarios de satisfacción individual, cumplimentados por las mujeres usuarias al finalizar la intervención, muestran los siguientes resultados. Todos los indicadores, salvo el de tiempo de espera inicial, acumulan entre el 97 y el 100 % de valoración positiva.



1. ¿Ha tardado mucho tiempo en ser atendida?

Muy poco: 63,6 %                      Poco: 33,3 %                      Mucho: 3 %

2. ¿Cómo valora el trato en la primera acogida?

Muy bueno: 93,9 %                      Bueno: 6,1 %

3. ¿Ha entendido la información que se le ha dado?

Mucho: 66,7 %                      Bastante: 33,3 %

4. ¿Se ha respetado su intimidad durante la atención?

Mucho: 100 %

5. ¿Está satisfecha con la atención recibida por la trabajadora social?

Muy satisfecha: 81,8 %                      Satisfecha: 15,2 %                      Nada satisfecha: 3 %

6. ¿Está satisfecha con la atención recibida por la educadora?

Muy satisfecha: 81,8 %                      Satisfecha: 18,2 %

7. ¿Está satisfecha con la atención recibida por la psicóloga?

Muy satisfecha: 83,9 %                      Satisfecha: 16,1 %

8. ¿Recomendaría a una amiga que acudiese a este servicio si fuese necesario?

Sí: 97 %

9. En general, ¿qué le ha parecido la calidad del servicio?

Muy buena: 93,9 %                      Buena: 6,1 %

10. Si sus hijas e hijos han sido atendidos en el EAIV, ¿cómo valora esa atención?

Muy buena: 83,3 %                      Buena: 11,1 %                      Mala: 5,6 %

## 4. FASES DEL PROCESO Y ATENCIÓN POR PERFILES PROFESIONALES

### 4.1. ATENCIÓN SOCIAL

En todos los casos se ha realizado una intervención social, desde los modelos (sistémicos, modelo centrado en la persona, intervención en crisis) 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, genograma, metodología de intervaloración 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. A cargo de la figura de TS, se ha utilizado como herramienta validada el test de evaluación de riesgo (RVD-BCN.).

Como resultado:

- El **100%** de las mujeres han recibido asesoramiento sobre los recursos existentes en el área de Tafalla.
- En la mayoría de los casos, se ha orientado e incluso acompañado 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 **13** mujeres en el proceso de solicitud de acreditación de víctima de violencia de género para vivienda de protección oficial, y a **9** en el proceso de solicitud de acreditación como víctima de violencia de género.
- Se han elaborado **5** certificados de asistencia a mujeres que están siendo atendidas por el equipo.
- Se han realizado **14** informes, **8** a petición de la usuaria y **6** solicitados por el (Juzgado, Servicios Sociales de Base e Igualdad del Ayuntamiento de Tafalla)
- Se ha asesorado a un total de **5** familiares de las mujeres atendidas. Han recibido atención como parte del propio proceso 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

- Se ha asesorado a **11** profesionales de la red que requerían asesoramiento técnico.
- Además, en **5** casos la TS, en la fase de recepción, ha detectado situaciones de riesgo, activando el protocolo de protección y llevando a cabo actuaciones de urgencia (interposición de denuncia, traslado a centro de urgencias, coordinaciones directas con los cuerpos policiales en la activación del protocolo cero). En este contexto, ha realizado **3** acompañamientos.
- Se ha informado y gestionado, junto los Servicios Sociales Base y técnicas de igualdad, en la gestión del terminal Atenpro a **3** mujeres, las cuales utilizan el terminal como medida 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 / 062 y activar de forma inmediata el protocolo de urgencia para su protección

## 4.2. ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Un total de **54** mujeres recibieron atención psicológica (**45,37%** de los casos). De ellas, **10** han sido atendidas en terapia individual y grupal, y **5** han necesitado atención psicológica puntual con vistas al proceso judicial.

Así mismo, han recibido atención psicológica familiares de las usuarias, en su mayor parte madres de los hijos e hijas atendidos/as (**3** atenciones a madres y **1** atención a un hijo). Forma parte del propio proceso terapéutico de las usuarias, y cuenta 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 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 estas mujeres como consecuencia de haber sufrido, estar sufriendo o encontrarse 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 sistémicas, cognitivo-conductuales y gestálticas (humanistas); del mismo modo, se ha realizado un trabajo terapéutico ecléctico. Se han empleado las siguientes escalas: Escala EGEP-5, Escala de autoestima Rosenberg, Inventario de Depresión de Beck-II (BDI-II) y STAI. Cuestionario de Ansiedad de Estado-Rasgo. En el caso de los menores se ha empleado la prueba proyectiva T2F y los test estandarizados CMAS-R y CDI.

Los procesos terapéuticos realizados con las mujeres se han caracterizado por su continuidad y compromiso en el tiempo, dándose una media de 7,07 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.

- Un 74,07% de las mujeres muestran tener conciencia de la historia de violencia vivida. Un 51,85% ya habían iniciado el proceso de ruptura con su pareja cuando acuden al EAIV. Las demás 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 68,51% 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 56,76% 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 48,14% 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.
- Un 62,96% de las mujeres presenta síntomas asociados al estrés postraumático (Escala EGEP-5), un 87,03% muestra sintomatología ansiosa y un 75,92% sintomatología depresiva. Un 46,29% ha manifestado pensamientos de ideación suicida.

De las mujeres atendidas en terapia, un 46,29% han vivido además agresiones sexuales en algún momento de su vida; de estas el 40% refiere abusos por parte de personas del núcleo familiar. Un 48,14% informó que vivió violencia intrafamiliar en la infancia y/o en la adolescencia. El proceso terapéutico pone de 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.

En relación a menores, no se han dado casos de agresión sexual. De las y los menores atendidos (niñas y niños) se han observado las afectaciones anteriormente descritas, centrándose en el abordaje de las mismas desde el ámbito psicológico y orientadas al impacto emocional e intrapersonal.

Durante el año 2023, 29 mujeres habían finalizado la intervención psicológica. Un 44,84 % alcanzaron sus objetivos terapéuticos, un 3,44% fueron derivadas a otros



servicios y el 51,72% causaron baja voluntaria por modificación en su situación personal (presiones externas, retoman la relación, no se encuentra en el momento adecuado para la intervención).

En 2023 se han realizado 12 informes psicológicos. A petición del Juzgado de Violencia 1. A requerimiento de las usuarias fueron realizados 11. informes psicológicos, la mayoría han sido solicitados para fines judiciales. Se ha requerido la asistencia de la psicóloga para declarar como perito testigo acerca de la intervención psicológica llevada a cabo con la usuaria en el EAIIV.

### 4.3. ATENCIÓN EDUCATIVA

Un total de 32 mujeres mayores de edad y 1 mujer menor han recibido atención educativa (27,73% de los casos).

- El 72,72% de las mujeres atendidas han trabajado aspectos relacionados con la parentalidad, siendo esta una de las principales preocupaciones y demandas de las mujeres que son madres y que han acudido al servicio.
- El 36,36% han demandado acompañamiento durante sus procesos de separación en relación con los procesos judiciales.
- Con el 6,06% de las mujeres atendidas se han abordado aspectos relacionados con la salud mental.
- El 96,96% de las mujeres ha trabajado su empoderamiento.
- Con el 93,93% se ha trabajado la prevención y la sensibilización en la violencia de género.
- El 33,33% ha prestado atención a su aislamiento y gestión de relaciones sociales.
- El 24,24% ha demandado acompañamiento en la búsqueda de vivienda.
- El 6,06% de las mujeres ha solicitado acompañamiento en la búsqueda de empleo.

Por último, se han realizado 9 acompañamientos a Centros de Salud Mental, Servicios Sociales de Base, juzgado, Centro de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva (CASSYR) y oficinas municipales.

En relación a menores, la figura educativa ha atendido a 5 hijas, 1 mayor de edad y 5 hijos menores de edad, en relación a problemas recogidos en la tabla 2 desde una perspectiva socioeducativa y capacitante, además de abordar la interacción madre-menor.

Durante el año 2023, 23 mujeres habían finalizado la intervención educativa. Un 69,56% alcanzaron sus objetivos educativos, un 8,69% fueron derivadas a otros servicios y el 21,73% causaron baja voluntaria por modificación en su situación personal (presiones externas, retoman la relación, no se encuentra en el momento de la intervención).

#### 4.4. ATENCIÓN JURÍDICA

Durante el año 2023, la atención legal ha sido prestada por el Servicio de Atención Jurídica a la Mujer (SAM). Dicho servicio se oferta en los espacios del Centro de Servicios Sociales del área de Tafalla los martes (17:00-18:00) y los viernes (12:00-13:00).

De las 17 mujeres atendidas, 6 han sido usuarias de EAIV.

### 5. INTERVENCIÓN GRUPAL

#### 5.1. GRUPO PSICOEDUCATIVO

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.

En 2023, se ha realizado **2** grupos, en cada grupo participaron 9 y 8 mujeres, con **8** sesiones, de una duración aproximada de dos horas y media. con un total de **17** mujeres.

El horario y la continuidad semanal se ajustaron a las necesidades y opciones de las mujeres participantes. La evaluación del grupo y resultados se establecieron a través de herramientas como la escala STAI y la escala de Autoestima de Rosenberg, además de cuestionarios de satisfacción.

Los resultados obtenidos (tabla 3) muestran que existe una evolución positiva en elementos especialmente estresores y característicos del perfil de mujeres víctimas, por lo que se confirma la efectividad del grupo para tratar estas cuestiones.

	Situación inicial	Situación final
<i>Toma de conciencia</i>	52,94%	100%
<i>Autoestima</i>	29,41%	94,11%
<i>Red de apoyo</i>	17,64%	88,23%

TABLA 3. Resultados grupales

La toma de conciencia se alcanza por un **47,06%** de mujeres al participar en grupos, la autoestima mejora en un **64,70%** de las mujeres participantes y la red de apoyo aumenta en un **70,59%** de las mujeres. El uso de grupos favorece considerablemente la intervención y mejora de las participantes.

En relación con la evaluación, los resultados obtenidos reflejan que el **100%** se ha mostrado muy satisfecha con el grupo; al **100%** le han resultado muy interesantes los contenidos y adaptados a sus expectativas; para el **100%** se ha utilizado la metodología más adecuada, que ha permitido su participación.

Algunas de las participantes demandan información en los procesos judiciales, El número de sesiones les ha resultado suficiente, así como el tiempo destinado a cada sesión (**50%**).

Destacamos como aspecto fundamental la red de apoyo generada tras la finalización del grupo por las mujeres que han participado en el mismo. Dicha red de protección ha generado espacios de ocio entre ellas, de sostén emocional y de mentoría informal de otras mujeres que están inmersas en procesos de violencia con nula conciencia de la misma.

## 6. ACTUACIÓN COMUNITARIA

En 2023 se han realizado 29 presentaciones: personal profesional del SAD (servicio de atención a domicilio) de las zonas básicas de Carcastillo , Artajona y Peralta, y asociaciones de jubilados de la zona básica de Artajona; Asociaciones de mujeres de Marcilla, Olite y Falces en colaboración con AFAMER; Personal médico , del área de Centro de salud de Peralta , Comisión de igualdad de Tafalla ; Población en general de las localidades de Artajona y Tafalla y población estudiantil de los IES del área de la zona media de Tafalla y Marcilla.

En total han participado 511 personas, el 72% mujeres.

Como acciones locales promovidas por EAIV de Tafalla en torno al 25 N (día internacional en la erradicación de la violencia de género), se realizó la jornada con “Mujeres supervivientes de la violencia: desde una perspectiva resiliente”, se generó un encuentro entre mujeres que habían cerrado el proceso desde el equipo, con una dinámica roll playing -entre dos supervivientes, que sirvió como modelo de superación para otras mujeres que acaban de iniciar el proceso. Se editó un video vía Instagram con testimonios reales de las supervivientes atendidas.

Se ha establecido un sistema de mentoría intercultural para mujeres de lengua árabe, a través de una mujer magrebí (superviviente de la violencia, y atendida desde el equipo, de manera voluntaria) ha participado, facilitando los procesos de acogida e intervención.

EAIV Tafalla ha participado en 2 asambleas de la “Mesa de coordinación territorial en materia de violencia contra las mujeres de la zona media” y en 2 reuniones de la “Asamblea de las Redes de infancia y la adolescencia de la zona básica de Artajona y Tafalla”

También participamos en el grupo de trabajo para la elaboración del “Protocolo de Matrimonios Forzosos”, promovido por INAI. Y asistimos a la presentación de los resultados de la investigación “La mentoría como herramienta de atención y acompañamiento para las mujeres y víctimas de violencia”, promovida por INAI.

Se ha generado un grupo de coordinación con las TS de los centros de salud de la zona básica de Tafalla con el objetivo de establecer acciones de sensibilización grupal en la detección de casos en atención primaria en el ámbito de salud. Donde se establece una coordinación anual entre EAIV de Tafalla y las TS de cada centro.

Se ha colaborado con el proyecto “Diálogos reparadores entre víctimas de violencia de género”. Espacio restaurativo para mujeres supervivientes de la violencia de género” Asociación Salhaketa, donde una mujer superviviente atendida desde el equipo participa.

Además, se desarrollan coordinaciones periódicas con agentes del territorio: Servicios Sociales de Base (trimestrales), Policía Foral (trimestrales), Guardia Civil (semestrales) y Centro de Salud Mental de Tafalla (semestral), que favorecen la visibilidad de estos equipos y la mejora de la detección de situaciones de violencia de género.

Estas actuaciones permiten la detección de nuevos casos susceptibles de intervención, así como el asesoramiento a profesionales técnicos y a solicitantes de información.

## 7 MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN

La intervención en áreas geográficas amplias requiere el desplazamiento como vía de interacción con aquellas mujeres que por diversos motivos no pueden desplazarse a la sede del Centro de Servicios Sociales. En este sentido, la movilidad profesional y el tiempo destinado a ello supone una herramienta indispensable en la actividad cotidiana (tabla 4).

	Nº	Km.	Horas	Nº Usuaris
<i>TS</i>	64	2781	60	27
<i>ES</i>	41	1793	33	13
<i>PS</i>	6	632	15	8

TABLA 4. Desplazamientos de profesionales en atención directa

En cuanto a la capacitación profesional del equipo (tabla 5), todas ellas han dedicado tiempo de su jornada laboral y adicional a mejorar su capacitación profesional. En total se han realizado 638 horas de formación.

	Nº Formaciones	Horas Formaciones	Conceptos contenido
<i>TS</i>	4	35	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Violencia contra las mujeres; revisión y actualización del marco jurídico</li> <li>- Gestión emocional</li> <li>- Conferencia sobre la LOGILS.</li> <li>- Cuestiones básicas sobre el procedimiento judicial en los casos de violencia de género</li> </ul>
<i>ES</i>	7	23	-Conferencia sobre la LOGILS. Asociación de mujeres juristas Themis 2 horas presencial

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión emocional. 4 horas presenciales.</li> <li>- Sesión formativa “Cuestiones básicas sobre el procedimiento judicial en los casos de violencia de género</li> <li>- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual.</li> <li>- Perspectiva de género y justicia penal.</li> <li>- Trata con fines de explotación sexual de mujeres chinas y análisis de procesos judiciales sobre trata</li> <li>- La mentoría como herramienta de atención y acompañamiento para las mujeres supervivientes y víctimas de violencia</li> </ul>
<i>PS</i>	8	226	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevención del suicidio en diferentes ámbitos</li> <li>- Conductas disruptivas en menores</li> <li>- Conferencia sobre la LOGILS</li> <li>- Cuestiones básicas sobre el procedimiento judicial en los casos de violencia de género”.</li> <li>- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de Garantía Integral de la Libertad Sexual. 2</li> <li>- Perspectiva de género y justicia penal</li> </ul>

TABLA 5. Formaciones profesionales

## CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS

En 2023 el Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género del Área de Tafalla ha atendido a 232 mujeres, así como 8 hijos y 11 hijas (15 menores y 4 mayores de edad) víctimas de violencia de género.

- El 39,13% del maltrato sufrido por las usuarias atendidas ha sido físico y psicológico.



- El **58,21%** de las mujeres atendidas tiene entre **30-49** años. Este hecho implica que existe una carencia de detección e intervención en los casos de mujeres mayores de 65 años, así como una atención menor en la franja de menos de 17 años.
- Se aprecia un aumento de atenciones de mujeres de procedencia latinoamericana, frente al descenso de acceso de mujeres de origen magrebí respecto a años anteriores.
- El número total de hijos e hijas atendidas ha sido **19**.
- El número total de familiares y personas allegadas a las usuarias atendidas por parte de EAIV Tafalla durante 2023 ha sido de **6** personas, la mayor parte familiares, (madres, hijas, hermanos/as, padres, etc.), de las mujeres que inician tratamiento en el EAIV.
- Se ha facilitado una primera atención en un plazo medio de **20** días desde el primer contacto/conocimiento de la persona. Tras el aumento considerable de los casos, se denota un retroceso en la inmediatez de la atención de las primeras acogidas, desde la derivación por parte de los Servicios Sociales de Base, recursos comunitarios o Acceso directo y la primera entrevista con el EAIV.
- Ha existido una lista de espera de **10** mujeres, con un máximo de 3 meses de espera.
- Se han llevado a cabo **2** grupos de intervención con las mujeres, grupo psicoeducativo coordinado por PS y ES
- Se han desarrollado coordinaciones con **26** agentes de zona.
- Se han compartido intervenciones con EISOL (**2** casos) y EAIA (**4** casos) que permiten optimizar las intervenciones simultáneas, integrales y de calidad.
- **73** mujeres han recibido atención social, **54** de ellas psicológica y **33** educativas.
- Durante este año se han realizado **29** acciones comunitarias.





De acuerdo con los datos obtenidos, EAIV Tafalla plantea una serie de propuestas de actuación para el año 2024:

Estrategias 2024	Objetivos 2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la detección y coordinación de los diferentes recursos que intervienen en la zona de Peralta en materia de Violencia de Género.</li> <li>• Generar espacios de apoyo mutuo entre mujeres víctimas de violencia de género, fomentando su autonomía y capacidad de autoorganización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la Red -Asamblea de agentes que intervienen en la intervención en torno a la violencia de género en la zona básica de Peralta.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizar, prevenir y acercar el recurso especializado en atención a mujeres víctimas de violencia de género a diferentes ámbitos, profesionales y grupos de población, con el objetivo de potenciar el acceso directo al mismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo y creación de un grupo psicoeducativo con mujeres usuarias del EAIV donde: a) tomar conciencia y ejercer el poder al que tienen derecho, recuperando el control de sus propias vidas, b) abordar aspectos relacionados con las dificultades en la crianza e infancia, así como herramientas para la inserción sociolaboral, c) permitir la identificación con otras mujeres y propiciar el aprendizaje entre todas, creando una red de apoyo social, compartiendo vivencias y estableciendo lazos afectivos y sociales en el grupo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentaciones del EAIV y presentaciones dirigidas a la población estudiantil y profesorado, Red de Bibliotecas, y juventud en general. Desarrollo de la cuenta en Instagram de EAIV Tafalla. Presencia en medios de comunicación del área, como la revista La Meridad de Tafalla. Al menos 5 en 2024.</li> <li>• Realización del Proyecto Exposición itinerante: "Mujeres contenido"</li> </ul>



supervivientes de la violencia de género”.

- Formar parte de un sistema coordinado de trabajo en red, que regule y coordine el conjunto de actuaciones a llevar a cabo entre los diferentes agentes e instituciones vinculadas con la protección y la defensa de los derechos de la infancia cuando se encuentren en situaciones de violencia de género.
- Evitar la re victimización de las mujeres. Dotar al personal de salud de herramientas en la detección y derivación al EAIV, sin previa derivación al CSM de Tafalla
- Continuar con la participación del EAIV en las diferentes redes de protección a la infancia y adolescencia. Al menos 2 en 2024.
- Acciones de sensibilización grupal en la detección de casos en atención primaria en el ámbito de salud. (personal médico, CASSYR). Al menos 2 en 2024.

TABLA 6. Propuestas estratégicas 2024

# ANEXO XIII



MEMORIA DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL ÁREA DE COMARCA, NORESTE Y  
NOROESTE

# Centro de Servicios Sociales (CSS)

---

Área de servicios sociales de Comarca, Noreste y  
Noroeste

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y actividades realizadas en el Centro de Servicios Sociales del Área de Comarca, Noreste y Noroeste durante el año 2023. Centro gestionado por la Fundación Gizain.

## Índice

INTRODUCCIÓN .....	4
1. CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES ÁREA DE COMARCA, NORESTE Y NOROESTE; <b>Error! Marcador no definido.</b>	
1.1. – Área de incidencia .....	5
1.2 – Composición y estructura .....	7
1.2.1. Fundación Gizain .....	7
1.2.2. Organigrama.....	8
1.2.3. La coordinación.....	9
1.3. – Estrategia anual .....	15
2. SERVICIOS OFERTADOS .....	16
2.1. –EAIA .....	16
2.2. –EISOL.....	16
2.3 –EAIV .....	17
3. ACCIONES REALIZADAS DESDE EL CSS COMARCA, NORESTE Y NOROESTE	
3.1. – Actividades de centro .....	19
3.1.1. Coordinación interna y externa .....	19
3.1.2. Formaciones.....	21
3.2. –Participación en proyectos y actividades del área .....	21
3.3. –Promoción de proyectos o actuaciones del área .....	22
4. RELACIONES CON OTROS SERVICIOS	
4.1. –SSB.....	23
4.2. –Agentes locales .....	23
4.3. –Otras entidades .....	24
5. RESULTADOS GENERALES	
5.1. Equipos .....	25
5.2. Centro .....	26
6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS	
6.1. Conclusiones.....	27
6.2. Propuestas.....	27

## INTRODUCCIÓN

La Ley Foral 15/2006 del 14 de diciembre, establece en su artículo 32, que los Centros de Servicios Sociales serán servicios de apoyo a la atención primaria con la función de complementar los programas de los Servicios Sociales de Base. Así mismo, contempla la creación de centros con titularidad de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en cada Área de Servicios Sociales, con las siguientes funciones:

- Servir de apoyo a los Servicios Sociales de base para complementar sus funciones y para coordinar a éstos con los Servicios Sociales especializados.
- Colaborar y asesorar a los Servicios Sociales de base, contribuyendo a la redistribución de los recursos.
- Establecer criterios homogéneos a nivel de área.
- Colaborar con los Servicios Sociales de base en el seguimiento e intervención de casos.
- Fomentar programas de actuación transversal de cara a un aprovechamiento de los recursos.

Posteriormente, el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2019-2023 y el Documento Marco de Atención Primaria redefinen su función, estableciendo que el sistema de Servicios Sociales de Navarra debe de estructurarse a partir del nivel primario en los CSS, encargados de **integrar y liderar desde el punto de vista operativo** la acción de los SSB de las zonas que abarcan. Actualmente existen tres centros de estas características en Navarra, situados en el área de Estella, el área de Tudela, y el área de Tafalla, gestionados por la Fundación Gizain.

## 1. CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES AREA DE COMARCA DE PAMPLONA, NORESTE Y NOROESTE.

### 1.1 - AREA DE INCIDENCIA

---

El Centro de Servicios Sociales del área de Comarca de Pamplona, Noreste y Noroeste se enmarca dentro de tres áreas de Servicios Sociales, atendiendo a 23 zonas básicas: Alsasua, Aoiz, Aranguren, Auritz/Burguete, Barañain, Berriozar, Burlada, Zizur, Doneztebe/Santesteban, Egües, Elizondo, Etxarri-Aranaz, Huarte, Irurtzun, Isaba, Leitza, Lesaka, Noaín, Orkoien, Salazar, Sangüesa, Ultzama y Villava. Cada zona comprende, a su vez, distintas localidades:

- Mancomunidad de SSB de Alsasua, Olazti y Ziordia.
- Mancomunidad del SSB de Izaga: Arce, Aoiz, Izagaondoa, Lizoáin, Lónguida, Oroz-Betelu, Unciti, Urroz-Villa.
- Valle de Aranguren: Aranguren.
- Mancomunidad de Auñamendi: Auritz/Burguete, Abaurregaina/Abaurrea Alta, Abaurrepea/Abaurrea Baja, Aria, Aribe, Erro, Garaioa, Garralda, Hiriberri/Villanueva de Aezkoa, Luzaide/Valcarlos, Orbaitzeta, Orbara, Orreaga/Roncesvalles.
- Barañáin: Barañáin.
- Mancomunidad de SSB de Ansoáin, Berrioplano, Berriozar, Iza, Juslapeña.
- Burlada: Burlada.
- Cizur: Cizur Menor, Zizur Mayor.
- Mancomunidad de Malerreka: Bertizarana, Donamaria, Doneztebe/Santesteban, Elgorriaga, Eratsun, Ezkurra, Ituren, Labaien, Oitz, Saldias, Sunbilla, Urrotz, Zubieta.
- Valle de Egüés: Valle de Egüés.

- Elizondo: Baztan, Urdazubi/Urdax, Zugarramurdi.
- Mancomunidad de SSB de la zona de Etxarri-Aranatz: Arbizu, Bakaiku, Ergoiena, Etxarri-Aranatz, Iturmendi, Lakuntza, Urdiain.
- Huarte: Esteribar, Huarte.
- Mancomunidad de Servicios Sociales de la zona básica de Irurtzun: Araitz, Arakil, Arruazu, Betelu, Imotz, Irañeta, Irurtzun, Larraun, Lekunberri, Uharte-Arakil.
- SSB del Valle del Roncal: Burgui, Vidángoz, Castillo-Nuevo, Roncal, Garde, Isaba, Urzainqui, Uztárroz.
- Leitza: Arano, Areso, Goizueta, Leitza.
- Mancomunidad de Servicios Sociales de Bortziriak: Arantza, Bera/Vera de Bidasoa, Etxalar, Igantzi, Lesaka.
- Mancomunidad de SSB de la zona de Noáinn: Beriáin, Biurrun-Olcoz, Noáin (Valle de Elorz), Galar, Ibargoiti, Monreal, Tiebas, Muruarte de Reta, Unzué.
- Orkoien: Belascoáin, Bidaurreta, Ciriza, Echarri, Etxauri, Goñi, Ollo, Olza, Orkoien, Zabalza.
- Mancomunidad Servicios Sociales Salazar Navascués: Esparza, Ezcároz, Gallués, Güesa, Izalzu, Jaurrieta, Navascués, Ochagavía, Oronz, Sarries.
- Mancomunidad SSB Comarca de Sangüesa: Aibar, Cáseda, Eslava, Ezprogui, Gallipienzo, Javier, Leache, Lerga, Liédena, Lumbier, Petilla de Aragón, Romanzado, Sada, Sangüesa, Urraúl Alto, Urraúl Bajo, Yesa.
- Mancomunidad SSB Zona Ultzama: Anue, Atez, Basaburua, Lantz, Odieta, Ultzama.
- Villava: Ezcabarte, Oláibar, Villava



## 1.2 – COMPOSICIÓN Y ESTRUCTURA

---

### 1.2.1 FUNDACION GIZAIN

El Centro de Servicios Sociales del Área de Comarca, Noreste y Noroeste, es el cuarto de la Comunidad Foral y comienza a funcionar en febrero de 2023, coincidiendo con el momento en que los equipos EAIA, EISOL y EAIV pasan a ser gestionados por la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos – Gizain Fundazioa.

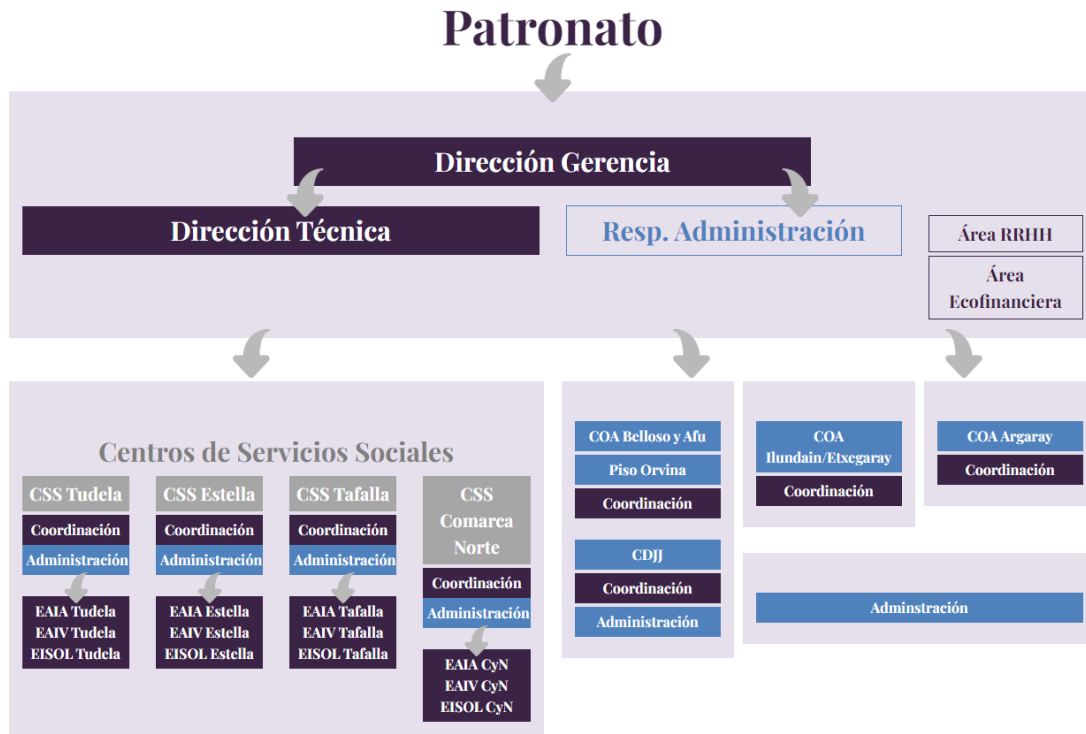
La Fundación tiene carácter público y está regulada por la Ley Foral 11/2019, de 11 de marzo, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del Sector Público Institucional Foral, y lo establecido para dichas entidades en la Ley Foral 13/2007, de 4 de abril, de Hacienda Pública de Navarra. Su órgano de representación, administración y gobierno es el Patronato, que ejerce las funciones que le corresponden con sujeción a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico y sus estatutos.

La Fundación tiene una estructura interna estratificada que permite y favorece una gestión ordenada de los recursos, contando con una Dirección Técnica que, de acuerdo con Gerencia, asume procedimientos y protocolos, que se articulan a través de las coordinaciones de centro y las figuras responsables de equipos, lo que permite la implementación de las distintas directrices y procesos.

## 1.2.2. ORGANIGRAMA

El organigrama de la Fundación está conformado por (figura 1):

Figura 1: Organigrama de la Fundación Gizain



Fuente: web Fundación Gizain ([www.fundaciongizain.es](http://www.fundaciongizain.es))

El Centro está compuesto por tres equipos especializados en los ámbitos de infancia, violencia de género e incorporación sociolaboral, una figura de coordinación y una figura administrativa. Los equipos están conformados por distintos perfiles profesionales, ejerciendo uno de ellos funciones de coordinación del equipo.

**EAIA (Equipo de Atención a Infancia y Adolescencia):** 1 coordinación (psicología), 2 trabajador/a social, 7 educadoras y 2 psicólogas.

**EISOL (Equipo de Incorporación Sociolaboral):** 1 coordinación (Trabajo social), 4 educadores/as y 3 trabajador/a social.

**EAIV (Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género):** 1 coordinación (Trabajo social), 2 trabajadoras sociales, 4 psicóloga y 2 educador/a.

La naturaleza pública de los servicios, hace que cada programa tenga correspondencias técnicas con distintos departamentos y dependencias de Gobierno de Navarra.

- *Centro de Servicios Sociales de Área:* Sección de Atención Primaria y Comunitaria.
- *Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL):* Sección de Inclusión Social y Atención a Minorías.
- *Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA):* Subdirección de Familia y Menores.
- *Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV):* Instituto Navarro para la Igualdad (INAI).

### 1.2.3 LA COORDINACIÓN

**La figura de coordinación de Centro** asume, principalmente, funciones vinculadas a la organización y el funcionamiento del centro y sus equipos; y a la promoción y el desarrollo comunitario de la zona de adscripción, en este caso el Área de Servicios Sociales de Comarca, Noreste y Noroeste.

### GESTIÓN INTERNA

#### Recursos humanos.

- Liderar, motivar y apoyar a los equipos del centro.
- Supervisión y control del equipo, velando por el cumplimiento de la normativa, pautas y directrices de la empresa.
- Facilitar espacios de participación del personal dirigidos a la mejorar el funcionamiento y organización del centro, en el marco de la normativa, pautas y directrices comunes.

- Participación en procesos de selección de personal, a criterio de la Dirección Técnica y Gerencia.
- Acogida a nuevos profesionales (según protocolo).
- Acogida a alumnado en prácticas (según protocolo).
- Apoyo, asesoramiento y motivación a profesionales. Mejora del clima de trabajo. Promoción de actividades específicas. Disponibilidad.
- Gestión de conflictos. Protocolo de violencia interna.
- Participación en posibles procesos de evaluación del desempeño.
- Gestión y supervisión de calendarios y horarios - modificaciones, compensación de horas, turnos, planificación semanal, etc.-, vacaciones y permisos retribuidos y no retribuidos para asegurar los requisitos de presencialidad en el centro y actividad de los equipos (en colaboración con el área administrativa). Supervisión de registros de jornada e incidencias y rutinas de trabajo.
- Asegurar la aplicación de los planes de formación, igualdad e inclusión. Colaborar en la identificación de necesidades formativas.
- Aplicar régimen disciplinario.

### **Comunicación interna**

- Transmitir los criterios establecidos en Fundación Gizain e informaciones de interés, garantizando la transparencia.
- Facilitar la comunicación entre Fundación Gizain y profesionales.
- Generar y reforzar canales para la participación

### **Coordinación interna**

- Reuniones anuales individuales con cada profesional.
- Asistencia a reuniones mensuales de equipo.
- Reuniones trimestrales: recogida de propuestas, resolución de dudas, aclaración y/o recordatorio de criterios.
- Reuniones mensuales con figuras de coordinación

- Supervisar el cumplimiento del protocolo de seguimiento de casos compartidos con reuniones entre referentes de casos.

### **Gestión de espacios y equipamientos**

- Asegurar el respeto a los criterios de solicitud y reserva de salas, solventando posibles conflictos.
- Supervisar la reserva interna de salas. Gestionar la cesión de salas a recursos y entidades ajenos.
- Custodia de llaves del CSS y otros recursos externos, sellos y documentación del centro.
- Mantener actualizado el inventario de equipos y gestionar el préstamo según el procedimiento establecido.
- Garantizar un uso eficiente del vehículo de renting.
- Detectar y comunicar necesidades de recursos materiales.
- Gestión de incidencias y contacto con proveedores.
- Detectar necesidades y gestionar la solicitud de espacios en otras localidades
- Revisar uso correcto de los códigos de firma, firmas de correo electrónico, plantillas de documentos y presentaciones.

### **Salud laboral. Prevención de riesgos laborales**

- Cumplir con las exigencias del plan de actuación ante emergencias.
- Colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos y la implantación de medidas.
- Asegurar que se realiza la formación obligatoria.
- Supervisar la gestión de citas para reconocimientos médicos anuales.
- Transmitir la información relacionada.

### **Protección de datos**

- Participar en la identificación de procesos y detección de riesgos. Documentación del cumplimiento del RGPD.
- Garantizar el respeto a los procedimientos de tratamiento de la información establecidos.

- Otras tareas que pueden recogerse en el manual interno: destrucción segura de documentos, recogida y comunicación de incidencias, etc.
- Sensibilización y primera respuesta ante dudas de profesionales.
- Custodia de contraseñas de los equipos informáticos.
- Sharepoint: identificación de usuarios y niveles de acceso, gestión y comunicación de claves a usuarios internos y externos.

### **Derechos y deberes de las personas usuarias**

- Aplicación del protocolo de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Revisar la accesibilidad de los espacios.
- Garantizar la correcta atención (plazos, tiempo de espera).

### **Gestión económica**

- En colaboración con el personal de administración del CSS:
- Pedidos de material de oficina, artículos de higiene y limpieza.
- Recopilar y solicitar autorización para los pedidos de material específico de los equipos (p. ej., libros o materiales didácticos).
- Tramitación de facturas y albaranes.
- Gestión de kilometrajes, incluyendo el vehículo de renting.
- Gestión de gastos vía tarjeta.

### **Calidad**

- Garantizar que la actividad se desarrolle de acuerdo con la misión, visión y valores de Fundación Gizain.
- Identificación de indicadores de realización, resultado e impacto.
- Propuesta de mejoras en la actividad de los equipos.
- Recogida y análisis de datos. Elaboración de la memoria anual del Centro de Servicios Sociales.

### **Otros (organización interna)**

- Apoyo en tareas de recepción.
- Gestión del correo electrónico general del CSS.
- Acceso al portal de información del Dpto. de Derechos Sociales.

## FUNDACIÓN GIZAIN

### Coordinación entre Centros de Servicios Sociales

- Consensuar criterios comunes de organización y funcionamiento (horarios, actividades, coordinación externa, etc.).

### Fundación Gizain

- Aportar valoraciones y opiniones técnicas en procesos de implantación de medidas.
- Coordinaciones periódicas con Gerencia, Dirección Técnica y Administración del CSS.
- Participación en actuaciones diversas y colaboraciones en procesos varios de la Fundación.

## COORDINACIÓN EXTERNA

### Relación con Servicios Sociales de Base y otros agentes del territorio<sup>1</sup>

- Contacto periódico con los SSB: información, detección de necesidades y expectativas, exposición y recogida de propuestas de actuación y mejora, evaluación del trabajo compartido con los equipos, presentación de nuevos profesionales, resolución de dificultades con Sharepoint, etc.
- Impulsar la implantación de RESERVI, GISAP y UCAP. Participación en las comisiones de seguimiento.

---

<sup>1</sup> **Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales** (arts. 32 y 33)

- Colaborar con los Servicios Sociales de Base
- Establecer criterios homogéneos a nivel de área.
- Fomentar programas de actuación transversal de cara a un aprovechamiento de los recursos.

#### **Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra** (p. 51-54)

- Integrar y liderar desde el punto de vista operativo la acción de los SSB de las zonas que abarcan.
- Autonomía en la toma de decisiones sobre las formas de organización, provisión, configuración y colaboración de los servicios (*cómo*) para asegurar el cumplimiento de los objetivos y prioridades estratégicas (*qué*).
- Integración funcional de CSS y SSB en cada área como atención directa (primaria).

#### **Plan Estratégico de Servicios Sociales 2019-2023**

- Integración vertical de servicios de atención primaria (p. 20 y 47).

- Participación en las reuniones de área de los Servicios Sociales de Base.
- Facilitar la relación entre el Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social y los SSB como interlocutores entre ambos.
- Actuar, cuando así sea solicitado, como referente del Dpto. de Derechos Sociales en el diseño y desarrollo de la estrategia de atención primaria.
- Asistencia a grupos de trabajo impulsadas por el Dpto. de Derechos Sociales
- Elaboración de documentos públicos sobre la naturaleza y actividad del CSS
- Organización de actos para profesionales: jornadas de trabajo, encuentros, presentación de memorias, etc.
- Establecimiento de contacto periódico con agentes del área: desarrollo local, tercer sector de intervención social, asociaciones empresariales, otras administraciones (vivienda, empleo), recursos educativos, sociosanitarios y de igualdad.
- Elaboración y/o mantenimiento de un mapa de recursos del área.
- Transmisión de información a GN.
- Detectar necesidades y promover colaboraciones en cada zona y área.
- Promoción y participación en Redes profesionales implementadas en cada área.
- Recogida de propuestas de mejora y valoración de profesionales.

### **Desarrollo comunitario, participación y trabajo en red**

- Participación en protocolos territoriales para la coordinación de la actuación ante la violencia contra las mujeres, grupos técnicos de infancia de área y estructuras similares.
- Impulsar y apoyar (liderazgo operativo) redes y proyectos que cuenten con la participación de agentes públicos y privados y estén alineados con el ámbito de actuación de los SSB, EAIA, EISOL y EAIV, que actúan como grupo motor.



Actualmente, de acuerdo con el nuevo marco estratégico de atención primaria, esta figura está en proceso de desarrollar nuevas funciones como referente de área y eje vincular de desarrollo operativo de procesos estratégicos planteados desde Gobierno de Navarra.

### 1.3 - ESTRATEGIA ANUAL

---

La estrategia anual de los Centros de Servicios Sociales está vinculada a la planificación estratégica del Departamento de Derechos Sociales, que actualmente queda recogida en el Plan Estratégico de Servicios Sociales de Navarra 2019-2023 (PESS), el Documento Marco de Atención Primaria de Servicios Sociales de Julio de 2019 (DMAPSS), del II Plan Integral de Apoyo a la Familia, la Infancia y la Adolescencia de la CFN 2017-2023 (PIAFIA), y del Plan Estratégico de Inclusión Social (PEIS).

Así mismo, en 2021 se puso en marcha el I Plan estratégico de la Fundación para la Gestión de los Servicios Públicos de la Comunidad Foral de Navarra, 2021-2024, que, partiendo de lo anterior, incorpora elementos propios de naturaleza organizacional. En líneas generales, la estrategia del Centro se orienta al objetivo de *“articular un sistema integrado de servicios sociales que ofrezca una atención de calidad y alto valor añadido y centrado en las personas”* recogido en la Estrategia de Atención Primaria de Servicios Sociales de Navarra (junio, 2019), en torno a tres líneas de actuación.

- Estructurar el modelo de atención.
- Potenciar los recursos humanos.
- Organizar el gobierno y liderazgo del nivel primario.

## 2. SERVICIOS OFERTADOS

El Centro de Servicios Sociales promueve el desarrollo comunitario de la zona y da respuesta a distintas necesidades a través de sus tres equipos especializados.

### 2.1-EAIA

---

Se encuentra definido en la Cartera de Servicios Sociales como un Servicio de intervención en medio abierto, y es un recurso especializado de Atención a la infancia y Adolescencia, que tiene como finalidad la intervención con menores y familias en situación de desprotección en su entorno natural, para contribuir a la mejora de su situación a través de la valoración y actuación sobre la competencia parental y familiar. Actúa en colaboración con los recursos de la zona que inciden en la vida del/la menor y su familia. Entre sus funciones destacan:

- Valoración de las situaciones de riesgo de desprotección.
- Desarrollo del plan individualizado de intervención con los/las menores y sus familias. Desarrollo de programas de prevención secundaria y terciaria e intervenciones psicoeducativas con los/las menores y sus familias.
- Servir de soporte técnico y apoyo a los Servicios Sociales de base de la Comunidad Foral y a la Subdirección de Familia y Menores.
- Asume funciones de investigación, valoración, ayuda en la toma de decisiones y ejecución de medidas de protección, asesoramiento familiar y profesional y promoción y formación a la red socio-comunitaria.
- Promocionar y participar en el trabajo en red.

## 2. 2-EISOL

---

Se encuentra definido en la Cartera de Servicios sociales como Servicio de intervención en medio abierto, que tiene como finalidad la incorporación sociolaboral a través de la capacitación personal y de la mejora de la empleabilidad, fomentando el acceso al empleo, normalizado o protegido, a través de la realización de itinerarios individualizados mediante el acompañamiento social.

Es un Servicio especializado de incorporación sociolaboral que tiene como finalidad el acompañamiento a personas en situación de desempleo, precariedad laboral, carencia o déficits de habilidades, sociolaborales y personales, a través de itinerarios individualizados y centrados en la persona en su entorno natural de residencia, potenciando sus recursos. Actúa en colaboración con los recursos de la zona que inciden en la vida de la persona atendida. Las personas beneficiarias de este servicio son: personas con una edad comprendida entre 16 y 65 años en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo. Entre sus funciones:

- Valoración de la persona usuaria y su entorno
- Diseño de itinerarios individualizados de incorporación sociolaboral
- Acompañamiento social
- Ayuda a la búsqueda de empleo
- Ayuda a la incorporación y mantenimiento en el mercado laboral normalizado
- Prospección de empleo y formación.

## 2. 3-EAIV

---

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:

- Información, orientación y atención interdisciplinar (social, psicológica y educativa) a las mujeres en situación de violencia y a sus hijas e hijos.
- 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.
- 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.
- Colaboración y asesoramiento en programas de sensibilización y prevención.
- Desarrollo de acciones de asesoramiento y apoyo a todos y todas las profesionales que intervienen en violencia desde servicios no especializados en la misma.
- Información y acceso al Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM), prestado a través de un Convenio suscrito por el Instituto Navarro para la Igualdad y el Colegio de Abogacía de Pamplona. Este servicio se deja de prestar en el Centro de Servicios Sociales de Comarca, Noreste y Noroeste a fecha 13 de noviembre de 2023.

### 3. ACCIONES REALIZADAS DESDE EL CSS COMARCA, NORESTE Y NOROESTE

Dentro de las acciones realizadas en 2023, incluimos las actividades derivadas del funcionamiento ordinario del centro y sus programas, y aquellas que están sujetas a una planificación anual, y/o vinculadas a la articulación de Planes o Programas específicos.

#### 3.1 - ACTIVIDADES DE CENTRO

---

Las figuras de coordinación participan activamente en distintos procesos y actividades, contribuyendo al buen funcionamiento y desarrollo de los centros y sus equipos.

##### 3.1.1. COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Para garantizar un adecuado desarrollo del servicio, es necesario articular un sistema de coordinación, interna y externa, que favorezca el desarrollo de procesos de trabajo compartidos y garantice la eficiencia y eficacia de la intervención.

Entre las **coordinaciones internas** destacan:

- Reuniones individuales (anuales) de la coordinación de centro con cada profesional para transmitir directrices generales de organización, evaluar de manera conjunta el funcionamiento del recurso, resolver dudas y recoger propuestas de mejora y necesidades.
- Reuniones individuales de coordinación de centro con figuras de coordinación (mensuales). Estos espacios estructurados permiten transmitir información, tratar cuestiones relacionadas con la gestión diaria del centro,

la dinámica de los equipos, asegurar el seguimiento de los casos compartidos y tomar decisiones consensuadas sobre cuestiones organizativas relacionadas con la intervención y relación con recursos externos.

- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones de los centros de servicios sociales implantados en Navarra para favorecer criterios y acciones comunes. En 2023 han permitido elaborar una propuesta de reglamento de régimen interno.
- Reuniones (mensuales) entre las coordinaciones, la dirección técnica y/o la gerencia de Fundación Gizain para establecer pautas de funcionamiento comunes y facilitar la transmisión de las políticas y protocolos de la entidad.

Durante 2023 se ha trabajado de forma conjunta en la integración de los equipos en los manuales procedimentales de referencia, ya establecidos en la Fundación Gizain, de cada uno de ellos.

Entre las **coordinaciones externas** destacan:

- En marzo de 2023 Fundación Gizain realizó una presentación pública del CSS Comarca, Noreste y Noroeste ante los servicios sociales de base y los agentes sociales del área.
- Durante el año 2023, la coordinación de centro ha realizado 23 reuniones con los distintos Servicios Sociales de Base del área. Han estado centradas en la presentación de la nueva estructura (centro de servicios sociales), la resolución de dudas sobre posibles cambios en el funcionamiento técnico de los equipos y las funciones de la figura de coordinación, la resolución de incidencias vinculadas al cambio de plataforma informática para el intercambio seguro de información.
- Se ha participado en las reuniones mensuales de coordinación y seguimiento de los Centros de Servicios Sociales con la Sección de Coordinación de la Atención Primaria de Servicios Sociales.

- Se ha participado en las reuniones trimestrales del Grupo Técnico de Infancia de Navarra, así como en el liderazgo de las reuniones trimestrales del Grupo Técnico de Infancia de las distintas áreas (Comarca, Noreste y Noroeste).

### 3.1.2. FORMACIONES

Desde el CSS Comarca, Noreste y Noroeste, a través de su figura de coordinación, se ha participado en distintas formaciones y jornadas:

- Programa Pactos por los Cuidados en Navarra (Instituto para la Igualdad)
- Elaboración de proyectos comunitarios (D.G política Social y Consumo)
- Liderazgo situacional

En el ámbito comunitario o de otra índole, se ha participado en:

- Estrategia de Convivencia Intercultural, el Plan de Acogida a Personas Migrantes de Navarra y el Plan de Lucha Contra el Racismo y la Xenofobia. (Políticas Migratorias)
- Jornadas exclusión residencial. Retos, desafíos y oportunidades de las nuevas situaciones de exclusión residencial. (Políticas Migratorias)

## 3. 2-PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS Y ACTIVIDADES DE LA ZONA

---

Los Centros de Servicios Sociales, a través de la coordinación y de sus los equipos, participan en proyectos y actividades de su área de adscripción.

En el transcurso de 2023, el CSS del Área de Comarca, Noreste y Noroeste participó en:

- Grupo técnico de infancia del área de Comarca y Norte. Dinamizado por el Centro de Servicios Sociales, cuenta con la participación de los servicios sociales de base del área, la Sección de Atención Primaria y Comunitaria y la

Subdirección de Familia y Menores (Sección de Valoración). Aborda cuestiones técnicas relacionadas con la elaboración de protocolos, la aplicación del II Manual, estructura de los informes, transmisión de información sobre nuevos recursos o modificaciones en los mismos y detección de necesidades específicas del área.

- Participación en las redes, asambleas y grupos de trabajos locales de protección infantil.
- Mesa de Empleo de Baztan, Malerreka y Bortziriak. Reúne a los SSB del área Noroeste, CSS – EISOL Comarca, Noreste y Noroeste y agencia del SNE de Doneztebe, los agentes y recursos vinculados a la incorporación sociolaboral (entidades locales, EIS Malerreka Common Zerbitzuak, Cederna Garalur, CIP Elizondo, Instituto Toki Ona).
- Red de Empleo Social Protegido del Área de Comarca.

### **3. 3-PROMOCIÓN DE PROYECTOS O ACTUACIONES DE LA ZONA**

---

Los Centros de Servicios Sociales, a través de la coordinación y de sus los equipos, tiene como objetivo promover la participación y el desarrollo comunitario a través de la activación y dinamización de Proyectos y Actividades de su área de adscripción. A lo largo de 2023, desde el Centro de Servicios Sociales del Área de Comarca, Noreste y noroeste no se han desarrollado actuaciones en las zonas, ya que el objetivo de este primer año de consolidación ha sido:

- Acerca el Centro de Servicios Sociales a las zonas, ampliando la colaboración ya existente entre todos los agentes del área
- Detección conjunta de necesidades.



## 4. RELACIONES CON OTROS SERVICIOS

Una de las labores fundamentales es la interacción con otros agentes en el área de incidencia. Fruto de ello se han establecido las siguientes relaciones:

### 4.1-SSB

La coordinación con los Servicios Sociales de Base es imprescindible para el desarrollo de nuestra función como Centro y se articula en base a distintos objetivos. Además de las coordinaciones derivadas del funcionamiento habitual de los Programas, en 2023 se han realizado dos encuentros formales con los SSB con el objetivo de abordar dificultades en el desarrollo de la red de infancia, así como las dificultades de coordinación y comunicación con el EAIA, identificando y afrontando resistencias en la colaboración.

### 4.2-AGENTES LOCALES

Desde el Centro de Servicios Sociales se mantiene Coordinación con los agentes locales en función de las necesidades del servicio.

- **Salud:** Centros de Salud y Centro de Salud Mental del área.
- **Educación, infancia y juventud:** centros de educación obligatoria de las tres áreas, PEIF, Punto de encuentro familiar y Coordinación parental.
- **Empleo y desarrollo local:** SNE, Asociación de Empresas de Inserción de Navarra (EINA), Cruz Roja, Cáritas, Fundación Ilundáin, Fundación Acción contra el Hambre.
- **Justicia y policía:** Guardia Civil y Policía Judicial, Policía Foral, Juzgado de Pamplona y Aoiz.
- **Género:** Áreas de igualdad de los diferentes Ayuntamientos y Mancomunidades de las áreas, oficina de víctimas del delito.
- **Sectorial:** Secretariado Gitano, Cáritas interparroquial, Asociación SEI Elkartea, Kaeru.

#### 4. 4-OTRAS ENTIDADES

---

Finalmente, otras entidades que están relacionadas con el CSS a razón de su interlocución con los equipos existentes, requieren de la presencia, orientación o asesoramiento de las figuras de coordinación a objeto de favorecer un intercambio comunicativo, interacción y desarrollo de cada área. Durante el 2023 se ha tenido contacto con los siguientes recursos:

- **Salud:** CSM Infanto-juvenil, programa de Atención Temprana 0-3 años.
- **Empleo y desarrollo local:** Asociación de Empresas de Inserción de Navarra.
- **Justicia y policía:** PSIMAE Instituto de Psicología Jurídica y Forense.

## 5. RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los datos de atención desgregados por programa y también conjuntos:

### 5.1 EQUIPOS

---

- **EAIA Comarca, Noreste y Noroeste:** Se han atendido 63 hombres, 104 mujeres y 181 menores, un total de 112 familias. El 73.45% de los casos tiene un gradiente leve y moderado. La desprotección más habitual está relacionada con la negligencia psíquica (maltratos emocionales). Se trabaja en red en las 23 zonas básicas y se ha alcanzado un 61.11% de cierre por mejoría o alcance de objetivos.
- **EISOL Comarca, Noreste y Noroeste:** Se ha atendido a 238 personas en procesos individualizados (124 mujeres y 114 hombres), 282 personas participaron en grupos y talleres (85 hombres y 197 mujeres) y 28 personas usuarias (7 hombres y 21 mujeres) han participado en procesos formativos. La problemática más común de las personas atendidas es el alojamiento y la vivienda (24.39%), así como problemáticas asociadas a la Salud Mental (19.51%) y tras la intervención del EISOL se puede constatar una mejoría en la consecución de objetivos.
- **EAIV Comarca, Noreste y Noroeste:** Se ha atendido a 468 mujeres y a 18 hijas e hijos. Se ha realizado 1 grupo terapéutico de 10 sesiones con la participación de 20 mujeres, y 2 grupos educativos de 14 sesiones con la participación de 17 mujeres. Se han realizado 13 sesiones informativas externas a equipos profesionales diversos. Desde el SAM se han realizado 33 asesoramientos legales. La problemática más común de las mujeres era la violencia Psicológica (69%) y tras la intervención se ha alcanzado un 38,23% de mejora o alcance de objetivos.

## 5.2 CENTRO

---

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Comarca, Noreste y Noroeste, durante el año 2023 se atendieron a **1.382** personas en total (923 mujeres y 459 hombres). De ellos, se atendieron a **199** menores (98 mujeres y 101 hombres).

## 6. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

### 6.1 CONCLUSIONES

---

A tenor de los datos expuestos, se puede observar que la presencia del CSS en el área de Comarca, Noreste y Noroeste, atiende a un 36.82% de la población, con especial incidencia en el ámbito de incorporación sociolaboral (la población atendida equivale al 5.07% de perceptores de RG). Esto lo cual sigue el patrón de actuación de años precedentes, dado que tanto EISOL como EAIA intervienen con casos derivados de SSB.

Por otro lado, es destacable el impacto en la mejora de las personas atendidas, suponiendo un total de 65,94% de personas que mejoran su situación y competencias con respecto a su situación inicial.

En lo referente al impacto en la comunidad y en la interacción con agentes zonales, las figuras de coordinación han participado y promovido interacciones con los SSB, fomentando la interacción comunitaria y las redes generadas. Esto ha supuesto poder realizar un primer análisis de las relaciones con los equipos que configuran el Centro de servicios Sociales, con la finalidad de poder establecer objetivos de trabajo.

## 6.2 PROPUESTAS

La estrategia anual de los Centros de Servicios Sociales está vinculada a la planificación estratégica de Gobierno de Navarra y al Plan Estratégico de Fundación Gizain, por tanto, las propuestas de acción planteadas para 2024, surgen de las líneas de acción determinadas en dichos planes y de las necesidades detectadas en el desarrollo del servicio.

Por tanto, las acciones planteadas para 2024 siguen articulándose en torno al proceso de reordenación de la Atención Primaria, que implica la consolidación de los Centros de Servicios como elemento clave de dinamización, y el desarrollo y la optimización de los recursos disponibles a tal fin.

OBJETIVOS 2024	ACCIONES 2024
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Facilitar la comunicación entre la Sección de Coordinación de la Atención Primaria y los Servicios Sociales de Base.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo periódico de espacios de encuentro formal entre las representantes de cada zona básica y la coordinación del CSS (traslado de información, establecimiento de prioridades en línea con lo trabajado en la jornada de 2023).</li> <li>• Asistencia a la comisión de coordinación de atención primaria.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promover y participar en espacios de trabajo estables entre los servicios de atención primaria del área de Comarca, Noreste y Noroeste.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de los grupos técnicos de infancia del área.</li> <li>• Recuperación y participación en las reuniones periódicas de los programas de Infancia de los Servicios Sociales de Base.</li> <li>• Realizar conjuntamente a nivel de área campaña de sensibilización y visibilizarían en materia de violencia de género.</li> <li>• Celebración de la jornada participativa Análisis y propuestas desde el área de servicios sociales de Comarca, Noreste y Noroeste.</li> </ul>

# ANEXO XIV



MEMORIA DEL EQUIPO DE INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL DEL ÁREA  
DE COMARCA, NORESTE Y NOROESTE

# Equipo de Incorporación Sociolaboral (EISOL)

---

Área de servicios sociales de Comarca, Noreste  
y Noroeste

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Incorporación Sociolaboral del Área de Comarca, Noreste y Noroeste durante el año 2023. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Comarca, Noreste y Noroeste gestionado por la Fundación Gizain.



# Índice

Presentación	2
1. Derivaciones	5
1.1. Demanda recibida	5
1.2. Intervenciones iniciadas	7
1.3. Características sociodemográficas	8
2. Personas atendidas	14
3. Intervenciones finalizadas	17
4. Otras actividades	23
4.1. Formación para el empleo	23
4.2. Intermediación laboral	24
4.3. Actividades grupales	25
5. Acompañamiento social	29
6. Redes de colaboración	31
7. Conclusiones y estrategias	32



## Presentación

Los Equipos de Incorporación Sociolaboral se iniciaron en 2008 en el área de Comarca, Noreste y Noroeste, continuando con la implementación en el territorio navarro hasta configurar actualmente cuatro 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 mediante el acompañamiento, a través de itinerarios individualizados de las personas derivadas desde los SSB correspondientes a sus lugares 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, jornadas parciales o estacionales, las trayectorias laborales son cada vez más intermitentes y acceder a un empleo remunerado no asegura disponer de ingresos suficientes. 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 (2018-2021), 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 2023 por EISOL Comarca, Noreste y Noroeste (a partir de ahora EISOL CN), 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.

La finalidad de EISOL se vincula directamente a algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**: 1. Fin de la pobreza, 4. Educación de calidad, 8. Trabajo decente y 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter laboral se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: personas viviendo en familias con baja intensidad en el empleo, ingreso disponible bruto, aprendizaje permanente, personas de 15 a 29 años que no trabajan ni estudian, brecha de empleo de género, tasa de desempleo de larga duración



# 1. Derivaciones

## 1.1. Demanda recibida

Los Servicios Sociales de Base del área de Comarca, Noreste y Noroeste derivaron en 2023 a **216 personas**. 17 de ellas habían participado con anterioridad en EISOL CN.

DERIVACIONES POR SERVICIO SOCIAL DE BASE			
SSB	Hombres	Mujeres	Total
Aranguren	7	10	17
Barañain	8	9	17
Berriozar	9	6	15
Burlada	23	18	41
Egüés	5	6	11
Huarte	7	5	12
Noain	6	2	8
Orkoien	4	5	9
Villava	4	3	7
Zizur	18	21	39
Aoiz	2	2	4
Burguete	1	0	1
Isaba	0	0	0
Salazar	0	0	0
Sangüesa	7	2	9
Alsasua	1	0	1
Doneztebe	5	1	6
Elizondo	0	0	0
Etxarri Aranatz	0	0	0
Irurtzun	9	7	16
Leitza	0	0	0
Lesaka	2	1	3
Ultzama	0	0	0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>98</b>	<b>216</b>

Por trimestres, las derivaciones se distribuyen de forma similar a excepción del último trimestre del año donde hay un ligero aumento: enero – marzo (20,83%), abril – junio (25,92%), julio – septiembre (22,22%) y octubre – diciembre (31,48%).

Esto supone un aumento del **16,21%** respecto a las derivaciones recibidas en el año anterior, coincide con el periodo en que Fundación Gizain asumió la gestión del recurso **junto** con el cambio de la herramienta informática que, en aquel momento, era el único canal de derivación.

Los SSB pueden utilizar como informe de derivación tanto un documento específico elaborado por EISOL como el informe diagnóstico inicial para la intervención generado por la herramienta diagnóstica SIDIS y, desde septiembre, la propia plataforma SIDIS. Las tres vías permiten señalar las dimensiones de intervención prioritaria y recogen la propuesta de acciones iniciales.

En este sentido, las y los profesionales de atención primaria valoran la naturaleza específica de los Equipos de Incorporación Sociolaboral frente a recursos centrados exclusivamente en la orientación laboral. EISOL permite desarrollar procesos coordinados de intervención individual y grupal con personas en mayor dificultad social, que necesitan un acompañamiento flexible en distintas áreas vitales.

## 1.2. Intervenciones iniciadas

En 2023 EISOL CN inició la intervención con **152 nuevos usuarios y usuarias**. Se considera como tales a todas las personas con las que se han completado, al menos, tres meses y/o diez horas de acompañamiento individual.

Con 64 personas no se realiza la presentación o no continúan el proceso tras las primeras entrevistas: 20 comienzan a trabajar, 9 no están localizables, 7 rechazan participar en EISOL, 11 trasladan su domicilio fuera del área de influencia y **por** otros motivos 13 personas.

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 social 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 para la derivación a este servicio. El trabajo se realiza, tanto con personas con motivación para el cambio que solicitan voluntariamente el recurso, beneficiarios de Renta Garantizada de larga duración o personas derivadas para valorar su grado de dificultad social, competencias y limitaciones.

Además, en algunos casos, atendiendo a las características de las y los 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.

El ~~Los~~ único-criterio de exclusión de para ser atendido por EISOL es la falta de capacidad para desarrollar tareas básicas de forma autónoma. Esto no excluye a personas con discapacidad o enfermedad mental, consumo habitual de tóxicos, ni población inmigrante con un mínimo manejo del idioma.

### 1.3. Características sociodemográficas

Las personas que han comenzado a participar en EISOL CN durante 2023 presentan, al inicio de la intervención, características diferenciales respecto al total de la población navarra. En algunos casos, explican parte de sus dificultades para la incorporación social y al mercado de trabajo:

- El **59,21%** tienen como principal fuente de ingresos el Ingreso Mínimo Vital y la Renta Garantizada.
- El **61,84%** carecen de estudios primarios completos y el **17,11%** muestra dificultades de lectoescritura.



- El **11,18%** de las mujeres sufren conflictos en las relaciones familiares y, especialmente, de pareja.
- El **20,39%** residen en viviendas inadecuadas (inestabilidad en el alojamiento, falta de espacio, condiciones de habitabilidad).

Por tanto, 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 2023, la problemática detectada más habitualmente entre los hombres es no contar con una vivienda estable y/o en condiciones adecuadas de habitabilidad (**10,53%**) y derivadas de un deterioro de la salud mental (**9,87%**). Entre las mujeres, están más presente los conflictos intrafamiliares y/o la falta de apoyos comunitarios (**11,18%**).

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.



- Sexo

53,29% hombres y 46,71% mujeres.

- Edad

<b>DISTRIBUCIÓN POR EDAD (%)</b>			
Intervalo (años)	Hombres	Mujeres	Total
<18	0,66	0	<b>0,66</b>
18-24	11,18	3,29	<b>14,47</b>
25-34	7,24	5,26	<b>12,50</b>
35-44	10,53	16,45	<b>26,97</b>
45-54	19,08	14,47	<b>33,55</b>
55-64	4,61	7,24	<b>11,84</b>
<b>Edad media</b>	<b>36,6</b>	<b>36,7</b>	<b>36,7</b>

- Colectivo de origen

<b>COLECTIVO (%)</b>			
	Hombres	Mujeres	Total
Nacional	30,26	19,08	<b>49,34</b>
Magreb	1,32	5,92	<b>7,24</b>
Latinoamérica	6,58	12,50	<b>19,08</b>
Unión Europea	3,29	1,97	<b>5,26</b>
Resto África	4,61	2,63	<b>7,24</b>
Asia	0,66	0	<b>0,66</b>

En el ámbito nacional, un **12%** (66,66% hombres y 33,34% mujeres) de las personas atendidas pertenecen a la minoría étnica gitana.





- Tipología de hogar

### PRINCIPALES SITUACIONES DE CONVIVENCIA (%)

	Hombres	Mujeres	Total
Persona adulta sola	9,21	5,92	15,13
Persona adulta sola con hijos e hijas	0,66	10,53	11,18
Persona adulta con familiares	15,79	9,87	25,66
Pareja con hijos e hijas menores	12,50	8,55	21,05
Pareja con hijos e hijas, conviviendo con familiares	1,97	0	1,97
Pareja sin hijos	3,29	3,29	6,58
Otras situaciones	9,87	5,92	15,79

- Fuentes de ingresos en la unidad de convivencia

### FUENTE PRINCIPAL DE INGRESOS (%)

	Hombres	Mujeres	Total
IMV / RG	43,54	29,46	73
Prestac. contributiva	10,48	8,47	18,95
Empleo Social Protegido	3,22	4,83	8,05



• Educación

<b>NIVEL FORMATIVO (%)</b>			
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Analfabetismo y estudios primarios incompletos	34,87	26,97	<b>61,84</b>
ESO o equivalente	8,55	13,16	<b>21,71</b>
Certificado profesional	2,63	0,66	<b>3,29</b>
Grado medio o superior	5,26	3,95	<b>9,21</b>
Estudios universitarios	1,97	1,97	<b>3,95</b>

- El **9,21%** de los hombres y el **7,89%** de las mujeres no pueden enfrentarse de manera autónoma a un texto escrito (formulario, documento con información sencilla, etc.).
- El **26,32%** de los hombres y el **33,55%** de las mujeres carecen de permiso de conducir.



• Problemática asociada

<b>PROBLEMÁTICA ASOCIADA (%)</b>			
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Salud mental	50	31,94	<b>19,51</b>
Adicciones	17,07	4,17	<b>5,18</b>
Alojamiento y vivienda	50	54,17	<b>24,39</b>
Relaciones familiares y de pareja	12,20	54,17	<b>14,93</b>
Convivencia comunitaria	28,05	13,89	<b>10,06</b>
Situación jurídico- administrativa	17,07	4,17	<b>5,18</b>

• Relación con el mercado de trabajo

- El **18,30%** de los hombres y el **16,04%** de las mujeres habían trabajado en el mercado normalizado al menos seis de los veinticuatro previos a la derivación.
- El **4,61%** de los hombres y el **6,58%** de las mujeres lo habían hecho en los programas de Empleo Social Protegido.



## 2. Personas atendidas

EISOL CN ha atendido en 2023 a **238 personas en itinerarios individuales**, un **13,87%** más que en 2022.

SSB	PERSONAS USUARIAS POR SSB		
	Hombres	Mujeres	Total
Aranguren	4	7	<b>11</b>
Barañain	8	9	<b>17</b>
Berriozar	8	9	<b>17</b>
Burlada	23	19	<b>42</b>
Egüés	7	16	<b>23</b>
Huarte	5	4	<b>9</b>
Noain	5	3	<b>8</b>
Orkoien	4	4	<b>8</b>
Villava	3	3	<b>6</b>
Zizur	17	32	<b>49</b>
Aoiz	2	2	<b>4</b>
Burguete	1	0	<b>1</b>
Isaba	0	0	<b>0</b>
Salazar	0	0	<b>0</b>
Sangüesa	6	2	<b>8</b>
Alsasua	2	0	<b>2</b>
Doneztebe	6	2	<b>8</b>
Elizondo	2	0	<b>2</b>
Etxarri Aranatz	0	0	<b>0</b>
Irurtzun	10	10	<b>20</b>
Leitza	1	0	<b>1</b>
Lesaka	0	1	<b>1</b>
Ultzama	1	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>124</b>	<b>238</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. Se realiza un esfuerzo por generar vínculos de referencia entre profesional y participante, respetando con flexibilidad los ritmos y decisiones de cada individuo, 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.

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, siendo habituales 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 2023 se han finalizado **102 itinerarios individuales** (41 hombres y 61 mujeres). Estos son los principales resultados alcanzados durante los procesos de acompañamiento y orientación.

- **Duración de las intervenciones**

La duración media de los acompañamientos ha sido de **10,74 meses** y **19,66 horas** de intervención directa.

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

-El **10,78%** de los hombres y el **15,45%** de las mujeres han accedido al mercado laboral normalizado.

-El **11,76%** de los hombres y el **8,82%** de las mujeres han participado en Empleo Social Protegido y otros recursos adaptados (empresas de inserción, centros especiales de empleo y ocupacionales).

-El **10,78%** de los hombres y el **16,67%** de las mujeres han completado acciones de formación y capacitación laboral.

- Las personas perceptoras o beneficiarias de Renta Garantizada se han reducido el **31,70%**.

- Se ha detectado la necesidad de proporcionar apoyo desde otros recursos especializados (salud y discapacidad, violencia de género, asesoramiento legal, alfabetización) en el **15,69%** de los casos.

### • Impacto de las intervenciones

El *Instrumento de valoración de la exclusión social* que aplica EISOL desde 2015 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).

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.

Los resultados más destacables tras la realización de 84 diagnósticos iniciales y finales a expedientes cerrados en 2023 son los siguientes:

**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 **36,17%** de las personas que no se encontraban en inclusión social 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 exclusión leve y de riesgo, dado que el **66,66%** de las personas que inicialmente se encuentran en exclusión leve y el **35,89%** que se encuentran en riesgo, avanzan hacia situaciones de inclusión.



## Situación inicial/final

**Inclusión:** De 23 casos que se encuentran en situación de Inclusión al inicio de la intervención, 22 mantienen la situación de Inclusión al finalizar y 1 pasa a riesgo de exclusión. Los motivos principales suelen estar relacionados como tomas de conciencia sobre situación, o factores sobrevenidos.

(El 95,65% se mantienen en inclusión y el 4,35% de los casos pasan a riesgo de exclusión).

**Riesgo de exclusión:** De 39 casos que inicialmente se encuentran en situación de riesgo de exclusión, 14 pasan a inclusión (35,89%) y 23 mantienen la situación (58,97%).

**Exclusión Leve:** De 3 casos que inicialmente se encuentran en exclusión leve, 2 pasan a riesgo de exclusión y 1 cae a exclusión moderada.

(El 66,66% de los casos pasan a Inclusión y un 33,34% mantienen la situación).

**Exclusión moderada:** de los 5 casos que inicialmente se encuentran en exclusión moderada, 4 mantienen la situación y 1 pasa a riesgo de exclusión.

(El 80% mantiene la situación y 20% pasa a riesgo de exclusión).

Ningún caso presentaba exclusión severa o grave de inicio. Se trata de usuarios de un alto perfil de exclusión con los que ha sido complicado generar cambios, si bien ha existido una intervención en la que ha primado el contacto con los diferentes recursos especializados, a corto y medio plazo no ha sido posible generar cambios positivos en su situación multiproblemática.

En cuanto a los distintos ámbitos de intervención sobre los que actúa EISOL y que se reflejan en el diagnóstico de exclusión, se puede señalar que en el área:

### Económico-Laboral-Residencial

El 99,20% de los casos tienen afectación en este ámbito, un 76,80% de ellos presenta vulnerabilidad y 15,20% privación. Tras la intervención, el 23,25% de los casos en situación de privación pasaron a vulnerabilidad. El 11,8% en situación de vulnerabilidad pasó a inclusión. En total ha existido una mejora de la situación inicial de las personas atendidas en este ámbito de un 14,25%.

### Convivencial

El 92,85% de los casos tienen este ámbito afectado, el 66,66% de ellos presenta vulnerabilidad y el 33,33% privación. Tras la intervención, el 26,15% de los casos en situación de privación pasaron a vulnerabilidad. El 15,34% en situación de vulnerabilidad pasó a inclusión. En total ha existido una mejora de la situación inicial de las personas atendidas en este ámbito de un 32,47%.

### Personal

El 94,44% de los casos tienen afectación en este ámbito, un 84,03% de ellos presenta vulnerabilidad y 15,97% privación. Tras la intervención, el 27,36% de los casos en situación de privación pasaron a vulnerabilidad. El 12,05% en situación de vulnerabilidad pasó a inclusión. En total ha existido una mejora de la situación inicial de las personas atendidas en este ámbito de un 15,55%.

### Salud-Sociosanitaria

El 49,20% de los casos tienen afectación en este ámbito, un 43,65% de ellos presenta vulnerabilidad y 5,55% privación. Tras la intervención, el 60,67% de los casos en situación de privación pasaron a vulnerabilidad. El 14,55% en situación de vulnerabilidad pasó a inclusión. Y el 12,4% en situación de privación pasó a inclusión. En total ha existido una mejora de la situación inicial de las personas atendidas en este ámbito de un 18,35%.

### Social

El 85,71% de los casos tienen afectación en este ámbito, un 60,31% de ellos presenta vulnerabilidad y 14,28% privación. Tras la intervención, el 16,85% en situación de vulnerabilidad pasó a inclusión. En total ha existido una mejora de la situación inicial de las personas atendidas en este ámbito de un 25,15%.

Como se puede observar, la intervención de EISOL ha permitido, en un alto porcentaje de casos, mejorar su situación global y sus ámbitos afectados. Incluso en aquellos en los que las circunstancias que los condicionan suponen una difícil modificación (vivienda y salud). Por lo tanto, la actuación desde el acompañamiento promueve un cambio positivo hacia la mejora global de las personas atendidas.

## 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 pretendemos 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 pre laborales y aumentando su capacitación interpersonal y social.

Este año se han celebrado tres cursos en colaboración con el SSB de Zizur y Villava:

- **Curso de Limpieza de Interiores** (72 horas) con prácticas en Limpiezas Irotz, Limpiezas BHR, Limpiezas Maju y Zaintzen. 12 mujeres participantes, 4 de las cuales finalizaron la formación con un contrato de trabajo.



- **Curso de Caja y Reposición** (84 horas) con prácticas en Eroski y en E. Leclerc. 5 mujeres participantes, con una contratación.

- **Curso de Logística en Almacén** (30 horas) con FC Formación. 7 hombres y 4 mujeres participantes. Sin contrataciones.

## 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 2023 proponer 34 candidaturas para puestos de limpieza, producción industrial, hostelería, cuidado de personas dependientes, dependientes de comercio y control de acceso (15 hombres y 19 mujeres). 3 hombres y 6 mujeres obtuvieron un contrato directo.

### 4.3. Actividades grupales

EISOL CN ha dinamizado 232 horas de talleres, en los que han participado 282 personas (85 hombres y 197 mujeres) usuarias de 14 Servicios Sociales de Base de las áreas.

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 y gestión de conflictos.

Destaca la demanda de talleres de alfabetización digital a través del móvil (trámites con las administraciones, manejo del correo electrónico, almacenamiento de documentos, prácticas básicas de seguridad), educación financiera y gestión económica. La brecha digital y la falta de cultura financiera son, en la actualidad, importantes factores de riesgo y vulnerabilidad.

En el último trimestre del año, como una nueva propuesta a la ya variada oferta formativa, se ofrece el taller sobre el Derecho a la Inclusión para personas perceptoras de la Renta Garantizada de más de 24 meses. Se han desarrollado tres talleres conjuntamente con los SSB de Villava, Barañain y Noain.

Las y los participantes han puntuado el interés y utilidad de los talleres (4,5/5), su duración y horario (4,2/5), los docentes de EISOL (4,8/5) y la valoración general (4,5/5). 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 con el 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.

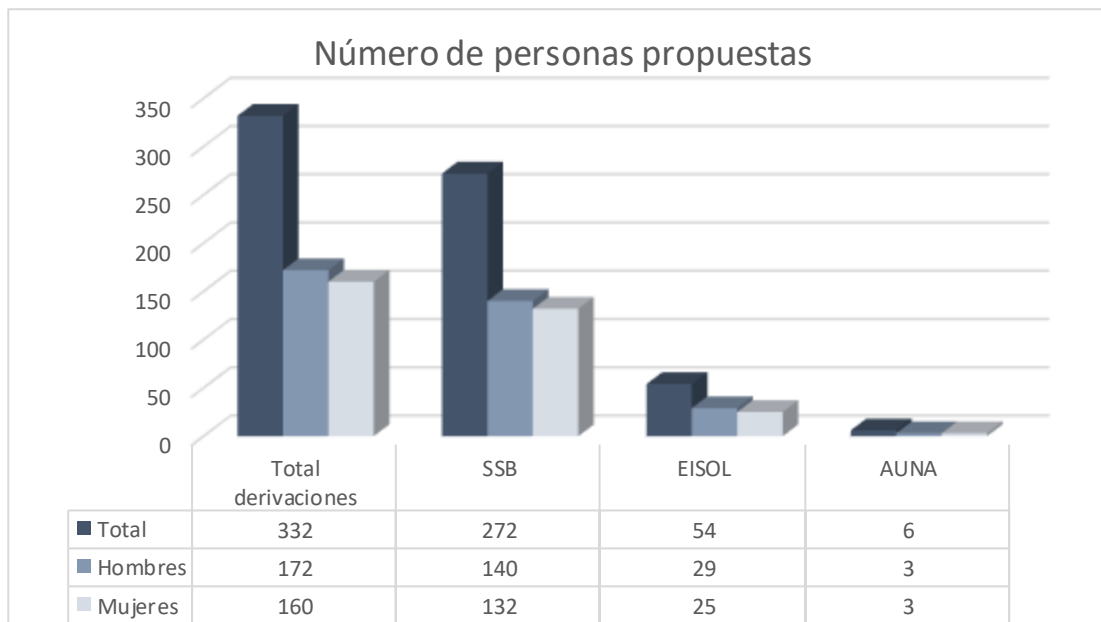
## 4.4. Protocolo de derivación a EIS

A lo largo del año 2023 EISOL CN ha recibido 66 ofertas. Para las que se han propuesto un total de 332 personas. 172 de ellas hombres, lo que suponen un 51,21% y 160 mujeres que suponen un 48,19%.

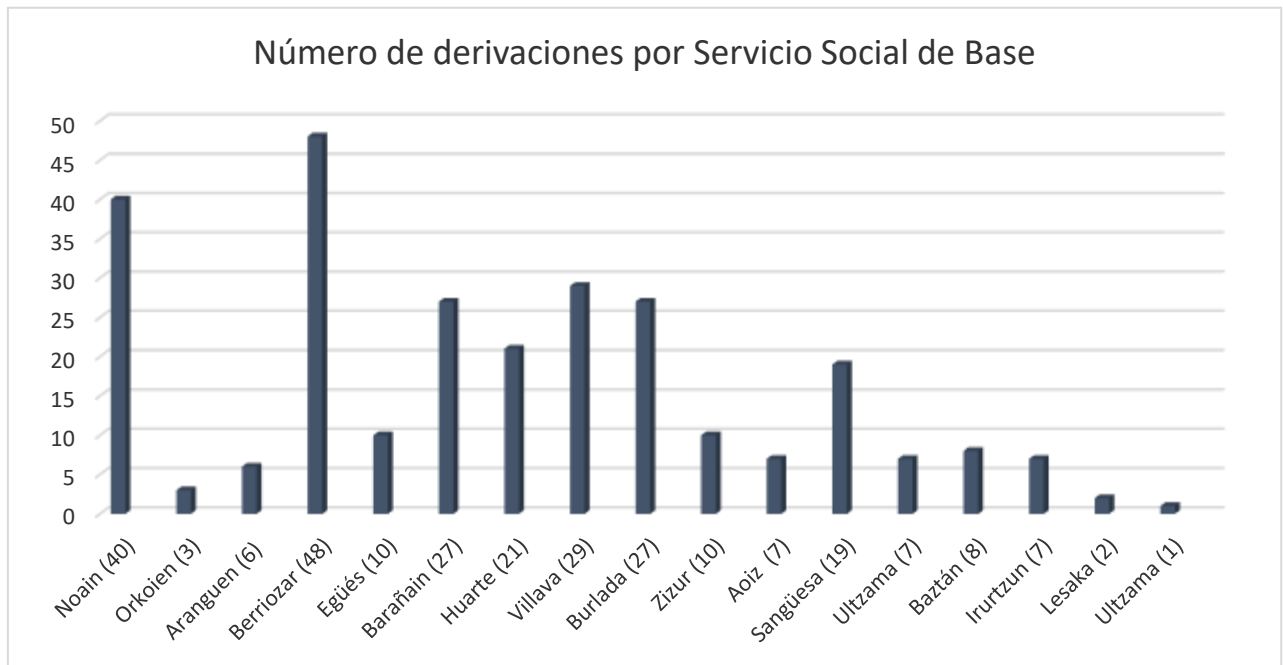
De estas 332, las candidaturas propuestas por los SSB han sido 272 personas (el 81,92% del total). 140 han sido hombres (el 51,48%) y 132 mujeres (el 48,52%).

EISOL ha propuesto 54 personas (16,26% del total). 29 de ellas hombres (53,70%) y 24 mujeres (46,30%).

Desde AUNA se han propuesto 6 personas (1,8 % del total). 3 hombres (50 %) y 3 mujeres (50 %).



El número de personas propuestas por Servicio Social de Base se distribuye de la siguiente manera:



El área de comarca de Pamplona deriva el grueso de las personas con un total de 228, le sigue Noreste con 26, y finalmente Noroeste con 18.

Se han contratado a un total de 60 personas (el 18,07% de las personas enviadas). 30 hombres (el 50 % de las personas contratadas) y 30 mujeres (el 50 %).

Del total de contrataciones, 10 personas han sido candidatas propuestas desde EISOL (el 16,66 % de las personas contratadas). 6 hombres (el 60% de las personas contratadas desde EISOL) y 4 mujeres (el 40 %).

De las personas propuestas directamente desde los SSB se ha contratado a 50 personas (el 83,34 % del total). 24 hombres (el 48 %) y 26 mujeres (el 52 %).

El 17,74% de personas que se envían desde EISOL, acaban siendo contratadas. De los SSB el 8,10%.

Finalmente se ha realizado devolución de la entrevista de selección por parte de las EIS a 118 personas de un total de 332, lo que supone el 35,54 %.

Cada profesional de EISOL dedica un 6,45% de su jornada a la atención y seguimiento de las ofertas. Tiempo no solo destinado a la recepción y posterior difusión de las ofertas, sino a la coordinación muchas veces con carácter presencial, con responsables de las EIS y Servicios Sociales de Base de referencia de las personas candidatas. El buen funcionamiento del protocolo pasa en parte, por el buen desempeño en la labor de centralizar el flujo de información y recogida de datos en el contacto con los Servicios Sociales y las propias EIS, en todas las fases del proceso.

## 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).

Por ello, 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 **31,15%** de su jornada laboral al acompañamiento en procesos de intervención individualizada y un **4,55%** adicional a intervención grupal y comunitaria y en un **16,55%** al contacto, intercambio de información y coordinación con SSB, otras administraciones y recursos especializados. La labor del equipo se desarrolla en las localidades de residencia de las personas atendidas, lo que implica desplazamientos que suponen una media del **11,15%** de la jornada laboral. Lo que supone que un **63,40%** de la jornada está directamente relacionada con la atención a las personas.

Además, la continuidad en la formación individual de cada profesional (1,45 % de la jornada durante 2023) 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. Redes de colaboración

En 2023, EISOL CN al ser absorbida en el mes de febrero por Fundación Gizain y como continuidad a la metodología de trabajo implantada en Gizain se ha potenciado la relación con los Servicios Sociales de Base y otros recursos de incorporación del área de Comarca y Norte de Navarra:

### Zonificación y creación de los grupos de inclusión social en atención primaria (GISAP)

Desde febrero, cada Servicio Social de Base de comarca de Pamplona tiene asignado un miembro del equipo como referente principal para la atención individual, las actividades grupales y el desarrollo de otras iniciativas (formación, participación en redes, contacto con empresas).

### Redes de empleo

En 2023 EISOL CN participa en las reuniones de la Mesa de Empleo de Baztan, Malerreka y Bortziriak. Iniciativa comunitaria promovida desde la oficina del SNE de Doneztebe y dinamizada por la Fundación Emplea. Integra a diferentes recursos de la zona: entidades locales, Mancomunidades de Servicios de la zona, SNE, Servicios Sociales del área (Baztan Donezte y Bortziriak), EIS Malerreka Common Zerbitzuak, Cederna Garalur, CIP Elizondo, Instituto Toki Ona, y EISOL entre otros. Durante este año se ha centrado principalmente en dos objetivos: el primero de ellos, recoger toda la oferta formativa y generar un canal de difusión de la misma. El segundo, el mapeo de las necesidades del relevo generacional de los diferentes sectores de empleo de la zona.

### Red de Empleo Social Protegido del Área de Comarca

EISOL CN participa en la creación de la Red de los ESP de los diez Servicios Sociales que integran el área de comarca. El objetivo principal de este foro es el generar un espacio en el que poder compartir experiencias de buenas prácticas, mancomunar propuestas formativas, o trabajar conjuntamente sobre las dificultades que surgen en el desarrollo de los proyectos. Los encuentros se celebran con carácter trimestral y desde el mes de enero se contará con la participación de una figura de referencia del Servicio Navarro de Empleo.

## 7. Conclusiones y estrategias

### 7.1. Conclusiones

En 2023, EISOL CN recibió **216** derivaciones, en su mayor parte hombres (**54,62%**), desde los cinco Servicios Sociales de Base del área. La edad media en ambos sexos se sitúa en torno a los **36,7** años, compartiendo características comunes: personas de origen nacional, minorías étnicas o Magreb, beneficiarias de IMV / RG, miembros adultos de una pareja con menores a cargo (y, entre las mujeres, también formando hogares monomarentales), dificultades en materia de vivienda y relaciones de familia y pareja, sin estudios primarios completos y en desempleo de larga duración.

El recurso ha intervenido con **238** personas. Nuestro análisis de los itinerarios finalizados muestra que tienen un impacto positivo en las y los participantes, con mejoras generalizadas en los ámbitos ocupacional-laboral, formativo y de recursos personales para el empleo.

### 7.2. Estrategias

Tras analizar el desempeño de equipo y los resultados alcanzados en 2023, planteamos como objetivos para 2024:

- Extender la aplicación del modelo GISAP a los Servicios Sociales de Base del área (al menos a 3 de los restantes).
- Tras analizar las necesidades del alumnado participante en los talleres, incrementar las sesiones dedicadas a alfabetización digital y búsqueda de empleo a través del móvil (al menos 2 en 2024).
- Promover y consolidar la red de empleo de la zona de Baztán. Malerreka y Bortziriak de empleo del área, en la que participan sus cinco SSB.
- Continuar con la participación de otros equipos especializados (EAIA y EAIV) en las acciones formativas grupales, bien sea con apoyos puntuales o diseñando cursos compartidos.

# ANEXO XV



MEMORIA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A INFANCIA Y ADOLESCENCIA DEL ÁREA DE  
COMARCA Y NORTE

# Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIA)

---

Área de servicios sociales de Comarca y Norte

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Atención a Infancia y Adolescencia del Área Comarca y Norte durante el año 2023. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Comarca y Norte gestionado por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	3
1.1. Casos derivados en 2023.....	3
1.2. Casos atendidos en 2023.....	5
1.3. Familias atendidas durante 2023.....	6
Características de las familias.....	5
Características de los y las menores.....	7
Características de los padres y madres.....	9
2. DESARROLLO DEL PROCESO.....	13
2.1. Características del proceso de valoración.....	13
Propuesta de intervención.....	15
Procedimiento de trabajo en la valoración.....	15
2.2. Características del proceso de intervención.....	17
Tipo de intervención realizada por el EAIA:.....	17
Procedimiento de trabajo en la intervención psicoeducativa.....	18
2.3. Características del proceso de apoyo y soporte técnico a los agentes sociales.....	18
Asesoramiento a la red técnica.....	18
Asesoramiento a la red: trabajo en red.....	19
Formación a los agentes sociales (actividades comunitarias).....	21
Coordinación con la SFYM y CSS.....	24
3. SUPERVISIÓN DEL PEIF.....	23
4. RESULTADOS.....	24
4.1. Impacto de las intervenciones.....	24
4.2. Eficiencia en la intervención.....	24
4.3. Formación.....	25
CONCLUSIONES.....	27

## 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 Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2022).
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE nº 234, de 05/06/2021).
- 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.

La finalidad de EAIA se vincula directamente a algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**: 3. Salud y bienestar, 5. Igualdad de género, 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter protector se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: promoción de salud y bienestar de las y los menores atendidos, promoción de corresponsabilidad en el cuidado y reducción de las desigualdades de las y los menores atendidos y sus familias.



## 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 2023 y casos totales con intervención durante el mismo año.

### 1.1. Casos derivados en 2023

Los Servicios Sociales de Base del área de Comarca y Norte y la Subdirección de Familia y Menores son las únicas vías de acceso al equipo. A lo largo del 2023 el EAIA ha iniciado la intervención con 49 casos. Esta proporción representa el 43,75% de los casos totales trabajados en el 2023.

**Tabla 1: ORIGEN DE LAS DERIVACIONES 2023 AREA COMARCA**

SSB	Número	%
Aranguren	0	0
Barañain	2	4,08
Berriozar	8	16,32
Burlada	5	10,20
Egues	4	8,16
Huarte	3	6,12
Noain	3	6,12
Orkoien	2	4,08
Villava	5	10,20
Zizur	5	10,20
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>75,5</b>

**Tabla 2: ORIGEN DE LAS DERIVACIONES 2023 AREA NORESTE**

SSB	Número	%
Aoiz	3	6,12
Burguete	0	0
Roncal	0	0
Salazar	0	0
Sanguesa	2	4,08
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>10,20</b>

**Tabla 3: ORIGEN DE LAS DERIVACIONES 2023 AREA NOROESTE**

SSB	Número	%
Altsasu	0	0
Doneztebe	1	2,04
Elizondo	2	4,08
Etxalar-Lesaka	2	4,08
Etxarri	0	0
Irurtzun	1	2,04
Leitza	1	2,04
Ultzama	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>14,28</b>

Un porcentaje mayoritario de los casos derivados en el año 2023 al Equipo (75%), se corresponden con casos provenientes de los Servicios Sociales de Atención Primaria del área de Comarca. Esta parte del territorio agrupa al mayor porcentaje de población Infanto-juvenil, del área territorial competencia del Equipo. El resto, un 24,48% de los casos



derivados en 2023, proceden, principalmente, de zonas rurales, situadas en el Noreste y Noroeste de la Comunidad Foral de Navarra.

## 1.2. Casos atendidos en 2023

Durante el año 2023 el EAIA Comarca y Norte ha atendido un total de 112 familias, que se distribuyen en torno a las áreas de competencia territorial del Equipo, de la siguiente manera.

**Tabla 4: ORIGEN CASOS ATENDIDOS 2023 AREA COMARCA**

SSB	Número	%
Aranguren	3	2,68
Barañain	7	6,25
Berriozar	15	13,39
Burlada	11	9,82
Egues	12	10,71
Huarte	4	3,57
Noain	8	7,14
Orkoien	6	5,36
Villava	8	7,14
Zizur	12	10,71
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>76,77</b>

Es significativa la predominancia de los casos pertenecientes a los SSB de Berriozar, Burlada, Egüés y Zizur que representa al 44,63%. Dichos servicios agrupan a núcleos elevados de población Infanto-juvenil.

**Tabla 5: ORIGEN CASOS ATENDIDOS 2023 AREA NORESTE**

SSB	Número	%
Aoiz	4	3,67
Burguete	0	0
Roncal	3	2,68
Salazar	0	0
Sanguesa	2	1,89
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>8,24</b>

**Tabla 6: ORIGEN CASOS ATENDIDOS 2023 AREA NOROESTE**

SSB	Número	%
Altsasu	2	1,69
Doneztebe	2	1,69
Elizondo	4	3,57
Etxalar-Lesaka	3	2,68
Etxarri	0	0
Irurtzun	1	0,99
Leitza	2	1,69
Ultzama	3	2,68
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>14,99</b>

## 1.3. Familias atendidas durante 2023

Durante el año 2023 el EAIA Comarca y Norte ha atendido un total de 112 familias.



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

	Casos atendidos	N.º menores
Enero	66	114
Febrero	61	107
Marzo	61	103
Abril	55	93
Mayo	59	100
Junio	54	95
Julio	51	87
Agosto	53	96
Septiembre	58	104
Octubre	56	101
Noviembre	53	99
Diciembre	51	94

La media de casos atendidos mensualmente durante el año 2023 ha sido de 56,5 casos

**Tabla 8: CASOS ABIERTOS Y CERRADOS EN EL 2023**

	Abiertos	Cerrados
Enero	3	6
Febrero	1	3
Marzo	3	7
Abril	1	2
Mayo	6	7
Junio	2	9
Julio	6	6
Agosto	8	3
Septiembre	8	6
Octubre	4	6
Noviembre	3	6
Diciembre	4	3
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>64</b>

Durante el ejercicio del año 2023 ha existido un desequilibrio entre los casos abiertos y cerrados, probablemente por la dificultad de los SSB para poder derivar diferentes casos en distintas circunstancias y gradientes. Es un elemento de mejora a considerar en la coordinación.

El 75,89% de los casos con los que ha trabajado el Equipo durante el 2023, se han iniciado en este mismo año o en el año anterior. La media de intervención actual del Equipo en casos tipo es de un año y medio. El tiempo de intervención planteado como criterio general es de 18 meses.

El 24,09% 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.

### **Características de las familias**

El 90,17% de casos atendidos presentan antecedentes de intervención por parte de los SSB. De este porcentaje el 87,12% ha sido atendido por el Programa de Infancia y Familia y el

12,87% restante ha recibido el apoyo de otros programas de atención primaria. En todos ellos se ha realizado una valoración inicial.

Recaltar que el 9,83% de los casos que no cuentan con intervención por parte de los Servicios Sociales de Atención Primaria, hacen referencia a situaciones que han sido derivadas vía urgencia al Equipo, ante la gravedad de los hechos acaecidos y que no hay llegado a requerir la implantación de una medida de protección superior. Asimismo, en este grupo se encuentran sistemas familiares, cuya intervención ha sido solicitada por el juzgado y otras cuestiones excepcionales que solicita la SFYM.

**Tabla 9: TIPO DE HOGAR**

	Frecuencia	%
Pareja con hijos	29	25,89
Madre sola con hijos	31	27,68
Padre solo con hijos	2	1,78
Madre sola con hijos, conviviendo con familiares	8	7,14
Reconstituida	4	3,57
Pareja con hijos, conviviendo con familiares	0	0
Padre solo con hijos, conviviendo con familiares	1	0,89
Acogimiento familia extensa	4	3,58
Progenitores separados (intervención ambos núcleos)	17	15,18
Progenitores separados (intervención un núcleo)	16	14,29
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100</b>

Destaca de manera muy significativa tres tipos de configuración familiar por encima de otra tipología, en torno a la que se agrupa el 84,79% de los núcleos familiares con los que se ha intervenido durante el 2023:

- En el 29,47% de los sistemas familiares los progenitores se encuentran separados y presenta un elevado nivel de conflictividad. Dentro de este perfil se encuentran casos que son derivados por el juzgado. Por último, señalar que dentro de este grupo se interviene con los dos núcleos y en ocasiones solo con uno dado que si bien el progenitor no custodio ha sido informado, este no mantiene contacto con el menor. Esto agrava los problemas internos, la falta de cohesión en la atención a los hijos e hijas, la instrumentalización de los mismos y la escasa toma de conciencia.
- Destaca el predominio de los sistemas monoparentales con una proporción 29,46%. Dentro de este tipo de hogar son mayoritariamente significativos los núcleos, en los que la figura de referencia es la materna con un 27,68%, frente a los que es la paterna con un 1,78%. Lo que indica el predominio del cuidado por parte de las mujeres y los problemas de conciliación para la atención a hijos e hijas junto con la actividad laboral, incidiendo en sobrecarga y en problemas de atención.



**Tabla 10: PROCEDENCIA**

	Frecuencia	%
África	13	7,78
Asia	4	2,39
Latinoamericana	33	19,77
España	110	65,87
Otros países Unión Europea	7	4,19
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100</b>

El porcentaje mayoritario de los progenitores atendidos durante el año 2023, corresponde con población autóctona (65,87%). Destaca una proporción elevada de personas que proceden de Latinoamérica (19,76%), seguida de un 7,78% de las procedentes de África. Lo que indica que las mayores dificultades de parentalidad están relacionadas con la cultura y modelos familiares propios, lo que a su vez plantea el cuestionamiento de los aprendizajes del cuidado y la transmisión de valores.

### **Características de los y las menores**

Durante el año objeto de esta memoria se han atendido un total de 181 menores.

En lo concerniente a la distribución por sexo de los y las menores con los que se ha llevado a cabo la intervención en el año 2023, no se detectan diferencias significativas en la proporción de niñas (49,17%) y de niños (50,83%).

**Tabla 11: NÚMERO DE MENORES**

	N.º 1º Hijo/a	N.º 2º Hijo/a	N.º 3º Hijo/a	N.º 4º Hijo/a	Total
Niña	52	26	10	1	89
Niño	60	26	5	1	92
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>52</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>181</b>

Un porcentaje mayoritario de los núcleos familiares atendidos en el 2023 (86,60%) tienen entre uno y dos hijos o hijas. De este grupo destaca los sistemas que tiene un hijo o hija (53,57%). El resto de familias, 13,40% son consideradas numerosas, destacando la presencia de familias con tres hijos o hijas. Principalmente los hogares se conforman con familias tipo en cuanto a número de hijos e hijas, optando por dos, lo que señala que el control de natalidad ejerce de manera efectiva en la decisión de tener o no hijos/as con el consiguiente cuidado que ello supone.

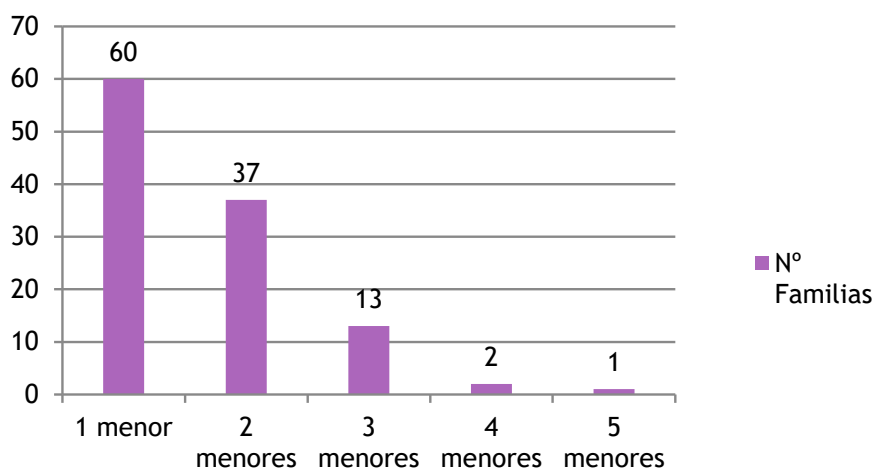


GRÁFICO 1: Número de menores por familia

El 40,66% de las personas menores de edad, atendidos por EAIA Comarca y Norte durante el año 2023, se encuentran en el intervalo de edad 0-12 años, que corresponde con la población de atención prioritaria por parte del sistema de protección. Y permite una incidencia de mayor alcance y envergadura.

En este grupo se encuentran aquellos núcleos familiares, con alto riesgo de desarrollar situaciones de desprotección severas, por presencia de factores asociales en figuras adultas, y dada la elevada vulnerabilidad de los menores. Así, como aquellos casos catalogados de situación de desprotección moderada, que requieren la intervención psicoeducativa del Equipo.

El resto de menores que se encuentra en el intervalo de 12 a 18 años (59,34%) están adscritos principalmente, con situaciones donde las personas menores de edad, se encuentran insertos en el ciclo vital de adolescencia y pueden estar manteniendo conductas, que entrañan un riesgo para su propio desarrollo e integridad y el de otras personas de su entorno.

### Rango de edad de Menores

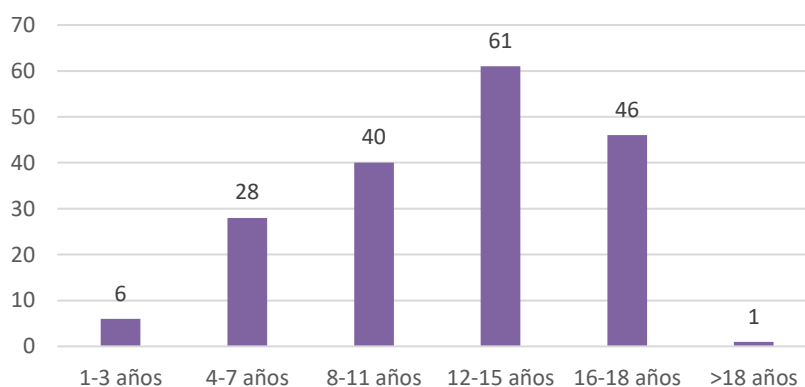


GRÁFICO 2: Distribución de los y las menores por edad

En cuanto a las características asociadas a las y los menores, presentan mayoritariamente problemas de salud mental. Esta circunstancia puede estar asociada al impacto que ha podido generar la conducta parental en sus hijos e hijas. En este sentido, destacar, que una proporción importante de los y las menores atendidas por el Equipo, perciben la atención

del Centro de Salud Mental Infanto- Juvenil. Este recurso se configura como pieza clave del engranaje del proceso valoración clínica y posterior trabajo reparativo.

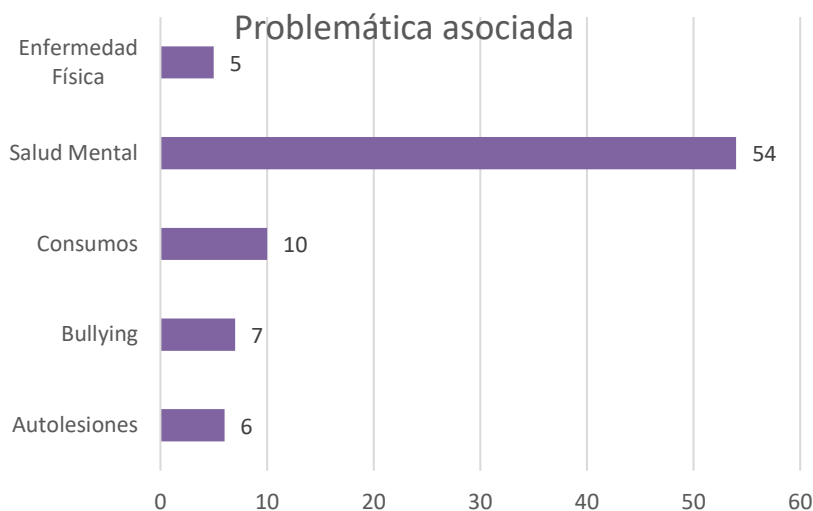


GRÁFICO 3: Características asociadas a menores

### *Características de los padres y madres*

La mayor proporción de los progenitores con los que se ha intervenido durante el año 2023 están insertos en el intervalo de **36-60 años**. Con una presencia del **78,27%** en las madres y con una proporción de **84,13%** con los padres.

Se constata una diferencia entre la proporción de que se insertan dentro del intervalo de **46-60 años**, con un porcentaje de **53,97%** padres frente a la figura materna con **31,07%**.

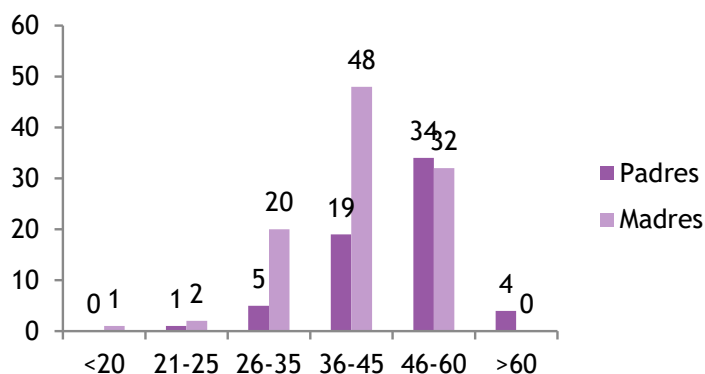


GRÁFICO 4: Distribución de las madres y padres por edad

En lo referente al nivel educativo, la mayoría de progenitores cuentan con la educación primaria y/o secundaria, así como formación profesional. En este grupo se encuentran un **74%** de las madres y un **64,5%** de los padres.

Se observa una diferencia entre las madres que cuentan con educación secundaria y/o estudios superiores (**37%**), frente a los padres que es de **24,18%**.

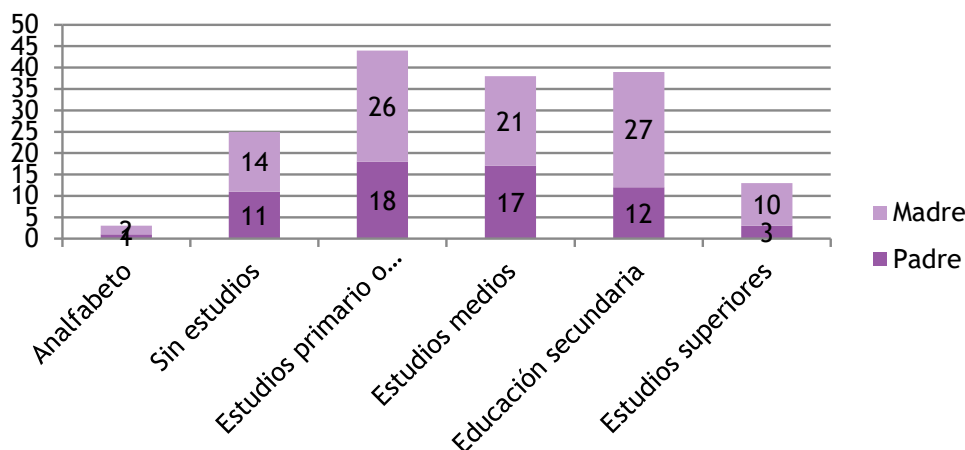


GRÁFICO 5: Nivel educativo de madres y padres

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%) y en segundo lugar la renta garantizada (30,76%).

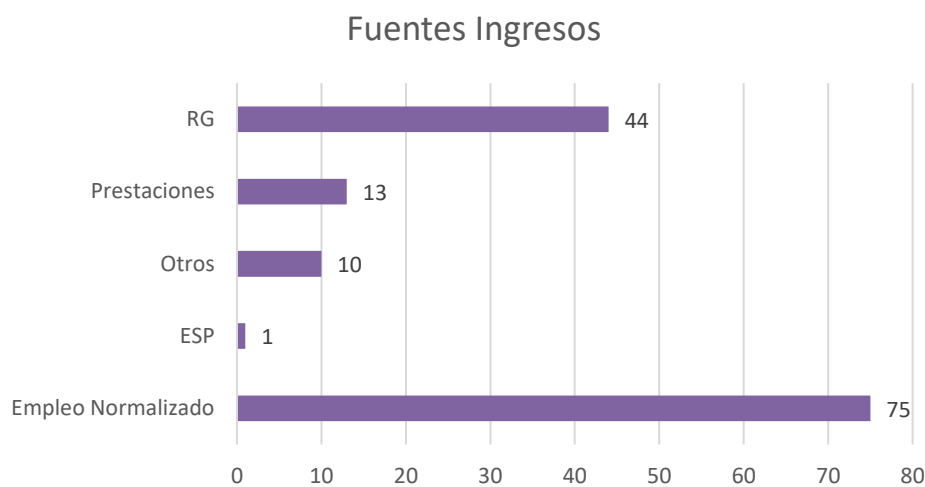


GRÁFICO 6: Fuentes de ingreso

Otros factores asociados son esenciales en la interacción y atención a menores y por consiguiente en la existencia de una situación de riesgo de desprotección (gráficos 7)

## Características asociadas a progenitores

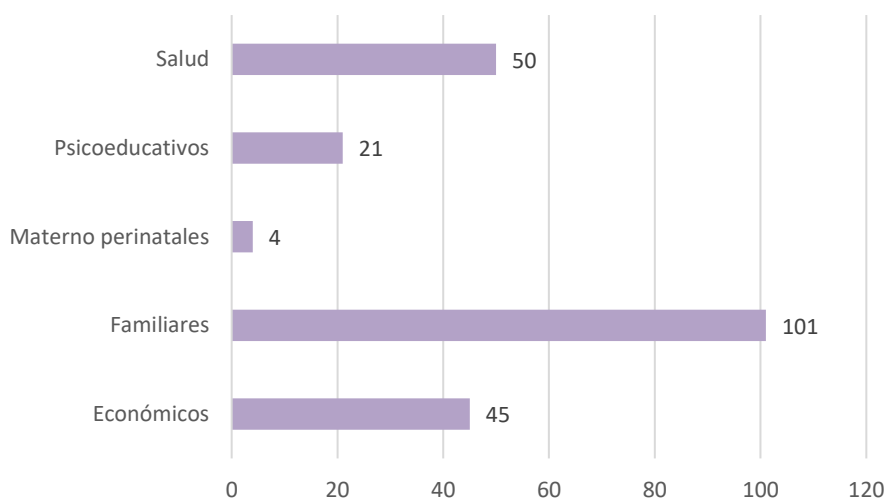


GRÁFICO 7: Características asociadas a progenitores

La mayoría de los sistemas familiares con los que ha intervenido el EAIA durante el 2023, presentan al menos uno, o dos factores asociados que determinan el trato y la atención que se dispensa a las y los menores y, por ende, el mantenimiento o reducción de la situación de riesgo de desprotección.

Los factores familiares, es el factor asociado que mayor presencia tiene, con una proporción **45,70%**. Dentro de este, se incluyen aquellas cuestiones, relacionadas con la existencia de una dinámica familiar disfuncional: roles parentales invertidos; menores parentalizados, falta de definición de la jerarquía familiar; conflictos de pareja, estilos de comunicación no eficaces: elevado nivel de conflictividad.

Por ello es fundamental que tanto la valoración diagnóstica, junto con la posterior intervención psicoeducativa se ejecuten desde una perspectiva sistémica.

En el **22,62%** de los núcleos familiares con los que ha intervenido las y los profesionales del EAIA Comarca y Norte, alguno de los progenitores presenta problemas de salud mental, presencia de inestabilidad emocional y/o dificultades para manejar sus propias emociones. En muchas ocasiones estos déficits les impiden proporcionar un modelo de regulación y contención emocional a sus hijos e hijas.

Las dificultades del sistema en torno a la satisfacción de las necesidades básicas de primer orden (acceso a una vivienda, precariedad económica, inestabilidad laboral), suelen ser factores denominados económicos (**20,30%**) cuya existencia, configuran factores de estrés, que pueden determinar el ejercicio de la parentalidad. En este sentido se ha podido observar que la prioridad en satisfacer estas cuestiones, coloca en un segundo plano, otro tipo de necesidades de las y los menores, como pueden ser: afecto, estimulación supervisión, establecimiento de normas y límites.

La satisfacción de estas necesidades, son algunas de las cuestiones entorno a la que se agrupan los factores asociados psicoeducativos, que configuran el **9,50%** de las problemáticas asociadas que presentan los casos trabajados por el Equipo en 2023.



**Tabla 12: CARACTERÍSTICAS ASOCIADAS A PRONOSTICO RECUPERABILIDAD (%)**

	Padres	Madres
Conciencia de problema	60,66	75,25
Motivación para el cambio	52,54	62

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. El factor género muestra cómo las madres, presentan una proporción algo más alta que los padres, en lo referente a la motivación para el cambio y conciencia del problema, por lo que recae sobre ellas la mejora de las competencias parentales.

Igualmente, los equipos EAIA trabajan con los padres para fomentar su toma de conciencia y motivación para cambio, así como para asumir el papel que como progenitor le corresponde en la atención a sus hijos e hijas y la educación compartida en la corresponsabilidad de la atención y cuidado de menores.

**Tabla 13: VIOLENCIA DE GENERO**

	Frecuencia	%
No	76	67,87
Si	25	22,32
Sospecha	11	9,81

Los núcleos familiares con las que se ha intervenido desde el EAIA Comarca y Norte, a lo largo del año 2023, presentan Violencia de Género en un **22,32%**. Esta circunstancia genera en los y las menores un daño por partida doble. El hecho de estar expuestos a situaciones de violencia severa, puede originar un daño en su desarrollo psicosocial. Al mismo tiempo las consecuencias de la violencia que recibe la figura materna, pueden determinar la atención y protección que esta dispensa a sus hijos o hijas.

El perfil tipo aproximado del total de las familias que han sido objeto de intervención por parte del EAIA Comarca y Norte en el 2023, se corresponde con núcleos monoparentales a cargo de madre (**27,67%**) y progenitores que se encuentran separados con un alto nivel de conflictividad (**29,45%**). En este último grupo, se encuentran muchos de los casos judicializados o que han sido derivados directamente del juzgado, solicitando una intervención por parte del Equipo. Por último se sitúan las parejas con hijos e hijas (**25,89%**)

La mayoría de los casos con los que ha intervenido el Equipo, 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 hijo/a o 2 por familia por familia. La mayoría de los y las menores con los que ha intervenido se encuentran en el intervalo de 0-14 años (**74,36%**). Los padres y madres presentan estudios primarios, secundarios y/o formación profesional 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 están adscritas a los factores familiares (**45,70%**), factores de salud (**22,62%**), económicos (**20,30%**) y psicoeducativos (**9,30%**).

## 2. DESARROLLO DEL PROCESO

Los casos que son derivados al Equipo son atendidos a través de un procedimiento estructurado cronológicamente. Este proceso se organiza en torno a 2 fases: recepción-valoración con una duración estimada de 3 meses y la Intervención Psico-socio-educativa. 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 2023. 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 y otros derivados directamente de la Subdirección de Familia y Menores con un Plan de Caso ya definido, que pasan sin mayores preámbulos a la fase de Intervención. 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.

Durante el año 2023, el Equipo inició el proceso de valoración diagnóstica con 49 casos. De ellos un **77,55 %** fueron notificados, tras ejecutarse valoración inicial, con un gradiente de desprotección severo, un **20,40%** con un gradiente severo y un **2,04%** con un gradiente leve. Estos últimos corresponde a situaciones que ha solicitado la valoración la Sección de Guarda, perteneciente a la SFYM.

### 2.1. Características del proceso de valoración

Tras la recepción del caso, se inicia el proceso de valoración con la intervención de las distintas profesionales del equipo a fin de valorar el gradiente de desprotección existente, 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 diagnóstica. En los 34 casos en los que se ha completado el proceso de valoración diagnóstica durante el 2023 se ha constatado la siguiente tipología de la situación de riesgo de desprotección

**Tabla 14: TIPOLOGIA DE DESPROTECCION VALORADA**

	Frecuencia	%
Maltrato físico	4	6,78
Negligencia necesidades básicas	7	11,87
Negligencia necesidades de seguridad	7	11,87
Negligencia psíquica: abandono emocional	15	25,43
Negligencia formativa	2	3,38
Maltrato emocional	8	13,56
Abuso sexual	0	0
Incapacidad parental	10	16,95
Inducción a la delincuencia	0	0
M.P. Asociales	0	0
Explotación laboral	0	0
Maltrato prenatal	0	0
Otras tipologías	6	10,16

La tipología de desprotección que más presencia tiene en los casos valorados por EAIA es la negligencia (52,52%) que está representado por todas sus modalidades, aunque la que mayor proporción se presenta en la negligencia a las necesidades psíquicas con un 25,42% seguida de la ejecutada sobre las necesidades de seguridad (11,86%) y las necesidades básicas (11,86%). En lo referente a las tipologías, cuya característica es la “acción” en su ejecución, predomina el maltrato emocional con una 13,55%.

Atendiendo a esto datos, se podría decir que destaca la presencia de déficits y daños sobre las necesidades afectivas de los menores (negligencia psíquica y de seguridad y maltrato emocional). Esto puede producirse en aquellos sistemas familiares, donde existen déficits severos en lo referente a la satisfacción de las necesidades de primer orden (acceso a vivienda, precariedad económica), lo que hace que los progenitores prioricen las necesidades de carácter instrumental, posponiendo la satisfacción de las de índole afectiva. Otra de las tipologías que presenta una proporción notable, es la incapacidad parental de manejo de conducta de infantil y adolescente, que suele adscribirse a situaciones en las que los progenitores presentan déficits, para manejar los problemas de conducta que presentan sus hijos e hijas en el momento del ciclo vital de la adolescencia.

En el apartado de “otras tipologías” recogemos situaciones que no se ajustan a las recogidas en esta tabla. Estos casos corresponden con solicitudes específicas realizadas por el Negociado de guarda (recoger información sobre progenitores, en los que la guarda y custodia de sus hijos e hijas, la ostenta la administración pública de otras comunidades) y casos con elevada conflictividad entre los progenitores donde el Juzgado solicita la intervención del Equipo.

**Tabla 15: GRADIENTE DE DESPROTECCION VALORADO EAIA**

	Frecuencia	%
Leve	9	26,5
Moderado	16	47,03
Severo	8	23,53
Muy severo	1	2,94
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

El 47,03% de los casos que valora el EAIA Comarca y Norte en el 2023 se corresponden con situaciones con un gradiente de desprotección moderado en el que se implanta una intervención psicoeducativa realizada con los recursos del propio Equipo.

El 26,46% de los casos restantes se adscriben a situaciones severas o muy severas, donde los casos, que presenta un gradiente de desprotección severo, son remitidos a recursos de preservación familiar dependientes de los Servicios Sociales de Atención Primaria y los muy severos a los Servicios de Atención Secundaria.

Por último, señalar que el 26,4% de los casos valorados por el EAIA durante el 2023, se catalogan como leves o de vulnerabilidad a la desprotección y son remitidos de nuevo a los SSB con una propuesta de intervención.

En este contexto es necesario señalar, que si bien la mayoría de los casos valorados por EAIA, coinciden el gradiente con el evaluado por parte de los SSB, no sucede lo mismo con una proporción donde ha sido derivados con un gradiente de moderado y tras la valoración diagnóstica del EAIA se ha constatado que eran severos. Esta diferencia ha podido ser producida, por el hecho, que algunas de las derivaciones, se han realizado sin finalizar la valoración inicial. Es, en estas circunstancias, donde el EAIA ha podido suponer un apoyo en la tarea valorativa.

### **Propuesta de intervención:**

Tras ejecutar el proceso de valoración, los y las profesionales de EAIA, proponen las necesidades de intervención. En la mayoría de los casos, las necesidades se han correspondido con los criterios de intervención del equipo. En los casos en los que la intervención requerida ha superado sus competencias, se ha propuesto su derivación a otros recursos del sistema de protección.

**Tabla 16: DECISIONES ADOPTADAS POR EAIA**

	Frecuencia	%
Cierre y derivación SFYM	1	2,94
Elaborar Plan de Intervención (EAIA-PEIF)	23	67,65
Cierre y apertura en intervención. Riesgo leve	2	5,88
Cierre y apertura en intervención. Vulnerabilidad	5	14,70
Cierre y archivo	3	8,83
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Tras completar el proceso de valoración diagnóstica, el EAIA propone elaborar un Plan de intervención para favorecer la preservación familiar (EAIA-PEIF) en un **67,65%** de los casos. En un **20,58 %** de los casos valorados propone remitirlo a los Servicios Sociales de Base para realizar una intervención o seguimiento a través de un Plan de Apoyo Familiar que se pondrá en marcha con los recursos existentes a nivel comunitario.

**Tabla 17: PROPUESTA INTERVENCIÓN EAIA**

	Frecuencia	%
Intervención EAIA	18	52,94
Derivación PEIF	5	14,71
Derivación SSB	10	29,41
COA-SFYM	1	2,94
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Tras la valoración diagnóstica del EAIA un **52,94%** de los casos son atendidos por EAIA, un **(14,71%)** se proponen a PEIF y el resto a los SSB.

Señalar que, durante el 2023, se han realizado **14** revaloraciones tras el proceso de intervención psicoeducativa por parte del Equipo. En tres de los casos, ha descendido su gradiente de desprotección de moderado a leve. En 10 casos ha superado el gradiente, pasando de moderado a severo. Estos casos han sido derivados a recursos como PEIF o PEA. En un caso ha pasado de moderado a muy severo y se ha derivado a la SFYM.

### **Procedimiento de trabajo en la valoración**

El proceso de valoración se realiza aproximadamente 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:

- Instrumento para la evaluación de las situaciones de desprotección infantil de la Comunidad Foral de Navarra.
- 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/a y supervisado/a tanto por la Coordinadora como por el resto de profesionales que conforman el Equipo (trabajo interdisciplinar) que se realiza en las reuniones de equipo semanales.

Se realizan **dos tipos de valoraciones**: la valoración educativa a cargo de las Educadoras Sociales y la valoración psicológica realizada por la Psicóloga. A continuación, se detallan algunos de los objetivos planteados en cada una, así como las herramientas para trabajar su consecución:

- Valoración educativa:
  - **Algunos de los objetivos a concluir en dicha valoración son**:
    - Establecer vínculo con la familia.
    - Observación del estado de la vivienda.
    - Explorar entorno y redes familiares de apoyo.
    - Estilos educativos de los progenitores.
    - Explorar las funciones parentales.
    - Explorar el vínculo y apego de los menores.
  - Metodología/técnicas para ello:
    - Escucha activa.
    - Observación.
    - Entrevista semiestructurada, datos familiares.
    - Ecomapa.
    - Ficha de valoración observación sistémica.
    - Entrevista ECP-12.
    - Cuestionario PEE estilos educativos.
    - Test competencias parentales –Barudy.
    - Fichas guía salud, relaciones interpersonales.
    - Escala funcionamiento parental.
- Valoración psicológica:
  - **Objetivos** a valorar:
    - Crear alianza terapéutica.
    - Recabar información sobre la composición familiar, historia familiar y acontecimientos vitales significativos.
    - Valorar el funcionamiento psicológico de padres/madres o responsables y otros adultos convivientes o no con las personas menores de edad.
    - Evaluar la capacidad de cuidado de padres/madres o responsables y otros adultos convivientes o no con las personas menores de edad.
    - Explorar los estilos de apego.
    - Estudiar las relaciones familiares y dinámica familiar.
    - Evaluar las características individuales a nivel psicológico de las personas menores de edad.

- Recoger la existencia o no de indicadores de malestar psicológico y daño significativo.
- Indagar sobre los factores de protección.
- Obtener información sobre motivación al cambio
- **Metodología:**
  - El proceso de valoración psicológica se llevará a cabo a través de sesiones tanto grupales como individuales, llevándose a cabo en sesiones, aproximadamente de una hora de duración aproximadamente y prioritariamente en espacios de Centros de Servicios Sociales, Servicios Sociales de Base o Ayuntamientos.
  - 1 sesión con todos los miembros de la familia.
  - 2 sesiones con cada progenitor o persona al cuidado de las personas menores de edad.
  - 1 sesión con cada persona adulta que forme parte del núcleo familiar y sea relevante para el desarrollo de las personas menores de edad.
  - 1 o 2 sesiones con cada menor.
- Algunas **herramientas/técnicas** para conseguirlos:
  - Entrevista semiestructurada
  - Observación
  - Genograma
  - Línea de vida
  - Historia de vida
  - Cuestionario para la evaluación de adoptantes, cuidadores, tutores y mediadores (CUIDA)
  - CaMir-R
  - Sistema de Evaluación de Niños y Adolescentes (SENA)
  - Dibujos
  - Juego libre

## 2.2. Características del proceso de intervención

Tras ejecutar el proceso de valoración, las profesionales de EAIA proponen las necesidades de intervención. En la mayoría de los casos, las necesidades se corresponden a los criterios de intervención del equipo. En los casos en los que la intervención requerida supera sus competencias, son derivados a otros recursos del sistema de protección.

### *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 año 2023 se han realizado intervenciones psicoeducativas en el 67,85% de los casos donde se ha implantado la fase de intervención. El resto de los casos trabajados durante dicho año presentan las siguientes circunstancias:

- Están pendientes de completar el proceso de valoración diagnóstica, dado que han sido iniciados antes de acabar el año 2023.
- Han sido finalizados, tras completar la valoración diagnóstica, porque presentaban un gradiente de desprotección leve y han sido derivados a los SSB.
- Superaban las competencias del equipo (gradiente severo y muy severo) y han sido remitidos a otros recursos de preservación familiar o a los Servicios Sociales de Atención Secundaria.



Dentro de este apartado cabe destacar los 45 asesoramientos profesionales y/o familiares que han realizado en mayor parte la trabajadora social del equipo y en algunas ocasiones la coordinadora del mismo, junto con los SSB dentro del marco de la Red de Protección Infantil. 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.

### ***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 4 mensuales por caso. 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 en la reunión de Equipo desde un punto de vista interdisciplinar. En esta misma línea se realiza un trabajo de revisión de la evolución de la intervención, en los espacios individuales que mantiene la Coordinadora del Equipo con la persona referente del caso.

### **2.3. 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. El EAIA Comarca y Norte ha destinado una parte de su trabajo, a través de la figura de Trabajo Social, 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 Intervención” y el “Informe de finalización” de 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.

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. Tales como: recursos sociales, educativos, sanitarios, judiciales, cuerpos de seguridad, incorporación socio-laboral, violencia de género, especializados en varios sistemas, protección y comunitarios.

### ***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 Comarca y Norte 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 valoración inicial: 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, instrumento de valoración de gravedad.
- 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 inicial.
- 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 gravedad severa que requieren de una medida de protección inmediata.
- 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.

El asesoramiento técnico es una de las tareas que la Trabajadora Social y la coordinadora realiza de forma habitual con los diversos agentes pertenecientes a los Servicios Sociales de Base. De hecho, a día de hoy, la profesional no lleva ningún caso como referente, siendo una de sus principales funciones el establecimiento de redes y el manejo fluido de las relaciones con los y las profesionales de los SSB.

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

El EAIA Comarca y Norte participa en el mantenimiento y creación de redes 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 como figuras de asesoramiento y seguimiento.



- Las profesionales del EAIA Comarca y Norte responsables de la participación en las redes mantienen una implicación activa en las redes del Área de Comarca, Noreste y Noroeste que se distribuye de la siguiente manera:

Se realizan coordinaciones con la Red de Protección Infantil, periódicamente (cada servicio establece su temporalidad, siendo la media de 2 meses) con los Servicios Sociales de Base, Centro de Salud y Centros Educativos para promover la detección de nuevos casos, establecer las líneas de trabajo definidas por objetivos y agentes de ejecución y para analizar la evolución de los que se han hablado en reuniones previas. Cada agente expone el trabajo que ha realizado y se evalúa su recorrido, tomando decisiones de continuar en seguimiento, establecer las tareas a realizar o derivar a los recursos pertinentes como el EAIA.

**Tabla 18: COORDINACIONES EN RED DE PROTECCIÓN INFANTIL 2023**

SSB Altsasu	4
SSB Aoiz	4
SSB Aranguren	0
SSB Barañain	10
SSB Berriozar	10
SSB Burguete	4
SSB Burlada	2
SSB Doneztebe	6
SSB Egues	5
SSB Elizondo	5
SSB Etxalar- Lesaka	4
SSB Etxarri	4
SSB Huarte	1
SSB Irurtzun	5
SSB Leitza	8
SSB Noain	7
SSB Orkoien	3
SSB Roncal	5
SSB Salazar	5
SSB Sanguesa	4
SSB Ultzama	6
SSB Villava	0
SSB Zizur	11
<b>Total</b>	<b>113</b>

Por otro lado, se convocan “Grupos de trabajo en Red” a demanda de los diversos agentes que intervienen en un caso con una familia en concreto. En 2023 se ha trabajado de esta forma en el siguiente número de ocasiones:



**Tabla 19: GRUPO DE TRABAJO EN RED POR CASO 2023**

SSB Altsasu	1
SSB Aoiz	2
SSB Aranguren	0
SSB Barañain	2
SSB Berriozar	3
SSB Burguete	0
SSB Burlada	6
SSB Doneztebe	3
SSB Egues	2
SSB Elizondo	2
SSB Etxalar- Lesaka	0
SSB Etxarri	0
SSB Huarte	0
SSB Irurtzun	1
SSB Leitza	1
SSB Noain	2
SSB Orkoien	2
SSB Roncal	2
SSB Salazar	0
SSB Sanguesa	2
SSB Ultzama	0
SSB Villava	0
SSB Zizur	2
<b>Total</b>	<b>33</b>

Esta es una práctica que observamos va aumentando su frecuencia debido a que el trabajo en red, potencia la necesidad de coordinarse para trabajar todos los y las agentes intervinientes en la misma línea.

### **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 éstas desemboquen en situaciones de riesgo de desprotección. Dentro de las propias redes de protección, se van organizando pequeñas sesiones de formación en función de las necesidades.

**Tabla 20: FORMACIÓN DE AGENTES EDUCATIVOS Y ACCIONES COMUNITARIAS 2023**

<b>Actividad</b>	<b>N.º sesiones</b>	<b>N.º Participantes</b>
Sesión formativa a las redes sobre II Manual de procedimiento en el marco de la protección infantil en la Comunidad Foral de Navarra. Estructura del sistema, detección y notificación.	6	120
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>120</b>



### *Coordinación con la SFYM y CSS*

Durante el 2023 se han realizado coordinaciones tanto con las y los técnicos del Negociado de valoración de las situaciones de desprotección, así como con el resto de profesionales, que conforman la red de atención primaria y secundaria a través de los espacios denominados Grupos técnicos de infancia del área y Grupos técnicos de infancia de Navarra.

*-Reuniones de Coordinación EAIA 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. Las reuniones con el Negociado de valoración son bimensuales, habiendo realizado un total de 6 reuniones durante el 2023.

*-Reuniones Grupo Técnico de Infancia de Área:* grupo de Trabajo técnico a nivel de área de servicios sociales donde se abordan cuestiones técnicas que tengan que ver con la elaboración de protocolos, con la aplicación del Manual, con los informes, con la transmisión de información sobre nuevos recursos, con detección de necesidades específicas de la zona. Periodicidad trimestral. Desde el CSS Comarca y Norte acude la Coordinadora del CSS, Coordinadora y Coordinadora del EAIA. En el año de 2023 se ha participado en 4 reuniones de este tipo.

*-Reuniones Grupo Técnico de Infancia de Navarra:* grupo de trabajo a nivel autonómico donde se centralizan y abordan las propuestas de trabajo que se realice en las diferentes áreas. Desde el CSS Comarca y Norte acude la Coordinadora del Centro de Servicios Sociales y la coordinadora del EAIA. La Coordinadora del EAIA ha acudido durante el 2023 a 4 reuniones.

*- Reuniones de los Servicios Sociales de Atención Primaria (SSAPS);* grupo de trabajo técnico del área a la que acuden educadoras sociales y trabajadoras sociales de cada SSB, que forman parte de cada área y la Coordinadora del EAIA. En estos espacios se tratan los temas que se trasladan del Grupo técnico de Infancia del área y de Navarra y todas aquellas cuestiones específicas que surjan en cada área concreta. Durante el año 2023 la Coordinadora del EAIA ha acudido a 4 reuniones del área de Comarca. Señalar que, actualmente estas reuniones entre los SSB y EAIA solo se están desarrollando en el área de Comarca, mientras que en las áreas noreste y noroeste no están implantadas.

Por otro lado, y en ámbito de la coordinación de los Equipos que conforman el Centro de Servicios Sociales de Comarca y Norte, la Coordinadora del EAIA Comarca y Norte ha participado en reuniones de carácter mensual (*12 en total*) tanto con el resto de Coordinadoras de los Equipos que pertenecen al CSS, como con la Coordinadora de éste. En estos espacios se han tratado cuestiones sobre el funcionamiento del Centro y las actuaciones Inter equipos. Asimismo, y en el contexto de intervención Inter equipos, 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 (*4 casos con EISOL y 4 casos EAIV*).

### 3. SUPERVISIÓN DEL PEIF

El EAIA asume la supervisión de los equipos por área de PEIF desde su modificación en 2021, lo que ha supuesto la generación de un protocolo de actuación y la asunción de su supervisión por los EAIA. Esto ha conllevado una serie de actuaciones que han permitido, por un lado, la asignación directa de casos, y por otro, el establecimiento de estructuras de soporte y coordinación al respecto.

Esto implica que EAIA Comarca y Norte ha destinado parte de su equipo y jornada, a participar en:

- **Reuniones presenciales:**
  - Reuniones de Gestión del Programa: **5 (13 horas)**
  - Reuniones bimensuales con Subdirección y PEIF: **4 (6 horas)**
  - Reuniones en relación a casos (**13**):
    - Reuniones de firma de acuerdos/cambio de subprograma: **3 (3horas)**
    - Reuniones con familias (cierres, no colaboración): **5 (7 horas)**
    - Reuniones con la SFYM de casos específicos por aumento de gradiente **2 (3horas)**
  - Participación en Grupos de Casos PEIF: **3 (6 horas)**
- **Asesoramientos SSB:**

Clarificar dudas acerca del procedimiento de implementación del programa (documentación asociada, reunión de coordinación con PEIF) y finalidad adecuada a la situación familias o cuestiones relacionadas con las competencias asociadas a la figura de referente del caso, sugerencias del EAIA para activación de casos desde SSB, criterios de asistencia a reuniones de diferente naturaleza: **30 horas**
- **Gestión (Coord.):**
  - Gestión documental asociada al repositorio de Pauma: 1) activación de casos (elaboración Anexo III hojas de acuerdos, Anexo IV solicitud de activación del programa, supervisión y envío de documentación de EAIA), 2) empeoramiento de casos (informes, notificaciones), 4) Gestión del programa (órdenes del día, preparación de reunión): **60 horas**.
  - Gestión documental sharepoint: organización de expedientes y actualización de informes, altas y bajas. **(8h)**
  - Documento de control de plazas de PEIF en coordinación con Gobierno de Navarra. Actualización mensual: **5 horas**.

En 2023 se han activado **12** casos de PEIF, **9** con valoración diagnóstica del EAIA y **3** con valoración inicial por parte del SSB. Del total de casos iniciados en PEIF **1** pertenecen al área de Comarca, **3** a la de Noreste y **1** a Noroeste. Durante el 2023 el EAIA ha trabajado, desde la tarea de gestión, con **26** casos que han recibido la intervención del PEIF. De estos **18** pertenecen a la zona de Comarca, **6** al Noroeste y **2** al Noreste.

En total, la dedicación al PEIF equivale a un mes y tres semanas íntegras de dedicación de una jornada completa.

## 4. RESULTADOS

Durante el año 2023 se han finalizado un total de 64 casos.

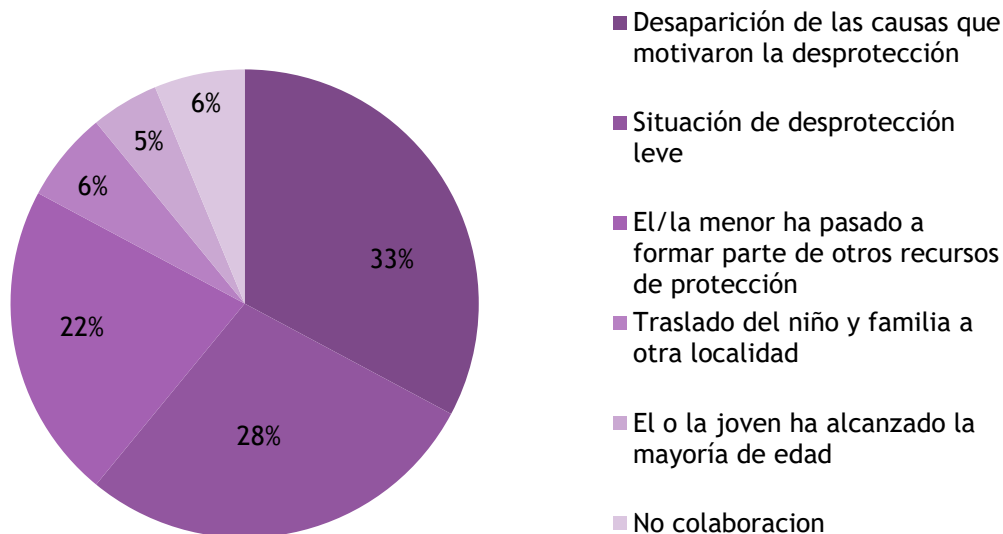


GRÁFICO 8: Motivo de finalización

De los 64 casos, en el **61,11%** se finaliza la intervención gracias a la consecución de objetivos, el **21,88%** son derivados a otros recursos de preservación familiar y/o a los Servicios Sociales de Atención Secundaria y en el **17,59 %** se cierra debido al cambio de domicilio, acceso a la mayoría de edad y no colaboración del sistema familiar y no existencia de indicadores de desprotección que requieran la implantación de otro tipo de medidas. De los casos que fueron derivados a otros recursos superiores, **10** de estos (**85,71%**) fueron remitidos a recursos de preservación familiar (PEIF y PEA) y dos de ellos (**14,28%**) a la SFYM (COA).

### 4.1. Impacto de las intervenciones

La intervención del EAIA Comarca y Norte ha supuesto que un **65,80%** de los casos con los que se ha intervenido no hayan avanzado a situaciones de empeoramiento. La intervención en Red ha supuesto la atención indirecta de **701** casos y la actuación coordinada con **282** profesionales de los ámbitos de trabajo en red, lo que ha implicado un impacto comunitario sobre **182** localidades.

Asimismo, se han realizado actuaciones de colaboración con **120 agentes sociales y comunitarios**, que han permitido mejorar la sensibilización comunitaria y la detección y notificación de situaciones de riesgo de desprotección.

Estas actuaciones de sensibilización se han realizado en las redes de buenos tratos de: Berriozar, Irurtzun, Noain, Salazar y Ultzama a través del diseño y participación del EAIA Comarca y Norte en sesiones de formativas. En estos espacios se ha expuesto la estructura y la asignación de competencias del sistema de protección Infantil de la Comunidad Foral de Navarra, así como proceso de detección y notificación de situaciones de riesgo de desprotección infantil. Se ha participado en **8** casos de manera coordinada con EAIA y EISOL, potenciando el abordaje integral de la persona y su circunstancia.

### 4.2. Eficiencia en la intervención

Los EAIA dedican un porcentaje elevado a la intervención, sea en la fase de valoración, sea en la fase de intervención, esto es el contacto profesional directo con la familia en global o



con cada uno de sus miembros en particular. Son 2 las figuras que se dedican principalmente a este cometido, por lo que se recogen estos datos en la tabla 21.

**Tabla 21: DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE VALORACIÓN E INTERVENCIÓN, DESPLAZAMIENTO Y GESTIONES DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN SOCIAL**

	Valoración e Intervención directa %	Desplazamiento %	Otras gestiones %
Psicología	22,23	15,09	39,12
Educación Social	21,5	17,25	52,85

En cuanto a las figuras de TS y Coordinación, su cometido está más orientado a otras cuestiones, que se detallan en la tabla 22 y 23 respectivamente.

**Tabla 22: DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE ACTIVIDADES DE LA FIGURA DE TRABAJO SOCIAL**

	Participación en Redes %	Desplazamiento %	Otras gestiones %
Trabajo Social	48,41	28,82	35,62

**Tabla 23: DATOS PORCENTUALES ANUALES SOBRE ACTIVIDADES DE LA FIGURA DE COORDINACIÓN**

	Supervisión %	Coordinación Interna%	Coordinación externa%	Asesoramiento
Coordinación	20	22	31	7,62

Las acciones clasificadas como supervisión de equipo se refieren a todas aquellas destinadas a impactar en la mejora de los siguientes procesos: relaciones con la Red (intervenciones estratégicas, comunicación, asesoramiento) reuniones por perfil profesional (calidad en el procedimiento de valoración e intervención) metodología de trabajo. La coordinación interna recoge principalmente las reuniones de equipo y las coordinaciones con EAIA de zona, Dirección Técnica y coordinaciones de centro. Coordinación externa hace referencia a comunicación con Subdirección de familia y Menores, reuniones de área.

Todo ello permite que el ratio por profesional se encuentre en: 12-14 casos de intervención y 2-4 de valoración por parte de las figuras de Educación Social, 12-15 casos de valoración en las figuras de Psicología. Lo que lleva a la atención de 14 personas simultáneamente por parte de la figura PS y 15 por parte de la figura ES.

### 4.3. Formación

Fundación Gizain, dentro de su plan formativo, ofrece una serie de cursos relacionados con la praxis del EAIA, durante el año 2023, han recibido formación en las siguientes disciplinas, las profesionales de EAIA Comarca y Norte.





**Tabla 24: DATOS FORMATIVOS RECIBIDOS POR PROFESIONALES DEL EAIA COMARCA Y NORTE A TRAVÉS DEL PLAN DE FORMACIÓN DE FUNDACIÓN GIZAIN 2023**

Profesional	Título	Entidad/Docente	Horas
Amaia Ripodas	Gestión emocional	Gaztelu Lus	4
Mirian Perez	Gestión emocional	Gaztelu Lus	4
Raquel Drona	Gestión emocional	Gaztelu Lus	4
Sandra Montero	Gestión emocional	Gaztelu Lus	4
Amaia Ripodas	Protección de datos	Larrabi	1,5
Eguzkiñe Garciandia	Protección de datos	Larrabi	1,5
Ilargi Tellez	Protección de datos	Larrabi	1,5
Itziar Perez de M.	Protección de datos	Larrabi	1,5
Lierni Caballero	Protección de datos	Larrabi	1,5
Maite Garcia	Protección de datos	Larrabi	1,5
Mirian Perez	Protección de datos	Larrabi	1,5
Sandra Montero	Protección de datos	Larrabi	1,5
Sonia Peralta	Protección de datos	Larrabi	1,5
<b>TOTAL</b>			<b>29,5</b>

Por otro lado, cabe señalar, que las profesionales a título individual, realizan fuera del marco de la Fundación formación relacionada con su puesto de trabajo:

**Tabla 25: DATOS FORMATIVOS RECIBIDOS POR PROFESIONALES DEL EAIA COMARCA Y NORTE A TRAVÉS DEL FORMACIÓN EXTERNA 2023**

Profesional	Título	Entidad/Docente	Horas
Amaia Ripodas	Mediación familiar.	Magali Marrodan	6
Amaia Ripodas	Manual de protección.	SFYM/Paola Sierra	3
Eguzkiñe Garciandia	Manual de protección.	SFYM/Paola Sierra	3
Eguzkiñe Garciandia	Mediación familiar.	Magali Marrodan	6
Cristina Arcas	Intervención con hijos e hijas violencia de género.	Altsasu/Agintzari	4
Cristina Arcas	Manual de protección	SFYM/Paola Sierra	3
Diana Garate	Manual de Protección	SFYM/ Paola Siera	3
Ilargi Tellez	Jornada de Prevención de suicidio	UPNA	5
Ilargi Tellez	Manual de Protección	SFYM/Paola Sierra	3
Itziar Perez de M.	Manual de protección	SFYM/ Paola Sierra	3
Leire Troyas	Jornada de Prevención del suicidio	UPNA	5
Lierni Caballero	Manual de Protección	SFYM/Paola Sierra	3
Maite Garcia	Manual de Protección	SFYM/ Paola Sierra	3
Maite Garcia	Curso Superior de Mediación Familiar	Talenta Formación	300
Mirian Perez	Manual de Protección	SFYM/Paola Sierra	3
Sandra Montero	Manual de Protección	SFYM/ Paola Sierra	3
Sonia Peralta	Manual de Protección	SFYM/ Paola Sierra	3
Sonia Peralta	Jornada de Prevención de suicidio	UPNA	5
Sonia Peralta	Intervención hijos e hijas violencia de género	Altsasu/Agintzari	4
<b>TOTAL</b>			<b>368</b>

## CONCLUSIONES

Tras la exposición del perfil de las demandas atendidas, así como las características y resultados del procedimiento de intervención del Equipo, se presentan las conclusiones más significativas durante el año 2023:

- Durante el 2023 el Equipo ha intervenido con **112 familias** y **181 menores**. En este periodo se han iniciado **49 expedientes** y se han cerrado **64**.
- La media de intervención en el Área de Comarca y Norte ha sido de **18 meses**.
- El perfil tipo aproximado de familias que fueron objeto de intervención por parte del EAIA en el 2023, corresponde con familias de progenitores separados (**29,45%**), núcleos monoparentales (**29,45%**) y parejas con hijos e hijas (**25,89%**) y que pertenecen en una proporción significativa al colectivo de la población autóctona (**65,86%**). En su mayoría son familias con uno o dos hijo/as (**86,60%**). La mayoría de las y los menores con los que se ha intervenido se encuentran en el intervalo de 0-14 años (**74,36%**). Las características asociadas a las y los menores son principalmente problemas de salud mental (**65,85%**). El **78,27%** de las madres y el **84,13 %** de los padres están insertos en el intervalo de edad de 36-60 años. Estos presentan como mínimo estudios primarios y/o secundarios, así como formación profesional, (**74%** en las madres y **64,5%** en los padres). Las principales fuentes de ingresos son el empleo normalizado en un **52,44%** y la renta garantizada en un **30,76%**. Presentan mayoritariamente conciencia de problema (**75,25%** madres y **60,66%** de los padres) y las principales problemáticas asociadas al mantenimiento de las dificultades en el ejercicio de la parentalidad, se corresponden con factores familiares, salud, psicoeducativos y económicos.
- Un **22,32%** de las madres de las y los menores son víctimas de violencia de género y en **9,82%** existe la sospecha de que exista.
- Un **40,66%** de las personas menores de edad, atendidos por EAIA Comarca y Norte durante el año 2023, se encuentran en el intervalo de edad **0-12 años**, que corresponde con la población de atención prioritaria por parte del sistema de protección. El resto de menores que se encuentra en el intervalo de 12 a 18 años (**59,34%**), se encuentran insertos en el ciclo vital de adolescencia y pueden estar manteniendo conductas, que entrañan un riesgo para su propio desarrollo e integridad y el de otras personas de su entorno.
- El nivel de participación e implicación en el ejercicio de la tarea parental es más alto en las madres que en los padres. Las madres son a menudo quienes asumen un papel más participativo y comprometido con la intervención. Los padres mantienen menor apertura hacia las profesionales y presentan menor participación en el ejercicio de sus competencias parentales.
- Finalizada la valoración de la situación de riesgo de desprotección y atendiendo a la propuesta de intervención, se constata que en el **52,94%** de los casos valorados se propone una intervención psicoeducativa por parte del EAIA.





- Las tipologías de maltrato más frecuentes han sido en primer lugar la negligencia psíquica (25,42%) seguida de incapacidad parental (16,94%) y el maltrato emocional con (13,55%).
- El 70,57% de los casos que ha valorado el EAIA en 2023 se corresponden con situaciones con un gradiente moderado o muy severo. De estos el 47,05% corresponde con casos que presentan gravedad moderada y el 23,52% mantienen un gradiente severo.

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.

Finalmente, y 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 26. PROPUESTAS ESTRATÉGICAS 2024**

Estrategias 2024	Objetivos 2024
<ul style="list-style-type: none"><li>Favorecer la colaboración de las personas adultas responsables de los y las menores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Participar en el diseño de un protocolo de “No colaboración” conjuntamente entre Servicios Sociales de Atención Primaria y Servicios Sociales de Atención Secundaria.</li><li>Mejorar la notificación a las personas usuarias de los motivos por los que se implementan las intervenciones y mantener informada de manera continua de la evolución de estas a través de los espacios de devolución.</li><li>Promover la participación activa del sistema familiar en la elaboración del Plan de Intervención y su posterior evaluación.</li><li>Revisión de las herramientas para favorecer la alianza y vinculación con las personas usuarias: progenitores y menores.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Favorecer la implementación de II Manual de Intervención en las redes de buenos tratos existentes en el área.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Diseñar y participar en todas las sesiones formativas que se realizan en las redes sobre: detección y notificación de situaciones de riesgo de desprotección, exposición de la estructura y competencias del sistema de protección de menores.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Reforzar los espacios de trabajo conjunto con los SSB como parte de los Servicios Sociales de Atención Primaria.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Establecer alianzas en la toma de decisiones conjuntas en todos los SSB con los que se tiene relación.</li><li>Apoyar en el proceso de valoración inicial en todos los casos solicitados por los SSB.</li><li>Apoyar y reforzar el uso del instrumento de valoración de la gravedad de las situaciones de desprotección en todos los SSB.</li><li>Incorporación progresiva el EAIA a las reuniones bimensuales de los SSAPS en el área de Noreste y Noreste (al menos 2 veces al año).</li></ul>

# ANEXO XVI



MEMORIA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO  
DEL ÁREA DE COMARCA Y NORTE

# Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV)

---

Área de servicios sociales de Comarca y Norte

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

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 Comarca y Norte durante el año 2023. Equipo perteneciente al Centro de Servicios Sociales del Área de Tudela gestionado por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
1. CASOS ATENDIDOS EN 2023.....	5
1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS NUEVOS ACCESOS.....	5
2. INTERVENCIONES CON HIJOS E HIJAS.....	7
2.1. EDAD Y SEXO .....	7
2.2. TIPO DE VIOLENCIA.....	8
2.3. PROBLEMÁTICA PRESENTADA A PARTIR DE LA VIOLENCIA VIVIDA.....	8
3. CASOS FINALIZADOS.....	8
3.1. resultados.....	8
4. FASES DEL PROCESO Y PERFILES PROFESIONALES.....	9
4.1. Atención social .....	9
4.2. Atención psicológica .....	11
4.3. Atención educativa .....	13
4.4. Atención jurídica .....	14
5. INTERVENCIÓN GRUPAL.....	14
5.1. Grupo Terapéutico.....	14
5.2. Grupo Educativo .....	15
6. ACTUACIÓN COMUNITARIA.....	15
7. MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN.....	16
CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS.....	16



## INTRODUCCIÓN

Los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIIV) 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 Estella, 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 a mujeres víctimas de violencia de género y a personas a su cargo 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).
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

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 (EAIIV), 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 Navarra en Pamplona. 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 Comarca y Norte 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 Comarca y Norte (de actuación en las zonas básicas de Alsasua, Aoiz, Aranguren, Auritz/Burquete, Barañain, Berriozar, Burlada, Zizur, Doneztebe/Santesteban, Egües, Elizondo, Etxarri-Aranaz, Huarte, Irurtzun, Isaba, Leitza, Lesaka, Noaín, Orkoien, Salazar, Sangüesa, Ultzama y Villava), 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 febrero de 2023 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. CASOS ATENDIDOS EN 2023

De 530 mujeres atendidas (312 en tratamiento y 218 en asesoramiento), 204 han iniciado su atención en 2023 y 182 han acudido por primera vez a EAIV Comarca y Norte.

### 1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS NUEVOS ACCESOS

#### 1.1.1. Acceso

El acceso de mujeres a EIAV permite distintas vías, incluido el acceso directo. En 2023 ha sido un 33% la iniciativa privada (gráfico 1). Lo que indica que el acceso directo es un aspecto fundamental para estas mujeres dado que no requiere de intermediarios en el proceso, a la par que reafirma la consolidación de estos equipos en las áreas de atención desde la proximidad. Por otro lado, se encuentra muy diversificado el acceso a través de otros agentes, lo que implica la necesidad de una mayor sensibilización y concienciación sobre esta realidad. Por otro lado, los SSB muestran una detección limitada, si bien puede ser debido a la falta de exposición de las propias mujeres, poco tiempo de intervención o recursos de detección limitados.

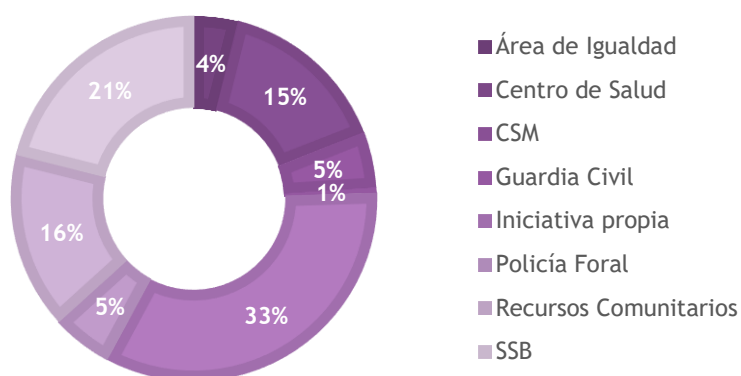


GRÁFICO 1: Mujeres atendidas por tipología de acceso

#### 1.1.2. Tipo de violencia

La violencia mayoritaria se ubica en la tipología de Violencia Psicológica, presente en 141 mujeres (69%). En menor gradiente se encuentran otro tipo de violencias (gráfico 2).

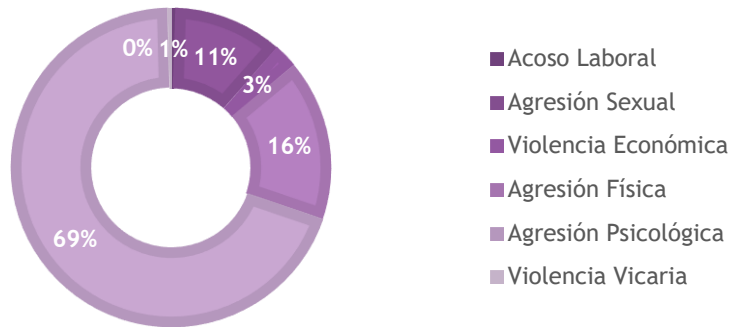


GRÁFICO 2: Mujeres atendidas por tipología de violencia

### 1.1.3. Edad

Si bien EAIV atiende a mujeres a partir de los 16 años hasta mayores de 65 años. Y menores a cargo, los tramos de mayor atención se sitúan en 35-44 años (37%). Este hecho implica que existe una carencia de detección e intervención en los casos de mujeres mayores (>65 años), así como una atención menor en la franja de 18-24. Por lo tanto, es indispensable aumentar la toma de conciencia y sensibilización social y comunitaria en agentes de atención en estos tramos de edad.

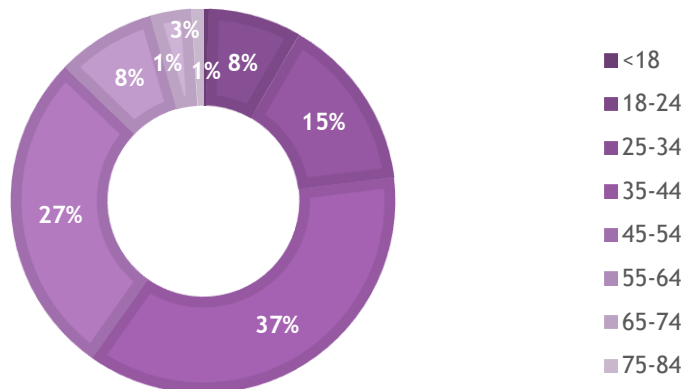


GRÁFICO 3: Mujeres atendidas según edad

### 1.1.4. País de nacimiento

Mayoritariamente las mujeres atendidas provienen del territorio nacional (66,18%). Otra procedencia con mayor atención es la de mujeres procedentes de Latinoamérica (25,49%). Y en menor medida otros orígenes. Esto indica que la

Violencia de Género es un factor de hondo calado en nuestra sociedad y en aquellas provenientes de la cultura mediterránea. Si bien no es un hecho unido exclusivamente a una tipología social o estructura cultural, se aprecia en mayor medida en este origen.

#### *1.1.5. Responsabilidades familiares*

El **41,18%** de las mujeres atendidas tiene menores o familiares bajo su responsabilidad en solitario. En el caso de convivencia con pareja e hijos, son el **10,29%** las mujeres que se encuentran en esta situación. 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.

#### *1.1.6. Discapacidad*

La violencia en las mujeres con discapacidad es un fenómeno escasamente visibilizado. Esta característica añade un factor más de vulnerabilidad. En 2023 fueron atendidas **11** mujeres con discapacidad reconocida (**5,39%**). Además, el tipo de discapacidad está relacionada con factores físicos (1,96%), mixtos (2,45%) y psíquicos (0,98%), lo que implica mayores dificultades de toma de conciencia de la situación y actuación en consecuencia.

#### *1.1.7. Denuncias y órdenes de protección*

Interpusieron denuncia **51** mujeres (**25%**). Se concedieron **27** órdenes de alejamiento (**13,24%** de las solicitudes cursadas). Teniendo en cuenta los comentarios de las mujeres al respecto, el proceso penal implica un impacto socio-emocional que disuade de su uso.

## **2. INTERVENCIONES CON HIJOS E HIJAS**

### **2.1. EDAD Y SEXO**

Las y los descendientes de las mujeres atendidas han sido un total de **26** menores de edad media **13,25** años. Destacando mayoritariamente la atención a núcleos familiares monomarentales compuestos por 2 menores. En relación a la edad y sexo



de menores atendidas se constatan cuestiones relacionadas con el desarrollo infantil en el que se encuentran y sus propios procesos madurativos. Esto supone que la intervención varía y se adapta a sus circunstancias y necesidades, debiendo manejar un abanico amplio de herramientas para poder atender adecuadamente cada circunstancia y menor.

## 2.2. TIPO DE VIOLENCIA

En cuanto al tipo de violencia sufrido por estos/as menores, es notable el impacto vivenciado por la violencia, ya que un **100%** de ellos y ellas viven a diario con esta realidad. Diversos estudios indican que esta realidad conlleva daños en menores a corto, medio y largo plazo, debiendo iniciar tratamiento lo antes posible.

## 2.3. PROBLEMÁTICA PRESENTADA A PARTIR DE LA VIOLENCIA VIVIDA

Por otro lado, el impacto de la violencia vivida en estos/as menores supone la existencia de áreas afectadas en el ámbito emocional, conductual, cognitivo y social que inciden negativamente en su interacción social, vivencia personal y entendimiento de su realidad, emociones y rol.

Unas cuestiones que generan un tratamiento a largo plazo con consecuencias previsiblemente negativas. A corto plazo las dificultades de relación, falta de rendimiento académico y demás problemas derivados contribuyen al aislamiento y soledad de estos/as menores con el consiguiente daño.

Por otro lado, se ha intervenido de manera indirecta un total de **29** niños y **31** niñas. 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.

## 3. CASOS FINALIZADOS

### 3.1. RESULTADOS

Se ha finalizado la intervención en 2023 con **243** mujeres adultas y **4** menores (gráfico 5). El **38,23%** de las mujeres finaliza el tratamiento habiendo cumplido los

objetivos iniciales. Una cuestión que indica la fidelización al tratamiento y la adquisición de competencias y empoderamiento con respecto a la situación inicial.

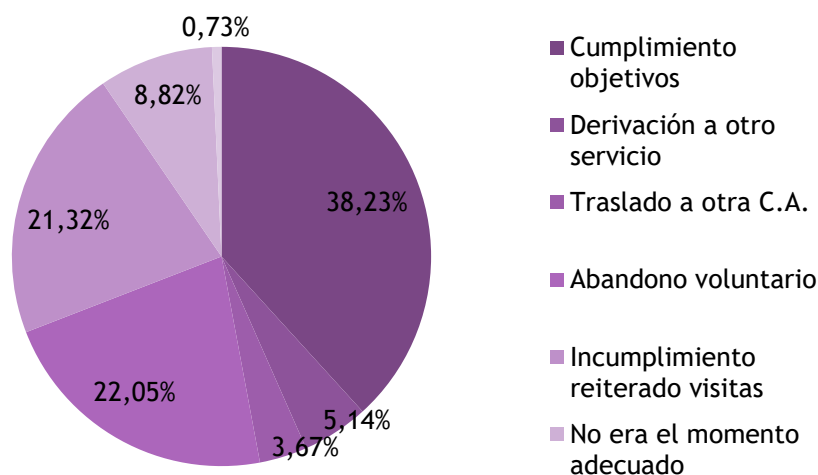


GRÁFICO 5: Casos finalizados en 2023

En otras circunstancias, cabe destacar que el abandono del tratamiento está tipificado como una conducta habitual en los procesos de este tipo, especialmente vinculada a la Violencia de Género y a la toma de conciencia de su situación. Además, los condicionantes externos y contextuales como la dependencia económica y falta de apoyos y red social, contribuyen a la dificultad para enfrentar la situación.

## 4. FASES DEL PROCESO Y PERFILES PROFESIONALES

### 4.1. 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. A cargo de la figura de TS, se han utilizado herramientas como la entrevista, el test de evaluación de riesgo (RVD-BCN).

Como resultado:



- El **100%** de las mujeres han recibido asesoramiento sobre los recursos existentes en el área de Comarca y Norte.
- En la mayoría de los casos, se ha orientado e incluso acompañado 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 **21** mujeres en el proceso de solicitud de acreditación de víctima de violencia de género para vivienda de protección oficial y a **28** en el proceso de solicitud de acreditación como víctima de violencia de género.
- Se ha asesorado a un total de **2** familiares de las mujeres atendidas. Han recibido atención como parte del propio proceso 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
- Se ha asesorado a **17** profesionales de la red que requerían asesoramiento técnico.
- Se han elaborado **29** certificados a mujeres que están siendo atendidas por el equipo.
- Se han realizado **45** informes, **30** a petición de la usuaria y **15** solicitados por el Juzgado.
- Además, en **6** casos la TS, en la fase de recepción, ha detectado situaciones de riesgo, activando el protocolo de protección llevando a cabo actuaciones de urgencia (interposición de denuncia, traslado centro de urgencias, coordinaciones directas con Policía Foral...).

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.



## 4.2. ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Un total de 215 mujeres recibieron atención psicológica (88,48% de los casos). De ellas, todas han sido atendidas en procesos terapéuticos de mayor o menor intensidad.

Así mismo, han recibido atención psicológica 4 familiares de las usuarias: mayoritariamente siendo madres de los hijos e hijas atendidas. 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 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 sistémicas, cognitivo-conductuales y gestálticas (humanista); del mismo modo, se ha realizado un trabajo terapéutico ecléctico. Así como instrumentos y escalas del tipo: Escala EGEP-5, Escala de autoestima Rosenberg, Inventario de Depresión de Beck-II (BDI-II) y STAI. Cuestionario de Ansiedad de Estado-Rasgo. En el caso de los menores se ha empleado la prueba proyectiva T2F y los test estandarizados CMAS-R y CDI.

Los procesos terapéuticos realizados con las mujeres se han caracterizado por su continuidad y compromiso en el tiempo, dándose una media de 10 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.





- Un **79,78%** de las mujeres muestran tener conciencia de la historia de violencia vivida. Un **55,17%** ya habían iniciado el proceso de ruptura con su pareja cuando acuden al EAIV. Las demás 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 **13,79%** 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 **75%** 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 **47,56%** 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.
- Un **69,56%** de las mujeres presenta síntomas asociados al estrés postraumático (Escala EGEP-5), un **75,62%** muestra sintomatología ansiosa y un **71,12%** sintomatología depresiva. Un **14,22%** ha manifestado pensamientos de ideación suicida.

De las mujeres atendidas en terapia, un **37,25%** han vivido además abusos sexuales en algún momento de su vida, de estos un **65,24%** refiere abusos por parte de personas del núcleo familiar. Un **52,73%** informó que 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.





Durante el año 2023, **49,95%** mujeres habían finalizado la intervención psicológica. Un **77,19%** alcanzaron sus objetivos terapéuticos, un **4,01%** fueron derivadas a otros servicios y un **17,23%** causaron baja voluntaria por modificación en su situación personal (presiones externas, retoman la relación, no se encuentra en el momento de la intervención).

En 2023 se han realizado **4** informes psicológicos a petición del Juzgado de Violencia sobre la Mujer, también a requerimiento de las usuarias fueron realizados **13** informes psicológicos de los cuales la mayoría han sido solicitados por éstas para fines judiciales. Además, se ha requerido la asistencia de la psicóloga en **3** ocasiones, para declarar como perito testigo acerca de la intervención psicológica llevada a cabo con la usuaria en el EAIIV.

#### 4.3. ATENCIÓN EDUCATIVA

Un total de **124** mujeres han recibido atención educativa (**51,03%** de los casos).

- El **77,23%** 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 **62,01%** han demandado acompañamiento durante sus procesos de separación en relación a los procesos judiciales.
- El **34,69%** de las mujeres atendidas se han desarrollado aspectos relacionados con la salud mental.
- El **96,19%** de las mujeres ha trabajado el empoderamiento.
- El **88,21%** se ha trabajado la prevención y la sensibilización en la violencia de género.
- Un **30,61%** 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 **17,12%** ha trabajado el aislamiento y las relaciones sociales.



Por último, se han realizado diferentes acompañamientos, entre los que destacan: 24 al juzgado, 2 a organismos policiales y 5 a otras entidades como Salud Mental o Nasuvinsa.

En relación a menores, la figura educativa ha atendido a los distintos menores señalados anteriormente, en relación a problemas recogidos en puntos anteriores desde una perspectiva socioeducativa y capacitante. Así como en la interacción madre-menor.

Durante el año 2023, el 48,39% de las mujeres habían finalizado la intervención educativa. Un 86,39% alcanzaron sus objetivos educativos.

#### 4.4. ATENCIÓN JURÍDICA

Durante el año 2023, la atención legal ha estado prestada por el Servicio de Atención a la Mujer (SAM). Dicho servicio se oferta de lunes a jueves entre las 17:00 y las 18:30 horas en la sede del Colegio de Abogados de Pamplona de la Avda. del Ejército nº 2, planta 10, previa petición de cita. Han atendido a 33 usuarias de EAIV Comarca y Norte

### 5. INTERVENCIÓN GRUPAL

#### 5.1. 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.

En 2023, se han realizado 1 grupo con una media de 10 sesiones. Cada una de ellas con una duración aproximada de 2 horas. El horario y la continuidad (semanal) se ajustaron a las necesidades y opciones de las mujeres participantes (un total de 20).



Se trabajan cuestiones como la Historia de violencia, elaboración de la culpa, apoyo social, mejora de la autoestima. No se realizaron evaluaciones.

## 5.2. 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.

En 2023, se han realizado 4 grupos con una media de 14 sesiones. Cada una de ellas con una duración aproximada de 2 horas. El horario y la continuidad (semanal) se ajustaron a las necesidades y opciones de las mujeres participantes (un total de 17). Se trabajaron elementos relacionados con contexto de violencia, afectación en los y las menores, desarrollo evolutivo, estrategias de autorregulación emocional, capacitación parental y estrategias de respuesta. En el segundo grupo se trabajó: sistema sexo-género, identificación de la violencia de género, distintos modelos de relaciones de pareja, mitos del amor romántico, autoestima y autocuidado. No se realizaron evaluaciones.

## 6. ACTUACIÓN COMUNITARIA

En 2023 se han realizado 3 sesiones en la Escuela de Educadoras, 1 en la UPNa, 2 en Instituto de Bera e Instituto de Elizondo, 1 en COA Ilundáin, 2 en Fundación Adsis, 1 en Salud Mental de Txantrea, 1 en Asociación Poderosas, 1 en Sakana y 1 en Red Orkoien.

Además, se desarrollan coordinaciones periódicas con agentes locales... que favorecen la visibilización de estos equipos y la mejora de la detección de situaciones de violencia de género.

Estas actuaciones conllevan la emergencia de nuevos casos de intervención así como el asesoramiento tanto a técnicos/as como a personas que solicitan información.

## 7. MOVILIDAD INTERNA Y CAPACITACIÓN

La intervención en áreas geográficas amplias requiere el desplazamiento como vía de interacción con aquellas mujeres que, por diversos motivos no pueden desplazarse al lugar de ubicación del Centro de Servicios Sociales. En este sentido, la movilidad profesional y el tiempo destinado a ello, supone una herramienta indispensable en la actividad cotidiana (tabla 1).

	Nº	Km.	Horas	Nº Usuaris
<i>TS</i>	74	4272	117	43
<i>ES</i>	68	3846	80	24
<i>PS</i>	39	2563	79	26

Tabla 1. Desplazamientos profesionales en atención directa

En cuanto a la capacitación profesional del equipo, todas ellas han dedicado tiempo de su jornada laboral e incluso externa a mejorar su capacitación profesional. En total se han invertido **282** horas de formación.

## CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS

En 2023, el Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género del Área de Comarca y Norte ha atendido a **468** mujeres. Y a un total de **18** hijos e hijas víctimas de violencia de género.

- El **69%** del maltrato sufrido por las usuarias atendidas ha sido violencia psicológica.
- El número total de familiares y personas allegadas a las usuarias atendidas por parte de EAIV Comarca y Norte durante 2023 ha sido de **2** personas.



- Se hay dado una respuesta de atención de 7 días desde el primer contacto/conocimiento de la persona.
- Ha existido una lista de espera variable de mujeres en espera de atención en PS y en ES, si bien se han atendido por parte de TS mayoritariamente.
- Se han llevado a cabo 5 grupos de intervención con las mujeres. 1 grupo terapéutico coordinado por PS y 4 por ES.
- Se han desarrollado actuaciones comunitarias con 10 agentes de zona.
- Se han compartido intervenciones con EISOL (4 casos) y EAIA (4 casos) que permiten optimizar las intervenciones simultáneas, integrales y de calidad.

De acuerdo a los datos obtenidos, EAIV Comarca y Norte plantea una serie de propuestas de actuación para el año 2024.

---

#### Estrategias 2024

#### Objetivos 2024

- 
- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Mejora en la detección y coordinación de los diferentes recursos que intervienen en las zonas de referencia en materia de Violencia de Género.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo y participación de Redes de agentes que intervienen en la intervención en torno a la violencia de género en al menos 2 zonas básicas detectadas.</li></ul>                        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Generar espacios de apoyo mutuo entre mujeres víctimas de violencia de género, fomentando su autonomía y capacidad de autoorganización.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo y creación de al menos un grupo psicoeducativo con mujeres usuarias de EAIV.</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibilizar, prevenir y acercar el recurso especializado en atención a mujeres víctimas de violencia de género a diferentes ámbitos, profesionales y grupos de población, con el objetivo de potenciar el acceso directo al mismo.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentaciones y charlas del EAIV a distintos agentes (al menos 4 diferentes a otros agentes de los ya contactados). Desarrollo de la cuenta en Instagram de EAIV Comarca y Norte.</li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Formar parte de un sistema coordinado de trabajo en red, que regule y coordine el conjunto de</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Promoción y participación en proyectos de esta índole en</li></ul>   |
-



actuaciones a llevar a cabo entre los diferentes agentes e instituciones vinculadas con la protección y la defensa de los derechos de la infancia cuando se encuentren en situaciones de violencia de género.

distintas zonas básicas. Al menos en 2.

- Continuar con la participación del EAIV en las diferentes redes de protección a la infancia y adolescencia. Estar presente en aquellas que lo requieran.

---

Tabla 2. Propuestas estratégicas 2024

# ANEXO XVII



# Centro de Observación y Acogida de Menores (COA)

---

Centro de atención a menores

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de los y las menores atendidos/as en el Centro de Observación y Acogida y Programa de Familia de Urgencia durante al año 2023. Este Centro es gestionado por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	
1. CARACTERÍSTICAS DE LOS Y LAS MENORES ATENDIDAS .....	5
1.1 COA BELOSO	
1.1.1 Menores atendidos/as en 2023	
1.1.2 Apertura y ocupación del servicio	
1.2 COA ORVINA	
1.2.1 Menores atendidos/as en 2023	
1.2.2 Apertura y ocupación del servicio	
2. VALORACIÓN INTEGRAL DE MENORES EN FAMILIAS DE URGENCIA .....	23
2.1. Apertura y ocupación del servicio	
3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL COA.....	31
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.....	45
4.1. Área Sanitaria	
4.2. Área Familiar	
4.3. Área Psicológica	
4.4. Área Formativa	
5. COORDINACIÓN COA BELOSO-COA-ORVINA- FU.....	53
6.- SATISFACCION DE FAMILIAS Y MENORES .....	57

## 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/as 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 alrededor de tres-seis 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.

El día 27 de febrero de 2023 motivado por la sobreocupación de COA Beloso del año anterior con un 123,36% de ocupación anual y a fecha 1 de enero habiendo en COA Beloso 22 menores, se abre un nuevo COA, COA Orvina para poder atender con mayor calidad a los y las menores.

Fundación Gizain gestiona los dos COAs que atiende a niños y niñas hasta los 14 años (puede llegar a atender mayores de 14 años), COA Beloso con 15 plazas y COA Orvina con 8 plazas. Durante el periodo de tiempo que permanecen en el centro, los y las menores son acompañados/as por profesionales socio-educativos y psicológicos, de tal modo que la valoración se produzca en un entorno de protección, comprensión y respaldo durante su

---

<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.

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.

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)
- 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, (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)
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE nº 234, de 05/06/2021)
- Ley Foral 12/2023, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2023)

Los 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/a social y psicóloga con visitas supervisadas, entrevistas psicosociales y pasación de test psicológicos, tanto a los menores como a los progenitores.

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 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 presentan, en términos generales las siguientes características:

- Menores de ambos sexos de edades comprendidas entre los 6 a 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 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

A continuación, recogemos los datos por separado de ambos servicios

## 1.1. COA BELOSO

### 1.1.1. Menores atendidos/as en 2023

Con respecto al perfil de los/as menores atendidos/as, durante el año 2023, empezamos el año con 22 menores, han estado en el COA Beloso un total de 73 niños/as, 15 menos que el año anterior (tabla 1), siendo altas en 2023 un total de 51 menores y bajas 64. A fecha **31 de diciembre de 2023 se encuentran en el COA Beloso 9 menores**. Hay que tener en cuenta que a finales de febrero de 2023 se abrió el COA de Orvina y se pasó a menores de COA de Beloso.

**Tabla 1: Distribución de menores por sexo**

Sexo	Número	Porcentaje
Niñas	39	53,42
Niños	34	46,58
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

De los/as 73 menores atendidos/as, se dieron 14 parejas de hermanos/as, 4 tríos de hermanos/as y 2 grupos de cuatro hermanos, recalcando **que más de la mitad de los menores cuentan con un hermano/a dentro del recurso residencial, 65,75%**.

**Tabla 2: Distribución de usuarios/as por zona geográfica**

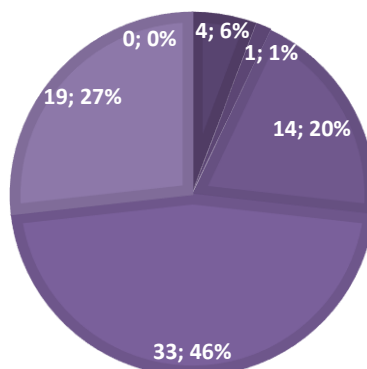
Zona	Área	Nº usuarios/as	Porcentaje
1	Navarra Noroeste	0	0
2	Navarra Noreste	0	0
3	Merindad de Estella	4	5,48
4	Tafalla y alrededores	1	1,37
5	Tudela y Ribera	14	19,17
6	Pamplona	33	45,21
7	Comarca de Pamplona	19	26,03
8	Merindad de Sangüesa	0	0
9	Otras CCAA	2	2,74
10	Otros países	0	0
<b>Total</b>		<b>73</b>	<b>100</b>

**Tabla 3: Distribución de usuarios/as por nacionalidad**

Nacionalidad	Número	Porcentaje
Española	56	76,71
Extranjera	17	23,28
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

### DISTRIBUCIÓN SEGÚN ZONA GEOGRÁFICA DE PROCEDENCIA

■ Merindad de Estella 
 ■ Tafalla y alrededores 
 ■ Tudela y Ribera 
 ■ Comarca de Pamplona 
 ■



Al igual que en años anteriores, en las zonas de mayor concentración poblacional y de mayor cantidad de recursos, la detección y derivación de casos es mayor, es por esto que gran parte de los/as menores proceden de Pamplona y su Comarca (tabla 2).

La gran mayoría de los/as menores atendidos/as son de **nacionalidad española. El país principal de procedencia es España, teniendo gran peso la procedencia de países del norte de África y países Latinoamericanos (tabla 4).**

**Tabla 4: Distribución de usuarios/as por país de procedencia**

Nacionalidad	Nº usuarios/as
España	56
Ghana	5
Marruecos	4
R. Dominicana	3
Nigeria	1
Colombia	1
Honduras	1
Costa Rica	1
Bolivia	1
<b>Total</b>	<b>73</b>

Durante el 2023 se han atendido un total **44 grupos de familias de los/las menores, atendiendo a un total de 42 madres y 31 padres, además 3 de otros familiares**. A continuación, recogemos el dato por sexos de los familiares atendidos. (\*Únicamente se contabilizan los progenitores que han sido atendidos desde el programa).

**Tabla 5: Distribución de familiares atendidos por sexo (\*)**

Sexo	Número	Porcentaje
Hombres	31	40,78
Mujeres	42	55,26
Otros familiares	3	3,94
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>

Por otro lado, en cuanto a la procedencia de los progenitores, destacan las parejas con nacionalidad española en el caso de ambos progenitores, **siendo un total de 17**, y posteriormente de origen mixto, mayoritariamente aquellas en las que uno de los miembros de la pareja es de nacionalidad española (tabla 6).



**Tabla 6: Procedencia de parejas mixtas**

<b>Parejas mixtas</b>	<b>N.º usuarios/as</b>
España/Marruecos	2
R.Dominicana/España	2
Ecuador/No reconocido	1
España/Brasil	1
España / Bolivia	1
Perú / Colombia	1
Perú / España	1
Colombia / Honduras	1
Nigeria/ No reconocido	1
Rumanía /España	1
Bolivia/ No reconocido	1
No reconocido/España	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

En cuanto a los progenitores, entre las personas de nacionalidad extranjera, destacan los países de origen Latinoamericanos y en menor medida de países principalmente del norte de África como se presenta en la tabla 7. (\*\*Contabilizan todos los progenitores, se haya intervenido o no con ellos).



**Tabla 7: Distribución progenitores/as por país de procedencia\*\***

<b>Nacionalidad</b>	<b>N.º usuarios/as</b>
España	40
Marruecos	8
Ecuador	6
República Dominicana	5
Padre desconocido	4
Ghana	4
Guinea	4
Nigeria	3
Colombia	3
Bolivia	2
Chile	2
Cuba	2
Perú	2
Portugal	2
Brasil	1
Honduras	1
Rumanía	1
<b>Total</b>	<b>90</b>

En relación a los diferentes modelos de familia con los que se ha intervenido en COA, recogemos la siguiente tabla y gráfica. En ella se observa la diversidad de modelos familiares y lo que ello conlleva de cara a la realización de visitas y entrevistas. Los datos se han recogido en función del número de familias y no de menores. Como se refleja a continuación, desde el COA se trabaja con estructuras familiares complejas que repercute también en la orientación de cada caso. El mayor número de modelos familiares representado es el de progenitores separados, seguido por familias monoparentales. (Tabla 8)

**Tabla 8: Modelos de Familias usuarias en COA**

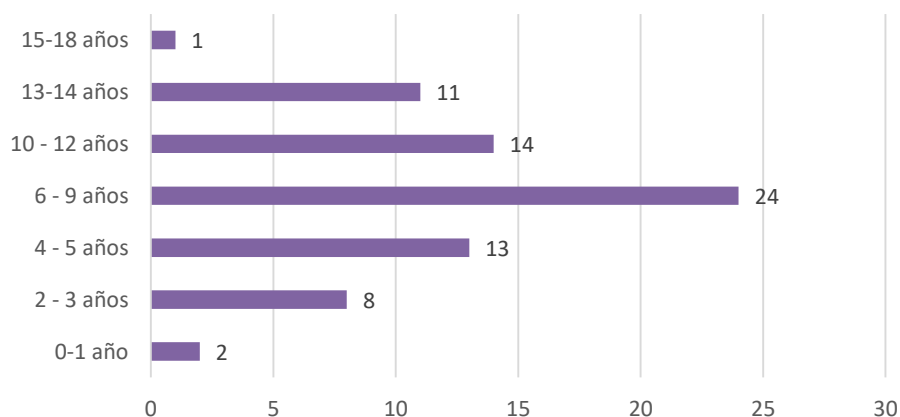
<b>Modelos</b>	<b>Nº/Total</b>
Familias monoparentales	12
Familias separadas	19
Familias biparentales	11
Familias reconstituidas separadas	5
<b>Total</b>	<b>47</b>

En cuanto a la edad, destacan el aumento de la edad, el grueso de menores atendidos se centra en los 6-9 años. Seguido de los 10-12 y 13-14 y disminuyendo progresivamente en edades más tempranas (tabla 9). Dándose, durante el año 2022, una mayor concentración de menores en torno a la etapa de la pre-adolescencia y adolescencia.

**Tabla 9: Distribución usuarios/as por tramos de edad**

<b>Tramos de edad</b>	<b>N.º usuarios/as</b>	<b>%</b>
0-1	2	2,74
2-3	8	10,96
4-5	13	17,8
6-9	24	32,87
10-12	14	19,17
13-14	11	15,07
15-18	1	1,37
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR EDAD

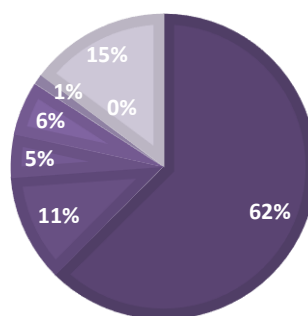
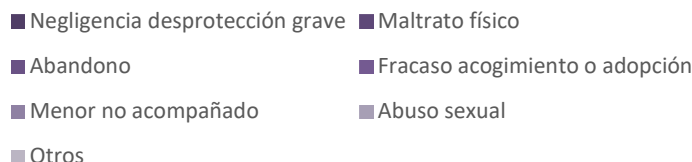


Estos/as menores han ingresado en el centro por diversas situaciones o tipologías de trato deficiente, mayoritariamente se encuentran situaciones de negligencia y desprotección grave con un 63,01% de los casos (tabla 10).

**Tabla 10: Distribución usuarios/as por tipología de ingreso**

Tipología de ingreso	N.º usuarios/as	%
Negligencia desprotección grave	46	63,02
Maltrato físico	11	15,07
Abandono	0	0
Fracaso acogimiento o adopción	2	2,73
Menor no acompañado	0	0
Abuso sexual	1	1,37
Otros (ingresos hospitalarios, detención progenitores, ingreso prisión...)	13	17,9
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS/AS POR TIPOLOGÍA DE INGRESO



En cuanto al procedimiento de ingreso de los menores, que en 2023 han sido 51, el 49,02% los ingresos han sido de urgencia dos de los cuales se ha acudido al centro escolar y el resto los han traído a COA desde las distintas policías de Navarra, siendo el segundo dato más alto ingresos programados desde el centro escolar (tabla 11).

**Tabla 11: Distribución usuarios/as procedimiento ingreso**

Procedimiento	Nº de usuarios	%
Urgencia	25	49.02%
Oficinas de GN	9	17.65%
Centro escolares	17	33.33%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

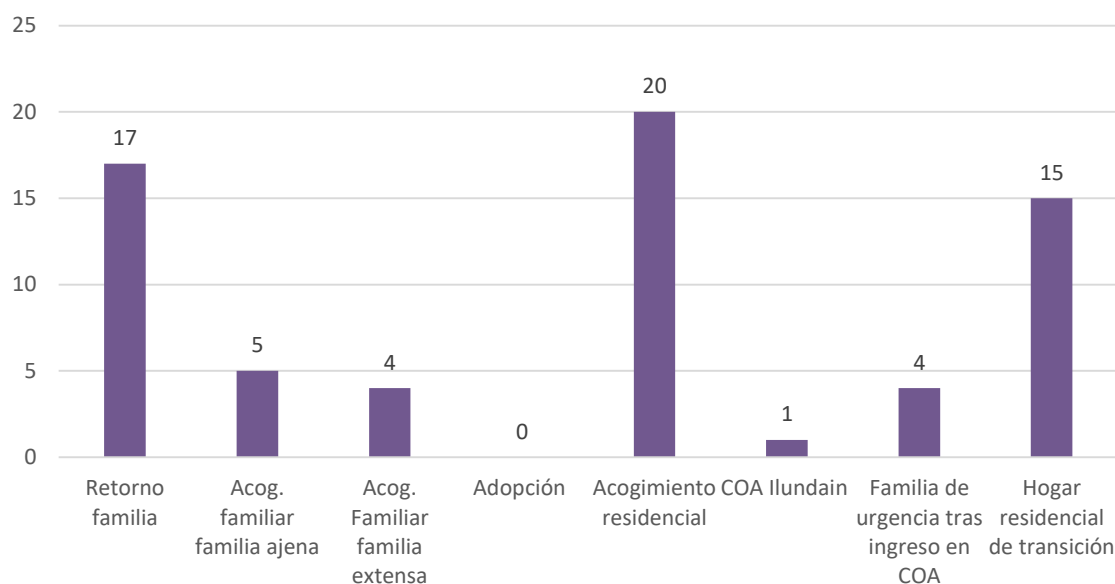
De los y las menores atendido en 2023 y cuyas valoraciones se han finalizado en 2023, se han realizado, tras la valoración se han decretado 22 desamparos.

Por otro lado, la orientación mayoritaria ha sido el acogimiento residencial, seguido del retorno con la familia de origen. En este punto destacar la importancia del mantenimiento en el entorno natural si las condiciones de capacitación parental e interés superior del menor lo permiten (tabla 12).

**Tabla 12: Distribución usuarios/as por orientación**

Orientación	Nº	%
Retorno familia	21	32,81
Acog. familiar familia ajena	3	4,69
Acog. Familiar familia extensa	3	4,69
Adopción	0	0
Acogimiento residencial	23	35,93
COA Mayores	1	1,57
Familia de urgencia tras ingreso en COA	0	0
Hogar residencial de transición	3	4,69
COA Orvina	10	15,62
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

## Distribución de usuarios/as por orientación



**9 menores**, a fecha 31 de diciembre de **2023**, **se mantienen dados de alta**, sin que se haya decidido la orientación del caso. Destacar que 3 menores del total de los y niñas atendidas, **habían estado anteriormente en COA**.

Tanto desde el Servicio de valoración Integral en familia de urgencia como desde el COA se da especial importancia a la comunicación en red tras la salida de los menores de ambos servicios, ya sea retorno al domicilio familiar con apoyo de PEIF, usuarios que van a utilizar el PEF, Safaya o menores que van a recursos residenciales. De los menores que han salido de COA se han realizado un total de **23 coordinaciones de salida en COA**.

### 1.1.2 Apertura y ocupación del servicio

El servicio permanece abierto 24 horas diarias, 365 días del año con 15 plazas. En 2023 se ocuparon 6019 días de ocupación de los 5475 días disponibles, lo que supone una ocupación del 109,93% %, algo inferior a la ocupación del año anterior (123,36% en 2022), pero igualmente sigue superando al 100% de los días establecidos, contando con que se ha abierto el COA de Orvina.

El número de usuarios en COA ha sido de 73, con **una media de 82,45 días por menor**.

En conclusión, durante el año 2023, se ha atendido a un número inferior de menores respecto a 2022, pero se ha visto aumentado el número de días de media de estancia en el recurso.

## 1.2 COA ORVINA

### 1.2.1 Menores atendidos/as en 2023

Con respecto al perfil de los/as menores atendidos/as, durante el año 2023 han estado en el COA Orvina un total de **13** niños/as. A fecha 31 de diciembre de 2023 se encuentran en el COA Orvina 5 menores.

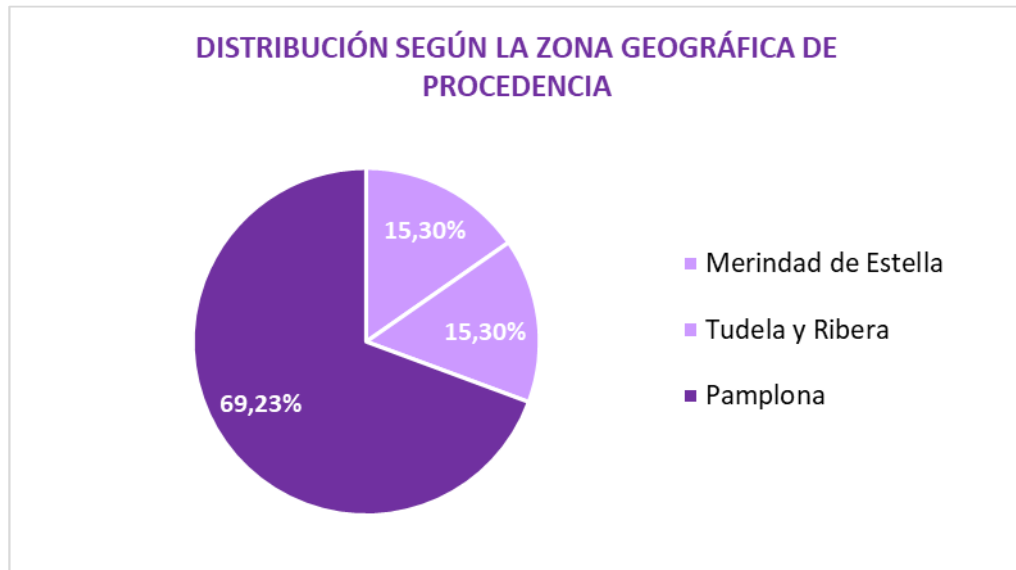
**Tabla 13: Distribución de menores por sexo**

Sexo	Número	Porcentaje
Niñas	9	69,23
Niños	4	30,77
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

De los/as 13 menores atendidos/as, se dieron 3 parejas de hermanos/as, 1 trío de hermanos/as, lo cual implica **que más de la mitad de los menores cuentan con un hermano/a dentro del recurso residencial, 61,53%**.

**Tabla 14: 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	2	15,4
4	Tafalla y alrededores	0	0
5	Tudela y Ribera	2	15,4
6	Pamplona	9	69,2
7	Comarca de Pamplona	0	0
8	Merindad de Sangüesa	0	0
9	Otras CCAA	0	0
10	Otros países	0	0
	<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>



Las zonas de mayor concentración poblacional y de mayor cantidad de recursos, la detección y derivación de casos es mayor, es por esto que gran parte de los/as menores proceden de Pamplona y su Comarca (tabla 14).

**Tabla 15: Distribución de usuarios/as por nacionalidad**

Nacionalidad	Número	Porcentaje
Española	11	84,6
Extranjera	2	5,4
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

La gran mayoría de los/as menores atendidos/as son de nacionalidad española. El país principal de procedencia es España, teniendo gran peso la procedencia de países de África (tabla 16).

**Tabla 16: Distribución de usuarios/as por país de procedencia**

Nacionalidad	Nº usuarios/as
España	11
Nigeria	2
<b>Total</b>	<b>13</b>

Durante el 2023 se han atendido un total **8 grupos de familias de los/las menores, atendiendo a un total de 8 madres y 5 padres**. A continuación, recogemos el dato por sexos de los familiares atendidos. (\*Únicamente se contabilizan los progenitores que han sido atendidos desde el programa)

**Tabla 17: Distribución de familiares atendidos por sexo**  
(\*)

Sexo	Número	Porcentaje
Hombres	5	38,46
Mujeres	8	61,54
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

De las 8 familias atendidas, destacan las **parejas de nacionalidad española** en el caso de ambos progenitores, suponiendo **el 50% de las atendidas**, 4 casos. Las otras 4 familias corresponden a parejas mixtas, tal y como se muestra en la tabla 18.

**Tabla 18: Procedencia de parejas mixtas**

Parejas mixtas	N.º usuarios/as
Nigeria/ No reconocido	1
Marruecos / España	2
Nigeria / Nigeria	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

En cuanto a los progenitores, entre las personas de nacionalidad extranjera, destacan los países de origen Latinoamericanos y en menor medida de países principalmente del norte de África como se presenta en la tabla 19. (\*\*Contabilizan todos los progenitores, se haya intervenido o no con ellos)

**Tabla 19: Distribución progenitores/as por país de procedencia\*\***

Nacionalidad	N.º usuarios/as
España	8
Marruecos	2
Padre No reconocido	2
Nigeria	3
<b>Total</b>	<b>15</b>



En relación a los diferentes modelos de familia con los que se ha intervenido en COA, recogemos la siguiente tabla y gráfica. En ella se observa la diversidad de modelos familiares y lo que ello conlleva de cara a la realización de visitas y entrevistas. Los datos se han recogido en función del número de familias y no de menores. Como se refleja a continuación, desde el COA se trabaja con estructuras familiares complejas que repercute también en la orientación de cada caso. El mayor número de modelos familiares representado es el de progenitores separados, seguido por familias monoparentales (tabla 20).

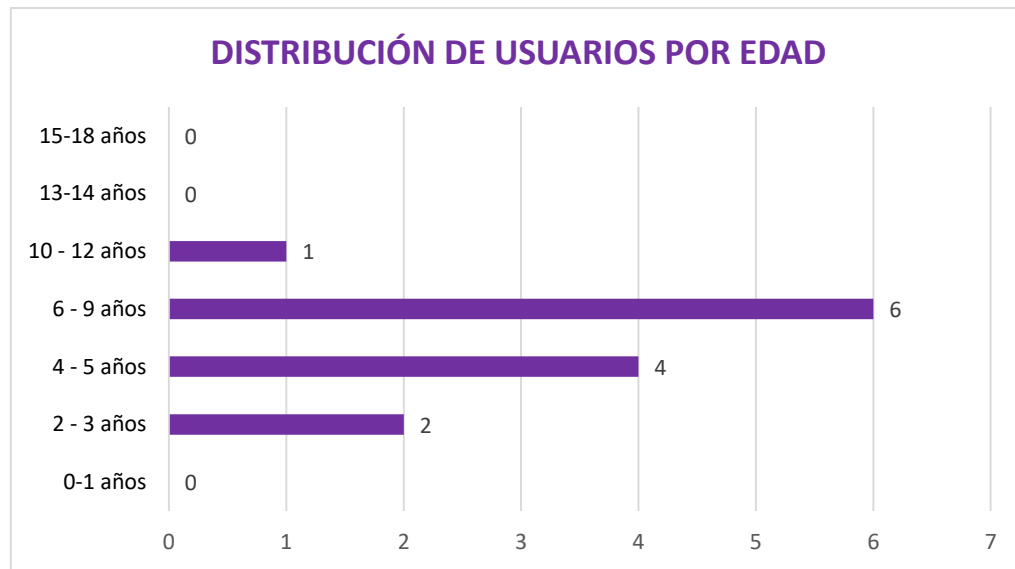
**Tabla 20: Modelos de Familias usuarias en COA**

<b>Modelos</b>	<b>Nº/Total</b>
Familias monoparentales	2
Familias separadas	6
Familias biparentales	0
Familias reconstituidas separadas	0
<b>Total</b>	<b>8</b>

En cuanto a la edad, destacan el aumento de la edad, el grueso de menores atendidos se centra en los 6-9 años. Seguido de los 4-5 y 2-3 (tabla 21). Esto se debe, en parte, a que COA Orvina está pensado para atender a niños/as más pequeños o vulnerables.

**Tabla 21: Distribución usuarios/as por tramos de edad**

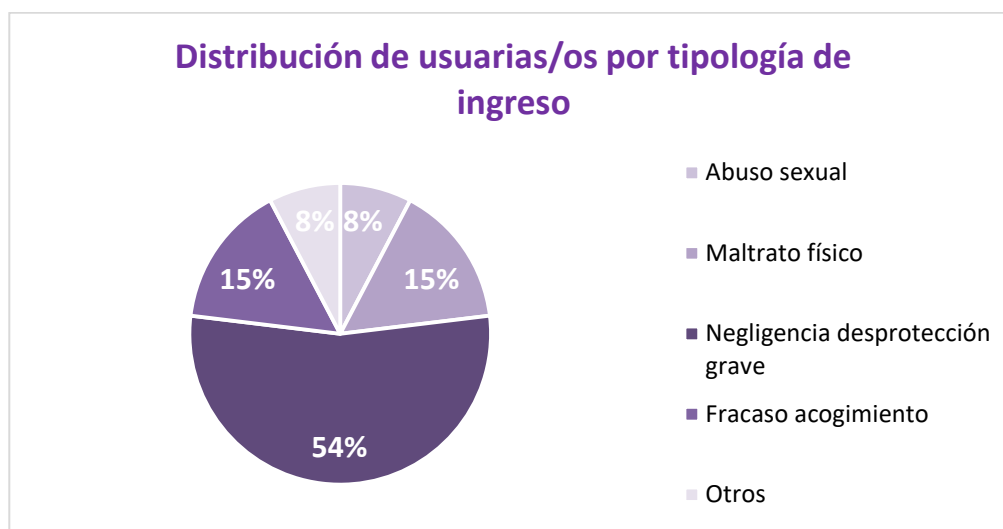
<b>Tramos de edad</b>	<b>N.º usuarios/as</b>	<b>%</b>
0-1	0	0
2-3	2	15
4-5	4	31
6-9	6	46
10-12	1	8
13-14	0	0
15-18	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>



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 en el 62,5% de los casos (tabla 22).

**Tabla 22: Distribución usuarios/as por tipología de ingreso**

Tipología de ingreso	Nº usuarios/as	%
Negligencia desprotección grave	7	54
Maltrato físico	2	15
Abandono	0	0
Fracaso acogimiento o adopción	2	15
Menor no acompañado	0	0
Abuso sexual	1	8
Otros (ingresos hospitalarios, detención progenitores, ingreso prisión...)	1	8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>



En cuanto al procedimiento de ingreso de los menores, mayoritariamente se han desde los centros escolares (tabla 23).

**Tabla 23: Distribución usuarios/as procedimiento ingreso**

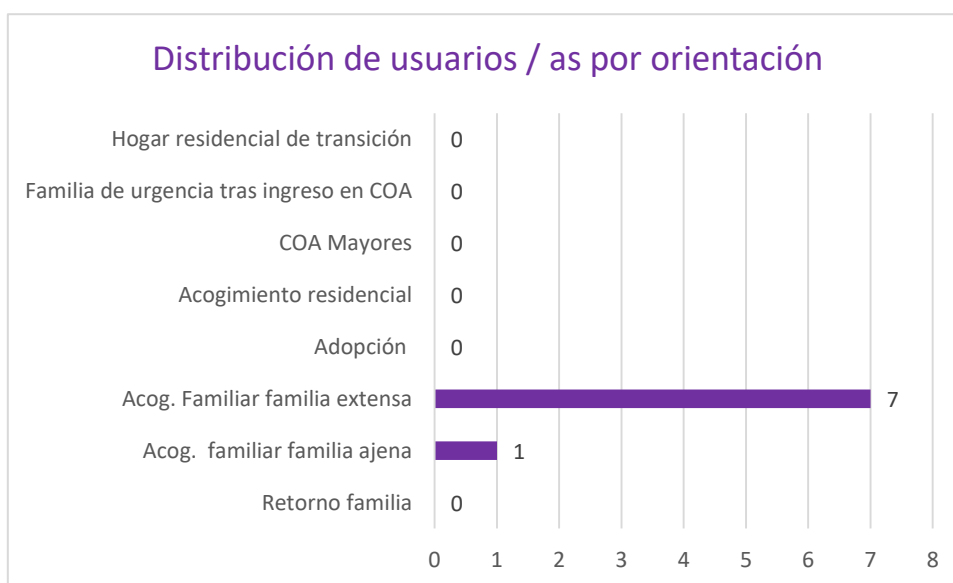
Procedimiento	Nº de usuarios	%
Urgencia	3	23,1
Oficinas de GN	6	46,15
Centro escolares	4	30,75
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

De los y las menores atendidos en 2023 y cuyas valoraciones se han realizado en 2023, se han realizado, tras la valoración se han decretado **8 desamparos** que corresponden con 4 casos.

Por otro lado, la orientación mayoritaria ha sido el acogimiento en familia extensa, seguido del acogimiento en familia ajena. En este punto destacar la importancia del mantenimiento en el entorno natural si las condiciones de capacitación parental e interés superior del menor lo permiten (tabla 24).

**Tabla 24: Distribución usuarios/as por orientación**

Orientación	Nº	%
Retorno familia	0	0
Acog. familiar familia ajena	1	12
Acog. Familiar familia extensa	7	88
Adopción	0	0
Acogimiento residencial	0	0
COA Mayores	0	0
Familia de urgencia tras ingreso en COA	0	0
Hogar residencial de transición	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>



**5 menores**, a fecha 31 de diciembre de **2023**, **se mantienen dados de alta**, sin que se haya decidido la orientación del caso. Destacar que 2 del total de los y niñas atendidas, **habían estado anteriormente en COA**.

Tanto desde el Servicio de valoración Integral en familia de urgencia como desde el COA se da especial importancia a la comunicación en red tras la salida de los menores de ambos servicios, ya sea retorno al domicilio familiar con apoyo de PEIF, usuarios que van a utilizar el PEF, Safaya o menores que van a recursos residenciales. Se ha realizado el 100% de coordinaciones de cierre de los ocho menores que han salido.

### **1.3 Apertura y ocupación del servicio**

El servicio permanece abierto 24 horas diarias 365 días del año con 8 plazas, desde la apertura del centro el día 27 de febrero el recurso ha ofrecido servicio 307 días. En 2023 se ocuparon 1917 días de ocupación de los 2456 días disponibles, lo que supone una ocupación del **78,05%**. El número de usuarios en COA ha sido de 13, con **una media de 147,46 días por menor**.

## 2. VALORACIÓN INTEGRAL DE MENORES EN FAMILIAS DE URGENCIA

Las personas destinatarias de este Programa son niños y niñas de entre 0 a 6 años, sobre quienes se ha promovido una medida cautelar como medida de protección de urgencia o bien 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 2023, han sido atendidos en el programa **18 menores y han participado 8 familias de urgencia** (tabla 25).

**Tabla 25: Distribución usuarios/as por sexo**

<b>Sexo</b>	<b>Nº</b>	<b>Porcentaje</b>
Mujeres	7	38,8
Hombres	11	61,2
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

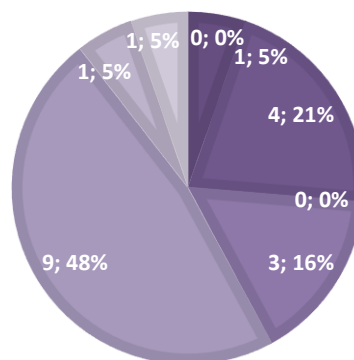
Destacar en este punto que, durante 2023, de los/as 18 menores atendidos/as, **4 de ellos eran parejas de hermanos/as**, siendo atendidos por la misma familia de urgencia sin que sean separados y favoreciendo el vínculo familiar. En **una ocasión, el menor tenía más hermanos en COA**. En **dos ocasiones**, los menores habían estado en **el programa con anterioridad**.

**Tabla 26: Distribución usuarios/as por zona geográfica**

Zona	Área	Nº	Porcentaje
1	Navarra Noroeste	1	5,5
2	Navarra Noreste	0	0
3	Merindad de Estella	4	22,3
4	Tafalla y alrededores	0	0
5	Tudela y Ribera	3	16,7
6	Pamplona	9	50
7	Comarca de Pamplona	1	5,5
8	Otros	0	0
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>100</b>

### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS SEGÚN ZONA GEOGRÁFICA

■ Navarra Noroeste   ■ Navarra Noreste   ■ Merindad de Estella  
 ■ Tafalla y alrededores   ■ Tudela y Ribera   ■ Pamplona  
 ■ Comarca de Pamplona   ■ Otros



Pamplona se presenta como el área dónde se encuentra el mayor porcentaje de niños/as atendidos/as, contando con un alto porcentaje también en el área de Estella.

**Tabla 27: Distribución de usuarios/as según nacionalidad**

Nacionalidad	Nº	Porcentaje
Española	13	72,2
Nigeria	1	5,6
Marruecos	2	11,1
Rumanía	2	11,1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Mayoritariamente los/as menores atendidos/as desde el Programa han sido de nacionalidad española, cuyos progenitores son también de nacionalidad española (tablas 27 y 28).

**Tabla 28: Distribución de usuarios/as según nacionalidad de progenitores**

Nacionalidad	Nº	Porcentaje
Española	16	53,34
Extranjera	11	36,66
Doble Nacionalidad	3	10
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

De acuerdo a la procedencia de los progenitores, son los que ambos cuentan con nacionalidad española los que más imperan (tabla 29).

**Tabla 29: Distribución usuarios/as según nacionalidad progenitores (ambos)**

Nacionalidad	Nº	Porcentaje
España	5	33,33
Marruecos	2	13,33
Portugal	1	6,67
Rumania	1	6,67
Nigeria	1	6,67
Doble Nacionalidad	1	6,67
Mixta	4	26,66
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Se observa diversidad en cuanto a los modelos familiares valorados en el Programa, imperando las familias biparentales. Los tipos de familia influyen en la organización de visitas y entrevistas de valoración, realizándose de forma individual cuando ambos progenitores están separados o dándose casos en los que se realiza valoración con progenitores que no han asistido a visitas (destacar que en **4 ocasiones existían órdenes de alejamiento de los padres hacia los**

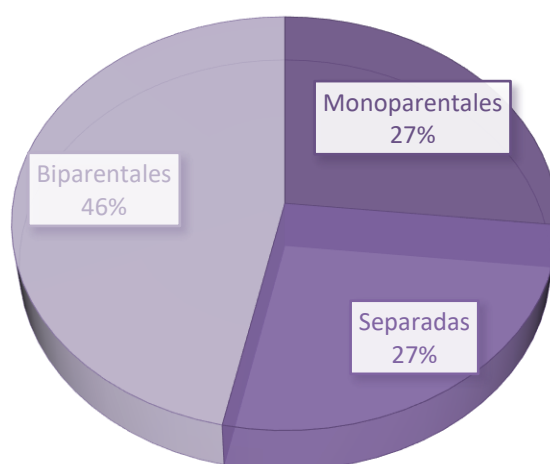


**menores**). Los datos se han recogido en función del número de familias y no de menores valorados/as, habiéndose atendido a un total de **15 familias usuarias** (tabla 30).

**Tabla 30: Modelos de Familias usuarias en familia de urgencia**

Modelos	Nº	Porcentaje
Familias Monoparentales	4	26,67
Familias separadas	4	26,67
Familias biparentales	7	46,66
Familias reconstituidas	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**MODELOS DE FAMILIAS USUARIAS**



Durante el 2023 se han atendido un total de 15 unidades familiares, con un total **26 familiares**. A continuación, recogemos el dato por sexos de los familiares atendidos.

**Tabla 31: Distribución de familiares atendidos por sexo**

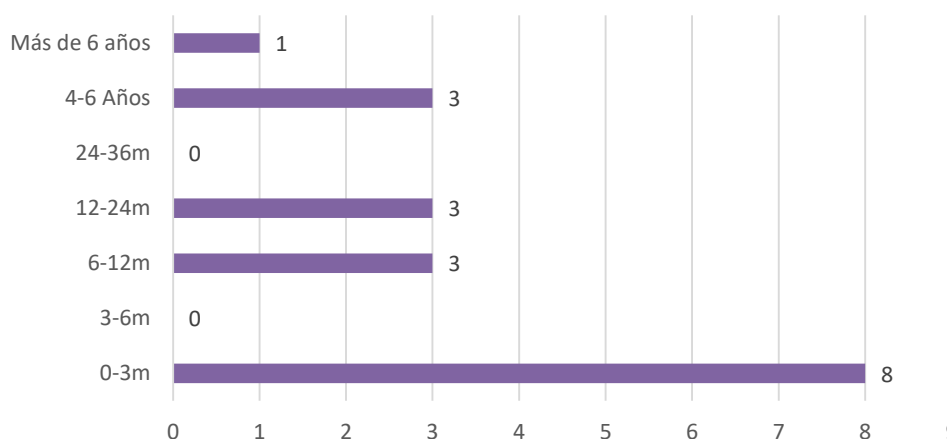
Sexo	Número	Porcentaje
Hombres	12	46,15
Mujeres	14	53,85
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

En cuanto a la edad de los niños y niñas, el mayor porcentaje se sitúa en menores de 0 a 3 meses suponiendo el **44,44%** de los casos (tabla 31).

**Tabla 32: Distribución usuarios/as por tramo de edad**

Tramos de edad	Nº	Género		%
		Hombres	Mujeres	
0-3m	8	6	2	44,44
3-6m	0	0	0	0
6-12m	3	2	1	16,67
12-24m	3	1	2	16,67
24-36m	0	0	0	0
4-6 años	3	2	1	16,67
Más de 6 años	1	0	1	5,55
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

**Distribución de usuarios/as por edad**



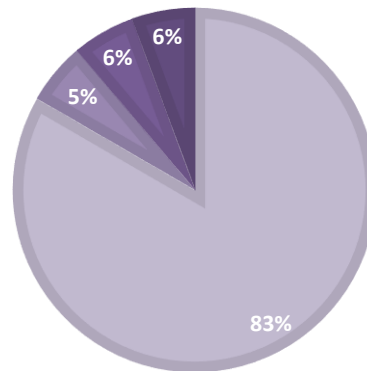
Según la tipología de ingreso, destaca la negligencia por desprotección grave con el **83,33%** de los casos (tabla 33).

**Tabla 33: Distribución usuarios/as por tipología de ingreso**

Tipología	Nº	%
Negligencia desprotección grave	15	83,35
Maltrato físico	1	5,55
Abandono	1	5,55
Fracaso acogimiento	0	0
Abuso intrafamiliar	0	0
Maltrato prenatal	0	0
Otros (ingresos hospitalarios, detención progenitores, ingreso prisión...)	1	5,5
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

## DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS/AS POR TIPOLOGÍA DE INGRESO

■ Negligencia, desprotección grave   
 ■ Abandono   
 ■ Maltrato físico   
 ■ Otros



Destaca el procedimiento de ingreso de los/as menores desde el hospital, suponiendo un total del 50% de los casos (tabla 34).

**Tabla 34: Distribución usuarios/as procedimiento ingreso**

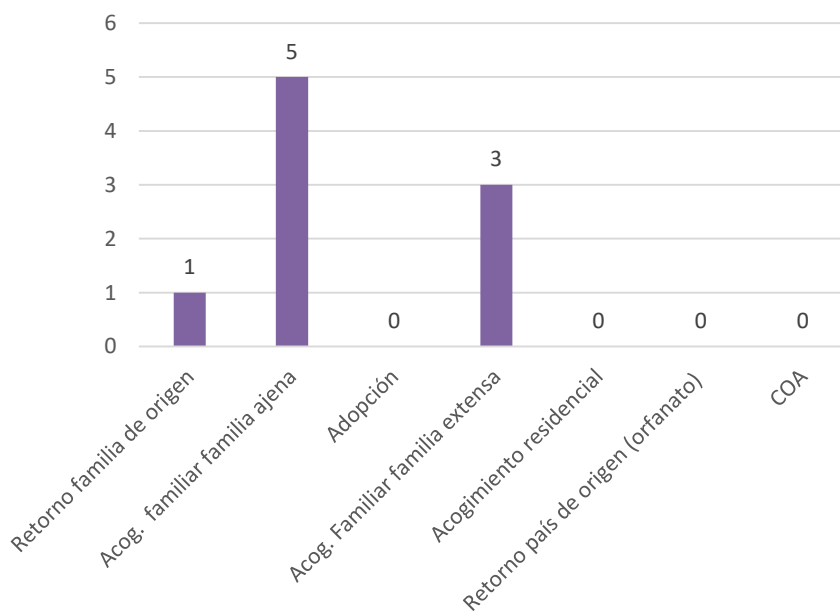
Procedimiento	Nº de usuarios	%
Urgencia	2	11,11
Hospital programado	9	50
Oficinas de ANADP	2	11,11
Centros Escolares	5	27,78
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Con respecto a las orientaciones, se centran en medidas como la Acogida por Familia Ajena, y retorno a la familia de origen (tabla 35).

**Tabla 35: Distribución usuarios/as por orientación**

Orientación	Nº	%
Retorno familia de origen	1	11,11
Acog. familiar familia ajena	5	55,55
Acog. Familiar familia extensa	3	33,34
Adopción	0	0
Acogimiento residencial	0	0
Retorno país de origen (orfanato)	0	0
COA	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

### Distribución de usuarios/as por orientación



De las 18 estancias de 2023, **10 continúan a 31 de diciembre de 2023 en Familia de urgencia**. Además, se realizan un total de **5 coordinaciones de salida con otros recursos de intervención**, de cara a garantizar un buen traspaso en la información del caso.

#### 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 2023 han utilizado el servicio un total de 18 menores (tabla 36).

**Tabla 36: Tiempo de estancia en Familia de Urgencia**

<b>Nº caso</b>	<b>Días de estancia</b>
1•	25
2•	1
3• (••)	365
4•	154
5•	57
6•	185
7••	359
8	152
9	223
10	223
11••	257
12••	255
13••	210
14••	171
15••	157
16••	111
17••	83
18••	48
<b>Total</b>	<b>3036</b>

- Durante el año 2023, los/las menores permanecieron en el servicio durante una parte de 2022
- Durante el año 2023, los/las menores permanecen en el servicio al inicio de 2024.

Para el cálculo de los días de estancia de cada menor se tiene en consideración la fecha de cierre, es decir, el día anterior de salida de la familia de urgencia, no a la fecha de baja. Los datos registrados presentan una media de **160 días de estancia** de cada menor en familias de urgencia, (siendo este dato el **doblo del año anterior**, cuando los menores estuvieron una media de 80 días).

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL COA

Las actividades que se desarrollan en el COA atienden a diversas áreas de la atención integral a los niños y niñas.

#### 3.1. Área personal

Desde el Coa se realiza un acompañamiento intensivo a los/as menores ya que la situación de desprotección vivida requiere una contención emocional muy intensa. Este acompañamiento lo realiza el personal educativo de referencia, que se asigna desde el ingreso y las psicólogas del servicio, tanto de manera individual como en grupos reducidos y distribuidos por edades. Las educadoras referentes son tutoras resilientes para los/as 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, las/os menores van adquiriendo rutinas, horarios y asumiendo responsabilidades propias de la edad, fomentando de esta manera su autonomía.

Durante los últimos años, hemos podido observar un cambio sustancial en el perfil de los/as 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 sus necesidades.

En COA Beloso, el **grupo mayoritario en número de menores atendidos/as es el de medianos, con 38 casos**, lo que supone un 52,05% del total. En **el grupo de pequeños, se encontraron un total de 23 menores** el 31,5% de los/as menores atendidos/as, mientras que en el **grupo de mayores** se han atendido **un total de 12**, lo que equivale al 16,43%.

En el caso de COA Orvina, debido al perfil de menores, solo se hacen dos grupos: pequeños hasta los 5-6 años y medianos de 6 en adelante. En COA Orvina **los grupos han estado muy igualados**, ya que no hay tanto margen de edad entre ellos. El grupo de pequeños ha supuesto

un 53,8% de los menores atendido (7 casos) mientras que el grupo de medianos, con 6 casos, supone un 46,2%.

### *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/as 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, actividad física y el sueño, así como otros aspectos y aprendizajes relacionados con el bienestar físico y mental.

Durante el transcurso de los/as menores en COA Beloso, se traslada su expediente sanitario al centro de Salud del Soto y del COA Orvina, el centro de salud que le corresponde es el Centro de salud de la Chantrea. Desde este servicio, se realiza un estudio del expediente de cada menor con el fin poner al día la cartilla de vacunación si es preciso y realizar las revisiones o derivaciones a especialistas correspondientes. 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. En numerosas ocasiones los menores no tienen los expedientes de salud al día.

Son diversos los especialistas a los que nos toca acompañar a los menores: Rehabilitación, dermatología, oftalmología...Además, los/as menores de hasta tres años, son derivados al Servicio de Atención temprana, para que desde la valoración de profesionales expertos/as se evalúe si es necesario o no un seguimiento. Existe un protocolo de coordinación con el Servicio de atención temprana para que a todos/as los niños/as de 0 a 3 tanto de COA como de FU se les realice una valoración completa.

Cuando las necesidades individuales lo requieren, y cuando se trata de menores de 16 años, se realizan derivaciones también al Centro Infanto Juvenil Natividad Zubieta o en Salud mental, habiéndose establecido un protocolo con los y las profesionales del centro para que las derivaciones sean más rápidas y eficaces.

El área sanitaria nos ayuda a recoger información sobre el cuidado y estimulación que los/as menores han recibido de sus progenitores, lo cual se tiene en cuenta de cara a la valoración de cuidado y atención y seguimiento sanitario que han recibido.

Tres de los menores con los que se interviene durante el 2023 tiene reconocida una discapacidad intelectual o física de gran dependencia, siendo necesario contar con la presencia de personal auxiliar de enfermería o un apoyo educativo, debido a los cuidados especiales que requieren.

Se han llevado a cabo en COA Beloso **127 visitas pediátricas** (revisiones, citas por la situación actual) y **43 visitas a especialistas**. Por otro lado, se han realizado **107 coordinaciones con centros de salud de los menores**. Ha sido necesario llamar al **112 en 13 ocasiones**. **4 menores cuentan con medicación crónica, no psiquiátrica**.

En COA Orvina se han llevado a cabo **55 visitas pediátricas** (tanto revisiones como citas por la situación actual) y **16 Visitas a especialistas**. Por otro lado, se han realizado **41 coordinaciones** con centros de salud de los menores. No ha sido necesario llamar al 112 en ningún momento y ningún menor contaba con medicación crónica, no psiquiátrica.

Se ha llevado a cabo una intervención quirúrgica en el Hospital Universitario de Navarra, requiriendo dos días de ingreso hospitalario de una menor de COA Orvina.

Por otro lado, **1** usuaria de COA Beloso está atendida desde el **Servicio de Atención Temprana, dándose un total de 2 citas**. Se trata, así, de dar respuesta a las necesidades de atención y valoración por medio de una actuación coordinada entre los equipos profesionales de ambos servicios.

En relación a la atención psicológica en **COA Beloso 20 menores** han sido atendidos desde el Centro de Salud Mental Infanto-juvenil, habiéndose tramitado la derivación de **4 de ellos desde el COA**. Se ha acompañado a los menores a un total de **35 citas en el centro de salud mental Infanto Juvenil**, sumadas a un total de **23 coordinaciones** con los profesionales que les atienden desde este servicio. **8 de los usuarios atendidos por este servicio tienen pautada medicación psiquiátrica**. A nivel de atención **psicológica privada**, **2** menores de todos los atendidos en este año en COA acude a consulta, habiendo sido una de ellas derivada desde el propio COA. Entre las dos han acudido a un total de **5 sesiones psicológicas en gabinetes privados**.

En el caso de **COA Orvina**, sólo un menor es atendido por el Centro de Salud Mental Infanto-Juvenil, siendo necesarias 2 coordinaciones con éste. No se han derivado menores de COA Orvina al CSMIJ ni a servicios privados.



### *3.3. Área familiar*

Desde el centro se realiza un trabajo de **valoración psicosocial** a los padres, madres o tutores legales de los/as menores a través de entrevistas, test de personalidad, visitas domiciliarias y visitas supervisadas. 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.

Otra de las herramientas utilizadas en los procesos de valoración es las pasaciones del Test MCMI-IV (Inventario Clínico Multiaxial de Millon) a los/as progenitores. Se trata de un test de personalidad que ayuda a obtener información en las valoraciones psicosociales. También nos coordinamos con los centros de salud mental de los y las progenitores y en algunos casos, si así lo requiere la valoración realizamos seguimiento de analíticas de tóxicos

Con el objetivo conocer en profundidad a los progenitores, y a su vez a los/as menores, se llevan a cabo entrevistas de valoración conducidas por la psicóloga y trabajador/a social o profesional de intervención familiar del recurso. Se abordan aspectos como la historia familiar, el motivo de ingreso, modelo de crianza o factores socioeconómicos.

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/as miembros del sistema familiar.

Durante el tiempo de intervención, se realizan **visitas supervisadas** entre menores y progenitores u otras personas significativas en su vida. La frecuencia de estos encuentros viene marcada por las necesidades del/la 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/as 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. En las visitas podemos valorar la permeabilidad a la ayuda, la implementación de las indicaciones de mejora y la conciencia del problema de los/las progenitores/as.

Además de las entrevistas realizadas desde el servicio, se mantienen reuniones de **coordinación** con otros recursos y reuniones de red con el objetivo de conocer de primera mano la situación contextual de cada menor y familia con la que intervenimos, así como establecer unas líneas de intervención ajustadas a las necesidades de cada uno y una de ellos y ellas. A estas reuniones suelen acudir la psicóloga y el/la profesional de intervención Familiar que lleva el caso y la coordinadora del servicio. Se realizan **coordinaciones** que apoyan la valoración con agentes sociales y recursos de la red que ha intervenido o interviene a nivel familiar (Unidades de barrio, SSB, EAIA, PEIF, Recursos residenciales...) y también se concretan pautas comunes de intervención.

A todas las familias que llegan se les realiza una **entrevista de encuadre**. Se realiza antes de la primera visita con él menor, con el objetivo de recoger las preocupaciones de los/las progenitoras, explicar el servicio, encuadrar las normas... Estas entrevistas las realiza el técnico de intervención familiar que lleva el caso y la coordinadora del recurso. En esa primera entrevista se entrega a los/las progenitoras un folleto informativo con la explicación del servicio, normativa, teléfonos de contacto y dudas que puedan tener.

Las coordinaciones que se realizan con **juzgados o policía** generalmente tienen que ver con peritajes de los/las menores, peticiones de informes por parte del juzgado, acompañamiento a denuncias a los/las menores o pruebas pre constituidas. A estas citas los/las menores van acompañados por la coordinadora del servicio.

Con respecto a los menores que han ido saliendo en acogimiento en familia extensa o ajena, se realiza un **acoplamiento** adaptado a las necesidades de cada menor. Se realizan **entrevistas de acogida** con el trabajador social o técnico familiar y la psicóloga. Durante los acoplamientos **se realizan visitas supervisadas, semi supervisadas y sin supervisar**. Tras la visita se trabaja con los menores y familia las dificultades que hayan podido surgir durante estas primeras horas sin acompañamiento.

En el caso del **COA Beloso** se han realizado un total de 32 valoraciones completas estos son los datos que se recogen con respecto a la valoración.

**Tabla: 37 Herramientas para la valoración psicosocial de las familias**

<b>Tipo de intervención</b>	<b>N.º</b>
Visitas supervisadas	1192
Video llamadas supervisadas	173
Entrevistas de encuadre del recurso	48
Entrevistas de valoración psicosocial	76
Entrevistas de seguimiento y devolución	46
Vistas domiciliarias	11
Pasación del Test MCMI-IV	27
Progenitores que acuden a Salud mental	23
Progenitores que mantienen medicación psiquiátrica	10
Progenitores a los que se les solicita analíticas	5
Coordinaciones con otros recursos	64
Reuniones de Red	20
Coordinaciones policiales y juzgados	13
<b>Total</b>	<b>1708</b>

De los 6 casos de menores que han salido en acogimiento ya sea familia extensa o ajena se han realizado las siguientes visitas y coordinaciones. Hay que tener en cuenta que varios son hermanos y se han realizado 4 acogimientos en total.

**Tabla 38 : Intervenciones con familias acogedoras**

<b>Tipo de intervención</b>	<b>Nº/Total</b>
Entrevistas de acogida con los acogedores	4
Visitas supervisadas de acoplamiento	18
Visitas semi-supervisadas de acoplamiento	6
Visitas sin supervisión de acoplamiento	26
<b>Total</b>	<b>54</b>

En el proceso en **COA Orvina** se ha realizado un total de 8 valoraciones completas

Incluimos los datos de las intervenciones realizadas en esta área.

**Tabla 39: Herramientas para la valoración psicosocial de las familias**

<b>Tipo de intervención</b>	<b>N.º</b>
Visitas supervisadas	358
Video llamadas supervisadas	21
Entrevistas de encuadre del recurso	11
Entrevistas de valoración psicosocial	16
Entrevistas de seguimiento y devolución	6
Vistas domiciliarias	2
Pasación del Test MCMI-IV	4
Progenitores que acuden a Salud mental	3
Progenitores que mantienen medicación psiquiátrica	2
Progenitores a los que se les solicita analíticas	2
Coordinaciones con otros recursos	20
Reuniones de Red	5
Coordinaciones policiales y juzgados	8
<b>Total</b>	<b>458</b>

De los 8 casos de menores que han salido en acogimiento ya sea familia extensa o ajena se han realizado las siguientes visitas y coordinaciones. Hay que tener en cuenta que varios son hermanos y se han realizado 4 acogimientos en total.

**Tabla 40: Intervenciones con familias acogedoras**

<b>Tipo de intervención</b>	<b>Nº/Total</b>
Entrevistas de acogida con los acogedores	4
Visitas supervisadas de acoplamiento	15
Visitas semi-supervisadas de acoplamiento	3
Visitas sin supervisión de acoplamiento	18
<b>Total</b>	<b>40</b>

### **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/la 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, test 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 2023, en COA Beloso se han dado un total de **108 las sesiones** individuales de valoración diagnóstica y de trabajo psicológico con los niños y niñas del recurso, **y 45 sesiones de intervención en crisis.**

En COA Orvina se han dado total de **62 sesiones** individuales de valoración diagnóstica y de trabajo psicológico con los niños y niñas del recurso, **y 14 sesiones de intervención en crisis.**

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, medianos y de forma puntual con el grupo de pequeños), siendo en COA Beloso **100 las llevadas a cabo en el 2023**. En COA Orvina, las asambleas siempre participan juntos todos los menores que conviven, se han hecho un **total de 34**. Además de forma extraordinaria se han realizado asambleas de urgencia para tratar normalmente temas de convivencia, está generalmente son dirigidas por la coordinadora o los/las educadores/as del turno.

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 2023 se han realizado **en COA Beloso 104 ratos del relato en Beloso, en COA Orvina 38**.

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/a 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 2023 se han entregado un total de **36 álbumes**, los que no han tenido es porque han estado un periodo corto de tiempo o porque continúan en COA a 31 de diciembre de 2023 o porque la sobreocupación no nos ha permitido poder dedicar tiempo a realizar álbumes. En Orvina, los **8 casos cerrados** durante 2023 se han llevado su correspondiente álbum.

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...

Estos talleres se dividen en talleres emocionales y otros denominados como “Expresarte” debido a su contenido de expresión artística. En COA Beloso se han realizado un total de **96 talleres emocionales** (12 con el grupo de pequeños, 35 con el de medianos y 49 con el de mayores) **y 88 talleres “ExpresArte”** (51 en medianos y 37 en mayores). En Orvina se han realizado un total de **48 talleres emocionales**, el número es menor debido a que se atiende a menores de edades más tempranas, lo cual limita, en ocasiones, la realización de determinados talleres. Así mismo, también se han llevado a cabo un total de **24 talleres de expresarte**.

Durante el 2023, se han realizado con las mayores **43 Talleres de cocina** donde el grupo tiene que confeccionar un menú, hacer la lista de la compra, realizar la compra y preparar la cena. Los demás grupos también realizan actividad de cocina de forma más espontánea, generalmente de repostería. En Orvina, todas las semanas, los menores participan de la elaboración de la cena del fin de semana, fomentado su autonomía, responsabilidad y pertenencia al recurso.

### **3.5. Área formativa**



Durante el tiempo que los/as 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/as menores en el centro escolar habitual lo antes posible tras el ingreso, para quienes cuentan con centro escolar en Pamplona y Comarca. La comunicación con el centro escolar es esencial lo largo del proceso de cada niño o niña.

Durante el tiempo que él o la menor se encuentra en el COA, se realiza una coordinación continuada con los centros escolares tanto si van al aula, como si acuden al centro ordinario. Tras el ingreso de y previo a la reincorporación al centro escolar, si este se encuentra en Pamplona o comarca, se realiza una coordinación con orientación y el tutor/a de cada menor. A este primer encuentro acude la coordinadora del COA y referente del COA de cada menor. Según le 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. Para los menores que acuden al aula se realiza este mismo encuentro de manera on line, donde participan la psicóloga, la profesora del aula y coordinadora del servicio. En el caso de Orvina, la figura de la responsable hace las funciones de psicóloga también, por lo que a las reuniones iniciales con los colegios acuden la coordinadora del centro y la responsable del COA.

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/la menor.
- Conseguir información académica del/la menor, relación con iguales y profesionales del centro e informarnos de las necesidades escolares que tiene para después poder acompañarle según sus 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.
- Hacernos cargo de los gastos escolares del tiempo que este en COA.
- Generar tranquilidad en el/la menor de cara a tener toda la información escolar.
- Preparar a la/el menor en la reintegración al centro escolar tras el ingreso en COA y reducir sus angustias.



La figura de coordinación del COA informa al centro escolar (generalmente a orientación) de los aspectos que se van decidiendo o de situaciones que afectan directamente al niño o a la niña con el fin de que puedan también hacerse cargo desde el centro escolar de las necesidades emocionales que pueda tener. El o la referente del menor tiene comunicación continuada con el tutor o tutora, tanto de los aspectos emocionales como académicos, realizando al menos una tutoría 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 persona, acompañada por los equipos profesionales del recurso.

### *El Aula COA*

Las particularidades del paso por ambos COAs en ocasiones no permiten mantener un plan de estudios, 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 aquellas personas que no están escolarizadas en Pamplona o su comarca. Para ello contamos con una profesora y un aula habilitada en Casa Gurbindo.

Durante el curso escolar los y las menores acuden al aula durante 3,5 horas cada mañana, de 9:30 a 13:00. 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.

Por lo general, con los chicos y chicas que van al Aula COA se realiza 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 en los que presentan mayor dificultad. 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/as menores que asisten al aula, como de aquellos/as menores que estando escolarizados/as 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 sí mismo/a y sea capaz de elegir y tomar sus propias decisiones, es decir, a que se auto determine y vaya adquiriendo paulatinamente autonomía personal.

Con respecto a Coa Beloso, durante este 2023, de los/las 49 menores que han acudido a centros escolares se han realizado un total de **28 reuniones de encuadre** (ya que varios de ellos son hermanos), con los centros escolares de los menores que han acudido a sus centros educativos. El resto de los menores es porque o son hermanos o se ha realizado en 2022 a su llegada a el centro.

Se han dado un total de **33 tutorías** de las referentes con los y las tutoras de los menores. Se han realizado un total de **187 coordinaciones con los colegios vía telefónica o por correo electrónico**.

En coa Beloso, en 2023 han acudido a sus **centros escolares habituales 49 menores** y **15 menores se han incorporado al aula** de la Fundación. Del resto de los menores **9 no se encontraban en edad escolar o se encuentran en el recurso en periodo estival**.

En el caso de **COA Orvina**, de los **13 menores atendidos un total de 11 han acudido a sus centros escolares habituales y 2 a aula COA**. Lo cual ha supuesto: **10 reuniones de encuadre, 14 tutorías y 78 coordinaciones con colegios vía telefónica o por correo electrónico**. El resto han acudido al aula COA.

En el año 2023 han acudido al aula durante el curso escolar un total de 17 menores de ambos COAs, acudiendo al aula **un total de 490 días**, lo que supone una media de **49 días por menor**. En todos los casos se ha dado **comunicación continuada** con los centros escolares para el seguimiento de cada material, enviando desde los colegios temario y actividades a trabajar en el aula o exámenes. También se han realizado video llamadas con tutores para mantener el vínculo y que los menores puedan recibir feed-back de los trabajos y exámenes que han mandado a sus centros escolares.

Durante las vacaciones escolares de verano se programan actividades lúdico-educativas para todos/as los/as menores que se encuentran en el centro, dirigida por la profesora del aula. Se realizan semanas temáticas que permitan a los niños y niñas conocer diferentes recursos y actividades en Pamplona y comarca y también se dedica un tiempo a las tareas escolares de verano que mandan desde los centros escolares o a reforzar necesidades individuales. Durante

el periodo de **verano** han podido beneficiarse del **aula 14 menores de ambos COAs**, participando también **de forma extraordinaria (excursiones) otros 8 menores** de menos edad.

La edad media de los/as menores que se encuentran en el aula a lo largo del curso escolares es algo superior a los 9 años (9,66 años). Las edades más repetidas se encuentran entre los 6 y 8 años (la mayor tenía 15 años y la más pequeña tenía 4 años). Respecto al curso escolar en el que estaban escolarizados en el momento del ingreso, han participado de las actividades del aula menores desde 2º de educación infantil hasta 2º de ESO.

### **3.6. Área social/relacional y ocio**

En el Centro de Observación y Acogida se divide a los/as menores en tres grupos. Estos grupos de edad son orientativos y pueden variar en función del número de menores y las edades de los que se encuentran en el COA en un momento puntual.

- Grupo de pequeños/as de 0 a 6 años
- Grupo de medianos/as 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 estén con cada grupo, generando mayor vínculo entre profesionales y menores para poder hacer un buen acompañamiento emocional. 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, patinar o acudir a la biblioteca a coger cuentos o libros acordes para cada menor. Durante el verano de forma habitual acudimos a la piscina con los/las menores. También en el COA tenemos una pequeña piscina para que los más pequeños puedan disfrutar del agua y el calor.

#### 4. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN FAMILIAS DE URGENCIA

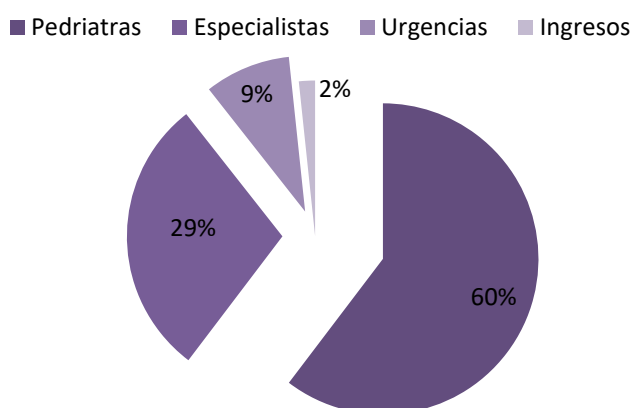
Las distintas áreas que se encuentran presentes en la vida del/la menor, son objeto de atención de acuerdo a una perspectiva integral.

##### 4.1. Área sanitaria

Con respecto al área sanitaria, durante el año 2023 se han realizado desde el Programa de Valoración de Menores en Familia de Urgencia **108 citas pediátricas y 52 consultas con especialistas** médicos. Se han dado un total de **3 ingresos hospitalarios, con una duración media de 15 días.**

En el año 2023 se ha acudido en **16 ocasiones al servicio de urgencias** con alguno de los niños y niñas. Destacar que **10 menores han contado con medicación pautada de forma continuada**, principalmente en lo referido a la Vitamina D pautada a los bebés.

**Tabla 41: Consultas médicas en el Programa de Valoración de menores en Familia de Urgencia**



Todos los/las menores de 3 años del servicio son derivados/as a atención temprana, está labor la realiza la psicóloga del servicio y acompaña en la primera sesión de valoración. Los y las menores del programa han acudido al Servicio de **Atención Temprana en 108** ocasiones, teniendo gran parte de los/as menores, seguimiento por parte de este servicio **(72,22%)**.

De todas las citas programadas se han realizado **30 acompañamientos** por parte de las técnicas del programa junto a la familia de urgencia, generalmente a citas médicas con Especialistas, pero también con Pediatría y Atención Temprana.

Con respecto al área sanitaria, durante el año 2023 se han llevado a cabo **48 coordinaciones con Trabajadoras/es Sociales de Centros de salud** de referencia de los niños y niñas atendidos y sus familias y se han realizado **26 coordinaciones con el Servicio de Trabajo Social de diferentes centros de Salud Mental**.

#### **4.2. Área familiar**

El/la menor durante su estancia en el programa tiene encuentros con sus progenitores. Este espacio viene marcado por las necesidades y ritmo del niño o de la niña, así como por las posibilidades del recurso. Los encuentros se desarrollan en días hábiles de lunes a viernes. Las visitas comienzan dándose con una frecuencia de dos por semana, tendiendo a reducirse una vez finalizado el proceso de valoración. Este espacio de encuentro tiene una duración de unos 45 minutos.

Durante el año 2023 se han realizado **420 encuentros supervisados** por la Trabajadora Social del Servicio con los menores y las familias biológicas. También se realizaron **10 encuentros de acogedores con supervisión técnica, 10 encuentros semi-supervisados** de acogedores con la técnica y **28 encuentros de las familias de urgencia con la familia acogedora sin presencia técnica**.

Tras la salida del niño/a del programa, se programan encuentros posteriores con la familia de urgencia, dejando posteriormente que sea decisión de las familias acogedoras mantener o no el contacto con la FU. De esta forma, durante el año 2023 se han realizado un total de **9 post-acoplamiento entre las familias acogedoras y las de urgencia**.

Por otro lado, se realizan un total de **17 entrevistas de encuadre de recurso** por medio de las cuales la coordinadora del servicio y la trabajadora social, explican a los padres biológicos del/la menor el funcionamiento del Programa. En esa primera entrevista se entrega a los/las progenitoras un folleto informativo con la explicación del servicio, normativa, teléfonos de contacto y dudas que puedan tener. Estas entrevistas se han realizado con todos los progenitores de aquellos/as menores que ingresan durante el año 2023, excepto aquellos casos en los que no procede realizar esta entrevista al estar motivado el ingreso en la adopción.

En cuanto a la situación sanitaria de la familia biológica de los/as menores, destaca un alto porcentaje de padres y madres con **seguimiento por parte de centros de salud mental, dándose en 7 ocasiones (46,66%)**, un porcentaje significativo de personas que cuentan con **mediación psicofarmacológica pautada, con un total de progenitores (26,92%)** y un alto

índice de **padres y madres a los que se solicitan analíticas de consumo de tóxicos, con un total de 17 personas** (65,38%).

### *Familia de urgencia*

**El programa de formación de las familias de urgencia planificado en el año 2023** consiste en un total de 9 sesiones de tres horas y media de duración en las cuales las familias de urgencia participan de forma presencial. Las sesiones se distribuyen a lo largo del curso lectivo (octubre-junio).

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.

En dichas sesiones, se propicia un espacio emocional en el que cada familia pueda 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.

El Programa Formativo, además de la presentación inicial y de la Fundación Gizain, se abordan temas como: El acompañamiento del bebé y la familia de origen, El estrés y la teoría Polivagal, Comunicación asertiva, límites y normas, Acompañamiento Emocional, LOPD, Las heridas del abandono y el maltrato y Buenas prácticas en el cuidado del bebé.

Las sesiones son dirigidas por el equipo del Programa: Coordinadora, Trabajadora Social y Psicóloga. También participan otros/as profesionales expertos/as en las temáticas elegidas (Colaborando diferentes Terapeutas privadas especializadas en Infancia.).

Por otro lado, se realiza **1 formación inicial** a una nueva familias de urgencia de forma individual. 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 niño o niña, así como los documentos que las familias deben elaborar para recoger las observaciones correspondientes.

Además de la formación conjunta, la psicóloga y coordinadora, realizan formación continua según las necesidades de cada familia. Durante el año 2032 junto con la valoración de cada menor en la familia de urgencia, se realizaron **58 sesiones de asesoramiento, apoyo y seguimiento individual** con las familias de urgencia, donde se les acompañó emocionalmente y en la intervención con los niños y las niñas y **354 asesoramientos y acompañamientos**



**telefónicos.** De forma continuada, se realizan contactos telefónicos de seguimiento y asesoramiento, dando respuesta inmediata las necesidades de las Familias de Urgencia. Finalmente, de forma semanal, las Familias de Urgencia comunican a las técnicas del programa la evolución de cada menor. A parte de las sesiones de asesoramiento generalmente realizadas por la psicóloga del servicio, la comunicación con la coordinadora del servicio es continuada.

Para ayudar a construir la historia vital de cada niño o niña, la familia de urgencia elabora la caja de recuerdos, una caja con objetos y fotos significativas en su paso por la familia de urgencia, ayudando con esta herramienta a favorecer su identidad y desarrollar su propia historia de vida. Durante el año 2023 se realizan **8 cajas de recuerdos**, en los 8 casos restantes no se realiza al continuar los menores en el Programa en el año 2024.

### **4.3. Área psicológica.**

En el año 2023, se han realizado **27 entrevistas familiares de valoración, 6 test de personalidad y 9 entrevistas de seguimiento**, dándose de forma conjunta entre Trabajadora Social y Psicóloga y destinadas a valorar el funcionamiento familiar de la familia de origen. Además, tras el proceso de valoración, se han realizado **8 entrevistas de devolución con las familias biológicas** reportando lo valorado desde el programa. Por otro lado, se han realizado **7 entrevistas con familias acogedoras y adoptivas y 3 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 **58 sesiones con los/as menores atendidos/as y 10 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 del Equipo de Atención Temprana de la Gerencia de Servicios Sociales de León. Durante este año se aplica periódicamente a 18 menores para poder valorar el estado inicial y los avances en el desarrollo. En relación con los menores se ha mantenido **42 sesiones de observación-valoración** por parte de la psicóloga durante el año 2023, 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 2023 se han

realizado **28 coordinaciones con Servicios Sociales de Base y Unidades de Barrio, 26 con Trabajadores/as Sociales de Centros de Salud Mental, así como 66 coordinaciones con Entidades de iniciativa social, 13 reuniones en Red con los diferentes agentes de intervención y 5 reuniones de traspaso de caso.**

#### ***4.4. Área formativa***

De los/as 18 menores atendidos/as durante el año 2023, **3 se encontraban escolarizados en Educación Infantil, 1 de ellos ha acudido al colegio y en 2 ocasiones, se incorpora a los menores en Casa Amiga.** Se han realizado **7 coordinaciones con centros escolares y 4 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, nutriente, estable y seguro en el que los bebés y niños/as se encuentran atendidos y cuidados a todos los niveles.

Durante el año 2023 destaca el **acuerdo de colaboración al que se llega con Casas Amigas,** pudiendo disponer de plazas en las mismas, cuando previa autorización por parte de ANADP, una Familia de Urgencia precise de sus servicios por motivos de conciliación. Se prevé para el ejercicio de 2024, la puesta en marcha de un servicio de respiro familiar, ofertado desde el propio Programa de Familia de Urgencia, para favorecer el respiro y conciliación de las familias.



**Tabla 42: 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	52	2,88
	Número de consultas a pediatría	108	6
	Porcentaje de ingresos hospitalarios	3	16,66%
	Número de ingreso en la UHP	0	0
	Número de operaciones	0	0
	Porcentaje de menores que toman medicación de forma continua	10	55,55%
	Número de menores que reciben apoyo psicológico	0	0
	Número de menores que reciben apoyo psiquiátrico	0	0
	Índice de periciales (juzgado)	0	0
	Número de usuarios/as con incapacidad legal	0	0
	Porcentaje de usuarios/as con minusvalía reconocida	3	16,66%
	Porcentaje de usuarios/as con discapacidad intelectual reconocida	2	11,11%
	Porcentaje de usuarios/as con valoración de dependencia reconocida	2	11,11%
	Padres y madres biológicos a los que se solicitan analíticas de consumo de tóxicos	17	65,38%
	Padres y madres biológicos que cuentan con seguimiento por parte de Centros de Salud Mental	7	46,66%
	Padres y madres biológicos con mediación psicofarmacológica pautada	7	26,92%
<b>ÁREA FORMATIVA</b>	Número de menores que reciben apoyo en estimulación temprana	11	60,86%
	Entrevistas con tutores/apoyo/orientadores	4	0,21
	% de asistencia Centro Escolar, Casa Amiga	6	33,33%
	Número de asistencia al aula	0	0
<b>ÁREA FAMILIAR</b>	Visitas supervisadas por el/la técnico	420	23,33
	Visitas semisupervisadas por el/la técnico	10	0,55
	Visitas Familia de Urgencia-Familia biológica, acogedora o adoptante sin técnico	10	0,55
	Visitas familias acogedoras con técnico	28	1,55

**Tabla 43: Indicadores de actividades del Programa de Valoración del COA Beloso**

Áreas	Indicadores	Valores	% / índice
<b>AREA SANITARIA</b>	Número de consultas externas a especialistas	43	1,69
	Número de consultas al médico de cabecera	127	1,73
	Porcentaje de ingresos hospitalarios	0	0
	Porcentaje de menores que reciben apoyo psicológico	14	19,17%
	Porcentaje de menores con medicación psiquiátrica pautada	8	10,95%
	Derivaciones Salud mental desde el COA	5	6,84%
	Índice de periciales (juzgado)	13	0,17
	Menores con periciales	7	0,09
	Número de usuarios/as con minusvalía reconocida	4	5,47%
	Número de usuarios/as con discapacidad intelectual	4	5,47%
	Número de usuarios/as con valoración de dependencia tramitada o en trámite	0	0%
	Número de usuarios/as con incapacidad legal tramitada	0	0%
	<b>AREA FORMATIVA</b>	Coordinaciones con centros escolares (telefónicas)*	187
Entrevistas con tutorías presenciales *		33	0,45
Entrevistas de encuadre*		28	0,38
Número de asistencia al colegio		49	67,12%
Número de asistencia al aula		15	20,54%
<b>AREA FAMILIAR</b>	Total de Visitas supervisadas por el/la técnico	1389	19,02
	Visitas supervisadas	1192	16,32
	Video llamadas supervisadas	173	2,36
	Acoplamientos supervisados	18	0,24
	Acoplamientos semisupervisados	6	0,08
	Acoplamientos sin supervisar	26	0,35

\* Se calcula entre los niños en edad escolar que acuden al centro escolar en Pamplona o comarca.

**Tabla 44: Indicadores de actividades del Programa de Valoración del COA Orvina**

Áreas	Indicadores	Valores	% / índice
<b>AREA SANITARIA</b>	Número de consultas externas a especialistas	16	1,23
	Número de consultas al médico de cabecera	55	4,2
	Porcentaje de ingresos hospitalarios	1	0%
	Porcentaje de menores que reciben apoyo psicológico	1	7,7%
	Porcentaje de menores con medicación psiquiátrica pautada	0	0%
	Derivaciones Salud mental desde el COA	0	0%
	Índice de periciales (juzgado)	0	0%
	Menores con periciales	2	15%
	Número de usuarios/as con minusvalía reconocida	0	0%
	Número de usuarios/as con discapacidad intelectual	0	0%
	Número de usuarios/as con valoración de dependencia tramitada o en trámite	0	0%
	Número de usuarios/as con incapacidad legal tramitada	0	0%
	<b>AREA FORMATIVA</b>	Coordinaciones con centros escolares (telefónicas)*	78
Entrevistas con tutorías presenciales *		14	1,4
Entrevistas de encuadre*		10	1
Número de asistencia al colegio		10	76%
Número de asistencia al aula		3	24%
<b>AREA FAMILIAR</b>	Total de Visitas supervisadas por el/la técnico	383	29,46
	Visitas supervisadas	358	27,5
	Video llamadas supervisadas	21	1,6
	Acoplamientos supervisados	4	0,30
	Acoplamientos semisupervisados	3	0,23
	Acoplamientos sin supervisar	18	1,38

\* Se calcula entre los niños en edad escolar que acuden al centro escolar en Pamplona o comarca

## 5. COORDINACIÓN COAs y FU

La coordinadora de ambos servicios, se encarga funcionamiento general de los mismo: gestión de recursos (recursos materiales, recursos humanos...), la realización e implantación de los procesos de calidad y las buenas prácticas, así como analizar los servicios, planificar y valorar para que haya una mejora continuada de los mismos. A lo largo del 2023 ha tenido que coordinar un nuevo recurso, COA de Orvina con lo que ha supuesto un reajuste de algunas de las funciones.

A nivel general, la coordinadora planifica el día a día del servicio y gestiona el itinerario de cada menor, acompañada del equipo técnico y educadores/as.

A cada menor y familia que entran en ambos servicios, se les realiza un Plan de Intervención Individualizado, donde se recogen los objetivos de valoración e intervención, así como las herramientas que se van a utilizar para la ejecución de los objetivos. Este plan de intervención se ve apoyado por la Ficha de derivación que ANADP nos entrega al ingreso de los/las menores, con la petición de valoración de caso. Todos/as los/las menores del servicio, tiene su plan y se finaliza con un informe de observación completo que se entrega, a los dos meses de ingreso de los/las menores a ANADP. La coordinadora realiza la revisión final de cada informe con el equipo técnico. También hay otras entidades como Juzgados, policías, PSIMAE etc.... que solicitan informes de los/las menores o/y de las familias.

Para la ejecución de dicho plan, se realizan coordinaciones con servicios sociales, Safaya, PEIF, centros escolares, salud etc. La coordinadora está presente en dichas coordinaciones. Este dato queda recogido a lo largo de la memoria.

Con respecto a los menores, la coordinadora está en todos los ingresos tanto de COA como de Fu, salvo los dados de urgencia, si se da el caso, que no esté en el servicio y en todas las salidas de los mismos. Si no está en el momento del ingreso por ser de urgencia, realiza con el/la menor lo antes posible una acogida completa, donde se les explica el motivo de ingreso, el funcionamiento del centro, la normativa y se intenta reducir los miedos y angustias que puedan existir en ese momento tan complicado para los/las menores.

También está presente en las reuniones de encuadre de los/las progenitores/as, centros escolares etc. y en los cierres de caso (datos que se han recogido a lo largo de la memoria).

La coordinadora tiene especial importancia en la intervención con los menores, acompaña a los niños/as en las entrevistas con ANADP donde les explica cómo va su proceso, así como la orientación de su caso. La coordinadora a acompañado durante el 2023 a un total **37 entrevistas de los/las menores del COA con ANADP**. También es la persona que acompaña en todos los procesos policiales y judiciales de los y las menores. Dato recogido anteriormente.

También tiene especial protagonismo en las intervenciones en crisis que se dan en el día a día en el COA, tanto individual como grupal. Participa en varias asambleas grupales que se dan a lo largo del año.

La coordinación tanto de COA como de Fu también realiza algunas de las visitas del servicio, para sustituir en momentos de ausencia a los/las técnicas familiares y con el fin de conocer los casos más a fondo. Durante el 2023 ha realizado o participado en un total de **83 visitas con familiares**.

Con el fin de poder entender y acompañar bien a las familias y menores, se dan una serie de reuniones de coordinación con distintos fines a las que acude la coordinadora del servicio. Se realizan reuniones semanales con el equipo técnico para el repaso de casos e informes tanto de FU como de COA. Durante el 22 se han dado un total de **59 reuniones técnicas**, sin contar las reuniones de cierre de informe que se da en cada caso de menores de COAs y FU.

Con el equipo educativo se realizan también reuniones semanales para organizar el recurso, analizar cada caso y acompañar emocionalmente a los profesionales. Durante el 2023 se han dado un total de **48 reuniones de equipo Beloso y 37 de COA Orvina**. Ambas reuniones son organizadas y dirigidas por coordinación.

Para la puesta en marcha y seguimiento del nuevo COA Orvina ha realizado un total de **28 reuniones de coordinación con la responsable** del servicio. A diario tienen contacto telefónico con la responsable para favorecer el correcto funcionamiento del servicio.

Durante el año, también la coordinadora participa en reunión de supervisión del equipo técnico con la directora técnica que se dan generalmente de forma mensuales y en alguna ocasión se han dado alguna extraordinaria. Durante el 2023 se han dado un total de **9 reuniones de supervisión técnica**.

La coordinadora también participa en las reuniones de coordinadoras/es de los distintos centros de la Fundación que se dan a lo largo del año, se han dado **un total de 9 reuniones**

**con dirección** donde generalmente también participa la directora técnica de la fundación. Algunas de estas reuniones son individuales con dirección.

A lo largo del año la coordinación con ANADP también es esencial. La coordinadora se encarga de la comunicación continuada. Desde el equipo técnico cada semana se prepara un resumen de la semana anterior de cada caso, donde se registra el estado emocional, evolución del menor..., visitas con los progenitores, coordinaciones con servicios y todo lo acontecido en la semana anterior. Cada 15 días se realizan coordinaciones con ANADP de manera presencial donde se trabajan los distintos casos, durante el 2023 se han realizado un total de **29 reuniones de coordinación con ANADP** de repaso de casos.

La coordinadora del recurso a acudido a un total de **25 reuniones de centro escolar**, la en la primera reunión de encuadre al ingresar los menores en COA, acompañada por la psicóloga del servicio y referente de cada menor.

Con respecto a la gestión de los distintos recursos, la coordinadora se encarga de la gestión de los RRHH en coordinación con administración donde se organizan los calendarios anuales, calendarios individuales, la gestión de bajas, permisos, etc. Realiza también las acogidas a nuevos trabajadores/as así como el seguimiento de la adaptación al servicio.

Con respecto a la economía de ambos servicios, la coordinadora acompañada por administración y responsable del recurso, realizan un control exhaustivo de la gestión económica, control de gastos, búsqueda de proveedores y la gestión compras. La gestión de reparaciones y mantenimiento del servicio también es responsabilidad de la coordinación de servicio.

Con respecto al Servicio de valoración integral en familias de urgencia, a pesar de que la psicóloga del servicio acompaña a las familias durante el proceso, la coordinadora mantiene comunicación continuada con todas las familias, para explicar los procesos de cada menor, acompañar emocionalmente a las familias y aconsejar en el cuidado de los menores. Semanalmente se da una llamada telefónica de seguimiento y acompañamiento. Junto con el equipo técnico, la coordinadora realiza e implanta la formación continuada las familias de urgencia, realiza las primeras acogidas a las nuevas familias de urgencia. Dato recogido a lo largo de la memoria.

Durante el 2023 la coordinadora del servicio ha participado en cuatro sesiones de divulgación sobre la Fundación Gizain, COA y Servicio de familia de urgencia a los Alumnos del Grado



superior de Educación Infantil de la Escuela politécnica, a alumnos de bachiller del Colegio El Huerto y también junto a una familia de urgencia a explicado el servicio a usuarios de Casas amigas.

## 6. VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN MENORES Y FAMILIA

### 6.1. CENTRO DE OBSERVACIÓN Y ACOGIDA- BELOSO

Durante el año 2023 se ha llevado a cabo la realización de encuestas de satisfacción tanto a las familias como a los menores atendidos en COA. Esta tarea se realiza con el objetivo de valorar el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias con los servicios, conocer la opinión e impresión cuantitativa y cualitativamente, así como promover en el servicio una mejora continuada y dar un servicio de calidad a los usuarios. En marzo de este mismo año, con el objetivo de mejorar la valoración de atención ofrecida, se realizan cambios en las encuestas ofrecidas. Por ello, a continuación, se detallan los resultados de las encuestas realizadas antes y después de las modificaciones.

En el COA- Beloso, se han realizado un total de 30 test a las familias de los y las menores con los que se ha intervenido a lo largo del 2023, dándose por concluida su valoración y salida del recurso. 13 de estas encuestas se han realizado con el formato antiguo y 17 con el nuevo formato. La puntuación para valorar los diferentes ítems es de 1 a 5, de menor a mayor grado de satisfacción.

**Tabla 45 A: Satisfacción familias usuarias por áreas y puntuación media (enero-marzo)**

	Áreas	Puntuación media (1-5)
<b>Satisfacción de las Familias usuarias en relación al servicio</b>	Espacio de visitas	4,1
	Instalaciones del centro	3,9
	Intervención y cuidado a los/las menores	4
	Información remitida a la familia sobre su hijo/a	3,75
	Relación con los profesionales del centro	4
	Horario de visitas compatible con trabajo y obligaciones	4,08
	Visitas familiares	3,92
	Orientación ofrecida en la relación y cuidado de hijo/a	3,83
	<b>Valoración general</b>	<b>3,92</b>



**Tabla 45 B: Satisfacción familias usuarias por áreas y puntuación media (abril-diciembre)**

Áreas	Puntuación media (1-5)
Visitas familiares	4,82
Tiempo de duración	4,11
Horario de visitas	4,7
Atención recibida por profesional de Trabajo Social	4,82
Atención recibida de otros profesionales	4,65
Atención recibida por los hijos/as	4,82
Valoración de los planteamientos propuestos por TS	4,88
Valoración de los planteamientos propuestos por otras figuras del equipo	4,82
Atención recibida	4,82
<b>Valoración general</b>	<b>4,88</b>

Las puntuaciones medias continúan ofreciendo resultados muy positivos. A pesar de que en la tabla 44 A se observan resultados más bajos en cuanto a Información remitida a la familia sobre su hijo/a y en lo relativo a la orientación ofrecida, si se observan los resultados de la tabla 44B, se aprecia que la valoración que se tiene de los planteamientos propuestos, así como de la atención recibida supera el 4,6 de media sobre 5.

De entre las propuestas de mejora recogidas a las familias encuestadas, continúa siendo la mayor duración de las visitas supervisadas la principal demanda.

A los menores que ingresan en COA, se les realiza, igualmente, encuestas de satisfacción al finalizar su estancia en el centro. Estas encuestas se dividen en dos formatos diferenciados. Una para los menores de 6 años y otra para mayores de 6 años. Las encuestas también han sido modificadas en marzo por lo que nos encontramos con dos modelos diferentes de encuestas realizadas este año 2023.

De los **menores de seis años** se les ha pasado la encuesta a 11 niños/as. La encuesta de los pequeños, se puntúa con tres valores de puntuación representados con caras. En orden de menor a mayor valor son: cara triste, neutra y sonriente representando, muy malo, ni bueno ni

malo o Muy bueno respectivamente. Para recoger la media de la puntuación se les ha dado un valor de 1, 3 y 5 a cada una de las caras.

**Tabla 46 A: Satisfacción menores atendidos/as (< 6 años) por áreas y puntuación media (enero-marzo)**

	Áreas	Puntuación media (1-5)
<b>Encuestas de satisfacción de menores (menores de 6 años)</b>	<b>Instalaciones</b>	
	Espacios comunes	3.8
	Habitación	4.6
	Comida	4.2
	<b>Intervención</b>	
	Cuidado	5
	Actividades realizadas	5
	Relación con educadores/as	5
	Relación con compañeros/as	3.8
	<b>Visitas</b>	
	Visitas	5
	Juguetes de la sala de visitas	5
	<b>Valoración general</b>	<b>5</b>

**Tabla 46 B: Satisfacción menores atendidos/as (< 6 años) por áreas y puntuación media (abril-diciembre)**

Áreas	Puntuación media (1-5)
Centro	5
Educadoras	3,75
Psicóloga	4,5
Otros profesionales	4,5
Instalaciones	5
Actividades	4,25
Visitas	5
Relación con compañeros/as	5
Comida	4,25
Estancia en COA	4,5

Las valoraciones entre los más pequeños ofrecen resultados muy altos. Cabe destacar que el cuidado recibido, así como la atención y relación con los profesionales ofrece la puntuación más alta posible en la primera de las tablas. En ambas tablas se supera el 3,5 en todas las puntuaciones.

Para las encuestas realizadas a los chicos y chicas mayores de 6 años se les ofrece una encuesta con ítems que se valoran de 1 al 5. Se recogen aspectos como las instalaciones, la intervención profesional, las visitas supervisadas y las actividades que se realizan.

Se contabilizan un total de 11 cuestionarios realizados con el formato antiguo en el que se recogen los resultados de la tabla 46 A. Con el nuevo formato de cuestionario, se recogen 17 encuestas realizadas, recogiendo los resultados en la tabla 46 B.

**Tabla 47 A: Satisfacción menores atendidos/as (> 6 años) por áreas y puntuación media (enero-marzo)**

	Áreas	Puntuación media (1-5)
<b>Encuestas de satisfacción de menores (Mayores de 6 años)</b>	<b>Instalaciones</b>	
	Habitación	4.09
	Espacios comunes	4,36
	Comida	4.27
	<b>Intervención</b>	
	Intervención y cuidado de las educadoras	4,36
	Relación con compañeros/as	4.18
	Cuidado del equipo técnico	4.72
	Información facilitada desde COA	4,27
	Relación con profesionales	4.36
	Intimidad	3,9
	Relación COA con Centro escolar	4
	<b>Visitas</b>	
	Cantidad y frecuencia	4.54
	¿Han ayudado?	4,27
	<b>Actividades</b>	
	Actividades terapéuticas	4.67
Actividades de ocio	4.45	
<b>Valoración general</b>	<b>4,4</b>	

**Tabla 47 B: Satisfacción menores atendidos/as (> 6 años) por áreas y puntuación media (abril-diciembre)**

	Áreas	Puntuación media (1-5)
<b>Encuestas de satisfacción de menores (Mayores de 6 años)</b>	<b>Instalaciones</b>	
	Habitación	4,09
	Espacios comunes	4,36
	Comida	4,27
	<b>Intervención</b>	
	Intervención y cuidado de las educadoras	4,36
	Relación con compañeros/as	4,18
	Cuidado del equipo técnico	4,72
	Información facilitada desde COA	4,27
	Relación con profesionales	4,36
	Intimidad	3,9
	Relación COA con Centro escolar	4
	<b>Visitas</b>	
	Cantidad y frecuencia	4,54
	¿Han ayudado?	4,27
	<b>Actividades</b>	
	Actividades terapéuticas	4,63
Actividades de ocio	4,45	
<b>Valoración general</b>	<b>4,4</b>	

Como se observa en las tablas anteriores, todas las puntuaciones medias superan el 3.5, siendo las mejor valoradas por los y las menores de más de 6 años las actividades de ocio, así como la intervención y cuidado de las educadoras. La peor valorada es la intimidad y la relación con los profesionales una nota de 3.9 La tabla 46B está realizada sobre una muestra menor obteniendo unos resultados muy altos en prácticamente todos los valores.

De entre los acogimientos familiares llevados a cabo desde el COA, se realizan 4 encuestas a las **familias acogedoras**, ofreciendo los siguientes resultados:

**Tabla 48: Satisfacción familias acogedoras por áreas y puntuación media**

Área	Indicadores	Puntuación media (1-5)
<b>Familias acogedoras en COA</b>	Espacio	4,75
	Información facilitada	4,25
	Sesión informativa con psicóloga	4,75
	Sesión informativa con referente	4,25
	Duración sesiones de acompañamiento	4,25
	¿El acompañamiento ayuda a entender mejor al/la menor?	4,75
	Informe facilitado	4,5
	¿El Acompañamiento profesional te hace sentir mejor preparado?	4,75
	<b>Valoración general</b>	<b>4,75</b>

Pese a que los resultados han sido algo inferiores a los del año pasado en algunos ítems como la información facilitada o las sesiones informativas, ofrecen resultados muy positivos en relación a la opinión que han tenido las familias acogedoras del servicio ofrecido. Unido a esto, la media de la valoración general ha subido con respecto a la del año pasado.

Se han pasado encuestas de satisfacción a **los menores que han usado el aula** como lugar de estudio y aprendizaje por no poder asistir a sus centros escolares correspondientes. Estos son los resultados de las 5 encuestas realizadas.

**Tabla 49: Satisfacción menores atendidos/as en aula por áreas y puntuación media**

	Áreas	Puntuación media (1-5)
<b>AULA</b>	Espacio del aula	4,8
	Juegos del aula	4,6
	Materiales para tareas, manualidades	5
	Actividades realizadas	4,8
	Relación con profesionales	5
	Relación con compañeros/as	5
	Relación de maestra con Centro educativo	4,8
	Aprendizaje y trabajo	5
	<b>Valoración general</b>	<b>4,8</b>

La valoración por parte de los menores del servicio del aula es muy satisfactoria, habiendo incrementado la valoración general de todos los ítems con respecto al año anterior.

## 6.2. CENTRO DE OBSERVACIÓN Y ACOGIDA- ORVINA

Durante el año 2023 se ha llevado a cabo la realización de encuestas de satisfacción tanto a las familias como a los menores atendidos en COA. Esta tarea se realiza con el objetivo de valorar el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias con los servicios, conocer la opinión e impresión cuantitativa y cualitativamente, así como promover en el servicio una mejora continuada y dar un servicio de calidad a los usuarios. En marzo de este mismo año, con el objetivo de mejorar la valoración de atención ofrecida, se realizan cambios en las encuestas ofrecidas. Por ello, a continuación, se detallan los resultados de las encuestas realizadas antes y después de las modificaciones.

En el COA Orvina, se han realizado un total de 11 test a las familias de los y las menores con los que se ha intervenido a lo largo del 2023, dándose por concluida su valoración y salida del recurso. 5 de estas encuestas se han realizado con el formato antiguo y 6 con el nuevo formato. La puntuación para valorar los diferentes ítems es de 1 a 5, de menor a mayor grado de satisfacción.

**Tabla 50 A: Satisfacción familias usuarias por áreas y puntuación media (enero-marzo)**

	Áreas	Puntuación media (1-5)
<b>Satisfacción de las Familias usuarias en relación al servicio</b>	Espacio de visitas	5
	Instalaciones del centro	5
	Intervención y cuidado a los/las menores	5
	Información remitida a la familia sobre su hijo/a	5
	Relación con los profesionales del centro	4,75
	Horario de visitas compatible con trabajo y obligaciones	5
	Visitas familiares	4,75
	Orientación ofrecida en la relación y cuidado de hijo/a	5
	<b>Valoración general</b>	<b>4,75</b>

**Tabla 50 B: Satisfacción familias usuarias por áreas y puntuación media (abril-diciembre)**

Áreas	Puntuación media (1-5)
Visitas familiares	4,67
Tiempo de duración	3,33
Horario de visitas	4,17
Atención recibida por profesional de Trabajo Social	5,00
Atención recibida de otros profesionales	4,17
Atención recibida por los hijos/as	3,67
Valoración de los planteamientos propuestos por TS	5,00
Valoración de los planteamientos propuestos por otras figuras del equipo	4,17
Atención recibida	4,50
<b>Valoración general</b>	<b>4,50</b>

Las puntuaciones obtenidas en este primer año del COA Orvina muestran unos resultados muy positivos. Se observa que la nueva encuesta permite medir con más detalle la satisfacción de las familias en áreas más concretas, aspecto que posibilita que desde el servicio nos planteemos qué cuestiones son susceptibles de mejora. Concretamente los ítems peor valorados hacen referencia a la duración de las visitas y la atención recibida hacia los menores.

De entre las propuestas de mejora recogidas a las familias encuestadas, continúa siendo la mayor duración de las visitas supervisadas la principal demanda.

A los menores que ingresan en COA, se les realiza, igualmente, encuestas de satisfacción al finalizar su estancia en el centro. Estas encuestas se dividen en dos formatos diferenciados. Una para los menores de 6 años y otra para mayores de 6 años. Las encuestas también han sido modificadas en marzo por lo que nos encontramos con dos modelos diferentes de encuestas realizadas este año 2023.

De los **menores de seis años** se les ha pasado la encuesta a 10 niños/as. La encuesta de los pequeños, se puntúa con tres valores de puntuación representados con caras. En orden de menor a mayor valor son: cara triste, neutra y sonriente representando, muy malo, ni bueno ni malo o Muy bueno respectivamente. Para recoger la media de la puntuación se les ha dado un valor de 1, 3 y 5 a cada una de las caras.

**Tabla 51: Satisfacción menores atendidos/as (< 6 años) por áreas y puntuación media**

	Áreas	Puntuación media (1-5)
<b>Encuestas de satisfacción de menores (menores de 6 años)</b>	<b>Instalaciones</b>	
	Espacios comunes	4
	Habitación	3,5
	Comida	3
	<b>Intervención</b>	
	Cuidado	4
	Actividades realizadas	4
	Relación con educadores/as	4
	Relación con compañeros/as	3,25
	<b>Visitas</b>	
	Visitas	4
	Juguetes de la sala de visitas	4
	<b>Valoración general</b>	4

Las valoraciones entre los más pequeños superan el 3 en todas las puntuaciones, siendo la más alta la relativa a la intervención de las profesionales y a las visitas. Las valoraciones más bajas para la relación con la comida y la relación con los propios compañeros y compañeras.

Para las encuestas realizadas a los **chicos y chicas mayores de 6 años** Se les ofrece una encuesta con ítems que se valoran de 1 al 5. Se recogen aspectos como las instalaciones, la intervención profesional, las visitas supervisadas y las actividades que se realizan.

Se contabilizan un total de 3 cuestionarios realizados con los siguientes resultados obtenidos:



**Tabla 52: Satisfacción menores atendidos/as (> 6 años) por áreas y puntuación media**

	Áreas	Puntuación media (1-5)
<b>Encuestas de satisfacción de menores (Mayores de 6 años)</b>	<b>Visitas</b>	
	Valoración general de las visitas	5
	Duración de las visitas	3
	Horario de las visitas	3,33
	<b>Atención</b>	
	Por parte de la profesional de Psicología	4,6
	Por parte de la profesional de Educación Social	4,6
	La atención de otras profesionales	4,6
	<b>Actuación y convivencia</b>	
	Intervención E. Educativo	4,3
	Intervención otras figuras del equipo	4,6
	La normativa del centro	2,3
	La convivencia con otros menores	3,6
	<b>Valoración general</b>	
	<b>Valoración general</b>	<b>4,6</b>

La puntuación media del cuestionario supera el 4, siendo las mejor valoradas por los y las menores de más de 6 años las visitas, así como la intervención y cuidado de las educadoras y el resto del equipo. Las peor valorada es la normativa y la convivencia con otros menores. Con respecto a los comentarios recogidos en las encuestas, lo más demandado es aumento de visitas y de su duración.

De entre los acogimientos familiares llevados a cabo desde el COA, se realizan 5 encuestas a las **familias acogedoras**, ofreciendo los siguientes resultados:

**Tabla 53: Satisfacción familias acogedoras por áreas y puntuación media**

Área	Indicadores	Puntuación media (1-5)
<b>Familias acogedoras en COA</b>	Espacio	4,75
	Información facilitada	4,25
	Sesión informativa con psicóloga	4,75
	Sesión informativa con referente	4,75
	Duración sesiones de acompañamiento	4,5
	¿El acompañamiento ayuda a entender mejor al/la menor?	4,25
	Informe facilitado	4,5
	¿El Acompañamiento profesional te hace sentir mejor preparado?	4,5
	<b>Valoración general</b>	4,5

La puntuación en esta encuesta también es muy alta. Aspecto importante en Orvina ya que el 100% de los y las menores han salido tras el COA a familia de acogida ya sea ajena o extensa.

### **6.3. ACOGIMIENTO EN FAMILIA DE URGENCIA**

En relación al Servicio de **Acogimiento en Familias de Urgencia**, también se ha llevado a cabo la realización de encuestas para conocer el nivel de satisfacción de familias usuarias, Familias acogedoras, así como de las Familias de Urgencia que sustentan el servicio.

**Los progenitores** usuarios del servicio han realizado la siguiente valoración en las 6 encuestas realizadas:

**Tabla 54: Satisfacción progenitores de menores atendidos/as en AFU por áreas y puntuación media**

	Áreas	Puntuación media (1-5)
<b>Valoración de Progenitores acerca del servicio de Acogimiento en Familias de Urgencia</b>	<b>Instalaciones</b>	
	Espacios de visitas	4,16
	Materiales y juguetes	4,83
	<b>Intervención</b>	
	Intervención y cuidado de las FU a tus hijos/as	5
	Información recibida sobre sus hijos/as	5
	Relación con profesionales	4.83
	<b>Visitas</b>	
	Horario de visitas compatible con trabajo y obligaciones	4.83
	Visitas	4.83
	Orientación ofrecida en la relación y cuidado de hijo/a	4.83
	<b>Valoración general</b>	<b>4.83</b>

Como se observa en el cuadro, la puntuación ha sido muy alta en todos los apartados, puntuando con nota elevada la intervención y el cuidado dado por las Familias de Urgencia a los/as menores y la información recibida.

**Las familias acogedoras de urgencia** realizan una valoración acerca del servicio de acompañamiento profesional y formación que reciben dentro del programa.

Se han cumplimentado un total de 8 formularios sobre el año 2023 por parte de las Familias Acogedoras de Urgencia. A continuación, se recoge la media de las puntuaciones obtenidas en los ítems que se recogen en la tabla.

**Tabla 55: Satisfacción familias acogedoras de urgencia por áreas y puntuación media**

	Áreas	Puntuación media (1-5)
<b>Familias acogedoras de Urgencia</b>	Proceso de acogimiento de Urgencia	4,375
	Espacios de formación	4,5
	Información facilitada sobre el/la menor	4,23
	Acompañamiento de las técnicas de FU	4,875
	Comunicación con las técnicas de FU	4,75
	¿El acompañamiento ha ayudado a entender mejor al/la menor y su contexto familiar?	4,5
	Visitas familiares	4,123
	Proceso de acoplamiento o retorno del menor	4,57
	Proceso de cierre	4,28
	<b>Valoración general</b>	<b>4,375</b>

Los resultados de las encuestas nos indican una valoración alta del servicio, también por parte de las familias de Urgencia, habiendo mejorando ligeramente en todos los Ítems evaluados. Las puntuaciones más altas se obtienen en lo relativo a la comunicación mantenida con las técnicas del servicio.

A continuación, se recogen los resultados de las valoraciones que las **familias acogedoras** o **adoptantes** hacen del servicio en relación al proceso de acoplamiento con el/la menor, habiéndose realizado un total de 4 encuestas.

**Tabla 56: Satisfacción familias acogedoras en proceso de acoplamiento por áreas y puntuación media**

	Áreas	Puntuación media (1-5)
<b>Familias acogedoras en AFU</b>	Espacio	4,5
	Información facilitada	4,75
	Duración sesiones de acompañamiento	4,75
	Comunicación con FU	5
	¿El acompañamiento ha ayudado a entender mejor al/la menor?	5
	¿El Acompañamiento profesional te hace sentir mejor preparado?	4,75
	<b>Valoración general</b>	<b>4,75</b>

## CONCLUSIONES

Con los datos anteriormente reflejados, consideramos que queda constatado que, tanto desde los COA, como desde AFU, se presta un servicio de calidad. Además, se persigue no solo atender las necesidades de los/as menores en su conjunto y valorar las situaciones de desprotección que han sufrido, sino también, ofrecer el mejor servicio y acompañamiento a 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 en cada caso.

### Centro de Observación y Acogida

Con respecto a los datos que han quedado recogidos en relación con el trabajo realizado en este año 2023 en el COA, es importante resaltar el acierto de la apertura del nuevo COA Orvina. Durante el 2023 ha habido una ocupación en Beloso de 109% y en Orvina del 78.05%. La atención del servicio no hubiera sido la misma si todos los menores hubieran sido atendidos desde el COA Beloso.

El perfil del menor que ingresa en ambos COAs es de menores de 6 a 9 años, indistintamente de ambos géneros, de Pamplona o comarca, con progenitores españoles de padres separados, cuyo motivo de ingreso ha sido la negligencia y desprotección grave.

Con respecto a la orientación de los/as menores, del total de los casos con los que se ha intervenido a lo largo del 2023, un 32,87% se orienta hacia el retorno al domicilio familiar como medida de protección, datos que vuelven a ascender respecto a los recogidos en 2021 (32,4%), tras el descenso ocurrido en 2022 (25,75%). En el caso de COA Orvina la orientación ha sido de 100% a familia de acogida, ya sea extensa o ajena, dado las características de edad de los y las menores atendidos/as.

Los casos derivados a Acogimientos Residenciales siguen la dinámica ascendente del anterior año, pasando del 17,85% en 2021 a 30,30% en 2022, y al 35,93 en el presente año 2023, siendo la orientación con mayor índice porcentual. Es importante tener en cuenta, también, que ha disminuido el porcentaje de menores que pasan al “Hogar de transición” pasando de un 22,72% en 2022 a un 4,68% en 2023, siendo éste otro recurso residencial transitorio, tras la resolución

de desamparo. La mayoría de los menores que pasan al recurso de transición es porque se está valoración de opción de acogimiento en familia extensa o están en la búsqueda de una familia de acogida ajena. No ha habido menores que han pasado al hogar de transición por no tener plazas libres en el recurso, lo que ha hecho que se alargará la estancia en ambos COAs y se ampliará el tiempo de estancia en el servicio.

La ratio de estancia media por menor se ha visto aumentado durante el año 2023, respecto a anteriores años, siendo de 82,45 días por menor en COA Beloso, cuando en 2022 fue de 76,85 días. Teniendo en cuenta, además, que el número de menores atendidos en 2023 ha sido inferior a 2022, vemos que el tiempo de valoración y estancia en el recurso está en ascenso. En el caso de COA Orvina la estancia media es de 147,46 días aun mayor que en COA Beloso. La complejidad de algunas problemáticas familiares en relación a la toma de decisión con respecto a los/as menores o la falta de recursos humanos o materiales son algunas de las causas que dilatan la salida de éstos del recurso. Cabe señalar que el crecimiento tan alto en la estancia de los menores de Orvina puede ser dado porque la orientación ha sido familia de acogida y esto alarga los procesos. Hay que tener en cuenta que los procesos se dilatan sobre todo para los niños/as más pequeños, cuya orientación es el acogimiento familiar, aspecto que debería de mejorarse para que su estancia en el servicio sea lo más corta posible, siendo por edad menores más vulnerables.

Aumentan también el número de visitas y video llamadas realizadas. Entendiendo y atendiendo a las necesidades de los menores y asegurando el contacto de los niños y niñas con sus familias de origen. En 2022 se han realizado un total de 1226 visitas y 180 video llamadas en Beloso habiendo atendido a 90 menores, en 2023 en Beloso se han realizado un total de 1192 visitas y 173 video llamadas y en Orvina 358 visitas y 21 video llamadas. Lo que dan un total de 1550 visitas y 194 video llamadas. Aspecto que se ha podido dar por la ampliación del equipo técnico con la apertura de Orvina. Aun así, las familias reclaman en 2023 como en el año 2022 aumento del número de visitas y /o duración de las mismas, aspecto que se podría dar si se amplían recursos humanos técnicos de ambos servicios.

Cabe destacar que en ambos COAs a lo largo del 2023 ha habido 29 niños y niñas menores de 6 años, en ocasiones por falta de familias de urgencia y en otras por valorar como positivo el ingreso en COA para fomentar el vínculo entre hermanos.

Por otro lado, desde los COAs se ha apostado por consolidar y estructurar el trabajo terapéutico tanto a nivel individual como grupal. El eje de nuestro trabajo es el acompañamiento emocional de los y las menores. El objetivo que se persigue es el de trabajar para elaborar los episodios traumáticos vividos y disminuir la angustia que supone la separación familiar.

A nivel individual en COA Beloso, se han registrado sesiones individuales de valoración y las intervenciones en crisis, sumando un total de 153, lo que supone una incidencia de 2,1 sesiones por menor atendido, datos parejos a los vistos en 2022. En lo relativo a las actividades grupales, se han visto notoriamente aumentadas realizado un total de 388, equivalente a 5,31 actividades por menor atendido, cuando el año anterior fue de 3,5.

En cuanto a Orvina, se han dado un total de 76 sesiones individuales e intervenciones en crisis, lo cual supone un índice de 5,8 sesiones por menor atendido. Este índice refleja la atención individualizada que permite el recurso de COA Orvina, dado la estructuración del equipo, el entorno y el número de menores en el recurso. En lo relativo a las actividades grupales, se han realizado un total de 72, lo cual supone un índice de 5,5 actividades por menor.

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. Como se señala anteriormente, el porcentaje de menores que requieren de atención psicológica o psiquiátrica está en aumento. Desde el COA se trabaja en estrecha colaboración con el Centro de Salud Mental Infanto-Juvenil y se valora necesario construir puentes entre los equipos profesionales para acompañar y atender de la mejor manera posible a los/as menores.

### **Programa de Valoración Integral de Menores en Familia de Urgencia**

Con respecto al Programa de Valoración Integral de Menores en Familia de Urgencia, durante el año 2023 el número de menores que han participado en el Programa de Familias de Urgencia disminuye, atendiendo a un total de 18 niños/as atendidos/as (5 menos que el año anterior). El número de familias de urgencia permanece estable, habiendo participado un total de 8 familias. El dato más llamativo es el aumento exponencial en lo que respecta al tiempo de estancia en los/as menores, pasando de encontrarse en Familia de Urgencia una media de 80 días, a estar en 2023, una media de 160 días. Esto hace que se haya podido atender menos menores en Familia de urgencia.

Se detectan dos motivos principales, por un lado, el mantenimiento en Familia de Urgencia durante la vigencia de los Planes de Reintegración Familia o Determinación de Medida Permanente en las familias de origen, y por otro, la falta de agilidad en el sistema.

Al alargarse los plazos y mantenerse el mismo número de familias se ha podido atender a menos menores y 29 niños y niñas menores de 6 años han tenido que ser atendidos por los COAs. También ha sido complicado poder ofrecer el descanso a las familias de urgencia entre un acogimiento y otro, motivado por la alta necesidad acogimientos en familia de urgencia.

El perfil del/la menor que ingresa se mantiene, respondiendo a un bebé entre 0 y 3 meses de edad que ingresa por negligencia grave, procedente principalmente de Pamplona, de nacionalidad española y sobre los que se declara el desamparo o una medida cautelar.

Al igual que en años anteriores, destaca un alto índice de menores cuyos progenitores cuentan con seguimiento por parte de centros de salud mental o a los que se les solicitan analíticas de consumo de tóxicos, por haber indicios de consumos en los mismos.

Con respecto al área sanitaria, es llamativo el fuerte aumento en las consultas a pediatría y especialistas, habiendo atendido a un perfil de menores con mayores necesidades médicas.

Aumenta por otro lado el número de visitas familiares, manteniéndose estable el número de entrevistas y valoraciones realizadas. Disminuyen, sin embargo, el número de procesos de acoplamiento realizados, al haber disminuido las salidas de los/as menores ante las estancias cada vez más largas en familia de urgencia.

Los encuentros entre las familias de urgencia y acogedoras tras los procesos de adaptación quedan interiorizados, sin que los/as menores vivan el cambio de familia acogedora como una ruptura.

Continúa dándose un bajo índice de retorno a familia de origen, habiendo permanecido al alza los casos de acogimiento en familia ajena, seguido de acogimiento en familia extensa.

Se mantiene un trabajo coordinado entre el Servicio de Atención Temprana y Fundación Gizain, cubriendo las necesidades de atención al desarrollo de los/as menores atendidos/as, habiendo contado con una valoración inicial todos los menores que acuden al programa siendo menores de 3 años.



De la misma forma, destacar durante el año 2023, el trabajo coordinado entre SAFAYA y el programa, al ser ambos servicios agentes fundamentales en los Planes de Reintegración Familiar y de Determinación de Medida Permanente.

En general, podemos concluir que en el año 2023 se observa un cambio de tendencia, atendiendo a menor número de menores, aunque realizándose procesos más largos (aumentan en un 200% los días de estancia por menor). El centro de la intervención continúa siendo el Interés Superior del Menor, adecuando las intervenciones en dicho contexto a las necesidades físicas, psicológicas y emocionales de las personas atendidas. Es por esto que se considera necesario reflexionar y tratar de acortar los procesos de los menores en familia de urgencia, proporcionándoles de forma ágil un contexto seguro, protector y estable y poder atender a más menores de 0 a 6 años, sin que haya que institucionalizarlos.

Es necesario tener en el servicio más familias de urgencia y el aumento de equipo técnico para poder acompañar a las familias de urgencia en el proceso, así como tener más tiempo de descanso entre un acogimiento y el otro. El servicio de respiro familiar facilitaría la incorporación de nuevas familias y la conciliación y descanso de las mimas.

# ANEXO XVIII



# Centro de Día de Justicia Juvenil (CDJJ)

---

Centro de atención a menores con medidas judiciales

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de los y las menores atendidos/as en el Centro de Día de Justicia Juvenil durante el año 2023. Este Centro es gestionado por la Fundación Gizain.

## INDICE

INDICE .....	2
INTRODUCCIÓN .....	4
1. EQUIPO .....	5
1.1. Composición y estructura.....	6
1.2. Metodología .....	6
1.3 Estrategia anual.....	8
2. INGRESOS .....	9
3. INTERVENCIÓN.....	10
3.1. Características sociodemográficas.....	11
3.2 Características familiares .....	12
3.3. Características individuales.....	13
4. PROCESO DE INTERVENCIÓN .....	15
4.1 Fase de acogida, diagnóstico e intervención .....	15
4.2 Fase de Consolidación.....	17
4.3. Fase de Profundización .....	17
4.4. Periodo estival.....	17
5. CASOS FINALIZADOS .....	17
6. ACTIVIDADES.....	20
6.1. Área convivencial-familiar .....	20
6.2. Área de intervención psicológica.....	21
6.3. Área socio-relacional.....	22
6.3.1. Programa taller de Habilidades Sociales y Resolución de Conflictos.....	22
6.3.2. Programa taller de Prensa .....	22
6.4. Área Conductual .....	23
6.4.1. Programa taller de Prevención de Consumos de Sustancias Tóxicas .....	23
6.4.2. Programa taller de Riesgo y Límite .....	24
6.4.3. Programa taller de Diálogos Restaurativos.....	24
6.5. Área Formativo-laboral .....	24
6.5.1. Programa taller de Formación y Alfabetización.....	25



6.5.2. Programa taller de Formación, Orientación Laboral y Búsqueda Activa de Empleo .....	25
6.5.3. Programa taller Pre-laboral de Cocina.....	25
6.5.4. Programa taller Pre-laboral de Huerta y Animales.....	25
6.5.5. Programa taller de Educación Vial .....	26
6.6. Área Personal.....	26
6.6.1. Programa taller de Grupo de Trabajo Emocional (GTE) .....	26
6.6.2. Programa taller de Educación en Valores.....	26
6.6.3. Programa taller de Educación Sexual, Igualdad y Violencia de Género .....	27
7. RELACIONES CON OTROS SERVICIOS .....	28
8. RESULTADOS GENERALES .....	29
8.1. Evaluación de impacto:.....	30
9. CONCLUSIONES.....	31

## INTRODUCCIÓN

La regulación del Centro de Día de Justicia Juvenil de Navarra (CDJJ) se ha incorporado en el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones, en virtud de Decreto Foral 38/2023.

El DF 38/2023 define el Centro de día de Justicia Juvenil como un *“Servicio que se presta en un centro específico dirigido a personas menores de entre 14 y 18 años que deben de cumplir una medida judicial, cuyo objeto es ofrecer una atención integral a personas menores a través de la intervención psicoeducativa, orientada hacia la normalización y el desarrollo personal, siendo su finalidad afianzar la integración de la persona menor de edad en su propio medio de vida cotidiana”*.

En la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de Responsabilidad Penal de los menores, quedó establecida esta medida como de obligado cumplimiento y no privativa de libertad. En concreto en el Art. 7.1.f), entre las medidas que pueden imponer los Jueces de Menores, se prevé la *“Asistencia a un centro de día. Las personas sometidas a esta medida residirán en su domicilio habitual y acudirán a un centro, plenamente integrado en la comunidad, a realizar actividades de apoyo, educativas, formativas, laborales o de ocio”*.

La ejecución de las medidas adoptadas por los Jueces de Menores en sus sentencias firmes es competencia de las Comunidades Autónomas. Dichas Entidades Públicas llevarán a cabo, de acuerdo con sus respectivas normas de organización, la creación, dirección, organización y gestión de los servicios, instituciones o programas adecuados para garantizar la correcta ejecución de las medidas previstas en la ley.

El Centro de Día de Justicia Juvenil se materializa, con fecha 26 de febrero de 2020 a través de la Orden Foral 97/2020, donde se realiza el encargo, a la Fundación Navarra para la Gestión de los Servicios Públicos (Fundación Gizain), por parte del Departamento de Derechos Sociales y de la Subdirección de Familias y Menores de ANADP (Sección de Gestión de Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales), de la puesta en marcha y gestión del recurso de Centro de Día de Justicia Juvenil.

La medida de asistencia a Centro de Día, según la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de Responsabilidad Penal de los menores, lo contempla como un recurso en donde los/las menores residirán en su domicilio habitual y acudirán a un centro, plenamente integrado en la comunidad, con el fin de realizar actividades de apoyo, educativas, formativas laborales o de ocio. Esta medida sirve al propósito de proporcionar a un/a menor un ambiente estructurado durante buena parte del día (de 10,00 a 16,30 horas de lunes a jueves, y de 10



a 14,00 horas los viernes), en el que se llevan a cabo actividades socio-educativas que pueden compensar los déficits del contexto de pertenencia.

Algunos de los principios y bases principales de actuación, que se deben tener en cuenta en esta medida no privativa de libertad, son los siguientes:

- La aplicación de programas educativos que fomenten la responsabilidad y el respeto por los derechos y libertades de las personas.
- Las circunstancias personales, familiares y sociales de los/las menores atendidos/as.
- Las actuaciones que se desarrollen, prioritariamente, deben ser llevadas a cabo en el propio entorno del menor.
- Fomentar la participación y colaboración de los padres, tutores o representantes legales durante la ejecución de la medida.

Este recurso está amparado por diversas legislaciones:

- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de Responsabilidad Penal de los menores (BOE de 13/01/2000).
- Decreto Foral 30/2019, de 20 de marzo, Cartera de Servicios Sociales.
- Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios.
- Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad.
- Decreto Foral 38/2023.

El Centro de Día de Justicia Juvenil es un recurso judicial, en un contexto de medio abierto, alternativo al internamiento, que se desarrolla de forma personalizada y en el propio medio familiar y social de los/as jóvenes. Es un recurso estructurado e integrado en el ámbito comunitario, con el fin de introducir, durante el tiempo establecido en la medida, una serie de elementos de cambio que enlazan la dimensión penal, establecida desde instancias judiciales, con el enfoque educativo, instando a buscar la responsabilidad de los/las menores infractores/as a través de pautas psico-socio-educativas dirigidas a minimizar los factores de riesgo y maximizar los factores de protección asociados a su contexto personal, familiar, educativo y social.

## 1. EQUIPO

Compuesto por un equipo interdisciplinar, que da una respuesta educativa a aquellas sentencias del Juzgado de Menores de Asistencia a Centro de Día, Medida Complementaria o Solución Extrajudicial a través de las figuras profesionales de:

- Educación Social.
- Psicología.
- Trabajo Social.
- Coordinación.

### 1.1. Composición y estructura

La composición y estructura del equipo se establece de la siguiente manera:

- José Luis Otano: 0,5 jornada de Coordinación.
- José Luis Otano: 0,5 jornada de Psicólogo.
- Txema Senosiain Jericó: 1 jornada de Educador Social.
- Ainhoa Bañez Valero: 1 jornada de Educadora Social
- Silvia Arraiza Román: 0,50 jornada de Trabajadora Social.

En relación al equipo de trabajo, en 2023, y en base a la Resolución 504/2023, de 24 de enero, de la Directora Gerente de la Agencia Navarra para la Autonomía y Desarrollo de las Personas, con el objeto de ajustar el dimensionamiento del equipo profesional a la evolución de la demanda entre 2020 y 2022 y reforzar los COAs de mayores, se ajusta a 12 plazas (16 en el anterior encargo) la intervención con los/as menores en el CDJJ, y se reduce el equipo profesional a 4 jornadas distribuidas de la siguiente manera: 1coordinador/a, que ejerce asimismo funciones de psicólogo/a, 2 educadores/as sociales, 0,5 trabajador/a social, y 0,5 administrativo/a). Durante el 2024 se plantea un reajuste a 10 plazas y el mantenimiento de 1 jornada de Educación Social, 0,50 de Coordinación, 0,50 de Psicología y 0,20 de Trabajo Social.

### 1.2. Metodología

Los/as menores y jóvenes en dificultad social presentan déficits en su competencia social, con un grado de conflicto social moderado, y un soporte socio-familiar que refleja, en la mayoría de los casos, estilos educativos sobreprotectores, desorganizados o inhibidos.

Es frecuente observar déficits en los repertorios conductuales, especialmente en aquellos que guardan relación con dificultades en el manejo de las relaciones sociales y las interacciones con iguales; junto con la dificultad para poner en práctica comportamientos alternativos a los que vienen desarrollando de manera habitual. Así mismo, es común la falta de conciencia de problema y motivación para el cambio, como la dificultad para prever consecuencias y generar alternativas en situaciones de toma de decisiones. Factores, todos ellos, claves para un correcto ajuste social.

El modelo de intervención del Centro de Día de Justicia Juvenil, revisado y modificado en mayo de 2021, ahonda en los procesos de cambio (Prochaska y Di Clemente) y en el diseño



de contextos de enseñanza-aprendizaje que incrementen el grado de autoeficacia de los/as jóvenes.

Desde una perspectiva programática la intervención se articula sobre 4 procesos que, en este 2023, sufren un cambio conceptual y de temporalización al objeto de ajustar la intervención con los/as menores:

1. Acogida, diagnóstico e intervención.
2. Consolidación.
3. Profundización.
4. Periodo estival.

Interviniendo, en cada uno de estos procesos, desde 6 líneas de trabajo:

1. Pre-laboral: a través de los talleres de cocina y huerta-animales.
2. Competencial: a través de los talleres preventivos y de desarrollo de competencias personales.
3. Individual: a través del espacio tutorial semanal individualizado y la intervención psicológica; partiendo del principio de individuación y desde la concepción de los/las menores y jóvenes como sujetos activos y participativos de su propio proceso de cambio.
4. Grupal: a partir de una aproximación al concepto de la adolescencia como una encrucijada de cambios, en la que más allá de su dimensión biologicista se construyen, en gran medida, las diferentes identidades que darán singularidad a cada adolescente/joven, en interacción con sus iguales.
5. Familiar: a través de la intervención joven-familia.
6. Comunitaria: a través de los recursos que aporta la propia comunidad. Entendiendo que la intervención social, la intervención educativa con menores y/o jóvenes, debe ser encuadrada desde un modelo eco-sistémico, en el que la conducta desajustada es consecuencia de las interacciones del/la menor con el conjunto de agentes, instituciones y sistemas de protección social.

Por otro lado, los contenidos de enseñanza-aprendizaje se definen atendiendo al tiempo de cumplimiento establecido en el auto judicial y al desarrollo progresivo de competencias, de menor a mayor grado de dificultad. Desde esta perspectiva, en este 2023, se modifica el programa curricular diferenciando los “programas troncales” de los “programas por proceso”.

En los primeros encontramos:

- Valores.
- Habilidades Sociales.
- Educación Psico-Afectiva, Igualdad y Género.
- Consumo (prevención del consumo de tóxicos).

En los segundos:

- Grupo de Trabajo Emocional (identificación, reconocimiento y facilitación emocional).
- Diálogos Restaurativos (tratamiento de la conducta delictiva desde el paradigma de la Justicia Restaurativa).
- Búsqueda Activa de Empleo.
- Formación.
- Taller de Riesgo Límite.
- Video fórum.
- Prensa.

Transversalmente, las competencias y prerrequisitos laborales se articulan en torno al programa de cocina y de huerta y animales. Todo ello con la finalidad de establecer, a través de una intervención integral (educativa, formativa, psicológica, familiar y comunitaria) y un acompañamiento social individual, grupal y comunitario, modelos de comportamiento alternativos que posibiliten restablecer procesos de socialización normalizados en el entorno natural del/la joven.

Finalmente, y como línea estratégica de desarrollo, no podemos obviar que el Centro de Día comparte recursos e instalaciones con tres servicios/recursos más: Gure Sustriaiak (discapacidad), Fundagro y Lacarra (personas jubiladas). Este hecho, que en principio podría suponer una dificultad, se torna en beneficio, ya que potencia la construcción comunitaria que forma parte de la filosofía del Centro y que se traduce en sinergias comunes y en un intercambio y contacto entre todos y todas. Sumado a ello, la localización, en pleno corazón de Pamplona, en un entorno natural y abierto, contribuye a integrar valores de respeto al medio ambiente y ecología (bajo principios de permacultura) que son transversales en la acción educativa del CDJJ.

### 1.3 Estrategia anual

Las sinergias entre el CDJJ y Gure Sustriaiak, si bien parten de proyectos diferenciados; el Centro de Día de Justicia Juvenil (CDJJ) es un programa de justicia, en medio abierto, que da cobertura, en horario extraescolar, diurno, con carácter ambulatorio, a 12 menores (nuevo encargo de 2023) o/y jóvenes (chicos y chicas) de entre 14 y 18 años (con carácter general) encuadrados en el sistema de reforma, y Gure Sustriaiak es un centro ocupacional para personas con discapacidad intelectual para 10 personas adultas, denominado Hirikimuak, que replica el servicio que se desarrolla en Olo; en ambos casos convergen, no sólo el aprovechamiento y optimización de los recursos compartidos, sino también los fines de inclusión social y comunitaria, visión de las diferencias como oportunidad, formación y enfoque integral centrado de la persona.

Desde esta perspectiva, la colaboración entre ambos programas se orienta hacia el compromiso de compartir el conocimiento (programas, talleres, materiales, proyectos...), los recursos humanos y el resultado de combinar ambos; por un lado, los/las profesionales ejercen como formadores de los/las profesionales en algunas de las áreas compartidas por ambos programas (programa de huerta y animales, y programas de desarrollo de competencias personales) y, por otro lado, los/las jóvenes que reciben la formación (en especial aquellos/as jóvenes que participan del programa de Gure Sustraiak) ejercerán (a medio-largo plazo) como facilitadores de otros/as jóvenes de ambos programas.

Esta visión colaborativa y comunitaria es la que impregna de “inclusión” al proyecto en su conjunto y sienta las bases de la “Comunidad Gurbindo”.

## 2. INGRESOS

Durante el año 2023 han sido atendidos en el Centro de Día de Justicia Juvenil un total de 32 jóvenes, siendo altas, en 2023, un total de 21 jóvenes, y bajas, un total de 19. A fecha de 31 de diciembre de 2023 se encuentran dados de alta en el CDJJ 13 jóvenes, de los que 7 jóvenes corresponden a medidas extrajudiciales de breve intervención (3-4 sesiones).

Reseñar, a lo largo de este 2023, el bajo número de derivaciones por parte del Juzgado de Menores, con 4 jóvenes derivados/as; constituyendo el grueso de la intervención las medidas complementarias y extrajudiciales (éstas últimas durante el último mes del año), y las de aquéllos casos con los que ya se venía interviniendo en 2022.

**Tabla 1: Distribución usuarios/as por tipología de ingresos**

Tipología de ingreso	Nº usuarios/as	Porcentaje
Alta en CDJJ como medida firme	15	46,87
Alta en CDJJ como complemento de LV	4	12,5
Alta en CDJJ como complemento de TSE	4	12,5
Medida Extrajudicial	9	28,12
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

En relación a 2022 cabe destacar, en 2023, una tendencia estable en el número de casos atendidos; pasando de 30 jóvenes atendidos (más dos reaperturas) en 2022, a 32 jóvenes en 2023; si bien, la distribución de los/as jóvenes ha sufrido modificaciones significativas. Los/as jóvenes con sentencia firme han sufrido un descenso, pasando de 21 sentencias firmes en 2022, a 15 en este 2023. Por otro lado, la tendencia en las medidas complementarias se ha mantenido, con 8 derivaciones en 2023, por 9 en 2022; siendo, las medidas extrajudiciales, las que han sufrido un impulso, especialmente en el último mes del año, pasando de 2 en 2022, a 9 en 2023.

Por otro lado, reseñar que, del conjunto de jóvenes, dos de ellos han tenido la cobertura de un recurso de Acogimiento Residencial Básico (ARB); siendo todas las medidas de Asistencia a Centro de Día impuestas por el Juzgado de Menores de la Comunidad Foral de Navarra.

**Tabla 2: Tipología del delito**

<b>Tipología del delito</b>	<b>Nº sentencias</b>	<b>Porcentaje</b>
Lesiones	7	17,5
Amenazas	7	17,5
Robo con violencia o intimidación	6	15
Robo con fuerza a las cosas	6	15
Hurto	4	10
Violencia ámbito de pareja	2	5
Robo con intimidación	1	2,5
Resistencia a la autoridad	1	2,5
Trafico de drogas sin peligro para la salud	1	2,5
Conducción sin licencia o permiso	1	2,5
Quebrantamiento de medida	1	2,5
Violencia filio parental	1	2,5
Lesiones y robo con violencia o intimidación	1	2,5
Lesiones y amenazas	1	2,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

En relación a la tipología delictiva, en este 2023, las lesiones y las amenazas “desbancan” al robo con fuerza a las cosas y al robo con violencia o intimidación de 2022; destacando que, del conjunto de jóvenes, 2 de ellos tienen impuesta una segunda medida no privativa de libertad, y 3 de ellos, dos.

### 3. INTERVENCIÓN

Los/las menores que atiende el Centro de Día son menores de entre 14 y 18 años (pudiendo atender también a jóvenes mayores de 18 años, que hubieran cometido los delitos antes de esa edad, y hasta los 22 años), con una medida judicial de *Asistencia a Centro de Día* y otras no privativas de libertad que pudieran ser simultáneas, establecidas en sentencia firme por el Juzgado de Menores de la Comunidad Foral de Navarra; siendo menores que se encuentran en dificultad social, con un grado de conflicto social moderado.

Así mismo, el Centro de Día interviene con jóvenes complementando (*Medidas Complementarias*) aquellas medidas impuestas por el Juzgado de Menores, llevadas a la práctica por entidades del ámbito de la Justicia Juvenil y aprobadas, previamente, por la Entidad Pública (ANADP).

Del mismo modo, da respuesta a las denominadas *Soluciones o Medidas Extrajudiciales*, propuestas por el Equipo Técnico del Juzgado de Menores, previa incoación de expediente de reforma y con la finalidad socio-educativa de concienciar a los/las jóvenes sobre las consecuencias derivadas de su conducta, prevenir la comisión de hechos similares a futuro y dar una solución “extrajudicial” al expediente.

### 3.1. Características sociodemográficas

**Tabla 3: Distribución de jóvenes por sexo**

Sexo	Número	Porcentaje
Femenino	7	21,88
Masculino	25	78,12
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

En 2023 la población masculina es la que sigue siendo la mayoritaria en el Centro de Día; con 7 mujeres cumpliendo medida a lo largo de 2023, de las cuales 1 lo hace a través de sentencia firme, 2 como medida complementaria y 4 como medida extrajudicial.

**Tabla 4: Distribución de jóvenes por edad**

Edad	Número	Porcentaje
14	0	00,00
15	7	21,87
16	5	15,63
17	11	34,37
18	5	15,63
19	4	12,5
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

En relación a la edad de los/as jóvenes en el momento de iniciar la medida, se da un aumento significativo de los/as jóvenes que constituyen la franja de edad de 15 años, pasando de 1, en 2022, a 7 en 2023. Asimismo, los 26 jóvenes que constituían la franja 16-18 en 2022, descienden a 21 en este 2023 (del 86% en 2022 a un 65,61% en 2023 en este rango de edad).

**Tabla 5: Distribución usuarios/as por zona geográfica**

Zona	Área	Nº usuarios	Porcentaje
1	Comarca de Pamplona	10	31,25
2	Pamplona	22	68,75
<b>Total</b>		<b>32</b>	<b>100</b>

La distribución, en cuanto a zona geográfica de origen, de los/las jóvenes que acuden al Centro de Día, sigue siendo de Pamplona y su comarca.

**Tabla 6: Distribución de usuarios/as por nacionalidad**

Nacionalidad	Número	Porcentaje
Extranjera	4	12,5
Española	27	84,37
Doble Nacionalidad	1	3,13
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Atendiendo a la nacionalidad, nos encontramos con un porcentaje mayoritario de jóvenes con nacionalidad española (84,37%) y un porcentaje, sumados los/as jóvenes con nacionalidad extranjera y doble nacionalidad, del 15,62%.

**Tabla 7: Distribución usuarios/as por país de procedencia**

Nacionalidad	Nº usuarios/as	Porcentaje
Española	27	84,39
Marroquí	1	3,12
Rumana	2	6,25
República Dominicana	1	3,12
Costarricense	1	3,12
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Continúa el porcentaje más significativo de usuarios/as cuyo país de origen es España, con un 84,37%.

### 3.2 Características familiares

Las familias de los/las menores que participan del recurso de CDJJ, por ley, no se encuentran en la obligatoriedad de participar en el desarrollo de la medida de sus hijos/as. Esta circunstancia dificulta su adhesión a la intervención familiar bajo la creencia, de muchos progenitores, de que la conducta infractora de sus hijos/as no guarda relación con el sistema familiar en su totalidad sino, más bien, con la responsabilidad, en exclusiva, de su hijos/as.

Por otro lado, la asistencia al CDJJ de menores migrantes no acompañados, centra la intervención en el/la joven, dejando la intervención sobre los miembros del sistema familiar en un plano transversal; a través de relatos, historias de vida, impacto de los contactos a través de redes sociales, conversaciones telefónicas...

**Tabla 8: Porcentaje de familias que participan en la medida**

Participan	Nº de familias	Porcentaje
Sí	11	34,37
No	21	65,63
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

En este 2023, el porcentaje de familias que han participado de la intervención familiar ha descendido, en la misma proporción que el número de medidas firmes de asistencia a centro de día; interviniéndose con el 36,67% de las familias. Del resto de familias, 17 corresponden a medidas complementarias y extrajudiciales sobre las que no se interviene a nivel familiar y, en los 4 casos restantes, no hay progenitores en 2 casos, en 1 caso la intervención se realiza desde el programa de Convivencia en Grupo Educativo y, en otro caso, no se produce adherencia al recurso.



**Tabla 9: Composición familiar**

Tipo de familias	Nº familias	Porcentaje
Nuclear	16	50,00
Separada	12	37,50
Reconstituida	2	6,25
Monoparental	2	6,25
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Respecto del año anterior, este 2023 refleja un porcentaje de familias separadas que se mantiene en torno al 40%, incrementándose el número de familias nucleares un 10% más hasta llegar al 50%.

### 3.3. Características individuales

Cuando hacemos referencia a las características individuales de los/as usuarios/as del Centro de Día, lo hacemos desde una visión holística, biopsicosocial de los/as jóvenes y de los distintos atributos que conforman su personalidad.

**Tabla 10: Usuarios/as que presentan consumos**

Consumos	Nº usuarios/as	Porcentaje
Sí tienen consumos	18	56,25
No tienen consumos	14	43,75
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

El consumo de tóxicos continúa presente, de manera significativa, en el repertorio conductual de la mayoría de los jóvenes (56,25%) que asisten al Centro de Día, manteniéndose la tendencia de años anteriores.

**Tabla 11: Tipología de consumos**

Tipo de consumos	Nº usuarios/as	Porcentaje
Una única sustancia	9	28,12
Varias sustancias	9	28,12
Ninguna sustancia	14	43,75
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

**Tabla 12: Sustancias consumidas por los/as usuarios/as**

Tipo de sustancia	Nº usuarios/as
Cannabis/Marihuana	6
Cannabis/Alcohol	5
Cannabis/Anfetaminas	2
Alcohol	3
Policonsumo	2

Se mantiene, al igual que en 2022, un porcentaje del 60% entre los/as jóvenes que acuden al centro de día y consumen alguna sustancia. A este respecto, el cannabis/marihuana, continúa

como la sustancia más consumida y con una menor percepción de riesgo entre la población del centro.

**Tabla 13: Tipo de actividad educativa de los usuario/as**

Estudios	Nº usuarios/as	Porcentaje
Se encuentran escolarizados o cursando estudios al inicio de la medida	12	37,50
Se encuentran desescolarizados o sin cursar estudios al inicio de la medida	20	62,50
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Cabe destacar que **se reincorporan a formaciones regladas o laborales** durante su estancia en el CDJJ **6 menores**.

El porcentaje de jóvenes desescolarizados al inicio de la medida se mantiene en el mismo porcentaje que en 2022 (62,5%). Por otro lado, un 37,5% (12 jóvenes) se encuentran escolarizados al inicio de la medida, destacando la totalidad de los/as jóvenes que han cumplido una medida extrajudicial (9 jóvenes). Asimismo, del conjunto de jóvenes que se encuentran desescolarizados al inicio de la medida, a lo largo de la misma, un 30% de ellos/as (6 jóvenes), logran reincorporarse o iniciar formaciones regladas o actividades laborales.

**Tabla 14: Utilización del ocio y tiempo libre**

Tipo de actividades	Nº usuarios/as	Porcentaje
Participa en actividades de ocio estructuradas	8	25
No participa en actividades de ocio no estructuradas	24	75
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Al igual que en el 2022, sigue siendo significativo el porcentaje de jóvenes que no participa de actividades de ocio estructuradas (deportivas, culturales, asociativas...), siendo de un 75%. Situación que, junto con el consumo de sustancias, sigue presente como factor de riesgo.

**Tabla 15: Salud Mental**

Sintomatología Salud Mental	Nº usuarios/as	Porcentaje
Con diagnóstico de salud mental	9	28,12
Sin diagnóstico/Con sintomatología	2	6,26
Sin sintomatología ni diagnóstico	21	65,62
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

Se mantiene el porcentaje de jóvenes con diagnóstico de salud mental, en el que emerge la sintomatología pseudodepresiva y el TDAH.



## 4. PROCESO DE INTERVENCIÓN

A lo largo del 2023, y al objeto de realizar un mejor ajuste de la intervención educativa, los 4 procesos sobre los que venía sustentándose la intervención en 2022 se ven reducidos a 3 (acogida, diagnóstico e intervención, consolidación y profundización), con igual temporalidad (3 meses); a los que se añade el proceso de “periodo estival”, también de carácter trimestral, ceñido al periodo estival y con elementos metodológicos (mayo intervención comunitaria), de temporalización (intervención especialmente en horario de mañana) y de actividades (culturales y de ocio) vinculados con esta época del año.

Por otro lado, la segunda revisión metodológica en 2023 se deriva de la definición de 4 programas de naturaleza troncal: valores, habilidades sociales, consumos y educación psicoafectiva, igualdad y género; pasando los dos últimos, a finales de 2023, a redefinirse como “salud” y “masculinidades positivas”. Manteniendo, transversalmente, los programas “por proceso”: grupo de trabajo emocional, diálogos restaurativos, vídeo-fórum, taller de riesgo límite, formación, búsqueda activa de empleo y prensa; y los dos de naturaleza pre-laboral: cocina y huerta-animales.

### 4.1 Fase de acogida, diagnóstico e intervención

De manera regular desde 2021, y a lo largo de 2023, la recepción de los/las jóvenes con medidas firmes, en un primer momento, ha tenido lugar en las oficinas de la Subdirección de Familia y Menores para, en un segundo momento, continuar con la acogida a los/las jóvenes y a sus familias en el Centro de Día.

Igualmente, en 2023, se ha continuado con el criterio de recibir en el Centro de Día a los/as jóvenes y educadores/as de referencia de la entidad derivante, en los casos de jóvenes que deben cumplir una Medida Complementaria, y a los/as jóvenes y sus progenitores, en los casos de Soluciones Extrajudiciales.

A este respecto, se han mantenido 4 encuentros en la ANADP para notificar el inicio de medidas firmes, y 17 encuentros en el Centro de Día para dar inicio a 8 Medidas Complementarias y 9 Soluciones Extrajudiciales.

La acogida se prolonga durante la primera semana de asistencia y supone un acercamiento progresivo a las actividades del CDJJ y a sus profesionales, a través de una primera toma de contacto con los diversos programas que van a conformar los siguientes 3 meses de intervención.

La fase diagnóstica tiene lugar durante el primer mes de intervención, donde se realiza el diagnóstico del/la joven a través de una evaluación “interjueces” de todos/as los miembros del equipo (coordinación, educadoras, trabajadora social y psicólogo), partiendo de una observación, participante y no participante, del/la joven en los diferentes contextos de

aprendizaje y a través de entrevistas semiestructuradas y estructuradas. Asimismo, las pruebas de naturaleza psicométrica, como la aplicación de herramientas diagnósticas de evaluación del grado de reincidencia (SAVRY) nos permiten un acercamiento objetivo a los factores de riesgo y de protección vinculados a la conducta infractora del/la joven; siendo la base para la elaboración del Proyecto Educativo (PIEM) del/la joven que es presentado a la Entidad Pública, para su posterior aprobación por el Juzgado de Menores, finalizado el primer mes de asistencia al Centro de Día.

A este respecto, durante el 2023 se han realizado los siguientes informes.

**Tabla 16: Informes**

<b>Informes</b>	<b>Medidas Firmes</b>	<b>Medidas Complementarias</b>	<b>Medidas Extrajudiciales</b>
Diagnóstico	5	0	0
PIEM	5	0	0
Seguimiento	22	0	0
Extraordinario	48	0	0
Final	10	6	2
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

En este 2023, destacar el descenso en el número de diagnósticos y de PIEMs (5) debido al descenso en las derivaciones, desde el Juzgado de Menores, de jóvenes con medida firme de asistencia a centro de día.

Por otro lado, se han visto incrementados el número de informes de seguimiento, debido a la presencia de medidas con larga duración; y el de informes extraordinarios, derivados de una mayor tasa de conflictividad en el CDJJ durante el 2023. A este respecto, reseñar, en este 2023, la apertura de 17 partes de incidencias en 2023 por 6 a lo largo de 2022. Un incremento del 183%. Tal incremento tiene su explicación en el conjunto de jóvenes que, especialmente en el primer semestre de 2023, constituían una población con un marcado perfil “conductual”.

Asimismo, en relación a la elaboración de informes, reiterar que no procede realizar informes de diagnóstico y PIEM en medidas complementarias dado que los/as menores son derivados con su Proyecto Socioeducativo Individual, elaborado previamente por la entidad derivante.

Finalizada la fase de elaboración diagnóstica, con la elaboración del PIEM, comienza la fase de intervención propiamente dicha que, a lo largo del cumplimiento de la medida y en sus diferentes fases, llevará a la práctica el programa individualizado a través de los objetivos y áreas plasmados en él: área conductual, área formativa-laboral, área socio-relacional, área personal, área convivencial-familiar y área psicológica.

## 4.2 Fase de Consolidación

Finalizados los 3 primeros meses de intervención, se inicia la fase de consolidación para aquellos/as jóvenes cuya medida se prolonga durante 3 meses más; manteniendo los programas pre-laborales y “troncales”, continuando con el taller de prensa e incorporando el de vídeo-fórum y diálogos restaurativos.

Paralelamente, la intervención tutorial individualizada semanal continúa manteniéndose durante todo el proceso, tanto para aquellos/as menores con sentencia firme, como para aquellos/as con medida complementaria.

## 4.3. Fase de Profundización

Para aquellos jóvenes cuya medida se prolonga hasta los 9 meses de asistencia a centro de día se establece un nuevo cambio programático que mantiene el área pre-laboral y troncal; “profundiza” 3 meses más en el taller de diálogos restaurativos e inicia la intervención en formación o/y búsqueda activa de empleo y el taller de riesgo y límite.

El objetivo de esta fase es el de profundizar en aquellas competencias ya adquiridas y consolidadas en la fase anterior y que permiten una mayor toma de conciencia y reflexión sobre factores personales, relacionales, sociales y morales vinculados con la infracción cometida.

## 4.4. Periodo estival

Verano emerge como una fase de intervención independiente, circunscrita al periodo estival, con orientación más intensa desde el punto de vista comunitario y que está enfocada a actividades de naturaleza cultural y de ocio.

Desde esta perspectiva, los programas pre-laborales de huerta-animales y de cocina se mantienen como en el resto del año, introduciéndose las actividades de naturaleza deportiva, cultural y de contacto con la naturaleza, de manera más intensa, durante este periodo estival.

## 5. CASOS FINALIZADOS

La fecha de finalización de una medida de Asistencia a Centro de Día viene establecida, de manera general, y al margen de aquéllas otras circunstancias contempladas en la tabla 17, a través de las siguientes vías:

- a. La fecha de “liquidación” que, desde el Juzgado de Menores, se determina una vez remitido el proyecto educativo individual del/la joven.



- b. La fecha establecida por la entidad derivante, en los casos de medidas complementarias.
- c. El número de sesiones que el CDJJ establece para la realización de aquellas soluciones extrajudiciales derivadas por el Equipo Técnico del Juzgado de Menores.

Una vez finalizado el cumplimiento de la medida, el Equipo Educativo realiza un informe final en el que se hace constar la evolución del menor durante el cumplimiento de la medida, así como el nivel de consecución de los objetivos planteados en las distintas áreas abordadas. Dicho informe es remitido a la ANADP para ser, con posterioridad, remitido al Juzgado de Menores.

Por otro lado, la finalización de la medida, más allá de la fecha establecida por la entidad correspondiente, puede adelantarse en aquellos casos en los que se dé un proceso de mediación/reparación del daño, circunstancias socio-familiares que así lo aconsejen, o tras un informe positivo de evolución.

Por contra, puede prolongarse en aquellos casos en donde el incumplimiento de los objetivos sea ostensible o/y la falta de asistencia al centro de día sea significativa.

A este respecto, del conjunto de menores atendidos/as en 2023, cuatro jóvenes que cumplían Medida Complementaria fueron dados de baja por faltas de asistencia reiteradas, en tres casos se modificó la medida de asistencia a centro de día por la de internamiento en centro, un joven con medida complementaria vio acortado su proceso por encontrar trabajo, y otro joven finalizó con anterioridad por una agresión sufrida en el barrio de la Rotxapea que desaconsejaba la continuidad en el CDJJ. Asimismo, 3 jóvenes vieron prolongada su fecha de finalización tras solicitarse al Juzgado de Menores una nueva liquidación por faltas de asistencia reiteradas, en 2 casos; y haber disfrutado de un permiso vacacional prolongado, en un caso.

Durante el año 2023, 32 menores/jóvenes han cumplido medidas de Asistencia a Centro de Día, Medidas Complementarias o Soluciones Extrajudiciales en el Centro de Día de Justicia Juvenil. Del total de expedientes, 19 de ellos se han cerrado durante 2022 y 13 continúan abiertos a 1 de enero de 2024.

**Tabla 17: Causas de finalización**

Motivo finalización	Nº usuarios/as	Porcentaje
Finalización de la medida	10	52,64
Finalización por falta de asistencia (sólo en MC <sup>1</sup> )	4	21,05
Modificación de la medida por internamiento	3	15,79
Trabajo	1	5,26
Se desaconseja continuidad (agresión en la zona)	1	5,26
Expulsión	0	0
Suspensión de la medida	0	0
Abandono	0	0
Ingreso en prisión	0	0
Cambio de residencia	0	0
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

En este 2023, del conjunto de jóvenes, 11 venían cumpliendo medida desde 2022 y 21 la han iniciado en 2023, si bien, de éstos, sólo 4 corresponden a medidas firmes de asistencia a centro de día (un 19% del conjunto de altas en 2023).

**Tabla 18: Duración de las medidas de Asistencia a Centro de Día**

Duración (en meses/días)	Número de usuarios/as			%
	Firmes	Complementarias	Extrajudiciales	
1		4		12,7
2		3		9,39
3		1		3,12
4	1			3,12
5	1			3,12
6	1			3,12
7	3			9,37
8	5			15,62
10	1			3,12
12	2			6,27
15	1			3,12
2 días			1	3,12
3 días			1	3,12
4 días			0	0
5 días			7	21,87
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

En relación a las medidas firmes, la de 8 meses de duración, al igual que en 2022, emerge como la más significativa, con un 33% del conjunto de estas medidas (un 15,62 en el global de las medidas). Por otro lado, la medida de 1 mes de duración destaca entre las medidas complementarias, y la de 5 días, en las medidas extrajudiciales. Reseñar que, en el caso de las medidas complementarias se establece el tiempo real de asistencia, no el tiempo asignado inicialmente por la entidad derivante. Este dato es relevante ya que hay jóvenes que no finalizan la medida establecida por falta de asistencia, siendo en 2023 un total de 4 jóvenes.

<sup>1</sup> MC: Medida Complementaria1

En relación a los casos finalizados, el 100% de los/las jóvenes encuestados/as refieren haber tenido una atención individualizada, haber participado en actividades de acuerdo a su plan de intervención individualizado y manifiestan la creencia de haber conseguido los objetivos de dicho plan. En relación a su nivel de implicación en el CDJJ, la media resultante es de 3,57 en una escala de 1 (poca) a 5 (mucho), siendo el nivel de acompañamiento profesional percibido de 4,86 en esta misma escala. En relación a las mejoras personales obtenidas destacan:

- Conocimiento.
- Entendimiento.
- Responsabilidad.
- Constancia (2)
- Madrugar.
- Relacionarse.
- Escucha activa.
- Comportarme en el aula.
- Asistencia.
- Puntualidad.
- No hacer el mal.
- Portarme mejor.

## 6. ACTIVIDADES

Desde mayo de 2021, el conjunto de áreas de intervención, actividades y programación del CDJJ sufre una adaptación al objeto de dar respuesta, de una manera procesual, a la intervención con jóvenes infractores. Se incorporan nuevos talleres y se realiza una distribución de los mismos desde un criterio de temporalidad y de adquisición de competencias personales, relacionales y formativo-laborales de manera gradual y sumativa. Incorporándose los/las jóvenes a los diferentes programas, de manera progresiva, finalizadas las fases/procesos establecidos en su itinerario de intervención. A este respecto, durante 2023 las fases de intervención cambian en su temporalización, abarcando todas ellas un trimestre; eliminando la correspondiente a “finalización”, e incorporando la fase de “verano”.

Tomando como referencia el conjunto de áreas de actuación, se realizan las diferentes actividades y talleres detallados a continuación.

### 6.1. Área convivencial-familiar

El contexto familiar, constituye el escenario en el cual los individuos se reconocen, se construyen y se identifican. En este sentido la familia es un espacio de constante confluencia de intereses, afectos, actitudes, roles y otros elementos que dinamizan la convivencia cotidiana, mediante el establecimiento de alianzas, divergencias y tensiones. Todo lo cual



hace que el conflicto relacional entre los miembros del sistema familiar sea co-sustancial, tanto en el espacio como en el tiempo de la convivencia.

Desde el Centro de Día se realiza un trabajo de acompañamiento e intervención con las familias a través de espacios individuales con las familias, como de espacios conjuntos entre el/la menor y/o joven con sus figuras de referencia. Estos espacios, junto con la coordinación y el trabajo en red con otros servicios, ofrecen la posibilidad de llevar a cabo una visión global y en profundidad del funcionamiento parental, así como de las interacciones de los miembros.

El trabajo de intervención familiar pretende conocer por un lado los elementos que dificultan la relación entre los miembros de la unidad convivencial, así como abordar aquellos aspectos relacionados con la educación de los/as menores y/o jóvenes atendidos/as, y su correlación con el hecho delictivo del que se deriva la medida de asistencia a centro de día del menor.

## 6.2. Área de intervención psicológica

La intervención psicológica en el CDJJ se contempla como un acompañamiento individualizado a los/las jóvenes que participan en este recurso en la etapa de la adolescencia y la juventud, entendiéndose estas etapas como unas etapas intermedias de crecimiento entre la infancia y la edad adulta. Representa el período de tiempo durante el cual una persona experimenta cambios a nivel físico, cognitivo y emocional; y donde la relación con los iguales adquiere un papel importante. Por ello, este espacio recoge el trabajo de los aspectos que contribuyen al bienestar social y que están relacionados con los cambios físicos y mentales de los/las menores.

En este espacio, se evalúa en primera instancia, la esfera psicológica del joven y su interacción con el entorno. Para ello, en este primer diagnóstico se identifican tanto los factores de riesgo y la dimensión del daño por las experiencias vividas, como los factores protectores y de resiliencia. Una vez realizado el proceso diagnóstico, se elabora la propuesta de intervención de trabajo centrada en la persona y adaptada a la realidad y necesidades que este/a presenta. A través de dicho trabajo se pretende favorecer el desarrollo integral de los/las jóvenes, promoviendo el desarrollo de su identidad, junto con el desarrollo afectivo, social y moral, al objeto de disminuir los riesgos y ampliar los recursos de los/las jóvenes.

En la intervención psicológica del CDJJ se apuesta por fomentar un vínculo positivo entre la profesional y el/la joven, generando un espacio seguro y de confianza. En dicha intervención se ofrece un acompañamiento en el que se fomenta la toma de conciencia, el autoconocimiento, el desarrollo de la capacidad de análisis e introspección, la conciencia del problema y la motivación para el cambio. Asimismo, se pretende abordar los aspectos relacionados con la autoestima, las emociones, la empatía, las habilidades sociales y la toma de decisiones relacionadas con el hecho delictivo.

### 6.3. Área socio-relacional

La intervención en el ámbito socio-relacional implica actuaciones y talleres grupales dirigidas al análisis de la relación-interacción que el/la menor mantiene con su ámbito comunitario de referencia, en tanto que el ámbito comunitario se constituye como espacio socio-territorial para el establecimiento de las relaciones interpersonales entre iguales, las relaciones grupales, así como para la participación social.

El trabajo socio-educativo en este ámbito está justificado en cuanto que define el modelo relacional de los/as menores, aportando elementos para la compensación de los déficits individuales presentados en esta área. Para ello desde el CDJJ se han desarrollado las siguientes formaciones:

#### 6.3.1. Programa taller de Habilidades Sociales y Resolución de Conflictos

Este taller se enmarca dentro de las actividades de educación para la salud, que desde el CDJJ se llevan a cabo con los/as jóvenes. Con este programa pretendemos aportar los recursos y fórmulas que faciliten el desarrollo personal y la adaptación saludable al entorno, por parte de los/las menores atendidos/as, así como posibilitar espacios de capacitación en habilidades y competencias (asertividad, comunicación verbal y no verbal, escucha activa, pedir ayuda...), necesarias para la elección de las conductas más idóneas en las relaciones que establezcan.

En este sentido, parece necesario puntualizar cómo los/las adolescentes crecen y se desarrollan adecuadamente en la medida en que disponen de recursos personales y sociales para satisfacer sus necesidades, y para afrontar las dificultades y obstáculos que les surgen en su vida. Hoy en día consideramos que el conflicto es un rasgo inevitable de las relaciones sociales y por lo tanto la cuestión no es tanto eliminar o prevenir el conflicto, como saber asumir dichas situaciones conflictivas y enfrentarse a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados/as salgan fortalecidos/as.

A lo largo de nuestra vida cotidiana son muchos los conflictos que tenemos que afrontar, tanto a nivel familiar, profesional como personal, por lo que es importante adquirir destrezas para resolverlos de la forma más eficiente. El presente taller trata de que los/las jóvenes adquieran herramientas que les posibiliten el crecimiento y la madurez, tanto individual como colectiva.

#### 6.3.2. Programa taller de Prensa

A través del análisis de las noticias locales, nacionales e internacionales y con el soporte de periódicos, revistas, dominicales e informativos de televisión, de pluralidad ideológica, se construye un espacio de diálogo y reflexión orientado a la construcción de pensamiento crítico y moral. Este es un espacio grupal, de opinión libre, en el que los/as jóvenes



seleccionan cualquier noticia, de cualquier naturaleza, que llame la atención del/la joven y que puede ser compartida, desde el punto de vista de cada participante, para su debate y diálogo con el resto de compañeros/as.

#### 6.4. Área Conductual

Las alteraciones conductuales son el resultado de la relación que se produce entre las condiciones intrapersonales e interpersonales desfavorables, observándose un carácter persistente de las manifestaciones en los diferentes escenarios donde el/la menor y/o joven interactúa (familia, escuela, comunidad). En esta área se pone de manifiesto cómo la presencia de conductas inadaptadas (comisión de hechos delictivos), son el resultado de un proceso de interacción cuyos resultados ponen de manifiesto las contradicciones o faltas de adecuación entre las demandas establecidas por el/la menor y las respuestas que recibe en los diferentes entornos por donde transita e interactúa.

En este sentido, las manifestaciones conductuales inadaptadas, constituyen el primer mecanismo de respuesta a través del cual el/la menor y/o joven expresa su malestar interno, producto de dicha contradicción en su relación con los sistemas referenciales de socialización (familia, escuela y comunidad).

Desde el CDJJ se han establecido actuaciones orientadas a minimizar las respuestas conductuales asociadas al inicio de los itinerarios delictivos llevados a cabo por parte de los/as adolescentes usuarios del recurso; entre ellas:

##### 6.4.1. Programa taller de Prevención de Consumos de Sustancias Tóxicas

El aumento de consumo de sustancias estupefacientes entre los/las menores y jóvenes es cada vez más elevado y emerge como una problemática más dentro de una constelación de conductas problemáticas que circunda el comportamiento de nuestros/as jóvenes (absentismo y fracaso escolar, conductas sexuales de riesgo, oposición a las normas sociales...). Si bien no estamos hablando, en su mayoría, de jóvenes con consumos problemáticos de tóxicos, sí que nos referimos a jóvenes “problemáticos” que consumen tóxicos.

Desde esta perspectiva, el CDJJ considera prioritario trabajar con los usuarios/as la prevención de drogodependencias a través de favorecer cambios en el estilo de vida de los/las menores.

Este taller se enmarca dentro de las actividades de educación para la salud, que desde el CDJJ se llevan a cabo con los/las jóvenes. En los últimos años se ha venido observando un aumento del consumo de sustancias tóxicas, a la vez que una disminución en la edad de inicio del mismo. Este consumo, en los/as usuarios/as del CDJJ suele tratarse de un consumo asociado a actividades de ocio, el cual suele tener lugar durante el fin de semana, y en el que el

continuo de consumo fluctúa entre el uso, el abuso y, en caso puntales, la dependencia. Desde esta perspectiva, el programa se enfoca hacia el desarrollo de habilidades sociales, la búsqueda de alternativas de ocio saludable, la reducción de factores de riesgo sociales y el aumento de aquellos que supongan una protección frente a problemas asociados al consumo (marginalidad, enfermedades, etiquetaje social...).

Finalizado 2023, el programa cambia la denominación a “Salud”, al objeto de incorporar, al margen de la prevención del consumo de tóxicos, elementos protectores vinculados a la construcción de hábitos saludables, capacitación en el uso de las nuevas tecnologías, estilos de vida saludables, deporte, relaciones entre iguales, autoestima, percepción de uno mismo/a y alimentación.

#### 6.4.2. Programa taller de Riesgo y Límite

En la adolescencia se dan con mayor intensidad conductas de riesgo, muchas de ellas vinculadas a la necesidad de construir una identidad, un status social en el grupo de referencia. En estas conductas de riesgo, la persona debe decidir si se implica o no en un comportamiento que conlleva, de manera inmediata, una recompensa o sensación placentera, pero del que probablemente se deriven consecuencias negativas o un claro riesgo para su salud o seguridad.

El presente taller tiene como objetivo que los jóvenes identifiquen y mantengan una actitud crítica hacia las conductas de riesgo, fomentando alternativas saludables que sustituyan las actuaciones inseguras. Igualmente, pretende favorecer la reflexión para poder analizar las consecuencias de sus actos, fomentar la capacidad para detectar factores protectores, desarrollar habilidades de comunicación y motivarles en la asunción de responsabilidades y toma de decisiones exentas de riesgo.

#### 6.4.3. Programa taller de Diálogos Restaurativos

El programa Diálogos Restaurativos se orienta hacia la reflexión y responsabilización de la conducta infractora. Bajo el paradigma de Justicia Restaurativa y una vez abordados aspectos relacionados con el desarrollo moral, la gestión emocional y las habilidades sociales, el/la joven, de manera grupal, aborda su conducta infractora a través de la metodología de “círculos de reparación del daño o/y de diálogo”. La búsqueda de la confianza grupal, la construcción del círculo, las historias identitarias y sobre el hecho delictivo, constituyen los elementos sobre los que calibrar la conducta delictiva y el impacto en sí mismos y en los demás (víctima, familia y comunidad).

### 6.5. Área Formativo-laboral

El espacio formativo-laboral constituye, en una gran mayoría de los casos, el primer objeto de atención; el primer espacio de lo público donde se hace explícita la conducta desadaptada.

Esta se hace patente mediante el desarrollo de una dinámica continuada de conflictos relacionales tanto con los/las profesionales docentes como con el grupo de iguales. Así mismo, se pone de manifiesto mediante un patrón de bajo rendimiento curricular y una alta desmotivación para, finalmente, iniciar una secuencia de conductas de absentismo, incompatibilidad con los reglamentos de régimen interno y, finalmente, propiciarse un abandono-expulsión del sistema educativo. Por todo ello, desde el CDJJ, se han puesto en marcha actividades y talleres enfocados a mejorar el área formativo-laboral y a abordar aquellos factores que han contribuido al absentismo, al fracaso escolar, y a una visión del/la joven como alguien poco eficaz para enfrentarse a un currículum formativo o/y una actividad laboral.

#### 6.5.1. Programa taller de Formación y Alfabetización

A través de este taller se pretende dotar de herramientas en competencias básicas de lengua española y matemáticas a los/las jóvenes que, ya sea por desconocimiento del idioma (especialmente en los casos de menores migrantes no acompañados), o por haber abandonado el sistema educativo antes de finalizar los estudios básicos, necesitan adquirir y/o mejorar estas competencias para poder enfrentarse, de una forma positiva, a su vida adulta y laboral en un futuro próximo.

#### 6.5.2. Programa taller de Formación, Orientación Laboral y Búsqueda Activa de Empleo

La finalidad de este taller y su objetivo fundamental es motivar e iniciar la orientación de los/las menores y jóvenes hacia el desempeño profesional. A través de esta formación se pretende que los/las jóvenes conozcan las herramientas necesarias para poder acceder al mercado laboral y encontrar así su primer empleo.

#### 6.5.3. Programa taller Pre-laboral de Cocina

A través de este taller se pretende que los/las jóvenes aprendan técnicas básicas de cocina, la elaboración de menús equilibrados y variados, así como la organización de una cocina industrial y una terminología culinaria, que les capaciten para poder acceder al mercado laboral y a las ofertas de empleo orientadas en hostelería (ayudante de cocina).

#### 6.5.4. Programa taller Pre-laboral de Huerta y Animales

El taller de Huerta y Animales, en colaboración con la cooperativa de iniciativa social Gure Sustraiak, más allá de la adquisición de competencias orientadas al trabajo y a la posible incorporación de los/las jóvenes, a medio-largo plazo, en formaciones regladas (escuelas taller, cursos...) del ámbito de la jardinería, agricultura y ganadería; se orienta hacia la sensibilización y concienciación en cuestiones como: la preservación del entorno, el

consumo responsable y de kilómetro cero, la sostenibilidad y el reciclaje, los hábitos alimenticios saludables y una visión integral de la persona en la que el medio ambiente ejerce de elemento vincular y nexo de unión.

#### 6.5.5. Programa taller de Educación Vial

En muchas ocasiones, los menores se ven implicados en delitos contra el tráfico y la circulación de vehículos a motor, bien por conducción negligente o ausencia de licencia administrativa, bien por conducción bajo los efectos del alcohol u otras drogas, etc. El taller sobre educación vial dota a los menores de herramientas para el uso correcto de las vías de circulación, favorece la toma de conciencia en seguridad vial, sensibiliza sobre el impacto de las negligencias en materia de circulación y ejerce de factor protector a través del acompañamiento y formación para la expedición de licencias de vehículos a motor.

### 6.6. Área Personal

Esta área se establece como referencia para abordar y trabajar el conflicto psicológico-emocional asociado al momento evolutivo de la adolescencia y como abordaje de elementos implicados en el desarrollo de patrones instaurados de respuesta conductual desadaptada a causa de un posible daño producido en la estructura de la personalidad. Desde el Centro de Día, para el abordaje de estos elementos, se han puesto en marcha los siguientes talleres:

#### 6.6.1. Programa taller de Grupo de Trabajo Emocional (GTE)

Desde una perspectiva evolutiva, una base emocional estable, bien configurada, junto con un desarrollo moral acorde con al proceso evolutivo de la persona, configuran dos factores protectores en relación a la no comisión de un hecho delictivo.

Desde esta perspectiva, y paralelamente al programa de Valores, el grupo de trabajo emocional, impartido por la figura de psicología, se adentra en los elementos cognitivos, fisiológicos y conductuales de la respuesta emocional, además de en los factores contextuales y relacionales que la configuran. Todo ello con el objetivo de favorecer un adecuado reconocimiento, identificación y facilitación de las diferentes respuestas emocionales, experimentar cómo se integran a nivel “corporal” en el/la joven y tomar conciencia de la dimensión cognitiva que acompaña a toda emoción y deriva en la conducta emitida.

#### 6.6.2. Programa taller de Educación en Valores

Como hemos mencionado, el taller de Grupo de Trabajo Emocional junto con el taller de Valores, son la puerta de entrada a la adquisición de competencias personales en el CDJJ. El desarrollo moral, junto con una correcta gestión emocional, son considerados, desde un punto de vista programático, un paso previo para poder abordar el resto de talleres. Desde

esta concepción, sin una correcta identificación, gestión y expresión emocional, y sin una reflexión en torno a la construcción de los propios valores y su cuestionamiento a través de dilemas morales, resulta baldío un trabajo posterior en, por ejemplo, habilidades sociales, igualdad o educación sexual; talleres que se imparten en fases posteriores de la intervención.

La educación en valores supone partir de contenidos de aprendizaje que fomenten el desarrollo ético, entendido este último como una construcción activa que la propia persona realiza en interacción con el medio y que le lleva a niveles de autonomía superior.

Se trata de partir de la escala de valores de los/las menores y jóvenes con los que se interviene al objeto de reflexionar sobre ella y, si fuera necesario, estimular la co-construcción de una nueva, de naturaleza prosocial.

### 6.6.3. Programa taller de Educación Sexual, Igualdad y Violencia de Género

Ante la situación actual y los datos estadísticos del aumento de la violencia de género entre adolescentes y jóvenes en la Comunidad Foral, es primordial incorporar la perspectiva de *género* en los proyectos socioeducativos del CDJJ.

Dicha perspectiva de género se entiende como una herramienta conceptual cuyo objetivo es evidenciar que las diferencias entre hombres y mujeres no se establecen solamente por su determinación biológica, sino también por las diferencias culturales adjudicadas a las personas. Por ello, es necesario conocer hasta qué punto la tradicional forma de entender las relaciones entre mujeres y hombres influye en la forma en que los/las menores y jóvenes se relacionan e interactúan. De esta manera las estrategias que se planteen para transformar los estereotipos tradicionales serán realmente efectivas.

La máxima evidencia de desigualdad entre hombres y mujeres se establece en la violencia de género, por lo que la intervención para la prevención de dicha problemática social desde el CDJJ está enfocada en dar respuesta a la necesidad de prevención y actuación a partir de la intervención socio-educativa.

Desde el ámbito de la prevención de la violencia de género en adolescentes y jóvenes, ésta debe partir del conocimiento de las opiniones, creencias y valores que manejan las chicas y los chicos en torno a la posición de mujeres y hombres en la sociedad actual.

Por otro lado, son numerosos los estudios que confirman que un alto número de menores y jóvenes no tienen suficiente información sobre aspectos importantes que pueden determinar su vida, tales como las enfermedades de transmisión sexual y la planificación familiar. Es por ello que desde el CDJJ se ha llevado a cabo el desarrollo del taller afectivo-sexual con el fin de que los/as usuarios/as clarifiquen aspectos básicos y elementos relacionados con la afectividad y la sexualidad, incluyendo la perspectiva de género e



igualdad entre hombres y mujeres al objeto de concienciar sobre relaciones igualitarias y saludables.

Finalizado el 2023 este programa pasa a denominarse “masculinidades positivas” al objeto de incluir contenidos vinculados al concepto de patriarcado, los mandatos de género o el “modo de ser hombre” y reflexionar sobre aquéllas masculinidades no sexistas ni homofóbicas.

## **7. RELACIONES CON OTROS SERVICIOS**

Institucionalmente, la naturaleza del CDJJ obliga a mantener una relación con todos los operadores del ámbito de la justicia de menores, Juzgado de Menores y Equipo Técnico principalmente, y con aquellas entidades del ámbito de la justicia juvenil que pueden proponer medidas complementarias de asistencia a centro de día. Asimismo, la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (ANADP) emerge como el organismo que propone, aprueba y gestiona las plazas del CDJJ y realiza la supervisión de los Proyectos Educativos de cada uno/a de los/las jóvenes.

Desde esta perspectiva institucional, destaca la relación con la Asociación Educativa Berritzu, encargada de proponer a la ANADP aquellos casos que considera adecuados para “complementar” la ejecución de medidas de libertad vigilada o tareas socioeducativas con alguno, o la totalidad, de los programas del CDJJ. Por ello, al margen de las coordinaciones semanales en torno a variables relacionadas con la asistencia, actitud, cumplimiento de objetivos, etc, entre el CDJJ y el equipo de educadores/as de Berritzu; bimensualmente, representantes de la Subdirección de Familia y Menores del Gobierno de Navarra, Berritzu y CDJJ mantienen una reunión de coordinación para el seguimiento y evaluación de aquellos chicos/as que cumplen una medida complementaria. Coordinación a la que se suman agentes y programas complementarios que pueden estar interviniendo con el/la menor, como el Programa de Preparación para la Vida Adulta (PPVA), Convivencia en Grupo Educativo, Kideak u otros.

En los casos de medidas firmes, la propuesta de coordinación tiene la misma periodicidad, bimensual, estableciéndose con el Negociado de Ejecución de Medidas Judiciales, a través de la representante de la Subdirección de Familia y Menores del Gobierno de Navarra, y la coordinación del CDJJ.

Paralelamente, desde las distintas figuras profesionales de intervención, se establecen coordinaciones con recursos que participan con los/las menores que asisten al Centro de Día, con el fin de establecer un trabajo en red orientado al seguimiento y comunicación de la información. A este respecto, la comunicación entre el CDJJ y los programas que atienden a los/las jóvenes, es semanal, especialmente con recursos como:



- Berriztu, encargada de la ejecución de las medidas de Libertad Vigilada
- Programas de Preparación para la Vida Autónoma: PPVA, Convivencia en Grupo Educativo, Kideak, Zakan.
- Servicios Sociales.
- Juzgado de Menores.
- Centro Penitenciario de Pamplona.
- Centros educativos.
- Escuelas Taller.
- Fundación Laboral de la Construcción.
- Lantxotegi.
- Programas formativo-laborales de Fundación Ilundain.
- Centros de Salud y de Salud Mental.
- Suspertu.
- Colaboradores en el ámbito laboral.
- SEPE.

En los términos de funcionamiento de Fundación Gizain y de acuerdo a sus fundamentos básicos, se establece la obligación de llevar a cabo la puesta en marcha de diversas Subcomisiones de Seguimiento a los distintos recursos que gestiona Fundación Gizain a través de cada uno de los Departamentos con los que se mantiene relación, con el fin de poder hacer un seguimiento y evaluación de la praxis desarrollada.

Desde el Centro de Día estas Subcomisiones de Seguimiento se llevan a cabo de forma trimestral, participando de las mismas la Jefa del Negociado de Ejecución de Medidas Judiciales y la Dirección Técnica de Fundación Gizain.

## **8. RESULTADOS GENERALES**

Los 32 casos de jóvenes atendidos a lo largo de 2023 han supuesto un mantenimiento de la tendencia iniciada en 2022, dando respuesta, de manera simultánea, tanto al conjunto de medidas firmes de Asistencia a Centro de Día establecidas por el Juzgado de Menores, como a las Medidas Complementarias solicitadas a la entidad pública (ANADP) y a las Medidas Extrajudiciales solicitadas por el Equipo Técnico del Juzgado de Menores. Ahora bien, estos datos deben ser contextualizados desde la perspectiva de que, del conjunto de jóvenes atendidos, sólo 4 han sido derivados como medida firme a lo largo del 2023.

Por otro lado, desde una perspectiva inclusiva y comunitaria, cabe destacar el esfuerzo por normalizar los procesos de los/as jóvenes a través de procesos formativo-laborales. A este respecto, durante el periodo de 2023, en el que los/as jóvenes han cumplido una medida de Asistencia a Centro de Día, bien como medida firme, o bien como medida complementaria, este esfuerzo se ha traducido en las siguientes acciones:



- FPB Básica Mecánica (Salesianos).
- PIFE Actividades Auxiliares de Almacén (Fundación Laboral de la Construcción) más prácticas en Pitk Pelotas SL.
- PC1 en Procedimientos Básicos en Servicios de Carpintería, más PIFE en carnicería.
- IES Huarte.
- Grado Básico en Agrojardinería y Composiciones Florales.
- PIFE de Mantenimiento de bicicletas y vehículos, más CP1 de Operaciones Auxiliares de Mantenimiento de Electrónica, más PIFE de fachadas ventiladas.
- Curso de Competencias Básicas (Políticas Migratorias).
- 2 inserciones laborales.

### 8.1. Evaluación de impacto:

A lo largo de 2023 se ha iniciado un proceso que pretende calibrar el impacto del cumplimiento de las medidas judiciales (en sus tres variantes) en el CDJJ. A este respecto, los/as jóvenes, al inicio de sus medidas, firman un consentimiento informado al objeto de poder establecer una comunicación con ellos/as, a los 6 y 12 meses de la finalización de su medida, en torno a 4 variables:

- Actividad formativo-laboral.
- Clima familiar.
- Actividades de ocio-tiempo libre e iguales.
- Reincidencia/recaídas.

Seis de siete jóvenes previstos han sido entrevistados a lo largo de este 2023, siendo, 2 ellos entrevistados a los 6 y 12 meses del cumplimiento de la medida, y 4, a los 6 meses de su finalización. Los datos recogidos son los siguientes:



**Tabla 19: Evaluación de impacto 6-12 meses**

	Formación/Trabajo		Clima familiar		Ocio/Iguals		Justicia	
	6m	12m	6m	12m	6m	12m	6m	12m
	1	Inactivo	ETT+ empresa de eventos	Sin comunicación	Mejoría	Mismo grupo de iguales	Mantiene grupo: "salgo menos"	No
2	Mozo de almacén+ ETT	No contacto	Casado	No contacto	Mujer y amigos	No contacto	No	No contacto
3	Inactivo		En comunidad terapéutica		En comunidad terapéutica		Sí	
4	Inactivo		Buen clima		Apático y sin motivaciones		No	
5	Autónomo: montaje ventanas		Vive con pareja e hijo		Dedicado a su hijo		No	
6	No contacto		No contacto		No contacto		No contacto	
7	Electricista		Lo puntúa con un 8		Gimnasio		No	

De los 6 jóvenes con los que se logra contactar a los 6 meses, el 50% está realizando una actividad laboral, 2 viven en pareja y la totalidad mantienen su grupo de iguales. Asimismo, uno de los jóvenes contactados ha tenido problemas con la justicia, mientras que el resto de ellos manifiesta que no ha tenido ningún problema.

De los 2 jóvenes a los que se hace seguimiento a los 12 meses, en un caso no es posible realizar la comunicación y, en el segundo, se observa una ligera mejoría en el clima familiar y laboral.

## 9. CONCLUSIONES

Con respecto a los datos recogidos en este 2023 destacar:

- Freno a las medidas firmes de asistencia a centro de día, descendiendo de 21 en 2022, a 15 en 2023.
- Mantenimiento del número de jóvenes atendidos (de 30, con 2 reaperturas en 2022, a 32 en 2023) si bien, la tipología de los mismos se ha visto modificada; pasando de 21 medidas firmes en 2022 a 15 en 2023, manteniendo la misma tendencia en las medidas complementarias, 9 en 2022 y 8 en 2023, e incrementándose significativamente el número de medidas extrajudiciales, de 2 en 2022, a 9 en 2023.
- Incremento en el número de mujeres atendidas, pasando de 1 en 2022, a 7 en 2023.
- El conjunto de jóvenes que han participado en una medida extrajudicial están escolarizados.
- Inicio de 13 procesos de naturaleza formativa o/y laboral, con 3 jóvenes que realizan dos o más acciones formativas.
- La irregularidad en la asistencia de algunos/as jóvenes, al igual que la falta de puntualidad, persiste como variable intrínseca a la naturaleza de un recurso en medio

abierto. A este respecto, al margen de la comunicación diaria con los/as jóvenes, el trabajo en el espacio de acción tutorial, e incluso la presencia en domicilios, se han producido 10 apercibimientos por parte del Juzgado de Menores y se han redactado 3 informes solicitando la modificación de la medida de asistencia a centro de día.

- El consumo de cannabis/marihuana (en torno al 60% de los/as jóvenes) y la ausencia de una actividad de ocio estructurada (75% de los/as jóvenes) continúa siendo un factor común de riesgo entre la población de jóvenes que acuden al Centro de Día.
- La escasa participación de las familias en el proceso de sus hijos/as sigue estando presente como variable que impide una intervención más integral.
- Desde un planteamiento de resolución de conflictos auspiciado en un paradigma restaurativo, reseñar la apertura de 17 partes de incidencias, de los cuales, 3 de ellos, derivaron en la incoación de sendos expedientes disciplinarios. Paralelamente, 7 de los conflictos reseñados, se resolvieron a través de una “mesa de diálogo”.

En relación a los objetivos establecidos para 2024 destacar:

- Los procesos inclusivos formativo-laborales, de aquéllos jóvenes sin actividad formativo-laboral al inicio de la medida, siguen aportando datos positivos.
- Se ha iniciado el seguimiento y recogida de datos, post-medida, de los/as jóvenes que han participado en el Centro de Día.
- El proceso de construcción de la “Comunidad Gubindo” sigue su curso, siendo un ejemplo de convivencia entre población infractora, personas con discapacidad y personas mayores.
- La certificación en cocina emerge como una cuestión de reflexión, a medio-largo plazo, al objeto de poder equilibrar, en todas sus variables, una propuesta compleja metodológica y económicamente.
- Dar respuesta al nuevo encargo de la Subdirección de Familia y Menores, desde el nuevo planteamiento (metodológico y de RRHH) que se formula en 2023.
- Continuar acercando el CDJJ a la Comunidad.
- Continuar con los procesos inclusivos desde una perspectiva formativo-laboral.
- Favorecer la participación de los/as jóvenes y sus familias en la vida del CDJJ.

En Pamplona, a 15 de marzo de 2024

Fdo. José Luis Otano López  
Coordinador y Psicólogo del Centro de Día de Justicia Juvenil



**Gobierno de Navarra**  
**Nafarroako Gobernua**

Departamento de Derechos Sociales,  
Economía Social y Empleo  
Eskubide Sozialetako, Ekonomia  
Sozialeko eta Enpleguko Departamentua

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



CENTRO DE DIA DE JUSTICIA JUVENIL  
GAZTE JUSTIZIAKO EGUNEKO ZENTROA  
C/ Vuelta de Aranzadi 8, 31014 Pamplona (Navarra)  
Arantzadiko Inguruneko kalea 8, 31014 Iruña (Nafarroa)  
Teléfono: 663826360/637201966  
centrodedia@fundaciongizain.es

# ANEXO XIX



# Centro de Observación y Acogida de Menores (COA ILUNDÁIN / ETXEGARAY)

---

Centro de atención a menores

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de los y las menores atendidos/as en el Centro de Observación y Acogida Ilundáin/Etxegaray durante al año 2023. Este Centro es gestionado por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1. CARACTERÍSTICAS DE LOS Y LAS MENORES ATENDIDAS</b>	<b>5</b>
1.1. <i>Menores atendidos/as</i>	5
1.2. <i>Apertura y ocupación del servicio</i>	11
<b>2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN COA ILUNDÁIN/ETXEGARAY</b>	<b>12</b>
2.1. <i>Área personal</i>	12
2.2. <i>Área sanitaria</i>	12
2.3. <i>Área familiar</i>	14
2.4. <i>Área psicológica</i>	16
2.5. <i>Área formativa</i>	18
2.6. <i>Área social/relacional y ocio</i>	21
<b>3. EL PROCESO DE RENOVACIÓN DE COA ILUNDÁIN/ETXEGARAY</b>	<b>23</b>
<b>4. CONCLUSIONES</b>	<b>23</b>

## 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/as 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-seis 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.

Estos centros acogen a menores, teniendo distribuciones por edades. Actualmente es COA Ilundáin/Etxegaray que atiende a niños y niñas hasta los 17 años (puede llegar a atender menores de 12 años), asumido por la Fundación Gizain. Durante el periodo de tiempo que permanecen en el centro, los y las menores son acompañados/as 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 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)
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE nº 234, de 05/06/2021).
- Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2022).

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 y educativo del centro, trabajadora social y psicóloga con visitas supervisadas, entrevistas psicosociales y pasación de test psicológicos, tanto a los/las menores como a los progenitores.

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 de COA Ilundáin/Etxegaray son menores residentes o en tránsito en 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 12 y 17 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:

- Menores de ambos sexos de edades comprendidas entre los 13-17 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 13-17 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 Ilundáin/Etxegaray menores en situación de desajuste conductual.
- Menores con dificultades añadidas: problemáticas de salud mental y/o discapacidad.
- Menores con necesidad de reajuste conductual.

### 1.1. Menores atendidos/as

Con respecto al perfil de los/as menores atendidos/as, durante el año 2023 han estado en COA Ilundáin/Etxegaray un total de **102** niños/as (tabla 1), siendo altas en 2023 un total de **119** menores y bajas **123**. A fecha **31 de diciembre de 2023** se encontraban en COA Ilundáin/Etxegaray **14** menores. **23** menores ingresan en varias ocasiones (entre **2 y 5** ingresos)

**Tabla 1: Distribución de menores por sexo**

Sexo	Número	Porcentaje
Niñas	55	40.14
Niños	81	59.12
Otros	1	0.74
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100</b>

De los/as 102 menores atendidos/as, se atiende a 4 parejas de hermanos/as, aunque solo en un caso el ingreso es simultaneo.

**Tabla 2: Distribución de menores por nacionalidad**

Nacionalidad	Número	Porcentaje
Española	62	45.25
Extranjera	75	54.75
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100</b>

La mayoría de los/as menores atendidos/as son de nacionalidad extranjera. Aunque el principal país de procedencia es España seguido por Marruecos.

Desde COA Ilundáin/Etxegaray, se atiende a una diversidad de modelos familiares (desde familias monoparentales, a familias nucleares a familias separadas/divorciadas y/o reconstituidas) y lo que conlleva a una adaptación a la hora de realizar visitas y entrevistas.

En cuanto a la edad de los menores ingresados durante el año 2023, destacan menores en las franjas comprendidas entre los 15 - 16 años, (tabla 3).

**Tabla 3: Distribución usuarios/as por tramos de edad**

Tramos de edad	%
Menor 13 años	1.3
13-14	20.55
15-16	42.46
17-18	35.62
<b>Total</b>	<b>100</b>

Estos/as menores han ingresado en el centro por diversas situaciones, en una mayoría debido a desajustes conductuales en sus centros de referencia (en el 71% de los casos).

**Tabla 4: Distribución menores por tipología de ingreso**

Tipología de ingreso	Nº menores	%
Valoración	58	29
Reajuste TOTAL	71	35,5
Reajuste COA Marcilla	31	15,5
Reajustes ARB	30	15
Reajuste ARE	10	5

Por otro lado, la orientación mayoritaria ha sido el paso a recurso residencial (23,25% en acogimiento residencial básico y 17,05% en acogimiento residencial especializado).

**Tabla 5: Distribución menores por orientación**

Orientación	Nº	%
Retorno familia	19	14.75
Acogimiento residencial	30	23.25
ARE	22	17.05
COA Marcilla	14	10.85
Autonomía	2	1.55
Paso a COA Zolina/Beloso	22	17.05
Sin valorar	20	15.50
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100</b>

### **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 de **15,28** menores de media durante el año, con mayor incidencia en los meses de enero y febrero (tabla 13). El nivel de sobreocupación ha sido constante siendo abril el único en que no se ha dado.



**Tabla 13: Distribución menores**

<b>Meses</b>	<b>Nº menores</b>	<b>Media</b>
Enero	612	19,87
Febrero	526	18,78
Marzo	450	14,51
Abril	357	11,9
Mayo	402	12,96
Junio	498	16,6
Julio	557	17,97
Agosto	385	12,41
Septiembre	416	13,87
Octubre	388	12,51
Noviembre	475	15,83
Diciembre	513	16,55
<b>Total</b>	<b>5579</b>	<b>15,31</b>

## 2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN COA ILUNDÁIN/ETXEGARAY

Las actividades que se desarrollan en COA Ilundáin/Etxegaray atienden a diversas áreas de la atención integral a las y los menores.

### 2.1. Área personal

Desde COA Ilundáin/Etxegaray se realiza un acompañamiento intensivo a los/as menores ya que la situación de desprotección vivida requiere una contención emocional muy intensa. Este acompañamiento lo realiza la figura de la tutora (en noviembre de 2023 se cambia de modelo educativo y encargan las figuras de referencia, que se asignan en el momento del ingreso) y la psicóloga del servicio, tanto de manera individual como en grupos reducidos. A través de la relación, del modelaje del equipo educativo, los menores 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, las/os menores van adquiriendo rutinas, horarios y asumiendo responsabilidades propias de la edad, fomentando de esta manera su autonomía personal.

### 2.2. Área sanitaria

El ingreso COA Ilundáin/Etxegaray 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, higiene y las rutinas de sueño, así como la salud sexual (con intervenciones médicas como educativas).

Durante el transcurso de los/as menores COA Ilundáin/Etxegaray, se traslada su expediente sanitario al centro de Salud de Mutilva. Si no tienen el área de salud puesta al día y acorde a la edad, se le pide cita en pediatría/médico-a de familia para hacer una revisión exhaustiva.

Con respecto a la salud, destacar el alto porcentaje de menores que requieren de derivaciones a diferentes especialidades, siendo las más necesarias Salud Mental, Ginecología/Atención a la Mujer y dentistas, para las que se realizan las derivaciones, coordinaciones y acompañamientos pertinentes.

//El área sanitaria nos ayuda a recoger información sobre el cuidado y estimulación que los/as menores han recibido de sus progenitores, lo cual se tiene en cuenta de cara a la valoración de cuidado y atención y seguimiento sanitario que han recibido. Así mismo proporciona conocimientos sobre la capacidad de autocuidado y de seguir rutinas y hábitos saludables de los y las menores, lo que puede suponer factor de riesgo o protección para sí mismos.

### **2.3.Área familiar**

Desde el centro se realiza un trabajo de valoración a padres, madres o tutores legales de los/as menores a través de entrevistas, visitas supervisadas, acompañamientos en visitas no supervisadas, entrevistas telefónicas y puntos de encuentro. 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/as menores, se llevan a cabo **entrevistas** de valoración conducidas por la trabajador/a social en las cuales se abordan aspectos como la historia familiar, modelo de crianza, factores socioeconómicos, etc.

Así mismo se realizan **encuentros familiares** en los que participan progenitores y menores acompañados por las figuras de psicología y trabajo social, estando presente también la figura de coordinación cuando el objetivo es la devolución de la valoración. El objetivo de estos encuentros es por un lado observar las interacciones familiares, el tipo de vínculo existente y por otro; abordar el motivo de ingreso, así como los cambios a articular para que la relación mejore. A través de la aplicación de diferentes 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.

Desde COA se facilitan **visitas** entre las figuras parentales y de referencia del/la menor con el mismo. Estas visitas tienen diferente intensidad según los objetivos de las mismas, desde las visitas **supervisadas** en que se acompañan las mismas por parte del equipo educativo para observar las dinámicas relacionales familiares hasta **salidas** con pernoctas para valorar y acompañar la vuelta a casa, pasando por visitas semi-supervisadas, visitas acompañadas, salidas de re vinculación, de abordaje del problema y de intensificación de contactos.

En las visitas podemos valorar la permeabilidad a la ayuda, la implementación de las indicaciones de mejora y la conciencia del problema de los/las progenitores/as.

Cuando así se determina se mantienen **coordinaciones** con otros recursos de la red con el objetivo de conocer de primera mano la situación contextual de cada menor y familia con la que intervenimos, así como establecer unas líneas de intervención ajustadas a las necesidades de cada uno y una de ellos y ellas.

Durante el año 2023 se han llevado a cabo **1632 entrevistas telefónicas** atendiendo a **96 familias**. Para poder explicar a los progenitores el funcionamiento y la intervención realizada desde COA, se producen un total de **69 entrevistas iniciales**, se realiza antes de la primera visita con él menor con el objetivo de recoger las preocupaciones de los/las progenitoras, explicar el servicio, encuadrar las normas... Así mismo se realizan **42 puntos de encuentro**.

#### **2.4. Área psicológica**

La entrada a COA Ilundáin/Etxegaray, supone para los y las menores 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 proceso de diversas formas expresando su malestar a través de conductas tanto externalizantes como internalizantes, en forma de duelo, a través de mecanismos defensivos y/o gestionando y regulando estas emociones de diferentes formas. Así pues, se hace necesario, además de la valoración del estado psicoemocional y familiar del/la menor, ofrecerles un sostén emocional y un espacio que les permita elaborar y entender las experiencias vividas y/o la medida de protección aplicada.

La psicóloga del recurso, a través de entrevistas semiestructuradas de corte motivacional, pruebas psicométricas estandarizadas, puntos de encuentro familiares y coordinación con servicios de salud mental, es quien realiza esta valoración diagnóstica de cada menor a través de sesiones individuales. De esta manera se evalúan aspectos internos y externos del/la adolescente, núcleos conflictivos, desarrollo intelectual, interiorización de funciones parentales, duelos no elaborados, etc.

La valoración e intervención psicológica se realiza de forma semanal con el objetivo de ofrecer un espacio seguro en el que poder abordar las dificultades emocionales, conflictos familiares, traumas, así como reforzar herramientas y elementos resilientes de cada adolescente. Algunas de estas sesiones también forman parte de una intervención en situación de crisis, llevándose a cabo con mayor intensidad.



Durante el año 2023, han sido **1050 las sesiones** individuales de valoración diagnóstica y de trabajo psicológico con adolescentes del recurso (70 casos), se han abierto **18 Protocolos de Prevención de Conductas Auto infligidas**, se han realizado **37 puntos de encuentro familiares**. De las derivaciones a otros recursos asistenciales, **14** han sido a **Salud Mental Infanto-juvenil**, **2** a **Asistencia de Víctimas del delito** de Navarra y **1** a **PSIMAE**. Durante los procesos individuales de menores que asisten a salud mental, se han realizado un total de **74 coordinaciones** (telefónicas o e-mail) a especialistas de psiquiatría y psicología.

Entre las técnicas utilizadas está la **entrevista semiestructurada** de corte motivacional durante todo el proceso. Ayuda a adquirir la confianza y automotivación necesaria para cambiar sus comportamientos y adoptar una actitud proactiva en su proceso. Se explora a través de entrevista psicológica las principales áreas de desarrollo personal, psicológico y social de la persona, así como aspectos no normativos que puedan estar interfiriendo en el funcionamiento de la persona.

Se realiza con el/la menor el **genograma familiar** que permite registrar de manera gráfica el sistema familiar y permite, de forma visual, analizar el tipo de relaciones familiares, los juegos, reglas, normas y mitos que se dan en la familia del adolescente. Permite la detección de factores de riesgo, problemas psicosociales, vínculos y personas de apoyo dentro del sistema familiar. Así como la **línea de vida**, técnica que consiste en la creación de una línea gráfica en la que la persona coloca los acontecimientos más relevantes de su vida (tanto negativos como positivos). Es una representación de aquellos eventos que han marcado o tenido una influencia importante en la historia de vida, partiendo del inicio de ésta, hasta llegar al momento actual. La técnica resalta momentos de cambio, experiencias importantes y modificaciones en el rumbo de la historia personal, así como proyecciones de momentos futuros.

Así mismo se utilizan **técnicas proyectivas** (como la prueba del árbol o el de persona bajo la lluvia permiten a través del dibujo, la expresión de pensamientos, deseos o miedos inconscientes que facilitan la exploración de la personalidad de la persona) y **narrativas** (a través de cuentos, metáforas o diarios, se facilita la expresión emocional de la persona, la identificación con historias que evocan y facilitan la propia experiencia de vida o también permite regular y gestionar las emociones de forma funcional. Ayudan a crecer a la persona de modo que pueda afrontar tanto el problema del presente como aquellos del futuro a través de estrategias y técnicas que permiten expresar, ordenar la experiencia emocional, que fomenta reestructuración e integración).



Junto a la trabajadora familiar se realizan los **encuentros familiares** para explorar las dinámicas familiares disfuncionales que han propiciado el ingreso (tipo de comunicación familiar, dinámica relacional familiar, apertura a la intervención – cambio. Permeabilidad, capacidades parentales, facilitar la identificación de preocupaciones familiares y ofrecer posibles cambios...). Se realiza seguimiento de los acuerdos adoptados por los miembros del sistema familiar en el punto de encuentro, prescripción de tareas y devolución del proceso en un segundo o tercer punto de encuentro.

### *2.5. Área formativa*

Durante el tiempo que los/as menores están COA Ilundáin/Etxegaray, es de vital importancia el seguimiento académico. En este aspecto, intentamos dar la mayor normalidad a su día a día introduciendo a los/as menores en el centro escolar habitual lo antes posible tras el ingreso, para quienes cuentan con centro escolar en Pamplona y Comarca (siempre y cuando no cuenten con Medidas Restrictivas). La comunicación con el centro escolar es esencial lo largo del proceso de cada adolescente.

Durante el tiempo que están en COA, se realiza una coordinación continuada con los centros escolares tanto si se quedan en el Aula COA, como si acuden a su centro ordinario.

Tras el ingreso de y previo a la reincorporación al centro escolar, si este se encuentra en Pamplona o comarca, se realiza una coordinación con orientación y/o el tutor/a de cada menor con la figura de Profesor Terapéutico de COA de forma telemática y/o telefónica primero y presencial después, si es necesario, que cuenta con la presencia del/la menor.

Para los menores que acuden al aula se realiza este mismo encuentro de manera on line.

En este primer encuentro se da a conocer la Fundación y el proceso de valoración de COA, informar de la situación del menor, así como conseguir información académica, de relación con iguales y profesionales del centro e informarnos de las necesidades escolares que tiene para poder acompañarle según sus necesidades específicas. Así como conocer la implicación y relación de los progenitores con respecto al centro escolar y gestionar las necesidades del día a día (material, calendarios...). Todo ello genera tranquilidad en el menor y le prepara de cara a la reintegración al centro escolar pudiendo ser esta de forma progresiva según las necesidades.

La figura de Profesor Terapéutico mantiene la coordinación sobre las situaciones que afectan directamente al adolescente con el fin de que puedan también hacerse cargo desde el centro escolar de las necesidades emocionales que pueda tener.

Por las tardes y los fines de semana, se genera un espacio de estudio adaptado a las necesidades de cada persona, acompañada por los equipos profesionales del recurso.

### *El Aula COA Ilundáin/Etxegaray*

Para aquellos/as menores que por distancia o sus circunstancias personales no puedan acudir a sus centros escolares habituales se habilita el Aula COA.

Este 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 aquellas personas que no están escolarizadas en Pamplona o su comarca o cuentan con Medidas Restrictivas autorizadas por un Juez para garantizar su protección que impiden la salida del centro. Para ello contamos con un profesor y un aula habilitada en el propio centro.

En coordinación con el centro escolar de origen y en la medida en que estos facilitan material para el trabajo en el aula se busca que puedan mantener, en la medida de lo posible, el ritmo escolar.

Por lo general, con los chicos y chicas que van al Aula COA, se realiza 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 en los que presentan mayor dificultad. Se plantea un trabajo centrado en el chico o la chica, en la valoración de sus recursos y potenciación de sus competencias.

La intervención del P.T., está por tanto centrada en cada adolescente, mediante el trabajo diario, a que se auto conozca, crea en sí mismo/a y sea capaz de elegir y tomar sus propias decisiones, es decir, a que se auto determine y vaya adquiriendo paulatinamente autonomía personal.

Desde el Programa Formativo de COA se han atendido a un total de **65 alumnos**. Se han gestionado **29 reincorporaciones escolares**, con sus correspondientes coordinaciones y reuniones en los centros escolares. Durante el proceso de COA, un total de **27 menores** han

tenido activadas las **medidas restrictivas** de movimiento, atendiendo sus necesidades formativas desde el Aula de Coa.

### ***El Aula Socio laboral COA Ilundáin/Etxegaray***

En COA Ilundáin/Etxegaray ingresan adolescentes mayores de 16 años no escolarizados, lo primero que se realiza es una comprobación de su recorrido académico viendo si es posible un reenganche en el Sistema Educativo Ordinario, siendo esta la opción más beneficiosa para ellos.

Cuando esto no es posible pasamos a trabajar hacia otras alternativas orientadas a mejora de opciones de empleabilidad y autonomía con un trabajo en el propio centro de habilidades pre laborales (alfabetización, lecto escritura, ofimática, etc.) y primeros pasos de búsqueda de empleo (conocimiento del sistema navarro de empleo, tarjeta de demandante de empleo, búsqueda de diversos cursos formativos, etc.).

El perfil de estos menores es muy variado, desde menores que han cursado la enseñanza obligatoria, no queriendo continuar con las opciones que la misma ofertaba hasta menores provenientes de otros países y con bajos niveles de castellano.

### ***2.6. Área social/relacional y ocio***

Por otro lado, se realizan en COA Ilundáin/Etxegaray semanalmente espacios de escucha grupal, “Asambleas” conducidas por el equipo educativo.

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 hábitat residencial. Por las tardes durante el curso escolar y por las mañanas en verano, para facilitar la asistencia de todos los/as residentes.

Además de forma extraordinaria se han realizado asambleas para tratar temas de convivencia, así como el cambio de normativa y de funcionamiento, que han sido dirigidas por la coordinadora del centro.

## SATISFACCIÓN USUARIOS/AS

A lo largo del 2023 se han recibido **20 encuestas** de menores usuarios/as (55% varones, 35 % mujeres y un 10% que contesta como otros). Con respecto a la edad un 20% no contesta, las edades de los menores se encuentran entre los 15 años (20%), 16 (40%) y 17 (20%).

### Actividades

¿Te han gustado las actividades?	2,9
Asamblea: ¿se han tenido en cuenta tus ideas y propuestas?	3,25
¿Cómo valoras las actividades formativas / socio-laborales?	2,68

### Normativa y convivencia

¿Cómo valoras la normativa? ¿Es clara y razonable?	2,65
¿El sistema de niveles y la hoja de cuños te han servido?	2,5
¿Cómo ha sido la convivencia con tus compañeros/as?	2,5
¿Tiene el equipo educativo el mismo criterio?	2,63

### Atención y proceso

¿Cómo valoras la atención y acompañamiento del equipo educativo?	3,3
¿Cómo valoras la atención y acompañamiento de la figura tutorial?	3,35
¿Cómo valoras la atención y acompañamiento de la figura psicológica?	3,35
¿Cómo valoras la atención del equipo de seguridad?	3,25
¿Te has sentido escuchado/a y comprendido/a por los profesionales de COA?	3,05

### Familia

¿Cómo valoras las visitas y llamadas familiares?	3,44
¿Cómo valoras los cambios realizados por tu familia?	3,56
¿El paso por COA te ha ayudado?	3,33

### Lo que más me ha gustado ha sido

- No responde (3)
- Nada
- La convivencia/ compañeros 2
- El tiempo que pasamos con amigos
- La gente
- Llegar a tener buena actitud
- Conocerme
- Los educadores me han ayudado mucho
- Chicho, Marina y Mainer
- Películas
- Tocar los cojones
- Como me lava Silvia la ropa
- Los fines de semana
- Fútbolín
- La comida
- Las salidas con familiares
- Salir

### Lo que menos me ha gustado ha sido

- No responde (3)
- Parte de abajo/ Estar separado abajo/Sala de seguridad (3)



- Cada educador/a hace sus propias normas/falta de coherencia
- No salir
- No hay más cosas para desayunar
- Las consecuencias
- Los niveles/cuños
- Las normas / alguna normativa
- Que llamasen a la policía y esta me pegó
- Horario
- Ir a la cama a dormir
- Noche
- Las actividades
- Convivir
- Estar aquí
- Las habitaciones

### Lo que cambiaría de COA

- No responde (1)
- Menos normas (3)
- Las normas (3)
- Alguna normativa (2)
- Todo (2)
- Fumar
- Más normas
- El sistema de cuños
- Encender radiadores más tiempo
- Algún/a educador/a
- Más actividades
- El COA: Normativa y el lugar
- El COA: que sea más abierto
- Que no sea igual al resto
- Respeto a los menores
- Algún/a educador/a cambia la actitud con los menores

### Lo que añadiría a COA

- No responde (2)
- Fumar (2)
- Nada (2)
- Comida de dieta
- Más salidas /más horas de salidas
- Móvil por la tarde
- Más llamadas a la familia
- Un campo de fútbol
- Que hubiera dos Silvias
- Gimnasio: máquinas para hacer fuerza.

En cuanto a familia solo han facilitado respuestas **5 familias** atendidas. No pudiéndose realizarse generalizaciones de las mismas.

### Recurso

- |  |     |
|--|-----|
| ¿Cómo valoras las instalaciones de COA?                                  | 3,5 |
| ¿Cómo valoras el funcionamiento y la metodología empleada por el centro? | 4,6 |



### Atención y proceso

¿Cómo valoras la atención que recibes de la figura de Trabajo Social?	4,8
¿Cómo valoras la atención que recibes de otros/as profesionales?	4,8
¿Cómo valoras las visitas y llamadas?	4,2
¿Cómo valoras la intervención ofrecida hacia vosotros/as?	4,8
¿El proceso COA ha reducido la preocupación y/o malestar?	4,8
¿Te has sentido comprendido/a y escuchado/a durante el proceso?	4,8

### Atención a menores

¿Cómo valoras la atención recibida hacia tu hijo/a?	4,6
¿Cómo valoras los cambios realizados en tu hijo/a?	4,4

### Valoración general

5

### ¿Qué aspectos de la atención recibida podrían mejorarse?

- . NC
- . Yo creo que ninguno (x2)
- . En cuanto a los menores el aspecto de ejercicio físico, que pudieran realizar algún tipo de deporte (por ejemplo, Aikido).

### ¿Qué es lo que más te ha gustado de este proceso?

- . En poco tiempo han logrado cambios muy positivos en mi hija en todos los ámbitos. Al principio es muy duro, pero luego los cambios son muy positivos y necesarios. Muchas gracias a todos/as.
- . El poder terminar con una situación insostenible en casa respaldados por profesionales y con la atención y protección del menor.
- . El cambio de actuar de mi hija.
- . El proceso de mi hija.

En este sentido y teniendo en cuenta los condicionantes propios del COA y la situación en la que se encuentran al llegar, se observa que en una escala de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, las valoraciones son positivas. Los elementos de mayor crítica se encuentran en normativa y convivencia, y los de mayor valoración positiva se han encontrado en la atención y el proceso. Las respuestas sobre los cambios y los aspectos positivos y negativos de las y los menores, indican elementos relacionados con los límites y las visiones individuales de cada menor, siendo diversas y orientadas a normativa principalmente.

## EL PROCESO DE RENOVACIÓN DE COA ILUNDÁIN/ETXEGARAY

El 1 de noviembre de 2022 COA Ilundáin/Etxegaray pasó a formar parte de Fundación Gizain, siendo esto un reto y una oportunidad para revisar y remodelar un recurso de larga trayectoria. Este ha sido el objetivo durante el año 2023, revisar los procedimientos, metodologías de COA Ilundáin/Etxegaray adaptándolo a la nueva legislación y a nuevos modelos de intervención más centrados en la persona y escuchando las aportaciones y valoraciones que los menores venían realizando de las intervenciones realizadas.

Durante este año todo el equipo humano del centro se ha implicado en un proceso de reelaboración del “Manual Procedimental”, elaborando dos manuales de trabajo básicos, el “Manual de Equipo Educativo” y el “Manual de Equipo de Seguridad” que recogen esta nueva orientación centrada en los derechos y necesidades del menor, en la realización de una valoración e intervención más individualizada que permita por tanto una mejor propuesta de intervención y derivación.

Este proceso ha llevado a cuestionar y reelaborar todos los protocolos de intervención en un dialogo constante con la administración pública, ejemplo de esto, es el “Protocolo de Registros” que ha sufrido diversas revisiones hasta conseguir un cambio de 180º en lo que veníamos desarrollando. Pasando de ser un proceso rutinario en las entradas al recurso a ser una práctica excepcional en aquellos casos específicamente indicados y realizándose de una forma más respetuosa para la intimidad de los y las menores.

Los cambios, aunque se abordan con ilusión y emoción, suponen miedo y dificultad. Por eso, se ha establecido herramientas de formación, debate y acompañamiento que han permitido que poco a poco el equipo educativo y de seguridad haya podido ir entendiendo, aceptando e interiorizando estos cambios.

Lo que ha permitido seguir avanzando en la elaboración de nuevos protocolos, documentos y metodologías. El esfuerzo para ello ha sido grande, en un año de sobreocupación casi constante, se ha podido elaborar el Manual Procedimental que recoge y sistematiza la forma de trabajar de COA Etxegaray. Este Manual incluye así mismo:

- Manual de Equipo Educativo: que recoge el proyecto educativo, marco normativo y proceso a seguir con los y las menores.



- Manual de Equipo Seguridad: que recoge las medidas preventivas y de seguridad a seguir en el funcionamiento diario.
- Protocolos de Ingresos, Traspasos Etxegaray – Argaray (protocolarizar los perfiles y la forma de pasos de menores entre ambos recursos), Registros, Fugas (agilizar los avisos a ANADP), Agresiones, Agresión Sexual (adaptar a la nueva legislación vigente así como evitar una doble victimización de los y las menores), Maltrato y/o Negligencia, Prevención de Conductas Autolíticas, Medidas Restrictivas, QRS, Enfermedad
- Nuevos formatos de Informes y Encuestas de Satisfacción.

En diciembre de 2023 se establece la figura de referente, las funciones que hasta el momento ejercía la figura de “tutora” pasan a realizarlas personal educativo de referencia. Para ello, se incluye en el Manual de Equipo Educativo información, metodología, herramientas que permita una intervención educativa individualizada a la vez que coherente entre todos los procesos. Se introducen reuniones quincenales para facilitar el debate, la formación y los espacios de reflexión para una adquisición de las competencias necesarias del desarrollo de esta nueva función por parte del equipo educativo. Esto es asumido con ilusión tanto por parte del equipo educativo como por los y las menores quienes van adquiriendo mayores cotas de confianza con sus figuras referentes.

Además de todo esto, durante todo este año se ha estado trabajando en la mejora de la acogida del personal nuevo. COA Etxegaray es un recurso con alta movilidad de personal (por un lado, debido al alto impacto en sus trabajadores y por otro por la alta necesidad de refuerzos) por lo que es habitual la llegada de personal nuevo que requiere adquirir información importante de forma rápida y eficaz, para ello se ha diseñado un “Documento de Acogida” y se ha rediseñado la distribución de la información del despacho para que sea más accesible.

### 3. CONCLUSIONES

Como conclusiones principales se pueden destacar:

1. Coa Ilundáin y Etxegaray es un recurso que sigue sufriendo un fuerte impacto de sobreocupación (15,31 menores de media sobre 12 plazas)
2. La mayor ocupación del centro 55,04% son derivados desde otros recursos del sistema de protección para reajuste



3. Durante el año 2023 se ha realizado el Manual Procedimental con el objetivo de dotar al recurso de una metodología más individualizada y centrada en la persona. Para ello se han establecido las figuras de referentes educativos.
4. Las evaluaciones realizadas por los menores no recogen todavía el impacto de los cambios realizados en cuanto a metodología y normativa al haberse dado esta de forma progresiva entre los meses de junio – diciembre de 2023.

Por consiguiente, durante el año 2024 se pretende, en primer lugar, poder asentar todo lo construido durante este año revisando y corrigiendo aquello que sea necesario. Entre ellos, la introducción de un Protocolo de Cierre y Salida que permita mejorar los procesos de desvinculación con los y las menores, así como con las familias, establecer una mejor recogida de las evaluaciones familiares y poder incluir un proceso de evaluación y mejora continua en que estas aportaciones sean tenidas en cuenta.

Seguir avanzando en la revisión iniciada revisando el Protocolo de Reajustes realizando un análisis junto con la Subdirección de Infancia y Familia del proceso de derivación de casos y la coordinación con el resto de recursos, así como del trabajo a realizar con estos menores durante el tiempo que permanezcan en COA Ilundáin/Etxegaray que permitan una intervención de calidad.

Así mismo, nos gustaría dedicar el 2024 a continuar con la adaptación iniciada ampliándola y profundizándola, generando un proceso de participación que implique no solo al personal profesional del centro sino también a menores en la revisión de la metodología y en la programación de actividades socio laborales y de ocio que se adapten a las nuevas necesidades y nuevos tiempos permitiendo una intervención integral con ellos y ellas, que se adapte a sus necesidades.

Por último, este nuevo año, nos depara un cambio de centro, la adaptación al nuevo espacio residencial nos llevará a nuevos retos y posibilidades que abordaremos con ilusión.

# ANEXO XX



# Centro de Observación y Acogida de Menores (COA ARGARAY)

---

Centro de atención a menores

**Memoria de actividades 2023**

**15/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de los y las menores atendidos/as en el Centro de Observación y Acogida Argaray durante al año 2023. Este Centro es gestionado por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1. CARACTERÍSTICAS DE LOS Y LAS MENORES ATENDIDAS</b>	<b>5</b>
1.1. <i>Menores atendidos/as</i>	5
1.2. <i>Apertura y ocupación del servicio</i>	11
<b>2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN COA ARGARAY</b>	<b>12</b>
2.1. <i>Área personal</i>	12
2.2. <i>Área sanitaria</i>	12
2.3. <i>Área familiar</i>	14
2.4. <i>Área psicológica</i>	16
2.5. <i>Área formativa</i>	18
2.6. <i>Área social/relacional y ocio</i>	21
<b>3. EL PROCESO DE RENOVACIÓN DE COA ILUNDÁIN/ETXEGARAY</b>	<b>23</b>
<b>4. CONCLUSIONES</b>	<b>23</b>



## 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/as 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 a seis 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 COA Argaray que atiende a niños y niñas hasta los 17 años (puede llegar a atender menores de 13 años), asumido por la Fundación Gizain. Durante el periodo de tiempo que permanecen en el centro, los y las menores son acompañados/as 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

---

<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.



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.

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)
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE nº 234, de 05/06/2021).
- Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2022).

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/a social y psicóloga con visitas supervisadas, entrevistas psicosociales y pasación de test psicológicos, tanto a los menores como a los progenitores.

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 de COA Argaray 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 13 y 17 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:

- Menores de ambos sexos de edades comprendidas entre los 13-17 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 13-17 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 Argaray menores en situación de desajuste conductual.
- Menores con dificultades añadidas: problemáticas de salud mental y/o discapacidad.

### 1.1. Menores atendidos/as

Con respecto al perfil de los/as menores atendidos/as, durante el año 2023 han estado en COA Argaray un total de **35** niños/as (tabla 1), siendo altas en 2023 un total de **20** menores y bajas **3**. A fecha **31 de diciembre de 2023** se encontraban en COA Argaray **8** menores.

**Tabla 1: Distribución de menores por sexo**

Sexo	Número	Porcentaje
Niñas	12	60
Niños	8	40
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

De los/as menores atendidos/as, se dio 1 pareja de hermanos/as.





**Tabla 2: Distribución de menores por zona geográfica**

Zona	Área	Nº usuarios/as	Porcentaje
1	Navarra Noroeste	0	0
2	Navarra Noreste	0	0
3	Merindad de Estella	1	5
4	Tafalla y alrededores	1	5
5	Tudela y Ribera	2	10
6	Pamplona	9	45
7	Comarca de Pamplona	7	35
8	Merindad de Sangüesa	0	0
9	Otras CCAA	0	0
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>100</b>

En las zonas de mayor concentración poblacional y de mayor cantidad de recursos, la detección y derivación de casos es mayor, es por esto que gran parte de los/as menores proceden de Pamplona y su Comarca (tabla 2).

**Tabla 3: Distribución de menores por nacionalidad**

Nacionalidad	Número	Porcentaje
Española	11	55
Extranjera	9	45
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

La mayoría de los/as menores atendidos/as son de nacionalidad española. El país principal de procedencia es España, teniendo gran peso la procedencia de países del norte de África (tabla 4)

**Tabla 4: Distribución de menores por país de procedencia**

Nacionalidad	Nº usuarios/as
España	6
Ecuador	1
Marruecos	8
Turquía	1
Argentina	1
Rumania	1
Malí	1
Polonia	1
<b>Total</b>	<b>20</b>



Por otro lado, en cuanto a la procedencia de los progenitores, destacan las parejas de origen mixto, mayoritariamente aquellas en las que uno de los miembros de la pareja es de nacionalidad marroquí (tabla 5).

**Tabla 5: Procedencia de parejas mixtas**

<b>Parejas mixtas</b>	<b>Nº usuarios/as</b>
España/Colombia	1
España/Bosnia	1
España/Ecuador	1
Rusia/España	1
España/Venezuela	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Entre las y los progenitores de nacionalidad extranjera destacan los países del norte de África como se presenta en la tabla 6.

**Tabla 6: Distribución progenitores/as por país de procedencia**

<b>Nacionalidad</b>	<b>Nº usuarios/as</b>
Ecuador	1
Marruecos	16
Mali	2
Colombia	1
Venezuela	1
<b>Total</b>	<b>21</b>

En relación a los diferentes modelos de familia con los que se ha intervenido en COA Ilundáin/Etxegaray, se observa la diversidad de modelos familiares y lo que ello conlleva de cara a la realización de visitas y entrevistas. Los datos se han recogido en función del número de familias y no de menores. Como se refleja a continuación, desde COA Argaray se trabaja con estructuras familiares complejas que repercute también en la orientación de cada caso. El mayor número de modelos familiares representado es el de progenitores biparentales, junto con el de familias separadas (tabla 7).



**Tabla 7: Modelos de Familias usuarias COA Argaray**

<b>Modelos</b>	<b>Nº/Total</b>
Familias monoparentales	3
Familias separadas	6
Familias biparentales	9
Familias reconstituidas separadas	2
<b>Total</b>	<b>20</b>

En cuanto a la edad, destacan menores en las franjas comprendidas entre los 15-16 años, (tabla 8). Dándose durante el año 2023 una mayor concentración de menores en torno a los 15-16 años.

**Tabla 8: Distribución usuarios/as por tramos de edad**

<b>Tramos de edad</b>	<b>Nº usuarios/as</b>	<b>%</b>
13-14	1	5
15-16	15	75
17-18	4	20
<b>Total</b>	<b>20</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 abandono, negligencia y desprotección grave (en el 50% de los casos) (tabla 9).

**Tabla 9: Distribución menores por tipología de ingreso**

<b>Tipología de ingreso</b>	<b>Nº menores</b>	<b>%</b>
Negligencia desprotección grave	4	20
Abandono	6	30
Fracaso acogimiento o adopción	1	5
Menor no acompañado	7	35
Abuso sexual	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

En cuanto al procedimiento de ingreso de los menores, mayoritariamente se han dado de forma urgente (tabla 10).



**Tabla 10: Distribución menores procedimiento ingreso**

Procedimiento	Nº de menores	%
Urgencia	20	100
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Con respecto a la situación legal de los/as menores, mayoritariamente se encuentran situación de guarda voluntaria, tras haberse realizado la valoración completa de la situación, siendo la siguiente medida más común la situación de desamparo (tabla 11).

**Tabla 11: Distribución menores por situación legal**

Situación legal	Nº	%
Guarda judicial	1	5
Guarda voluntaria	12	60
Desamparos	7	35
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Por otro lado, la orientación mayoritaria ha sido el paso a un acogimiento residencial, seguida de los ingresos en pisos. En este punto destacar el gran número de casos que requieren del paso a un recurso residencial, observando importantes dificultades en el núcleo familiar que determinan una orientación a otro centro y por consiguiente una salida del domicilio. Con todo ello, observamos un gran impacto en los menores a la hora de tomar conciencia, gestionar y aceptar la medida adoptada. Por consiguiente, observamos grandes dificultades en la capacitación parental, así como en la responsabilidad e implicación en los procesos por parte de la familia (tabla 12).

**Tabla 12: Distribución menores por orientación**

Orientación	Nº	%
Retorno familia	2	10
ARB	14	70
Pisos	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>



### 1.2. Apertura y ocupación del servicio

El servicio permanece abierto 24 horas diarias, 365 días del año con 6 plazas, siendo su máximo 8 plazas. La ocupación anual (estancias de matrícula y presencia) ha sido de 20 menores de media durante el año, con mayor incidencia en los meses de mayo y noviembre, siendo estos meses los de sobreocupación, alcanzando el máximo de 8 plazas (tabla 13).

**Tabla 13: Distribución menores por orientación**

Meses	Nº menores	%
Enero	8	10
Febrero	8	10
Marzo	7	9
Abril	6	7
Mayo	6	7
Junio	6	7
Julio	6	7
Agosto	6	7
Septiembre	6	7
Octubre	6	7
Noviembre	8	10
Diciembre	8	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

## 2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN COA ARGARAY

Las actividades que se desarrollan en COA Argaray atienden a diversas áreas de la atención integral a las y los menores.

### 2.1. Área personal

Desde COA Argaray se realiza un acompañamiento intensivo a los/as menores ya que la situación de desprotección vivida requiere una contención emocional muy intensa. Este acompañamiento lo realiza el personal educativo de referencia, que se asigna desde el ingreso y las psicólogas del servicio, tanto de manera individual como en grupos reducidos y distribuidos por edades. Las educadoras referentes son tutoras resilientes para los/as menores. A través de la relación, del modelaje del equipo educativo, los niños y niñas pueden



ir incorporando funciones de autoridad, normas, 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, las/os menores van adquiriendo rutinas, horarios y asumiendo responsabilidades propias de la edad, fomentando de esta manera su autonomía.

Durante los últimos años, hemos podido observar un cambio sustancial en el perfil de los/as 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.

## ***2.2. 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/as menores. El ingreso COA Argaray 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, actividad física y el sueño, así como otros aspectos y aprendizajes relacionados con el bienestar físico y mental.

Durante el transcurso de los/as menores COA Argaray, se traslada su expediente sanitario al centro de Salud del segundo Ensanche. Desde este servicio, se realiza un estudio del expediente de cada menor con el fin poner al día la cartilla de vacunación si es preciso y realizar las revisiones o derivaciones a especialistas correspondientes. 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.

Con respecto a la salud, en las revisiones destacar el alto porcentaje detectado de menores con necesidades específicas tales como el uso de gafas, pruebas de alergias etc.... Algunos de los/as menores son derivados/as al dentista si desde el centro se valora teniendo en cuenta las molestias o malestares del propio menor



Cuando las necesidades individuales lo requieren, y cuando se trata de menores de 16 años, se realizan derivaciones también al Centro Infanto Juvenil Natividad Zubieta o en Salud mental, habiéndose establecido un protocolo con los y las profesionales del centro para que las derivaciones sean más rápidas y eficaces.

El área sanitaria nos ayuda a recoger información sobre el cuidado y estimulación que los/as menores han recibido de sus progenitores, lo cual se tiene en cuenta de cara a la valoración de cuidado y atención y seguimiento sanitario que han recibido.

En cuanto a la atención sanitaria de los/as menores, en el 2023 se ha realizado la revisión de los **expedientes de salud de 15 menores**.

A lo largo del 2023 se han realizado un total de **48 coordinaciones con los centros de salud** correspondientes. Destaca la coordinación con el Centro de Salud del Segundo Ensanche, al ser esta zona la que corresponde a la situación física del COA Argaray. Se ha mantenido contacto, también, con especialistas del complejo hospitalario.

En relación a la atención psicológica que siguen algunos y algunas de las menores, 10 son atendidos desde el Centro de Salud Mental Infanto-juvenil. A nivel de atención psicológica privada, no habido menores atendidos en este año COA Argaray que hayan acudido a consulta.

### **Área familiar**

Desde el centro se realiza un trabajo de valoración psicosocial a los padres, madres o tutores legales de los/as menores a través de entrevistas, test de personalidad, visitas domiciliarias y visitas supervisadas. 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/as menores, se llevan a cabo entrevistas de valoración conducidas por la psicóloga y trabajador/a social o profesional de intervención familiar del recurso. Se abordan aspectos como la historia familiar, modelo de crianza o factores socioeconómicos.

Durante el tiempo de intervención, se realizan visitas supervisadas entre menores y progenitores u otras personas significativas en su vida. La frecuencia de estos encuentros



viene marcada por las necesidades del/la 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/as 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. En las visitas podemos valorar la permeabilidad a la ayuda, la implementación de las indicaciones de mejora y la conciencia del problema de los/las progenitores/as.

Además de las entrevistas realizadas desde el servicio, se mantienen reuniones de coordinación con otros recursos y reuniones de red con el objetivo de conocer de primera mano la situación contextual de cada menor y familia con la que intervenimos, así como establecer unas líneas de intervención ajustadas a las necesidades de cada uno y una de ellos y ellas. A estas reuniones suelen acudir la psicóloga y el/la profesional de intervención Familiar que lleva el caso y la coordinadora del servicio.

Durante el año 2023 se han realizado un total de 11 **visitas** supervisadas por el equipo técnico de COA Argaray. Se han realizado un total de 23 **video llamadas** supervisadas entre los menores y sus familiares más directos. Para poder explicar a los progenitores el funcionamiento y la intervención realizada desde COA, se producen un total de **entrevistas de encuadre de recurso**, se realiza antes de la primera visita con él menor con el objetivo de recoger las preocupaciones de los/las progenitoras, explicar el servicio, encuadrar las normas... Estas entrevistas las realiza el técnico de intervención familiar que lleva el caso y la coordinadora del recurso. En esa primera entrevista se entrega a los/las progenitoras un folleto informativo con la explicación del servicio, normativa, teléfonos de contacto y dudas que puedan tener.

Por otro lado, para realizar la **valoración de la situación familiar de 20 casos**, se han realizado **15 entrevistas de valoración psicosocial y 20 entrevistas de seguimiento y devolución**.





Este año el número de progenitores que llevan seguimiento por parte de los **centros de salud mental, ha sido un total de 5 padres y madres**. La cifra de progenitores que toma **medicación psiquiátrica** ha sido de **3**.

Destacar, además, un total de **20 coordinaciones realizadas con cuerpos policiales y juzgados**. Las coordinaciones que se realizan con juzgados o policía generalmente tienen que ver con peritajes de los/las menores, peticiones de informes por parte del juzgado, acompañamiento a denuncias a los/las menores.

### **2.3. Área psicológica**

La entrada COA Argaray, supone para los y las menores 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 sobre adaptación... Así pues, se hace necesario, además de la valoración del estado psicoemocional del/la menor, ofrecerles un sostén emocional y un espacio que les permita elaborar y entender las experiencias traumáticas vividas.

La psicóloga del recurso es quien realiza esta valoración diagnóstica de cada menor a través de espacios individuales y el uso de entrevistas semiestructuradas, pruebas de evaluación psicológica estandarizadas, test 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 2023, han sido **400 las sesiones** individuales de valoración diagnóstica y de trabajo psicológico con los niños y niñas del recurso, **y 20 sesiones de intervención en crisis**.



Por otro lado, se realizan en COA Argaray 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 ha realizado semanalmente una asamblea siendo **52 las llevadas a cabo en el 2023**. Además de forma extraordinaria se han realizado asambleas para tratar normalmente temas de convivencia, está generalmente son dirigidas por la coordinadora o los/las educadores/as del turno.

Otra de las actividades programadas en COA, es el deporte, talleres de DVD, talleres de manualidades, talleres de cocina, de autocuidado, actividades culturales... con el fin de potenciar las habilidades de cada menor, fomentando el trabajo personal desde la interacción con otras personas. A su vez, desde el centro mantenemos una estructura y una programación diaria, variada con el fin de dotar de una cotidianidad y de unos hábitos permitiendo un desarrollo en la autonomía y en la adquisición de estrategias de afrontamiento en las diferentes áreas de su vida.

A nivel más personal, trabajamos mediante planes individuales, valorando las necesidades específicas de cada menor, con el fin de centrarnos en la persona y en su contexto.

A parte trimestralmente nos coordinamos con el centro de atención a la mujer, en concreto con la educadora sexual con el fin de que pueda acudir al centro e impartir algún taller específico de éste campo y así poder ir trabajando en la educación sexual de los menores.

En total, se han realizado un total de **312 actividades grupales** para trabajar diversos aspectos emocionales y vivencias de los/as menores.

#### ***2.4. Área formativa***

Durante el tiempo que los/as menores están COA Argaray, es de vital importancia el seguimiento académico. En este aspecto, intentamos dar la mayor normalidad a su día a día introduciendo a los/as menores en el centro escolar habitual lo antes posible tras el ingreso, para quienes cuentan con centro escolar en Pamplona y Comarca. La comunicación con el centro escolar es esencial lo largo del proceso de cada niño o niña.



Durante el tiempo que él o la menor están en COA, se realiza una coordinación continuada con los centros escolares tanto si van al aula, como si acuden al centro ordinario. Tras el ingreso de y previo a la reincorporación al centro escolar, si este se encuentra en Pamplona o comarca, se realiza una coordinación con orientación y el tutor/a de cada menor. A este primer encuentro acude la coordinadora de COA Argaray de cada menor. Según le 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. Para los menores que acuden al aula se realiza este mismo encuentro de manera on line, donde acuden la psicóloga, la profesora del aula y coordinadora del servicio.

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/la menor.
- Conseguir información académica del/la menor, relación con iguales y profesionales del centro e informarnos de las necesidades escolares que tiene para después poder acompañarle según sus 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.
- Hacernos cargo de los gastos escolares del tiempo que este COA Ilundáin/Etxegaray.
- Generar tranquilidad en el/la menor de cara a tener toda la información escolar.
- Preparar a la/el menor en la reintegración al centro escolar tras el ingreso COA Argaray y reducir sus angustias.

La figura de PT de COA Argaray informa al centro escolar (generalmente a orientación) de los aspectos que se van decidiendo o de situaciones que afectan directamente al niño o a la niña con el fin de que puedan también hacerse cargo desde el centro escolar de las necesidades emocionales que pueda tener. A su vez tiene comunicación continuada con el tutor o tutora, tanto de los aspectos emocionales como académicos, realizando al menos una tutoría presencial, durante el tiempo que están COA Argaray.



Por las tardes y los fines de semana, se genera un espacio de estudio adaptado a las necesidades de cada persona, acompañada por los equipos profesionales del recurso.

### *El Aula COA Argaray*

Las particularidades del paso por COA Argaray en ocasiones no permiten mantener un plan de estudios, 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 aquellas personas que no están escolarizadas en Pamplona o su comarca.

Durante el curso escolar los y las menores acuden al aula durante 3,5 horas cada mañana, de 9:30 a 13:00. 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.

Por lo general, con los chicos y chicas que van al Aula COA se realiza 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 en los que presentan mayor dificultad. 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/as menores que asisten al aula, como de aquellos/as menores que estando escolarizados/as 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 sí mismo/a y sea capaz de elegir y tomar sus propias decisiones, es decir, a que se auto determine y vaya adquiriendo paulatinamente autonomía personal.

Durante las vacaciones escolares se programan actividades lúdico-educativas para todos/as los/as menores que se encuentran en el centro, son dirigidas por el equipo educativo.



## *2.5. Área social/relacional y ocio*

Desde Coa de Argaray durante los últimos meses del año 2023 hemos elaborado un sistema de fases donde elaboramos un plan estratégico enfocado en la persona, valorando las necesidades en cada área de su vida. Observamos necesario dar un sentido a los procesos desde el pensar en qué capacidades queremos que vayan adquiriendo en éste proceso según su etapa vital, vivencias, necesidades...

Por otro lado, vemos la necesidad de seguir fomentando espacios en los que trabajar la sexualidad, con recursos específicos que nos apoyen y nos guíen en estos procesos. Observamos que hay un gran número de menores que han sufrido abusos sexuales, por lo que vemos vital que podamos ofrecerles una educación sexual adecuada, generando una red de apoyo.



**Tabla 28: Indicadores de actividades del Programa de Valoración del COA**

Áreas	Indicadores	Valores	%
<b>AREA SANITARIA</b>	Número de consultas externas a especialistas	6	30
	Número de consultas al médico de cabecera	13	65
	Porcentaje de ingresos hospitalarios	0	0
	Porcentaje de menores que reciben apoyo psicológico	7	35
	Porcentaje de menores con medicación psiquiátrica pautada	13	65
	Derivaciones Salud mental desde el COA	3	15
	Índice de periciales (juzgado)	5	25
	Menores con periciales	3	15
	Número de usuarios/as con minusvalía reconocida	0	0
	Número de usuarios/as con discapacidad intelectual	1	5
	Número de usuarios/as con valoración de dependencia tramitada o en trámite	0	0
	Número de usuarios/as con incapacidad legal tramitada	7	35
	<b>AREA FORMATIVA</b>	Coordinaciones con centros escolares (telefónicas)*	20
Entrevistas con tutorías presenciales *		20	100
Entrevistas de encuadre*		20	100
Número de asistencia al colegio		15	75
Número de asistencia al aula		5	25
<b>AREA FAMILIAR</b>	Total de Visitas supervisadas por el/la técnico	4	20
	Visitas supervisadas	4	20
	Video llamadas supervisadas	23	115
	Acoplamientos supervisados	0	0
	Acoplamientos semisupervisados	0	0
	Acoplamientos sin supervisar	0	0



### 3. EL PROCESO DE RENOVACIÓN DE COA ILUNDÁIN/ETXEGARAY

Como ya hemos mencionado con anterioridad la principal característica que hemos realizado a supuesto el cambio de modelo educativo en la intervención con los menores a un modelo más centrado en la persona. Así mismo hemos priorizado su evolución personal desde todas las áreas de su vida, por encima de un modelo más generalizado como hasta ahora veníamos trabajando. El objetivo es que su paso por el centro le suponga al menor el menor impacto posible en todas sus facetas del día a día, priorizando que el menor continúe con una vida lo más normalizada posible.

### 4. CONCLUSIONES

Con respecto al año anterior, se ha observado una mayor sobreocupación del recurso, siendo los meses más concurridos: enero, febrero, noviembre y diciembre.

Como datos reseñables, es el aumento de los menores migrantes no acompañados, siendo un 45% de los/as menores atendidos/as, a pesar del recurso específico para ello. Por ello, crece la necesidad de la derivación temprana a cursos formativos de lengua castellana, así como otros recursos especializados en población migrante (Cruz Roja, SEIN, etc.).

Otro dato destacable, es que, a pesar de los 2 casos específicos de menores con abuso sexual, durante la intervención en las otras tipologías de ingreso, especialmente, en las de negligencia y/ o desprotección grave, se han observado indicadores de abuso sexual. Estos hechos no han podido trabajarse de manera específica, debido a la brevedad de la intervención (máximo 6 meses), ya que dichos menores no pueden realizar un trabajo terapéutico tan intenso. De ahí se extrae en la importancia del trabajo en red con recursos específicos que puedan prolongar la intervención con estos/as menores en el tiempo, como pueden ser, los CASSYRS, las Unidades de Barrio y/o Servicios Sociales de Bases, así como los recursos residenciales que podrán validar la derivación a recursos especializados como SAMM o EAIV.

No podemos olvidar, la necesidad de mejora en la adaptación de actividades lúdicas y deportivas específicas de este tramo de edad, destacando la necesidad de coordinación con servicios y recursos específicos como la Casa de la Juventud de Pamplona y/o Civivox de cada barrio.

# ANEXO XXI







MEMORIA DE LAS UAT (UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE TRAMITACIÓN) DE  
NAVARRA

# Unidades Administrativas de Tramitación (UAT)

---

**Memoria de actividades 2023**

**20/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y actividades realizadas por las UAT durante los meses de Noviembre y Diciembre de 2024. Servicio gestionado por la Fundación Gizain.

## Índice

INTRODUCCIÓN.....	3
1. SERVICIO DE UAT NAVARRA .....	3
1. 1 – CREACIÓN Y ESTRUCTURA .....	3
• CREACIÓN.....	3
• OBJETIVOS.....	4
• ESTRUCTURA.....	6
1. 2 – ORGANIGRAMA.....	12
1. 3 – ESTRUCTURA.....	12
2. RESULTADOS.....	16
2.1–UAT TUDELA .....	30
2. 2–UAT ESTELLA.....	32
2. 3–UAT TAFALLA.....	35
2. 4–UAT COMARCA Y NORTE.....	38
3. NUEVOS ELEMENTOS COMO IMV Y READAPTACIÓN.....	40
4. CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS .....	41

## INTRODUCCIÓN

Las UAT nacen el 01 de noviembre de 2023 como resultado de la puesta en marcha de un proyecto piloto financiado por la Unión Europea (AUNA) que, entre sus cometidos, se encuentra el de valorar el cambio de tramitación de la Renta Garantizada (RG) de figuras técnicas profesionales de los Servicios Sociales de Base de Navarra de índole municipal, a las figuras administrativas de tramitación de Gobierno de Navarra gestionadas por Fundación Gizain.

Los resultados obtenidos, todavía en proceso de evaluación, indican que la eficiencia de estas unidades es mayor en la tramitación al reducir el tiempo de atención de las figuras técnicas en procesos puramente administrativos, dejando espacio para poder intervenir técnicamente.

En cualquier caso, la apuesta por dotar de figuras de tramitación en Navarra que se ocupen de este proceso se hace patente al dimensionar 3 áreas: Tudela, Estella y Tafalla, así como los núcleos de Alsasua, Burlada, Huarte y Villava.

Todavía en proceso de expansión, en la memoria actual se determinan los elementos principales de creación del servicio y atenciones dispensadas durante los meses de noviembre y diciembre de 2023.

## 1. SERVICIO DE UAT NAVARRA

### 1.1 - CREACIÓN Y ESTRUCTURA

---

- **CREACIÓN**

---

La creación de las UAT viene precedida del proyecto experimental AUNA. En concreto del paquete 1 de trabajo que ha consistido en sacar los trámites de Renta Garantizada de los Servicios Sociales de Base y asumir la transferencia del Ingreso Mínimo Vital por parte del INSS al Gobierno de Navarra.

La memoria de las UAT de noviembre y diciembre de 2023 corresponde al denominado periodo de *Transferencia de las Unidades de Tramitación*.

Estos dos meses han servido para implantar las UAT como Servicio al margen del plan piloto de experimentación del proyecto AUNA. Las UAT se enmarcan en el marco y gestión únicos de la Fundación Gizain.

## • OBJETIVOS

Las Unidades Administrativas de Tramitación (UAT en adelante) nacen dentro del marco y gestión de la Fundación Gizain con los siguientes objetivos alineados con la reestructuración de la atención primaria y el derecho a la inclusión social:

- Ofrecer una respuesta ágil y eficiente al derecho de la garantía de ingresos a través de la tramitación del Ingreso Mínimo Vital (IMV) Y la Renta Garantizada (RG).
- Consolidar la disociación del proceso de tramitación por parte de las UAT de la intervención social correspondiente al personal técnico de los Servicios Sociales de Base.
- Mejorar la eficiencia en los trámites con respecto a los resultados obtenidos en el proyecto piloto.

Por otro lado, las UAT se marcan unos objetivos alineados con la estructura orgánica y de gestión de la Fundación Gizain:

- Asentar las UAT dentro de la estructura orgánica de la Fundación Gizain: Gerencia, Dirección Técnica, Recursos Humanos y Económicos.
- Reorganizar los equipos con las sustituyendo la figura de trabajo social por figura de coordinación-trabajo social, y la de coordinación por coordinación general de las UAT.
- Redimensionar los equipos en base al universo de atenciones.
- Establecer nuevos sistemas de coordinación con el Departamento de Derechos Sociales, liderados por la Dirección Técnica y la Coordinación General de las UAT de la Fundación Gizain y la Directora del Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo del Gobierno de Navarra.
- Articular nuevos procedimientos de coordinación interna y externa (SSB).



- Elaborar nuevos protocolos y procedimientos con las nuevas responsabilidades y funciones del personal que integra los equipos.
- Diseñar nuevos documentos de difusión e información dirigidos tanto para las personas usuarias como para los Servicios Sociales de Base y otros agentes externos.
- Diseñar nuevas herramientas de recogida de datos y sus respectivos manuales de uso.

## • ESTRUCTURA

La estructura interna de las UAT está formada por el siguiente personal distribuido por Áreas de Intervención alineado con la zonificación de Servicios Sociales de Navarra.

### UAT COMARCA NORTE

#### **Localización Física:**

La sede central de la UAT de Comarca Norte se ubica en Burlada, Plaza Ezcabazábal nº 8, 1ºB.

#### **Cabeceras de Tramitación:**

Las UAT siguiendo el principio de proximidad se trasladan periódicamente a las cabeceras indicadas en la tabla. La periodicidad se establece en función de la demanda de citas, pero con una presencia mínima semanal en cada cabecera.

UAT COMARCA DE	ÁREA NOROESTE	CABECERAS	
			ALTSASU
		ALTSASU	OLAZTI
			ZIORDIA
	ÁREA COMARCA Y		
		BURLADA	BURLADA
			ESTERIBAR
		HUARTE	HUARTE
			EZCABARTE
		VILLAVA	OLAIBAR
			VILLAVA

Tabla 1. Cabeceras de tramitación.

#### **Composición del equipo:**

La nueva estructura del equipo está formada por:

- 1 figura de coordinación-trabajo social.
- 1 figura administrativa con funciones de recepción.
- 4 técnicas administrativas con funciones de tramitación.

## UAT ESTELLA

### **Localización Física:**

La sede central de la UAT del Área de Estella se encuentra ubicada en el Paseo Inmaculada nº 66, bajo, de la localidad de Estella.

### **Cabeceras de Tramitación:**

En este caso se tramita en todas las cabeceras del Área de Estella y en otros municipios debido a la demanda como es el caso de Mendavia y Andosilla.

UAT ESTELLA	ÁREA DE ESTELLA	CABECERAS	ALLO
		ALLO	ARELLANO
			ARRÓNIZ
			BARBARIN
			DICASTILLO
			IGÚZQUIZA
			LERIN
			LUQUIN
			VILLAMAYOR DE
		ANCÍN-AMESCOA	ALLIN
			AMESCOA BAJA
			ANCIN
			ARANACHE
			ETAYO
			EULATE
UAT ESTELLA	ÁREA DE ESTELLA	CABECERAS	LANA
		ANCÍN-AMESCOA	LARRAONA
			LEGARIA
			MENDAZA
			METAUTEN
			MIRAFUENTES
			MURIETA
			NAZAR
			OCO
			OLEJUA
			PIEDRAMILLERA
			SORLADA
			ZUÑIGA



		LOS ARCOS	AGUILAR DE CODES
			ARMAÑANZAS
			AZUELO
			BARGOTA
			EL BUSTO
			DESOJO
			ESPRONCEDA
			LOS ARCOS
			MUES
			SANSOL
			TORRALBA DEL RÍO
			TORRES DEL RÍO
		CABECERAS	ABERIN
		ESTELLA	AYEGUI
			ESTELLA
			MORENTIN
<b>UAT ESTELLA</b>	ÁREA DE ESTELLA	CABECERAS	LAZAGURRIA
		LODOSA	LODOSA
			MENDAVIA
			SARTAGUDA
			SESMA
		PUENTE LA REINA	ADIOS
			AÑORBE
			ARTAZU
			CIRAUQUI
			ENÉRIZ
			GUIRGUILLANO
			LEGARDA
			MAÑERU
			MENDIGORRIA
			MURUZABAL
			OBANOS
			PUENTE LA REINA
			TIRAPU
			UCAR
			UTERGA
		SAN ADRIAN	ANDOSILLA





			AZAGRA
			CARCAR
			SAN ADRIAN
		CABECERA	ARAS
		VIANA	CABREDO
			GENEVILLA
			LAPOBLACIÓN
			MARAÑON
			VIANA
<b>UAT ESTELLA</b>	<b>ÁREA DE ESTELLA</b>	<b>VILLATUERTA</b>	<b>ABÁRZUZA</b>
			GUESALAZ
			LEZÁUN
			OTEIZA
			SALINAS DE ORO
			VILLATUERTA
			VALLE DE YERRI

Tabla 2. Municipios de tramitación en UAT Estella.

***Composición del equipo:***

La nueva estructura del equipo está formada por:

- 1 figura de coordinación-trabajo social.
- 1 trabajadora social.\*
- 1 administrativa con funciones de recepción.
- 3 figuras administrativas de tramitación.

\*Excepcionalmente, en el Área de Estella se ha mantenido un refuerzo de trabajo social debido a que no había personal administrativo para cubrir el puesto.

## UAT TAFALLA

### **Localización Física:**

La sede central de la UAT del Área de Tafalla se encuentra ubicada en la calle Sangüesa, nº 8, bajo de la localidad de Tafalla.

### **Cabeceras de Tramitación:**

En este caso se tramita en todas las cabeceras del Área de Tafalla y en otros municipios debido a la demanda como es el caso de Falces.

TAFALLA	ÁREA DE TAFALLA	CABECERA	ARTAJONA
		ARTAJONA	BERBINZANA
			LARRAGA
			MIRANDA DE ARGA
		CARCASTILLO	CARCASTILLO
			MELIDA
			MURILLO DEL FRUTO
			SANTACARA
		OLITE	BEIRE
			CAPARROSO
			MURILLO EL CUENDE
			OLITE
			PITILLAS
			SAN MARTÍN DE UNX
			UJÚE
		PERALTA	FALCES
			FUNES
			MARCILLA
			PERALTA
		TAFALLA	BARASOAIN
			GARINOAIN
			LEOZ
			OLÓRIZ
			ORÍSOAIN
			PUEYO
			TAFALLA

Tabla 3. Municipios de tramitación en UAT Tafalla.

### **Composición del equipo:**

- 1 figura de coordinación-trabajo social.
- 1 figura administrativa con funciones de recepción.
- 3 administrativas con funciones de tramitación.

### **UAT TUDELA**

#### **Localización Física:**

La sede central de la UAT del Área de Tudela se encuentra ubicada en la calle Gayarre, nº 8 bajo de Tudela.

#### **Cabeceras de Tramitación:**

En este caso se tramita en todas las cabeceras del Área de Tudela.

TUDELA	ÁREA DE TUDELA	CABECERAS	BUÑUEL
		BUÑUEL	CABANILLAS
			CORTES
			FONTELLAS
			FUSTIÑANA
			RIBAFORADA
		CASCANTE	ABLITAS
			BARILLAS
			CASCANTE
			MONTEAGUDO
			MURCHANTE
			TULEBRAS
		CINTRUÉNIGO	CINTRUÉNIGO
			FITERO
		CORELLA	CORELLA
			CASTEJÓN
		VALTIERRA	ARGUEDAS
			CADREITA
			MILAGRO
			VALTIERRA
			VILLAFRANCA
		TUDELA	TUDELA

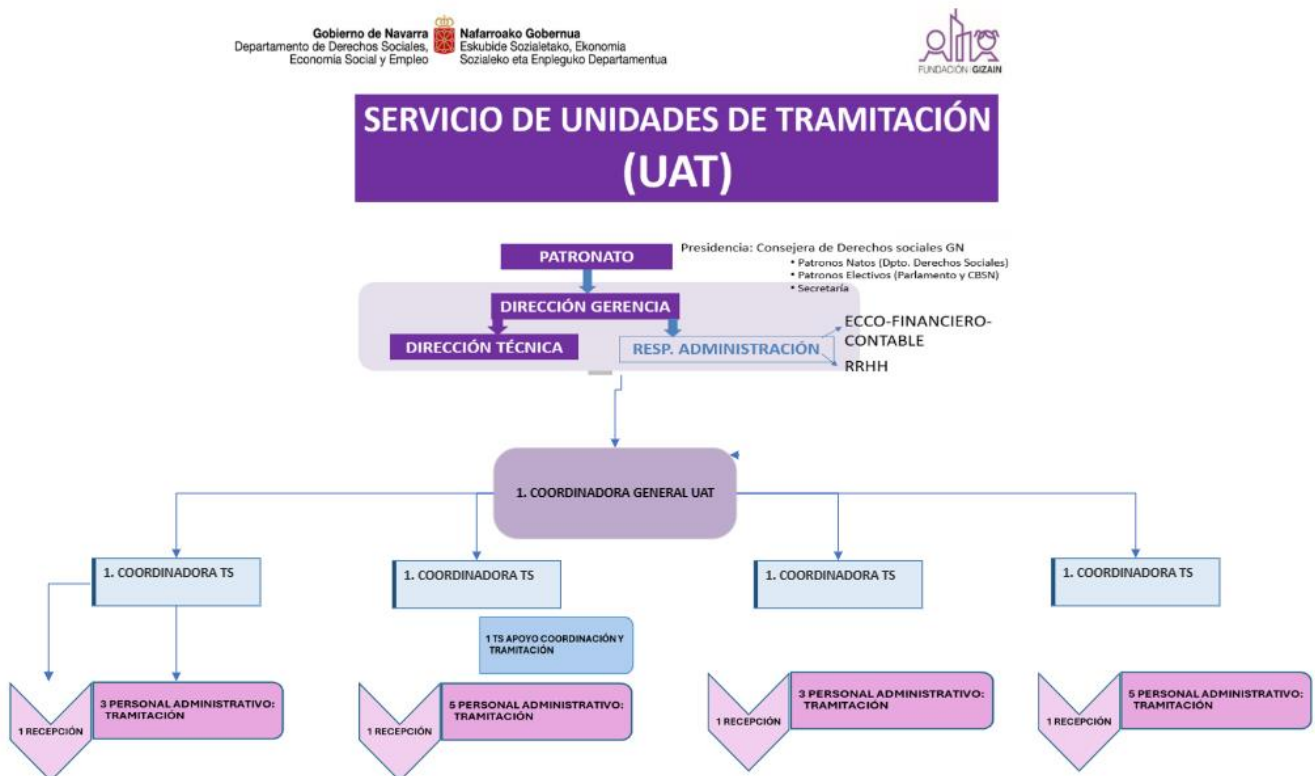
Tabla 3. Municipios de tramitación en UAT Tudela.

### Composición del equipo:\*

- 1 figura de coordinación-trabajo social.
- 1 figura administrativa con funciones de recepción.
- 5 administrativas con funciones de tramitación.

\*Durante los meses de noviembre y diciembre de 2023, dos administrativas causaron baja a mediados de diciembre lo cual ha influido en los resultados de tramitaciones.

## 1.2 - ORGANIGRAMA



## 1.3 - COORDINACIÓN

Durante los meses de noviembre y diciembre las reuniones de coordinación se han mantenido en un contexto de Transferencia.

Se han introducido nuevas coordinaciones con la Dirección Técnica de la Fundación Gizain para adaptar el Servicio de las UAT al Plan Estratégico de la Fundación Gizain, sus líneas de actuación: misión visión y valores, metodología, protocolos y procedimientos.

Se han seguido manteniendo las reuniones de coordinación internas de equipo, así como con Servicios Sociales de Base.

Por otro lado, desde Gerencia de la Fundación Gizain, Dirección Técnica y Coordinación General de UAT se ha participado en el grupo de transferencia, contraste y motor del Proyecto Auna hacia el Servicio UAT y en los Comités de Dirección.

#### COORDINACIÓN INTERNA

En noviembre de 2023, en el denominado periodo de Transferencia, se han introducido novedades con respecto a las reuniones de coordinación interna.

Mensualmente se mantienen reuniones entre la Dirección Técnica de la Fundación Gizain y la figura de Coordinación General de las UAT para alinear el funcionamiento de éstas al Plan Estratégico de la Fundación y realizar un seguimiento de la marcha del servicio.

Igualmente, mensualmente se mantiene reuniones entre la Dirección Técnica y Coordinación General y Coordinaciones de Área UAT con el objetivo de realizar seguimiento de las Áreas, así como unificar criterios de procedimientos y actuación, y resolver las incidencias que puedan estar produciendo.

Semanalmente las Coordinaciones de UAT y Coordinación General mantienen reuniones técnicas sobre seguimiento de los equipos, situaciones concretas en las Áreas y unificación de criterios de acción.

Durante los meses de noviembre y diciembre se han mantenido las siguientes reuniones de coordinación interna:



CALENDARIO DE REUNIONES DE COORDINACIÓN INTERNA UAT				
Tipo de Reunión/Coordinación	Periodicidad	Participantes	Duración Modalidad	Lugar
Reunión con Dirección Técnica de Gizain	Mensual	Dirección Técnica y Coordinación General UAT y Coordinaciones de Área UAT	2H Presencial	Fundación Gizain
Reunión con Dirección Técnica de Gizain	Mensual	Dirección Técnica y Coordinación General UAT	3H Presencial	Fundación Gizain
Reuniones coordinadoras	Semanal	Coordinación general y Coordinaciones Área UAT	1:30 Online	Teams
Reuniones de Seguimiento de Área	Mensual	Coordinación General y equipo Área Uat	3h Presencial	En las Áreas UAT
Reuniones de Equipos UAT	Semanal	Coordinadoras de Área UAT y personal administrativo	3h Presencial	En las Áreas UAT
Reuniones con Gerencia Fundación Gizain	A demanda	Gerencia Fundación Gizain y Coordinadora General UAT	Duración no fija Presencial	Fundación Gizain

Tabla 4. Calendario de reuniones de Coordinación Interna UATs.

## COORDINACIÓN EXTERNA

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2023 se han mantenido las siguientes reuniones de coordinación con agentes externos.

Como se puede observar en la tabla, las reuniones externas en este periodo se centran en dos líneas, por un lado la parte de cierre del proyecto AUNA y la transferencia hacia el nuevo Servicio de Tramitación de UAT y por otro lado, reuniones concretas con los SSB (que ya se venían realizando en el proyecto AUNA) para establecer acuerdos de derivación y coordinación para los trámites que afectan al doble derecho de la Renta Garantizada, especialmente para los casos de renovación.



CALENDARIO DE REUNIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA UAT					
Tipo de Reunión/Coordinación	Periodicidad	Participantes	Duración	Modalidad	Lugar
Reuniones grupo transferencia AUNA	Puntual	Coordinación General y otros agentes externos	5h	Presencial	Espacios del Gobierno de Navarra
Comité de Dirección	Puntual	Directora Gerente, Directora Técnica, Coordinadora Gral. UAT y otros miembros del Comité de Dirección.	3h	Presencial	Espacios del Gobierno de Navarra
Reunion de coordinación SSB Cascante	Puntual	Coordinación General y Coordinación Área UAT Tudela, Soporte Técnico y personal técnico de SSB de Cascante.	2h	Presencial	SSB de Cascante
Reunión de coordinación SSB Ayegui	Puntual	Coordinación General y Coordinación Área UAT Estella, Soporte Técnico y personal técnico de SSB de Ayegui.	2h	Presencial	SSB de Ayegui
Reunión de coordinación SSB Buñuel	Puntual	Coordinación General y Coordinación Área UAT Estella, Soporte Técnico y personal técnico de SSB de Buñuel.	2h	Presencial	SSB de Buñuel
Reunión de coordinación SSB Allo	Puntual	Coordinación General y Coordinación Área UAT Estella, Soporte Técnico y personal técnico de SSB de Allo.	2h	Presencial	SSB de Allo
Reunión de coordinación SSB Ancín	Puntual	Coordinación General y Coordinación Área UAT Estella, Soporte Técnico y personal técnico de SSB de Ancín.	2h	Presencial	SSB de Ancín

Tabla 5. Calendario de reuniones de Coordinación Externa UATs.

## 2. RESULTADOS

### • TOTALES

En los meses de noviembre y diciembre se han recibido en total **5188** demandas. Como se puede observar en la tabla si se analiza por meses, en diciembre se han recibido menor número de demandas, excepto en Estella, debido a ser un mes con muchos días festivos.

AÑO 2024	MES		Total general
	Noviembre	Diciembre	
<b>ÁREAS UAT</b>			
<b>(en blanco)</b>		1	1
<b>ÁREA ESTELLA</b>	614	624	1238
<b>ÁREA TAFALLA</b>	432	322	754
<b>ÁREA TUDELA</b>	1171	750	1921
<b>HUARTE, BURLADA, VILLAVA, ALTSASU</b>	702	561	1263
<b>ZONA NO UAT</b>	10	1	11
<b>Total general</b>	2929	2259	5188

Tabla 6. Demandas recibidas por las UATs en noviembre y diciembre de 2023.



Del total de demandas recibidas se han resuelto el 99% del total.

Las demandas no atendidas (46) se debe a dos razones fundamentalmente: que no se ha podido contactar con la persona tras a ver realizado tres intentos en una semana, o bien que era una demanda recogida a finales de diciembre y a fin de año no se había resuelto.

ÁREAS UAT	RESUELTO
ÁREA ESTELLA	1228
ÁREA TAFALLA	749
ÁREA TUDELA	1893
HUARTE, BURLADA, VILLAVA, ALTSASU	1261
ZONA NO UAT	10
(en blanco)	1
<b>Total general</b>	<b>5142</b>

Tabla 7. Resolución de demandas recibidas por las UATs en noviembre y diciembre de 2023.

## IMV

A continuación, se presenta la tabla de solicitudes gestionadas por las UAT referentes al Ingreso Mínimo Vital. Las UAT han dado respuesta al 100% de las solicitudes que han acudido al Servicio, sin embargo, se puede observar que hay personas que han realizado la tramitación personalmente.

Por otro, lado se puede observar cómo en algunas Cabeceras el porcentaje de tramitaciones realizadas por las UAT es superior a la cifra total que ha facilitado el Departamento de Derechos Sociales. Esto es debido a que en el momento de la explotación de datos las solicitudes no se habían volcado en el Sipsnet.



IMV	DEPARTAMENTO	UAT	% UAT
COMARCA			
<b>ALTSASU/ALSASUA</b>	6	4	67%
<b>BURLADA / BURLATA</b>	6	4	67%
<b>HUARTE / UHARTE</b>	2	1	50%
<b>VILLAVA / ATARRABIA</b>	2	2	100%
ZONA ESTELLA-LIZARRA			
<b>ALLO</b>	1	1	100%
<b>ANCIN-AMESCOA</b>	1	0	0%
<b>ESTELLA / LIZARRA</b>	13	20	154%
<b>LODOSA-MENDAIA</b>	13	12	92%
<b>LOS ARCOS</b>			
<b>PUENTE LA REINA /</b>	3	1	33%
<b>SAN ADRIAN</b>	10	9	90%
<b>VIANA</b>	4	5	125%
<b>VILLATUERTA</b>	2	1	50%
ZONA TAFALLA			
<b>ARTAJONA</b>	5	6	120%
<b>CARCASTILLO</b>	0	1	0%
<b>OLITE</b>	2	5	250%
<b>PERALTA</b>	15	12	80%
<b>TAFALLA</b>	4	7	175%
ZONA TUDELA-TUTERA			
<b>BUÑUEL</b>	7	9	129%
<b>CASCANTE</b>	11	7	64%
<b>CASTEJÓN</b>	7	3	43%
<b>CINTRUENIGO</b>	10	12	120%
<b>CORELLA</b>	8	11	138%
<b>TUDELA</b>	24	24	100%
<b>VALTIERRA</b>	14	10	71%

Tabla 8. Solicitudes IMV recibidas por las UATs en noviembre y diciembre de 2023.



Como se puede observar en la tabla siguiente, más allá de las nuevas solicitudes, el grueso de los trámites de IMV se refieren a cuestiones relaciones con los expedientes.

ÁREAS UAT	IMV Preparación	IMV Valoración/Información	IMV Modificación	IMV Subsana/Aportación Documentación	IMV Hago Constar	IMV Otros	Total
ÁREA COMARCA-NOROESTE	3	74	6	39	19	10	151
ÁREA ESTELLA-LIZARRA	10	42	3	50	1	4	110
ÁREA NO UAT							0
ÁREA TAFALLA	34	24	6	54	2	5	125
ÁREA TUDELA-TUTERA	72	51	11	108	4	2	248
<b>Total general</b>	<b>119</b>	<b>191</b>	<b>26</b>	<b>251</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>634</b>

Tabla 9. Otros trámites de IMV realizados por las UATs en noviembre y diciembre de 2023.

## RG

Para analizar los datos de la Renta Garantizada nos ha parecido relevante realizar una comparativa entre el porcentaje de solicitudes y renovaciones de RG realizadas por las UAT con respecto al total del Departamento, durante el periodo AUNA y el periodo de UAT (noviembre y diciembre).

Se ha sombreado en rojo las Cabeceras de Servicios Sociales en los que el proyecto AUNA no ha llegado al 50% de tramitaciones de Renta Garantizada y renovaciones.

En verde las Cabeceras de Servicios Sociales en las que se ha tramitado desde el proyecto AUNA y las UAT el 80% o más.

Y en naranja las cabeceras en las que se ha tramitado entre el 50% y el 79%.

De esta manera se puede ver la evolución porcentual de tramitaciones sobre el total por parte de las UAT en comparación con lo tramitado en el AUNA.

Igualmente permite ver visualmente en qué Cabeceras se deben introducir acciones correctivas, las sombreadas en rojo, en las que debemos seguir mejorando en la coordinación, sombreadas en naranja, y en las que debemos mantener los estándares de eficacia, sombreados en verde.

El objetivo se entendería plenamente cumplido si alcanzamos un 90% de tramitaciones, puesto que en los acuerdos de coordinación con SSB se estableció como criterio, que los casos de exclusión social grave u otros casos excepcionales se sigan tramitando desde los Servicios Sociales de Base.



RG ÁREAS	DEPARTAMENTO	AUNA	% De AUNA con respecto al	
COMARCA				
ALTSASU/ALSASUA	87	70	80%	72%
BURLADA / BURLATA	347	292	84%	
HUARTE / UHARTE	74	61	82%	
VILLAVA / ATARRABIA	122	49	40%	
ZONA ESTELLA-LIZARRA				
ALLO	53	1	2%	36%
ANCIN-AMESCOA	31	3	10%	
ESTELLA / LIZARRA	213	130	61%	
LODOSAS-MENDAVIA	204	65	32%	
LOS ARCOS	31	10	32%	
PUENTE LA REINA / GARES	77	13	17%	
SAN ADRIAN	164	58	35%	
VIANA	75	40	53%	
VILLATUERTA	42	33	79%	
ROCHAPEA - ROTXAPEA	611	501	82%	82%
ZONA TAFALLA				
ARTAJONA	39	28	72%	48%
CARCASTILLO	60	33	55%	
OLITE	100	22	22%	
PERALTA	160	19	12%	
TAFALLA	84	65	77%	
ZONA TUDELA-TUTERA				
BUÑUEL	119	76	64%	48%
CASCANTE	168	78	46%	
CASTEJÓN	77	57	74%	
CINTRUENIGO	162	13	8%	
CORELLA	136	96	71%	
TUDELA	491	71	14%	
VALTIERRA	179	107	60%	
<b>TOTAL</b>	<b>3906</b>	<b>1991</b>	<b>49%</b>	

RG	DEPARTAMENTO	UAT	% UAT	%	TOTAL
COMARCA					
ALTSASU/ALSASUA	35	34	97%	70%	152



<b>BURLADA / BURLATA</b>	118	98	83%		
<b>HUARTE / UHARTE</b>	17	14	82%		
<b>VILLAVA / ATARRABIA</b>	38	6	16%		
<b>ZONA ESTELLA-LIZARRA</b>					
<b>ALLO</b>	17	14	82%	60%	237
<b>ANCIN-AMESCOA</b>	6	0	0%		
<b>ESTELLA / LIZARRA</b>	126	80	63%		
<b>LODOSA-MENDAVIA</b>	64	38	59%		
<b>LOS ARCOS</b>	7	3	43%		
<b>PUENTE LA REINA / GARES</b>	32	24	75%		
<b>SAN ADRIAN</b>	77	44	57%		
<b>VIANA</b>	30	24	80%		
<b>VILLATUERTA</b>	12	10	83%		
<b>ZONA TAFALLA</b>					
<b>ARTAJONA</b>	26	15	58%	81%	162
<b>CARCASTILLO</b>	26	21	81%		
<b>OLITE</b>	33	32	97%		
<b>PERALTA</b>	71	57	80%		
<b>TAFALLA</b>	41	37	90%		
<b>ZONA TUDELA-TUTERA</b>					
<b>BUÑUEL</b>	53	31	58%	75%	298
<b>CASCANTE</b>	54	55	102%*		
<b>CASTEJÓN</b>	28	22	79%		
<b>CINTRUENIGO</b>	55	48	87%		
<b>CORELLA</b>	42	39	93%		
<b>TUDELA</b>	168	64	38%		
<b>VALTIERRA</b>	59	39	66%		
<b>TOTAL</b>	1235	849	70%		

Tabla 10. Datos proyecto AUNA. Solicitudes RG y Renovaciones (hasta 30 de septiembre de 2023).

\*Error en la recogida de datos.

En la comparativa total de trámites de solicitudes de RG y renovaciones, se ha pasado de un 49% en el periodo del proyecto AUNA un 70% en las UAT durante

los meses de noviembre y diciembre. Además, esta media se ve muy afectada por las Cabeceras con porcentaje de tramitación menor a al 50% que son 4 de 25.

En el caso de **Comarca y Altsasu** el porcentaje se ha mantenido estable y en un porcentaje de asunción muy alto, excepto en caso de Villava que resiente ostensiblemente la media, aunque sigue siendo alto un 70% sobre el total de solicitudes.

Este dato denota el compromiso de los Servicios Sociales del Área tanto por participar activamente en el proyecto AUNA como con el Servicio UAT.

Con respecto al **Área de Estella**, cabe destacar el escaso porcentaje de solicitudes y renovaciones totales durante el proyecto AUNA, un 36%, y el aumento significativo del servicio UAT, llegando a un 60%.

Por otro lado, hay que destacar el desigual porcentaje de tramitación en cabeceras, tanto en el periodo AUNA como en el Servicio UAT. Sin embargo, este desequilibrio tiende a reducirse en los meses de noviembre y diciembre.

En el **Área de Tafalla** es en donde se ha producido un mayor viraje en el porcentaje de asunción de trámites por parte de las UAT con respecto a lo asumido por el proyecto AUNA, pasando de un 48% en el periodo AUNA a un 81% en las UAT.

Destacar el caso de Olite, en el que se ha pasado de un 22% a un 97%, Carcastillo de un 55% se ha pasado a un 81%. Peralta de un 12% a un 80%.

El crecimiento de Tafalla es más equilibrado pasando del 77% a un 90%.

Y, en el caso de Artajona se ha producido a la inversa, en el periodo AUNA se tramitó un 72% del Total, y en los meses de noviembre y diciembre se ha reducido a un 58%.

Con respecto al Área de Tudela se ha pasado de tramitar un 48% de nueva solicitudes y renovaciones de RG a un 75%, siendo un aumento muy significativo. Cabe destacar el aumento porcentual de las Cabeceras de Cascante y Cintruénigo pasando de un 46% a un 100% (el 102% indicado en la tabla, es un error de recogida de datos) y de un 8% a un 87% respectivamente.

En el resto de Cabeceras se mantiene estable.

Señalar como dato significativo que en la Cabecera de Tudela durante el proyecto AUNA sólo se tramitó el 14% del total, y desde que están las UAT se ha incrementado hasta el 38%, pero siendo este aumento muy por debajo de la media de Cabeceras.

Más allá de las solicitudes y renovaciones de RG, desde las UAT se han gestionado otro tipo de trámites vinculados a las Rentas Garantizadas. Estos trámites suponen prácticamente dos tercios del total de las gestiones realizadas por las UAT sobre Renta Garantizada.

ÁREAS UAT	RG Preparación	RG Subsanación /Aportación Documentación	RG Modificación	RG Valoración/Información	RG Otros	Total
ÁREA COMARCA-NOROESTE	85	257	27	276	20	665
ÁREA ESTELLA-LIZARRA	120	221	6	154	3	504
ÁREA TAFALLA	173	102	2	121	8	406
ÁREA TUDELA-TUTERA	211	244	5	140	6	606
<b>Total general</b>	<b>589</b>	<b>824</b>	<b>40</b>	<b>691</b>	<b>37</b>	<b>2181</b>

Tabla 11. Otros trámites de RG de las UATs.



## TRIAJE

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2023 las Unidades Administrativas de Tramitación han continuado utilizando la herramienta de triaje para clasificar la situación de las personas. Para ello, se realiza un cuestionario a la persona en la que se recoge información sobre diferentes ámbitos de la persona: económico, laboral, formativo, residencial, sociosanitario, relacional y datos sociodemográficos.

En base a los ítems recogidos en cada ámbito el cuestionario ofrece un resultado que clasifica la situación de las personas en tres grupos:

- **Perfil empleo:** personas que no tienen necesidades sociales y que llegan a este recurso porque han agotado otras prestaciones contributivas y no contributivas. Estas personas son derivadas al Servicio Navarro de Empleo para búsqueda activa de empleo. Se trata de una población con capacidad de autogestión y con necesidades en la dimensión económica-laboral exclusivamente.
- **Perfil mixto:** aquellas personas que pueden entrar en procesos de búsqueda activa de empleo, pero a su vez requieren de un acompañamiento social. Son personas con necesidades en diversas dimensiones sociales incluida la empleabilidad.
- **Perfil Social:** población con necesidades en las diferentes dimensiones sociales y no disponible en la actualidad para el empleo. Son personas derivadas por las UAT a los SSB para que sean atendidas por éstos exclusivamente.



En la tabla siguiente se presentan los datos sobre triaje de las UAT en los meses de noviembre y diciembre. El 45 % de las personas atendidas ya tenían realizado el triaje (proyecto Auna), del resto (1384) se ha realizado el triaje a un 34%. El 66% de las personas a las que no se la ha pasado la herramienta de triaje ha sido por diferentes razones: se realiza una atención telefónica, son personas que han acudido a dejar un documento, se ha realizado el trámite por correo electrónico o no ha sido posible por tiempos de agenda.

#### ¿SE PASA EL TRIAJE?

ÁREA UAT	No	Sí	Ya lo tiene realizado	Total general
ÁREA COMARCA-NOROESTE	109	109	502	720
ÁREA ESTELLA-LIZARRA	291	111	272	674
ÁREA NO AUNA				
ÁREA TAFALLA	93	129	160	382
ÁREA TUDELA-TUTERA	430	112	190	732
<b>Total general</b>	<b>923</b>	<b>461</b>	<b>1124</b>	<b>2508</b>

Tabla 12. Pasación del Triaje por las UATs.

Como se observa en la tabla siguiente la mayoría de las personas han dado un perfil mixto o social lo que significa que deben ser acompañadas por los Servicios Sociales de Base; en total 367 personas de 461, prácticamente el 80%. El 20% restante se han derivado al SNE.

#### RESULTADO DEL TRIAJE

ÁREAS UAT	Empleo	Mixto	Social	Total general
ÁREA COMARCA-NOROESTE	7	59	43	109
ÁREA ESTELLA-LIZARRA	20	54	37	111
ÁREA TAFALLA	31	45	53	129
ÁREA TUDELA-TUTERA	36	14	62	112
<b>Total general</b>	<b>94</b>	<b>172</b>	<b>195</b>	<b>461</b>

Tabla 13. Resultados del Triaje por las UATs.

#### DERECHO A LA INCLUSIÓN

El Derecho a la Inclusión sólo está vinculado con la RG y no con el IMV, así pues en las tablas siguientes se presentan las cifras y porcentajes sobre el Derecho a la Inclusión, diferenciado las nuevas solicitudes de RG (en las que no se exige que tengan activado el Derecho a la Inclusión y las Renovaciones en las que la persona debe contar con un codiagnóstico a partir de los 12 meses de prestación o bien, un plan personalizado de intervención (PPIS) a partir del mes 24.

En la tabla siguiente se observa cómo prácticamente el 53% de las personas que acuden a las UAT a solicitar una RG ya tienen activado el Derecho a la Inclusión lo cual significa que ya han sido atendidas por los SSB.

#### ¿La persona atendida tiene activado el derecho a la inclusión social?

ZONA O ÁREA DE INTERVENCIÓN	No	NS	Sí	Total
ÁREA COMARCA-NOROESTE	61		96	157
ÁREA ESTELLA-LIZARRA	107	8	131	246
ÁREA TAFALLA	62	4	110	176
ÁREA TUDELA-TUTERA	145	27	128	300
<b>Total general</b>	<b>375</b>	<b>39</b>	<b>465</b>	<b>879</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>42,66%</b>	<b>4,43%</b>	<b>52,9%</b>	<b>100%</b>

Tabla 14. Nuevas Solicitudes RG por las UATs.

En la siguiente tabla se presentan los datos en los que las UAT han informado a las personas solicitantes de RG para que acudan a los SSB a activar el Derecho a la Inclusión. La horquilla se encuentra entre el 50% de Tafalla y 65% de Estella. El objetivo de las UAT es incrementar este porcentaje hasta el 100%, por lo que se encuentra por debajo de lo esperado.

		No	% sobre el total de cada Área
<b>SE INFORMA DESDE LAS UAT DEL DERECHO A LA INCLUSIÓN</b>	<b>ÁREA COMARCA-NOROESTE</b>	392	100%
	No	151	38,52%
	Sí	241	61,48%
	<b>ÁREA ESTELLA-LIZARRA</b>	278	100,00%
	No	96	34,53%
	Sí	182	65,47%
	<b>ÁREA TAFALLA</b>	153	100,00%
	No	75	49,02%
	Sí	78	50,98%
	<b>ÁREA TUDELA-TUTERA</b>	388	100,00%
	No	138	35,57%
	Sí	250	64,43%
	<b>Total general</b>	<b>1211</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 15. Información del Derecho a la Inclusión por las UATs.

En el caso de las renovaciones el porcentaje de personas que acuden a las UAT con el Derecho a la Inclusión activado es significativamente superior, destacando el casi 100% de las personas en Tafalla, y el supuesto contrario con un 75% en el Área de Tudela.

Sin embargo, con esta recogida de información no se puede extraer si la persona tiene el Derecho a la Inclusión en su fase correspondiente, lo cual deberá mejorarse para el año 2024.



**¿La persona atendida tiene activado el derecho a la inclusión social?**

ÁREA UAT	No	%	Sí	%	Total general
ÁREA COMARCA-NOROESTE	8	9,30%	78	90,70%	86
ÁREA ESTELLA-LIZARRA	11	10,67%	92	89,33%	103
ÁREA TAFALLA	1	1,07%	92	98,93%	93
ÁREA TUDELA-TUTERA	30	0,25%	90	75%	120
<b>Total general</b>	50	12,43%	352	87,57%	402

Tabla 16. Renovaciones RG por las UATs.

## 2.1-UAT TUDELA

### RG

Como ya se ha adelantado en los resultados totales, el Área de Tudela ha tramitado 298 solicitudes y renovaciones de RG durante los meses de noviembre y diciembre siendo el 35% del total de las UAT (849).

Por otro lado, si realizamos el promedio con respecto al Departamento la UAT de Tudela ha tramitado el 75% pero de manera muy irregular si lo analizamos por Cabeceras.

RG	DEPARTAMENTO	UAT	% UAT	%	TOTAL
ZONA TUDELA-TUTERA					
BUÑUEL	53	31	58%	75%	298
CASCANTE	54	55	102%*		
CASTEJÓN	28	22	79%		
CINTRUENIGO	55	48	87%		
CORELLA	42	39	93%		
TUDELA	168	64	38%		
VALTIERRA	59	39	66%		

Tabla 17. Comparativa tramitación RG por UAT Tudela.

	Recuento de RG Solicitud		Recuento de RG Renovación		Total Recuento de RG Solicitud	Total Recuento de RG Renovación
ÁREA TUDELA	nov	dic	nov	dic		
CABECERAS						
Buñuel	10	10	7	4	20	11
Cascante	18	8	16	13	26	29
Castejón	4	2	9	7	6	16
Cintruénigo	15	9	10	14	24	24
Corella	20	5	4	10	25	14
Tudela	27	21	11	5	48	16
Valtierra	18	3	7	11	21	18
Total general	112	58	64	64	170	128

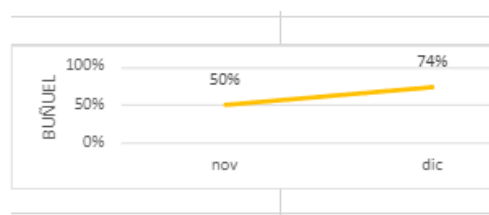
Tabla 18. Recuento RG por UAT Tudela.



## Tendencia RG (nuevas y renovaciones)

A continuación se presentan las tendencias por cabecera. Estas gráficas ofrecerán mayor visión cuando la perspectiva sea anual.

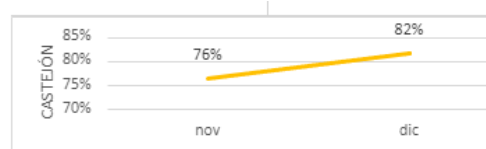
<b>BUÑUEL</b>		Total general	
Departamento	34	19	53
UAT	17	14	31
	nov	dic	
%	50%	74%	58%



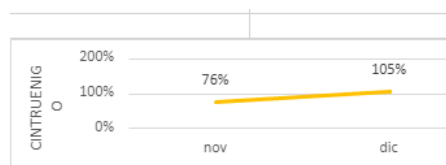
<b>CASCANTE</b>		Total general	
Departamento	32	22	54
UAT	34	21	55
	nov	dic	
%	106%	95%	102%



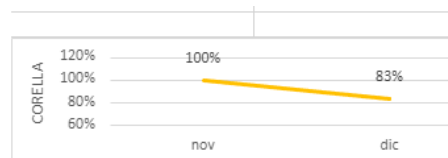
<b>CASTEJÓN</b>		Total general	
Departamento	17	11	28
UAT	13	9	22
	nov	dic	
%	76%	82%	79%



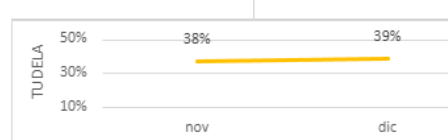
<b>CINTRUENIGO</b>		Total general	
Departamento	33	22	55
UAT	25	23	48
	nov	dic	
%	76%	105%	87%



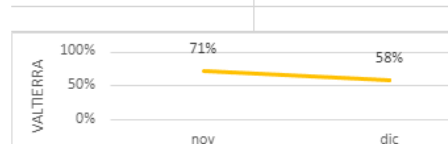
<b>CORELLA</b>		Total general	
Departamento	24	18	42
UAT	24	15	39
	nov	dic	
%	100%	83%	93%



<b>TUDELA</b>		Total general	
Departamento	101	67	168
UAT	38	26	64
	nov	dic	
%	38%	39%	38%



<b>VALTIERRA</b>		Total general	
Departamento	35	24	59
UAT	25	14	39
	nov	dic	
%	71%	58%	66%



## IMV

La UAT del Área de Tudela ha realizado un total de 76 solicitudes del IMV, suponiendo un 45,5% del total de trámites realizados por las UAT.

El argumento podría deberse a varios factores: viviendas de alquiler asequibles para unidades familiares sin necesidad de compartir vivienda (requisito imprescindible para poder solicitar el IMV), sector económico centrado en la agricultura e industria agroalimentaria en los que la inserción laboral es de temporada y con bajos ingresos lo que supone que las personas solicitantes cumplan requisitos por ingresos económicos.

### ¿SE TRAMITA EL EXPEDIENTE IMV?

TUDELA	Recuento de IMV Solicitud (1)
<b>Buñuel</b>	9
<b>Cascante</b>	7
<b>Castejón</b>	3
<b>Cintruénigo</b>	12
<b>Corella</b>	11
<b>Tudela</b>	24
<b>Valtierra</b>	10
Total general	<b>76</b>

Tabla 19. Recuento IMV solicitud por UAT Tudela.

## 2. 2-UAT ESTELLA

### RG

La UAT del Área de Estella ha tramitado en los meses de noviembre y diciembre de 2023 un total de 237 solicitudes, siendo el 28% del total tramitado por las UAT en ese periodo.





RG	DEPARTAMENTO	UAT	% UAT	%	TOTAL
<b>ZONA ESTELLA-LIZARRA</b>					
ALLO	17	14	82%	60%	237
ANCIN-AMESCOA	6	0	0%		
ESTELLA / LIZARRA	126	80	63%		
LODOSA-MENDAIA	64	38	59%		
LOS ARCOS	7	3	43%		
PUENTE LA REINA / GARES	32	24	75%		
SAN ADRIAN	77	44	57%		
VIANA	30	24	80%		
VILLATUERTA	12	10	83%		

Tabla 20. Comparativa tramitación RG por UAT Estella.

	Recuento de RG Solicitud		Recuento de RG Renovación		Total Recuento de RG Solicitud	Total Recuento de RG Renovación
	nov	dic	nov	dic		
Área de Estella						
Cabeceras						
<b>Allo</b>	3	2	7	2	5	9
<b>Estella</b>	24	17	15	24	41	39
<b>Lodosa</b>	15	12	6	5	27	11
<b>Los Arcos</b>		1	2		1	2
<b>Puente La Reina</b>	9	5	4	6	14	10
<b>San Adrián</b>	14	9	15	6	23	21
<b>Viana</b>	5	3	9	7	8	16
<b>Villatuerta</b>	3	3	2	2	6	4
<b>Total general</b>	<b>73</b>	<b>52</b>	<b>60</b>	<b>52</b>	<b>125</b>	<b>112</b>

Tabla 21. Recuento RG por UAT Estella.

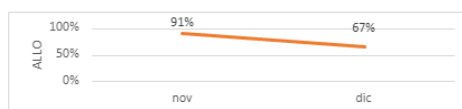


## Tendencia RG (nuevas y renovaciones)

En el Área de Estella se puede observar como la tendencia mayoritaria ha ido a la baja en el mes de diciembre. Sin embargo, diciembre es un mes que no permite ofrecer una visión rigurosa por estar los puentes y las navidades de por medio.

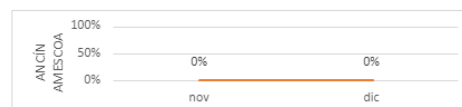
**ALLO**

	Total general		
Departamento	11	6	17
UAT	10	4	14
	nov	dic	
%	91%	67%	82%



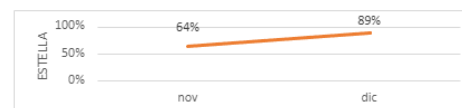
**ANCIN AMESCOA**

	Total general		
Departamento	3	3	6
UAT	0	0	0
	nov	dic	
%	0%	0%	0%



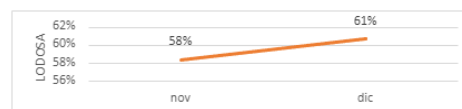
**ESTELLA**

	Total general		
Departamento	61	46	107
UAT	39	41	80
	nov	dic	
%	64%	89%	75%



**LODOSA**

	Total general		
Departamento	36	28	64
UAT	21	17	38
	nov	dic	
%	58%	61%	59%



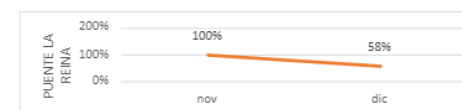
**LOS ARCOS**

	Total general		
Departamento	4	3	7
UAT	2	1	3
	nov	dic	
%	50%	33%	43%



**PUENTE LA REINA**

	Total general		
Departamento	13	19	32
UAT	13	11	24
	nov	dic	
%	100%	58%	75%



**SAN ADRIAN**

	Total general		
Departamento	47	30	77
UAT	29	15	44
	nov	dic	
%	62%	50%	57%



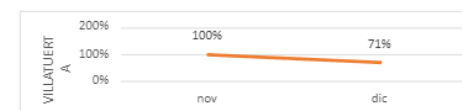
**VIANA**

	Total general		
Departamento	16	14	30
UAT	14	10	24
	nov	dic	
%	88%	71%	80%



**VILLATUERTA**

	Total general		
Departamento	5	7	12
UAT	5	5	10
	nov	dic	
%	100%	71%	83%



## IMV

En el Área de Estella se han realizado 49 solicitudes de IMV en los meses de noviembre y diciembre, lo que supone casi un 30% del total tramitado por las UAT.

Destacan las cifras de Estella y Lodosa.

ESTELLA	Recuento de IMV Solicitud (1)
<b>Allo</b>	1
<b>Estella</b>	20
<b>Lodosa</b>	12
<b>Puente La Reina</b>	1
<b>San Adrián</b>	9
<b>Viana</b>	5
<b>Villatuerta</b>	1
<b>Total general</b>	<b>49</b>

Tabla 22. Recuento Solicitud IMV por UAT Estella.

## 2.3-UAT TAFALLA

La UAT del Área de Tafalla ha tramitado en los meses de noviembre y diciembre de 2023 un total de 162 solicitudes, siendo el 19% del total tramitado por las UAT en ese periodo.

RG	DEPARTAMENTO	UAT	% UAT	%	TOTAL
ZONA TAFALLA					
ARTAJONA	26	15	58%	81%	162
CARCASTILLO	26	21	81%		
OLITE	33	32	97%		
PERALTA	71	57	80%		
TAFALLA	41	37	90%		

Tabla 23. Comparativa tramitación RG por UAT Tafalla.



RENTA GARANTIZADA

	Recuento de RG Solicitud		Recuento de RG Renovación		Total Recuento de RG Solicitud	Total Recuento de RG Renovación
	nov	dic	nov	dic		
ÁREA TAFALLA	nov	dic	nov	dic		
Cabeceras						
<b>Artajona</b>	3	1	8	3	4	11
<b>Carcastillo</b>	2	5	8	6	7	14
<b>Olite</b>	10	8	7	7	18	14
<b>Peralta</b>	17	7	17	16	24	33
<b>Tafalla</b>	7	10	13	7	17	20
Total general	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>70</b>	<b>92</b>

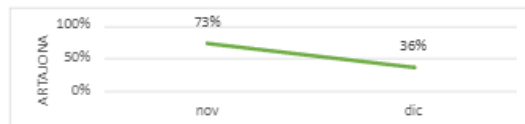
Tabla 24. Recuento RG por UAT Tafalla.



## Tendencia RG (nuevas y renovaciones)

### RG (nuevas y renovaciones)

		Total general	
<b>ARTAJONA</b>			
Departamento	15	11	26
UAT	11	4	15
	nov	dic	
%	73%	36%	58%



		Total general	
<b>CARCASTILLO</b>			
Departamento	14	12	26
UAT	10	11	21
	nov	dic	
%	71%	92%	81%



		Total general	
<b>OLITE</b>			
Departamento	19	14	33
UAT	14	18	32
	nov	dic	
%	74%	129%	97%



		Total general	
<b>PERALTA</b>			
Departamento	43	28	71
UAT	34	23	57
	nov	dic	
%	79%	82%	80%



		Total general	
<b>TAFALLA</b>			
Departamento	24	17	41
UAT	20	17	37
	nov	dic	
%	83%	100%	90%



## IMV

Del total de tramitaciones IMV realizadas por las UAT, Tafalla supone el 18,5%.

Destaca el porcentaje de tramitaciones realizadas en Peralta.

### ¿SE TRAMITA EL EXPEDIENTE IMV?

TAFALLA		Recuento de IMV Solicitud
<b>Artajona</b>		6
<b>Carcastillo</b>		1
<b>Olite</b>		5
<b>Peralta</b>		12
<b>Tafalla</b>		7
<b>Total general</b>		<b>31</b>

Tabla 25. Recuento Solicitud IMV por UAT Tafalla.

## 2. 4-UAT COMARCA Y NORTE

La UAT del Área de Comarca y Altsasu ha tramitado en los meses de noviembre y diciembre de 2023 un total de 152 solicitudes, siendo el 18% del total tramitado por las UAT en ese periodo.

Cabe destacarse el 16% de la Cabecera de Villava, muy por debajo de la media, para lo que se pondrán en marcha acciones correctivas.

UAT: NUEVAS SOLICITUDES RG Y RENOVACIONES. Noviembre y diciembre 2023.					
RG	DEPARTAMENTO	UAT	% UAT	%	TOTAL
COMARCA					
ALTSASU/ALSASUA	35	34	97%	70%	152
BURLADA / BURLATA	118	98	83%		
HUARTE / UHARTE	17	14	82%		
VILLAVA / ATARRABIA	38	6	16%		

Tabla 26. Recuento RG por UAT Comarca y Norte.

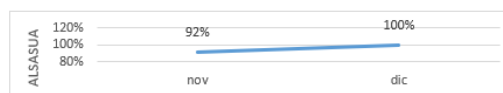
### ¿SE TRAMITA EL EXPEDIENTE DE RENTA GARANTIZADA?

	Recuento de RG Solicitud		Recuento de RG Renovación		Total Recuento de RG Solicitud	Total Recuento de RG Renovación
	nov	dic	nov	dic		
Etiquetas de fila						
<b>Altsasu</b>	6	8	6	14	14	20
<b>Burlada</b>	27	17	28	26	44	54
<b>Huarte</b>	2	3	4	5	5	9
<b>Villava</b>	2	1	2	1	3	3
<b>Total general</b>	<b>37</b>	<b>29</b>	<b>40</b>	<b>46</b>	<b>66</b>	<b>86</b>

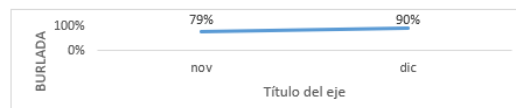
Tabla 27. Comparativa tramitación RG por UAT Comarca y Norte.

## Tendencia RG (nuevas y renovaciones)

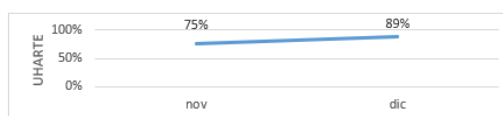
<b>ALTSASU/ALSASUA</b>	noviembre	diciembre	Total general
Departamento	13	22	35
UAT	12	22	34
%	nov 92%	dic 100%	97%



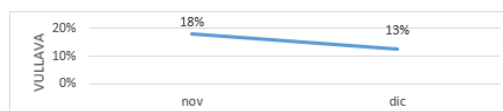
<b>BURLADA / BURLATA</b>			Total general
Departamento	70	48	118
UAT	55	43	98
%	nov 79%	dic 90%	83%



<b>HUARTE / UHARTE</b>			Total general
Departamento	8	9	17
UAT	6	8	14
%	nov 75%	dic 89%	82%



<b>VILLAVA / ATARRABIA</b>			Total general
Departamento	22	16	38
UAT	4	2	6
%	nov 18%	dic 13%	16%



## IMV

Del total de 167 tramitaciones realizadas por las UAT sólo un 8% corresponden a Comarca y Altsasu. La explicación podría ser que en las localidades de la Comarca se comparten alquileres debido al precio de los mismos, y supone un requisito excluyente.

### ¿SE TRAMITA EL EXPEDIENTE IMV? Sí

¿SE TRAMITA EL EXPEDIENTE IMV? Sí	
COMARCA	<b>Recuento de IMV Solicitud</b>
<b>Altsasu</b>	6
<b>Burlada</b>	4
<b>Huarte</b>	1
<b>Villava</b>	2
<b>Total general</b>	<b>13</b>

Tabla 28. Recuento Solicitud IMV por UAT Comarca y Norte.

### 3. NUEVOS ELEMENTOS COMO IMV Y READAPTACIÓN

Dentro del marco de la transferencia, los objetivos de las UAT para el año 2024 serían los siguientes:

- Consolidar el Servicio de UAT en las áreas en las que se tramita en la actualidad la Renta Garantizada y el Ingreso Mínimo Vital.
- Asumir en el resto de Navarra (excepto Pamplona) la tramitación del IMV.
- Para poder asumir todas las solicitudes de IMV de Navarra (excepto Pamplona) es necesario redimensionar los equipos sobre todo el de las Áreas de Comarca, Área Noreste y Área Noroeste.
- Planificar coordinaciones periódicas de la Dirección Técnica, Coordinación General de las UAT, y Coordinaciones-TS con las Áreas de Servicios Sociales.
- Redefinir las funciones del personal técnico de las UAT en concordancia con los nuevos puestos: Coordinación General, Coordinación-TS UAT, personal administrativo de recepción y personal administrativo de tramitación.
- Establecer nuevas líneas de coordinación con los Servicios Sociales de Base y las figuras de coordinación-TS de las UAT.
- Elaborar nuevos documentos de difusión con la nomenclatura de las UAT y logos actualizados.
- Iniciar las tramitaciones con las Unidades Móviles como sistema de acercamiento de los trámites a la ciudadanía con más dificultades de accesibilidad.
- Adaptar los procedimientos y protocolos a la nueva realidad del Servicio.
- Crear todos los procedimientos necesarios que se vean necesarios para mejorar el Servicio de tramitación.
- Crear nuevas bases de datos adaptadas a una nueva visión de recogida de datos.





- Acoger y formar al personal que se incorpora a las UAT en la redimensión de los equipos.
- Localizar nuevos espacios para las UAT de Tafalla y Tudela que se ajuste a la redimensión de los equipos y que favorezca una atención más eficaz.

#### 4. CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

Noviembre y diciembre de 2023 se puede concluir que ha sido un periodo de transferencia del Proyecto AUNA al nuevo Servicio de Unidades Administrativas de Tramitación.

Las conclusiones más relevantes serían las siguientes:

- Las UAT, en términos generales, están consolidadas en las tramitaciones tanto de RG como de IMV, excepto en 4 de las 27 cabeceras.
- Consecuentemente se ha logrado la liberación de tiempo en los profesionales de los SSB.
- No se ha logrado la simplificación de procedimientos de tramitación y renovación de RG al no desvincularse la tramitación del Derecho a la Inclusión.
- Se ha tramitado el 100% de solicitudes de IMV que han acudido a las UAT. Un porcentaje reducido de personas realiza el trámite de forma autónoma.
- Dos tercios de la jornada laboral se destinan a otros trámites de la RG e IMV: información, valoración de requisitos, subsanación, fraccionamientos de pago, aportación de documentos, etc.
- Los equipos se están adaptando a la nueva estructura organizacional.

Las perspectivas para el año 2024 son las siguientes:

- Asentar y consolidar definitivamente las UAT como servicio de tramitación de Renta Garantizada.
- Alcanzar como mínimo el 80% de las tramitaciones de RG en las Áreas en las que ya estamos asentadas.



- Ampliar las localidades de tramitación donde la demanda lo requiera.
- Garantizar el trámite del IMV en toda la geografía navarra, excepto Pamplona.
- Utilizar las Unidades Móviles de Tramitación para acercar el recurso a las poblaciones más despobladas y con dificultades de comunicación y accesibilidad.
- Iniciar un nuevo sistema de coordinación con agentes externos, especialmente con los Servicios Sociales de Base.
- Establecer nuevos mecanismos de coordinación interna que favorezcan el seguimiento y mejora del Servicio, así como una mayor alineación con la estructura organizacional de la Fundación Gizain.
- Continuar elaborando procedimientos y protocolos adaptados al nuevo Servicio.
- Implantar un nuevo sistema de recogida de datos que permita ofrecer un análisis más preciso de las tramitaciones, teniendo en cuenta variables como género, origen, edad, etc.

# ANEXO XXII



MEMORIA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A INFANCIA Y ADOLESCENCIA GESTIONADOS POR  
FUNDACIÓN GIZAIN (ÁREAS DE TAFALLA, TUDELA, ESTELLA Y COMARCA Y NORTE)

# Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIAs)

---

Área de servicios sociales de Tafalla, Tudela,  
Estella y Comarca y Norte

**Memoria de actividades 2023**

**20/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias de los Equipos de Atención a Infancia y Adolescencia de las Áreas de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte durante el año 2023. Equipos gestionados por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	4
1.1. Demanda recibida.....	4
Características de las familias y progenitores.....	4
Características de los y las menores.....	6
2. DESARROLLO DEL PROCESO.....	7
2.1. Características del proceso de valoración.....	7
Propuesta de intervención:.....	9
3. RESULTADOS.....	10
Interacción con agentes sociales y actividades comunitarias.....	10
Supervisión PEIF.....	10
Impacto de las intervenciones.....	11
Eficiencia en la intervención.....	11
CONCLUSIONES.....	12

## 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 Foral 12/2023, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2023).
- Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2022).
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE nº 234, de 05/06/2021).
- 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.
- 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).
- Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio sobre la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general (BON nº 84, de 9/7/2008).
- 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).

- 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).

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.

La finalidad de EAIA se vincula directamente a algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**: 3. Salud y bienestar, 5. Igualdad de género, 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter protector se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: promoción de salud y bienestar de las y los menores atendidos, promoción de corresponsabilidad en el cuidado y reducción de las desigualdades de las y los menores atendidos y sus familias.

## 1. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

### 1.1. Demanda recibida

Los Servicios Sociales de Base del área de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte, así como la Subdirección de Familia y Menores derivaron en 2023 a:

DERIVACIONES Y NÚMERO DE PROGENITORES POR SEXO Y POR ÁREA						
EAIA	Padres	Madres	Menores Niñas	Menores Niños	Familias	Total Menores
Área Tafalla	42	53	58	51	56	109
Área Estella	36	42	39	52	45	91
Área Tudela	63	73	64	79	74	143
Área Comarca y Norte	63	103	89	92	112	181
<i>Total</i>	<i>204</i>	<i>271</i>	<i>250</i>	<i>274</i>	<i>287</i>	<i>524</i>

Tabla 1. Derivaciones por área

La media de intervención es de 15,44 meses, manteniéndose uniforme y estable durante el tiempo de intervención. Dicho tiempo, como criterio general, es de un máximo de 18 meses. El 16,60% 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 desprotección moderada/severa y requieren del acompañamiento profesional, son casos catalogados de complemento donde el mantenimiento de la intervención impide que se tenga que implantar una medida de protección superior.

#### *Características de las familias y progenitores*

Uno de los mayores problemas es la instrumentalización de los hijos e hijas en los procesos de separación, así como en las relaciones interpersonales complejas (31,06%). Una incidencia negativa y dañina para los y las menores, así como una dificultad para la toma de conciencia y motivación al cambio.

En relación a la procedencia, un 13,29% de los progenitores pertenecen a etnia gitana, lo que aporta un factor añadido como son las pautas culturales y educativas de este colectivo. Por otro lado, destaca la mayoría de progenitores autóctonos, lo que incide en pautas culturales propias inadecuadas y un progreso sociofamiliar dañino para los y las menores (58,52%). Los promedios de edad y la diferencia entre padres y madres (ellas en el rango 36-45 y ellos en el rango 46-60) indican un grado de madurez que no parece aumentar las competencias en el ámbito de la



atención a hijos e hijas. Es importante tener en cuenta los modelos familiares de origen y su impacto en la familia actual y/o en la educación en solitario. La falta de estudios compromete la competencia y capacidad de comprensión y adopción de nuevos modelos educativos (por encima del 40% en padres y madres). La existencia mayoritaria de familias de 1 o 2 hijos/as con empleo normalizado (66,13%) señala un prototipo de familia “normalizado”. Finalmente, la problemática principal se encuentra situada en las relaciones familiares (40,69%), elementos de cuidado psicoeducativos (18,31%) y de salud mental (42,41%).

### CARACTERÍSTICAS PROGENITORES Y FAMILIA PREDOMINANTES POR ÁREAS (%)

EAIA	Hogares	Procedencia	Edad	Estudios	Empleo	Problemática
Área Tafalla	Pareja hijos/as (28,57)	Progenitores autóctonos (48,42)	Padres 46-60 (50)	Padres básicos (33,33)	Empleo Normalizado (87)	Familiar (22)
	Progenitores Separados (39,30)		Madres 36-45 (43,40)	Madres básicos (35,85)	RG (44,6)	Psicoeducativa (25,44)
Área Estella	Pareja hijos/as (33,3)	Progenitores autóctonos (58,9)	Padres 46-60 (46,3)	Padres básicos (72,9)	Empleo Normalizado (64,1)	Familiar (75,5)
	Progenitores Separados (33,3)		Madres 36-45 (45,5)	Madres básicos (79)	RG (21,8)	Salud Mental (62,2)
Área Tudela	Pareja hijos/as (31,08)	Progenitores autóctonas (60,9)	Padres 46-60 (41,27)	Padres básicos (35,94)	Empleo Normalizado (60,98)	Familiar (19,58)
	Progenitores Separados (23,97)		Madres 36-45 (52,11)	Madres básicos (38,03)	RG (17,07)	Psicoeducativos (11,19)
Área Comarca y Norte	Pareja hijos/as (25,89)	Progenitores autóctonas (65,87)	Padres 46-60 (53,97)	Padres básicos (28,57)	Empleo Normalizado (52,44)	Familiar (45,70)
	Madre sola con hijos/as (27,68)		Madres 36-45 (46,60)	Madres básicos (25,24)	RG (30,76)	Salud Mental (22,62)
<i>Media</i>	<i>Pareja hijos/as (29,71)</i>	<i>Progenitores autóctonos (58,52)</i>	<i>Padres 46-60 (47,89)</i>	<i>Padres básicos (42,68)</i>	<i>Empleo Normalizado (66,13)</i>	<i>Familiar (40,69)</i>
	<i>Progenitores Separados (31,06)</i>		<i>Madres 36-45 (46,90)</i>	<i>Madres básicos (44,53)</i>	<i>RG (28,56)</i>	<i>Psicoeducativa (18,31)</i>
						<i>Salud Mental (42,41)</i>

Tabla 2. Características progenitores y familia predominantes por área

La imagen de las familias atendidas se concentra en parejas en conflicto e instrumentalización de menores en procesos de separación o bien parejas con hijos e hijas que conviven. En ambos casos existen mayoritariamente problemas de

relación familiar, salud mental y atención psicoeducativa a sus hijos e hijas. También son familias autóctonas con estudios básicos, empleo normalizado y con una franja de edad superior a los 36 años en el caso de las madres y a 46 años en el caso de los padres. Esta realidad conlleva un análisis en el que destaca una visión preocupante de los valores sociales y parámetros culturales de nuestra sociedad y la falta de atención y cuidado a sus menores, lo que supone la necesidad de revisar los modelos familiares y educativos existentes en torno a los buenos tratos de la infancia.

### *Características de los y las menores*

La mayor parte de familias atendidas tiene entre uno y dos hijos/as, marcando una gran diferencia con las familias que tienen más de cuatro hijos, lo que supone tener en cuenta modelos y estructuras familiares diferentes. Por otro lado, la mayoría de los y las menores atendidas se encuentra en procesos de desarrollo adolescentes (36,80%), lo que implica una crisis vital de desarrollo unida a la problemática vivencial familiar. Un elemento fundamental en la intervención para poder atender ambas circunstancias, requiriendo una especialización en la adolescencia. Asimismo y a destacar, es el hecho de la emergencia de problemas de Salud Mental, lo que indica que se añaden dificultades e incrementa el daño que sufren estos/as menores. Igualmente, el factor de detección temprana indica que existe poca actuación en este sentido y los casos emergen tardíamente.

CARACTERÍSTICAS MENORES PREDOMINANTES POR ÁREAS (%)		
EAIA	Edad	Problemática
Área Tafalla	12-15 años (34,86)	Salud Mental (37,61) Consumos (12)
Área Estella	12-15 años (40,6)	Víctimas de violencia (12,7) Salud Mental (68,9) Consumos (19,1) Discapacidad (7,7)
Área Tudela	12-15 años (38,03)	Salud Mental (44,23) Discapacidad (10,48)
Área Comarca y Norte	12-15 años (33,70)	Salud Mental (29,83) Consumos (5,52)
<i>Media</i>	<i>12-15 años (36,80)</i>	<i>Salud Mental (45,14)</i> <i>Consumos (12,21)</i> <i>Discapacidad(9,09)</i>

*Tabla 3. Características menores predominantes por área*

En cuanto a la motivación para el cambio y conciencia del problema, elementos básicos para la mejora de la situación, los datos indican lo siguiente:

<b>MOTIVACIÓN AL CAMBIO Y CONCIENCIA DEL PROBLEMA POR ÁREAS (%)</b>		
<b>EAIA</b>	<b>Conciencia del Problema</b>	<b>Motivación al cambio</b>
Área Tafalla	Padres: 42,86 Madres: 67,92	Padres: 40,48 Madres: 62,26
Área Estella	Padres: 39 Madres: 53,5	Padres: 54,1 Madres: 64,2
Área Tudela	Padres: 65,63 Madres: 79,45	Padres: 50 Madres: 65,28
Área Comarca y Norte	Padres: 60,66 Madres: 75,25	Padres: 52,54 Madres: 62
<i>Media</i>	<i>Padres: 52,04</i> <i>Madres: 69,03</i>	<i>Padres: 49,28</i> <i>Madres: 63,43</i>

*Tabla 4. Motivación al cambio y conciencia del problema por área*

Los padres manifiestan una menor conciencia del problema y, por tanto, menor motivación al cambio. El peso del proceso recae, por consiguiente, en las madres. También es notorio el hecho de que algunos progenitores tienen conciencia del problema pero la motivación al cambio no se corresponde en su totalidad, pudiendo deberse a la dificultad de modificar hábitos y modelos adquiridos o a la falta de capacidad para hacerlo.

## **2. DESARROLLO DEL PROCESO**

Los casos que son derivados al Equipo son atendidos a través de un procedimiento estructurado cronológicamente. Este proceso se organiza en torno a 2 fases: recepción; valoración que suele durar 3 meses aproximadamente y la Intervención psico-socioeducativa. 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.

### **2.1. Características del proceso de valoración**

Tras la recepción del caso, se inicia el proceso de valoración con la intervención de las distintas profesionales del equipo a fin de valorar el gradiente de desprotección existente.

### VALORACIÓN EAIA POR ÁREAS (%)

EAIA	Gradiente moderado	Gradiente severo	Gradiente muy severo
Área Tafalla	50	25	10
Área Estella	38	42,8	4,8
Área Tudela	63,33	23,33	6,67
Área Comarca y Norte	47,03	23,53	2,94
<i>Media</i>	<i>49,59</i>	<i>28,66</i>	<i>6,10</i>

Tabla 5. Valoración EAIA por área

Lo que indica que, independientemente de la valoración inicial de SSB y teniendo en cuenta que los casos normativos que pasan a EAIA son de gradiente moderado y severo, se observa que efectivamente la valoración resultante se encuentra en estos términos en un 84,34% de los casos. Los datos de gradiente severo y muy severo pueden interpretarse como casos que emergen sin existencia previa de intervención y/o con casos con prolongación interventora por parte de los Servicios Sociales de Base sin resultados de disminución de gradiente, lo que supone la necesidad de establecer parámetros de intervención en el primer nivel de atención primaria.

### TIPOLOGÍA DE MALTRATO POR ÁREAS (%)

EAIA	Maltrato	Agresión Sexual
Área Tafalla	Negligencia psíquica: 23,08 Negligencia formativa: 23,08	0
Área Estella	Incap. control conducta: 22,2 Negligencia psíquica: 17,5	0
Área Tudela	Maltrato físico: 13,13 Negligencia psíquica: 33,33	0
Área Comarca y Norte	Incap. control conducta: 16,95 Negligencia psíquica: 25,43	0

Tabla 6. Tipología de maltrato por área

Especialmente relevante son los aspectos emocionales que producen un daño psicológico en menores en todas las áreas. La incapacidad de control parental de la

conducta se encuentra presente en Estella y Comarca y Norte, mientras que en Tudela emerge el maltrato físico y en Tafalla la negligencia formativa. Se observan diferencias relacionadas con área, lo que requiere un trabajo específico y diferencial en cada una de ellas. El tema de abuso sexual es una realidad no detectada en ninguna de las áreas, lo que supone un elemento de alarma de esta cuestión ante la falta de detección en estos equipos.

### **Propuesta de intervención:**

Tras la valoración de cada caso, se realiza una propuesta de intervención por parte de EAIA.

<b>PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN DE EAIA (%)</b>			
<b>EAIA</b>	<b>Intervención EAIA</b>	<b>Derivación PEIF</b>	<b>Devolución SSB</b>
Área Tafalla	47,37	36,84	10,53
Área Estella	45,5	27,3	13,7
Área Tudela	80	3,33	10
Área Comarca y Norte	52,94	14,71	29,41
<i>Media</i>	<i>56,45</i>	<i>20,54</i>	<i>15,91</i>

En este sentido se observa que la mayor parte de los casos inician intervención con EAIA. Es especialmente llamativa la diferencia porcentual en Tudela, que a su vez, es el área que mantiene un mayor número de casos derivados con gradiente moderado y un mayor “acierto” de los SSB en la tipología de derivación. Por consiguiente, su derivación a otros recursos es mejor.

Además, los EAIA realizaron diversos asesoramientos profesionales más allá de la participación en Redes. En concreto, EAIA Tafalla realizó **30** asesoramientos, EAIA Estella **150**, EAIA Tudela **40** y EAIA Comarca y Norte **45**. De ellos, se constató que el **79,85%** no aumentaron de gradiente y, por consiguiente, no necesitaron una intervención de mayor profundidad. Lo que implica que desde esta perspectiva, EAIA es un equipo altamente eficiente en la prevención secundaria.

### 3. RESULTADOS

En 2023, los distintos EAIA han obtenido los siguientes resultados:

RESULTADOS POR ÁREAS (%)			
EAIA	Consecución de Objetivos	Derivación SFM	No colaboración
Área Tafalla	74	3,70	14,81
Área Estella	39,3	25	28,6
Área Tudela	60	16,67	13,33
Área Comarca y Norte	33	22	6
<i>Media</i>	<i>51,57</i>	<i>16,84</i>	<i>15,68</i>

*Tabla 7. Resultados por área*

Mayoritariamente se consiguen objetivos. Destaca la diferencia a este respecto de equipos como Tafalla y Tudela frente a Estella y Comarca y Norte, teniendo casos de similar dificultad, problemática y gradiente. Parecen ofrecer más dificultades de cambio aspectos como la incapacidad de control parental de la conducta. El uso de la SFM también es notorio por estos dos equipos frente a los dos primeros. Y llamativa la diferencia de no colaboración. Se observa mayor similitud de intervención en Tafalla y Tudela frente a Estella y Comarca y Norte.

#### *Interacción con agentes sociales y actividades comunitarias*

La creación de redes supone una interacción constante con agentes del entorno. Asimismo, se han promovido sesiones formativas e informativas en grupos promovidos por otros equipos (EISOL) y SSB, realizando diversas sesiones y reuniones múltiples. Por otro lado, se estructura la co-participación y cooperación conjunta en casos compartidos (EISOL-EAIA-EAIV). 20 casos entre los distintos EAIA's y EAIV, y 21 casos entre los distintos EAIA's y EISOL.

#### *Supervisión PEIF*

Durante el 2022 los EAIA's asumen la supervisión por áreas de PEIF, lo que ha supuesto la generación de un protocolo de actuación. Esto ha conllevado una serie de actuaciones que han permitido, por un lado, la asignación directa de casos, y por otro, el establecimiento de estructuras de soporte y coordinación al respecto. El proceso ha conllevado reuniones de coordinación, gestión y desplazamiento que en

total han supuesto, a cada equipo, de media, el equivalente a 251,25 horas, el equivalente al 16% de la jornada laboral completa total de trabajo anual de un/a profesional (coordinación). Lo que supone una dedicación exclusiva de 1 mes y tres semanas.

### *Impacto de las intervenciones*

En el 79,17% de los casos intervenidos, no han avanzado al empeoramiento. Se ha intervenido de manera indirecta en redes con 1.363 casos. Las encuestas de satisfacción indican que en los talleres realizados, se valoran con una media de 4,3 sobre 5 a nivel de satisfacción. En cuanto a satisfacción en la atención (tabla 8)

<b>Tabla 8: PROMEDIO SATISFACCIÓN DE CUESTIONARIOS A USUARIOS/AS</b>			
	Atención en domicilio	Satisfacción Educadora y Psicóloga	Satisfacción General
<b>Adulto/as</b>	4,25	4,53	4,52
<b>&gt; 6 años</b>	3,1	3,5	4

*Puntuación Encuesta de satisfacción: del 1 al 5, siendo 1 Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho (y 1 No me gusta nada y 5 Muy contento para los menores)*

### *Eficiencia en la intervención*

Los EAIA dedican un porcentaje importante a la intervención, sea en la fase de valoración, sea en la fase de intervención, esto es el contacto profesional directo con la familia en global o con cada uno de sus miembros en particular. En términos generales, teniendo en cuenta los aspectos principales de cada figura y los porcentajes de media, se obtienen los siguientes datos:

<b>TIEMPO DE DEDICACIÓN A LA INTERVENCIÓN POR PERFILES (%)</b>			
EAIA	Valoración e Intervención y Desplazamiento	Redes y Desplazamiento	Supervisión y Coordinación
PS	41,39		
ES	54,46		
TS		80,46	
COORD.			73

*Tabla 9. Tiempo de dedicación a la intervención por perfiles*



## CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos obtenidos desde la visión global de los 3 equipos, se puede constatar que:

1. La media de tiempo de intervención se sitúa en 15,44 meses, acorde con el tiempo pautado. Si bien es llamativo el porcentaje de casos por encima de los dos años de intervención, especialmente en el EAIA Comarca y Norte (24,09%). Una cuestión a revisar.
2. La pareja con hijos y hogares monoparentales autóctonos es mayoritaria. Así como cierta “normalización” conforme a parámetros económicos. Una cuestión que señala un problema estructural grave de modelos de cuidado.
3. La falta de estudios primarios es un factor de vulnerabilidad en la comprensión y actuación sobre el problema, así como los modelos educativos de familia de origen.
4. La atención mayoritaria sobre adolescentes indica una respuesta tardía y emergencia implosiva de los casos atendidos.
5. Los problemas de Salud Mental adquieren relevancia en las figuras de las y los menores, y no sólo en progenitores. Así como conflictos familiares y la instrumentalización de las y los menores en procesos de separación.
6. La conciencia del problema y motivación al cambio es mayor en madres, superior al 60% de media. El peso recae en ellas.
7. La mayor parte de los casos atendidos presenta un gradiente moderado, severo y muy severo (84,34%), incidiendo en aspectos de abandono emocional y maltrato psíquico, negligencias en límites, formación y maltrato físico. Todo ello indica descuido e impacto afectivo en menores. La atención de casos muy severos implica o una detección tardía o una prolongación de la intervención sin mejora de gradiente por parte de los SSB.
8. La mayor parte de los casos valorados son atendidos por EAIA (56,45%), alcanzando objetivos en más del 50% de los mismos (acorde con la conciencia del problema y motivación al cambio de progenitores).
9. El abuso sexual es un factor no detectado. Teniendo en cuenta la edad de las menores, existe una carencia de detección y abordaje temprano. Así como el



cierre de intervención por mayoría de edad, lo que sugiere el mismo problema. Todo ello implica impactos más dañinos y permanentes en las y los menores.

10. La asunción del PEIF ha supuesto un impacto de gestión equivalente a casi 2 meses de gestión exclusiva a jornada completa por parte de un/a profesional, recayendo en la figura de coordinación.
11. Existen diferencias de actuación en equipos relacionadas con la intervención del propio equipo, la consecución de objetivos y la derivación a otros recursos. Por lo que hay una diferencia de eficiencia en este sentido, relacionada con otros elementos como la incapacidad parental para el control de la conducta y la no colaboración.
12. Los datos obtenidos indican que la supervisión del EAIA y el asesoramiento (1.363 casos), aporta elementos positivos de no aumento de gradiente (79,17%), por lo que el apoyo de estos equipos conduce a procesos de mayor cooperación y trabajo conjunto positivos.
13. El nivel de satisfacción de la población atendida se sitúa en parámetros positivos por parte de los progenitores (por encima del 4 sobre 5) y por parte de las y los menores (por encima del 3 sobre 5). En el caso de la valoración de profesionales con los que los EAIA cooperan, las valoraciones (interacción, asesoramiento, tiempo de dedicación, impacto en las personas atendidas y valoración global) se encuentran entre un 3,70 y un 4,04 sobre 5.
14. Finalmente, el tiempo de intervención se concentra en las figuras educativas, el de valoración en las figuras psicológicas, la relación con profesionales en las figuras de Trabajo Social y la supervisión y coordinación en las figuras de coordinación. En la mayor parte de ellas, más del 50% se orienta a sus objetivos de atención.

# ANEXO XXIII



MEMORIA DEL EQUIPO DE INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL GESTIONADOS POR FUNDACIÓN  
GIZAIN (ÁREAS TAFALLA, TUDELA, ESTELLA Y COMARCA Y NORTE)

# EQUIPOS DE INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL (EISOL'es)

---

Área de servicios sociales de Tafalla, Tudela, Estella y  
Comarca y Norte

**Memoria de actividades 2023**

**20/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias de los Equipos de Incorporación Sociolaboral de las Áreas de Tafalla, Tudela, Estella Y Comarca y Norte durante el año 2023. Equipos gestionados por la Fundación Gizain.



# Índice

<b>Presentación</b>	<b>2</b>
<b>1. Derivaciones</b>	<b>5</b>
<b>2. Personas atendidas</b>	<b>9</b>
<b>3. Intervenciones finalizadas</b>	<b>10</b>
<b>4. Otras actividades</b>	<b>12</b>
<b>5. Acompañamiento social</b>	<b>13</b>
<b>6. Redes de colaboración</b>	<b>13</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>14</b>

## PRESENTACIÓN

Los Equipos de Incorporación Sociolaboral se iniciaron en 2006 en el área de Tafalla, continuando su posterior implementación en el territorio navarro hasta configurar actualmente cuatro 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 (2018-2021), 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 2023 por EISOL Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte, 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.

La finalidad de EISOL se vincula directamente a algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**: 1. Fin de la pobreza, 4. Educación de calidad, 8. Trabajo decente y 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter laboral se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: personas viviendo en familias con baja intensidad en el empleo, ingreso disponible bruto, aprendizaje permanente, personas de 15 a 29 años que no trabajan ni estudian, brecha de empleo de género, tasa de desempleo de larga duración



# 1. Derivaciones

## 1.1. Demanda recibida

Los Servicios Sociales de Base del área de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte derivaron en 2023 a **510 personas**.

DERIVACIONES POR ÁREA			
EISOL	Hombres	Mujeres	Total
Área Tafalla	50	41	<b>91</b>
Área Estella	64	50	<b>114</b>
Área Tudela	48	41	<b>89</b>
Área Comarca y Norte	118	98	<b>216</b>
<b>Total</b>	<b>280</b>	<b>230</b>	<b>510</b>

*Tabla 1. Derivaciones por área*

Las diferencias poblacionales no son un factor que distribuya equitativamente las derivaciones. En ese sentido el segundo área de mayor población (Tudela) no es la que más personas atiende después de Comarca y Norte, de hecho es la última en volumen de atención aún siendo considerablemente mayor en población que Estella y Tafalla. Por lo que las consideraciones sobre volumen de personal y ratios no están circunscritas al número poblacional.

## 1.2. Intervenciones iniciadas

En 2023 se inició la intervención con **381 nuevos usuarios y usuarias**. Se considera como tales a todas las personas con las que se han completado, al menos, tres meses y/o diez horas de acompañamiento individual.

## 1.3. Características sociodemográficas

Las personas que han comenzado a participar durante 2023 presentan, al inicio de la intervención, características diferenciales respecto al total de la población navarra. En





algunos casos, explican parte de sus dificultades para la incorporación social y al mercado de trabajo:

### CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES POR ÁREAS (%)

EISOL	Hogares monoparentales	Ingresos IMV/RG	Sin estudios	Conflictos pareja	Adicciones SM	Vivienda inadecuada
Área Tafalla	27,02	55	70	86,5	86,5	56,7
Área Estella	23,53	49,37	60,76	35,29	56,08	12,65
Área Tudela	30,3	67,7	69,6	26	8	23
Área Comarca y Norte	11,18	73	61,84	10,06	24,69	24,39
<i>Media</i>	<i>15,43</i>	<i>61,27</i>	<i>65,55</i>	<i>46,64</i>	<i>43,82</i>	<i>29,18</i>

*Tabla 2. Características predominantes por área*

La mayor parte se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión ligadas a ingresos prestacionales en todas las áreas (ligeramente inferior a la mitad en Estella). Así como presentan una falta de competencias académicas básicas. Por otro lado, vivienda es un factor de precariedad. Estas condiciones muestran perfiles con escasas competencias, dependencia económica y ausencia de condiciones básicas de vida. Un tema ligado a los conflictos de pareja en los que subyace violencia de género. Dos elementos diferenciales son la existencia de hogares monomarentales que afecta a un tercio de las personas atendidas en todas las áreas salvo en Comarca y Norte (conflictos previos, sobrecarga y falta de corresponsabilidad), mientras que las adicciones y Salud Mental son especialmente notorias en Tafalla y por el contrario casi inexistentes en Tudela. Unos elementos que carecen de una explicación concreta y directamente relacionada con alguna variable específica.



### PERSONAS DERIVADAS POR SEXO Y POR ÁREA (%)

EISOL	Hombres	Mujeres
Área Tafalla	53,75	46,25
Área Estella	56,96	43,04
Área Tudela	52,2	47,8
Área Comarca y Norte	53,29	46,71
<i>Media</i>	<i>54,05</i>	<i>45,95</i>

Tabla 3. Personas derivadas por sexo y por área

Mayoritariamente en todas las áreas se opta por la derivación de hombres frente a mujeres a pesar de considerar los hogares monomarentales como una realidad significativa. Los porcentajes son altamente similares en todas las áreas.

### TRAMOS DE EDAD POR SEXO Y ÁREAS PREDOMINANTES (%)

EISOL	18-24	25-34	35-44	45-54
Área Tafalla	9,30 hombres	16,27 hombres	25,58 hombres	25,58 hombres
	13,51 mujeres	13,51 mujeres	32,43 mujeres	24,32 mujeres
Área Estella	8,86 hombres	15,19 hombres	11,39 hombres	8,86 hombres
	5,06 mujeres	7,59 mujeres	12,66 mujeres	10,13 mujeres
Área Tudela	13,9 hombres	8,3 hombres	25 hombres	36,1 hombres
	18,2 mujeres	12,1 mujeres	15,1 mujeres	33,3 mujeres
Área Comarca y Norte	11,18 hombres	7,24 hombres	10,53 hombres	19,08 hombres
	3,29 mujeres	5,26 mujeres	16,45 mujeres	14,47 mujeres

Tabla 4. Tramos por edad por sexo y áreas predominantes

La diferencia predominante en tramos de edad implica que existan áreas como Tafalla en la que ambos géneros se concentran en el tramo 35-44, mientras que en Estella los hombres mayoritariamente lo hacen en el tramo 25-34 y las mujeres en el de 35-44. En Tudela la mayoría se encuentran en el tramo 45-54 y finalmente en Comarca y Norte los

hombres lo hacen en el tramo 45-54 y las mujeres en le de 35-44. Es notable señalar que mayoritariamente se encuentran por encima de los 35 años, de lo que se infiere dificultades de acceso y problemas de conciliación por la crianza. Esto tiene connotaciones en el acceso al mercado laboral y adquisición de competencias, un hecho más complejo por edadismo en el caso de ellos y más difícil por maternidad en el de ellas.

### ORIGEN PREDOMINANTE POR SEXO Y POR ÁREA (%)

EISOL	Nacional hombres	Nacional mujeres
Área Tafalla	44,18	59,45
Área Estella	32,91	27,85
Área Tudela	38,9	45,4
Área Comarca y Norte	30,26	19,08
<i>Media</i>	<i>36,56</i>	<i>45,44</i>

*Tabla 5. Origen predominante por sexo y por área*

Mayoritariamente se atiende a personas de origen nacional. De estas, un porcentaje de entre el 8,7% y el 36,58% pertenece a etnia gitana (8,7% en Tudela, 36,58% en Tafalla y 25% en Estella y 12% en Comarca y Norte). Estas cuestiones indican una prioridad autóctona en la derivación y una diferencia de asentamiento y/o atención a la población gitana dependiendo zonas. Tras la atención a personas de origen nacional, predominan los hombres del Magreb en todas las zonas excepto en el Área de Comarca y Norte, y en el caso de las mujeres hay una tendencia diversificada de origen Magrebí y Latinoamericano principalmente.

Por otro lado, en cuanto a índices de analfabetismo, en todos los EISOL'es oscila entre un 60,76% en Estella a un 70% en Tafalla. Lo que indica una elevada dificultad para la formación y el desarrollo cultural y personal.



En cuanto a posibilidades de movilidad para el acceso al empleo. El 40% de hombres en Estella, el 53,48% en Tafalla, el 40% en Tudela y el 26,32% de Comarca y Norte, carecen de carné de conducir. En el caso de las mujeres el 50% de Estella, el 72,97% en Tafalla, el 66,7% en Tudela y el 35,55% en Comarca y Norte, se encuentran en la misma situación. El desfase negativo hacia las mujeres dificulta aún más sus opciones laborales.

### ACCESO PREVIO AL EMPLEO Y ESP POR SEXO Y ÁREAS PREDOMINANTES (%)

EISOL	Empleo hombres	Empleo mujeres	ESP hombres	ESP mujeres
Área Tafalla	62,79	32,43	20,93	13,51
Área Estella	31,11	26,47	28,89	32,35
Área Tudela	30,5	12,1	2,8	4,6
Área Comarca y Norte	18,30	16,04	4,61	6,58
<i>Media</i>	<i>35,67</i>	<i>21,76</i>	<i>14,31</i>	<i>14,26</i>

*Tabla 6. Acceso previo al empleo y ESP por sexo y áreas predominantes*

Existe una diferencia considerable en el acceso al empleo con anterioridad a su participación en EISOL. La zona de mayor incidencia es la de Tafalla si bien, por el contrario, manifiesta menos recursos y una red laboral más escasa en comparación a las otras zonas. La diferencia entre hombres y mujeres es notable, probablemente relacionada con cuestiones de crianza y brecha de género. En cuanto al ESP es destacable la escasa incidencia en el área de Tudela y Comarca y Norte, teniendo una repercusión mayor en Estella principalmente. Puede deberse a largos itinerarios y procesos de inclusión social acompañados desde SSB. Las vivencias previas en el mercado laboral normalizado favorecen las opciones posteriores de inserción sociolaboral aunque los perfiles presenten semejanzas en las distintas áreas.

## 2. Personas atendidas

En total, los EISOL de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte han atendido a un total de **653** personas en itinerarios individualizados (346 hombres y 307 mujeres).

PERSONAS ATENDIDAS POR SEXO Y POR ÁREA TOTAL			
EISOL	Hombres	Mujeres	Total
Área Tafalla	81	60	141
Área Estella	76	60	136
Área Tudela	75	63	138
Área de Comarca y Norte	114	124	238
<i>Total</i>	<i>346</i>	<i>307</i>	<i>653</i>

*Tabla 7. Personas atendidas por sexo y por área*

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

En relación a las intervenciones finalizadas, EISOL Tafalla, Tudela y Estella han cerrado un total de **301** personas (154 hombres y 147 mujeres).



### CASOS CERRADOS POR SEXO Y POR ÁREA TOTALES

EISOL	Hombres	Mujeres	Total
Área Tafalla	37	20	57
Área Estella	35	35	70
Área Tudela	41	31	72
Área Comarca y Norte	41	61	102
<i>Total</i>	<i>154</i>	<i>147</i>	<i>301</i>

Tabla 8. Casos cerrados por sexo y por área

La intervención tiene una duración media de 10,72 meses y una dedicación media de 19,11 horas por caso.

## 6.1. Impacto de las intervenciones

### RESULTADOS PREDOMINANTES POR SEXO Y ÁREAS (%)

EISOL	Acceso	Acceso	Acceso	Acceso	Acciones	Acciones
	Laboral	Laboral	ESP	ESP	Formativas	Formativas
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Área Tafalla	40,54	65	8,10	15	16,21	30
Área Estella	60	42,86	20	22,86	37,14	34,28
Área Tudela	70,7	32,2	9,7	19,3	29,3	16,1
Área Comarca y Norte	10,78	15,45	11,76	8,82	10,78	16,67
<i>Media</i>	<i>45,50</i>	<i>38,88</i>	<i>12,39</i>	<i>16,50</i>	<i>23,36</i>	<i>24,26</i>

Tabla 9. Resultados predominantes por sexo y por área

Independientemente del punto de partida y las diferencias iniciales de experiencia laboral, los resultados tras la intervención de EISOL aumentan el acceso al mercado laboral en el caso de los hombres. Las mujeres presentan mayores fluctuaciones en el proceso, debido a responsabilidades familiares en solitario principalmente y la reducción de opciones laborales para compaginar la vida laboral y familiar. No obstante cabe señalar la gran diferencia en Tafalla a este respecto, ya que las mujeres superan significativamente a los hombres en el acceso al empleo.

La variación al alza de los datos indica que en Tafalla las mujeres atendidas aumentan en un **32,57%** su inserción laboral con respecto al porcentaje inicial con experiencia previa en este campo, por lo que hay un impacto no sólo en el retorno sino también en el acceso por primera vez. En Estella es el **28,89%** de los hombres y el **16,39%** de las mujeres quienes experimentan esta situación, mientras que en Tudela es el 40,2% de los hombres y el 20,1% de las mujeres. En el caso de Comarca y Norte no se observa este incremento sino que se produce un decremento de la inserción laboral en empleo normalizado. Esta cuestión está relacionada con el acceso al ESP y a las EIS prioritariamente. En cualquier caso, la actuación de EISOL permite retomar la actividad laboral y/o iniciarla en perfiles vulnerables en situaciones de riesgos de exclusión mayoritariamente.

El acceso al ESP está relacionado con el uso de este recurso como herramienta de adquisición y consolidación de habilidades, lo que favorece el fin último de la misma y la cooperación con SSB en procesos de autonomía individualizados. Finalmente, en relación a acciones formativas orientadas a la capacitación profesional, señalar la tendencia al aumento formativo de las personas atendidas. Teniendo en cuenta que los problemas de estudios básicos afectan a un 65,55% de la población atendida, la capacitación formativa puede considerarse todo un éxito.

En cuanto a la percepción de la **Renta Garantizada**, se produce una reducción en todas las zonas: Tafalla (**26,6%**), Estella (**13,69%**), Tudela (**47,9%**) y Comarca y Norte (**31,70%**). Lo que supone una media de un **29,97%** de impacto en la reducción de esta

prestación. Por otro lado, y utilizando la herramienta de Diagnóstico de exclusión social, los datos señalan:

### IMPACTO DIMENSIONES EXCLUSIÓN SOCIAL POR ÁREAS (%)

EISOL	Dimensión Económica, Laboral y Residencial	Dimensión Formación, Capacitación y Recursos Personales Empleo
Área Tafalla	53,1	74,4
Área Estella	60,80	70
Área Tudela	62,12	66,66
Área Comarca y Norte	66,80	73,65
<i>Media</i>	<i>60,70</i>	<i>71,18</i>

*Tabla 10. Impacto Dimensiones Exclusión Social por áreas*

Mayoritariamente existe una mejora de indicadores en las distintas dimensiones, incidiendo principalmente en cuestiones relacionadas con las habilidades personales y sociales, la interacción comunicativa y la capacitación. Elementos que muestran especial incidencia en el acompañamiento y promoción de autonomía de las personas atendidas. En términos generales existe un descenso de la tasa media de vulnerabilidad de un **18,93%**

En cuanto al nivel de satisfacción y mejora del/la usuario/a percibido, señala en las encuestas que por encima del **87%** de las personas participantes en EISOL considera que le ha sido útil la participación, ha participado de procesos de aprendizaje y ha incorporado nuevas formas de proceder de mayor utilidad en su vida cotidiana y/o en la búsqueda de empleo. Además, valoran en un **4,46/5** a la figura profesional de EISOL referente.



## 4. Otras actividades

### 4.1. Formación para el empleo

La formación para el empleo ha conllevado en total el desarrollo de 15 acciones formativas en todos los equipos EISOL. Esto ha supuesto un total de 665 horas, 132 participantes (35 hombres y 97 mujeres). Han sido contratadas un total de 13 mujeres y 3 hombres, lo que supone un 13,40% de contratación en el caso de mujeres y un 8,57% de contratación en el caso de hombres.

### 4.2. Intermediación laboral

En cuanto a la intermediación laboral, en conjunto se han propuesto un total de 116 candidaturas (75 hombres y 40 mujeres). Como consecuencia se produjeron 36 contrataciones (15 hombres y 21 mujeres). Sectores masculinizados, hogares monomarentales y dificultades de movilidad, inciden en las contrataciones. No obstante, el resultado es optimista partiendo de un perfil de difícil empleabilidad, ya que el 31,03% de las personas candidatas ha conseguido el empleo. En el caso de las mujeres, el 52,5% de las presentadas han alcanzado la contratación.

### 4.3. Actividades grupales

En cuanto a Talleres y Grupos de Apoyo al Empleo, han supuesto un total de 603 horas de todos los EISOL. Han participado 905 personas (342 hombres y 563 mujeres). Es notoria la diferencia e interés de participación entre géneros. Las mujeres suponen el 62,21% de las personas participantes. Por otro lado, esta forma de atención implica poder llegar a un mayor número de personas en procesos de inclusión. La metodología grupal aporta experiencias y habilidades interactivas, además de conformar redes de apoyo. Se optimiza el tiempo de atención y se aumenta la competencia interpersonal. La satisfacción de las personas participantes con respecto a estas actividades se encuentra en un 4,6 sobre 5 de media.

## 4.4. Empresas de Inserción Sociolaboral (EIS)

Las EIS afectan fundamentalmente al equipo de Comarca y Norte, dado que Tafalla carece de estas empresas y la presencia en Tudela y Estella es escasa. En lo que respecta a Comarca y Norte, se han gestionado 332 candidaturas (172 hombres y 160 mujeres), de las cuales 54 personas provenían de EISOL (29 hombres y 24 mujeres). Se contrataron a 60 personas (30 hombres y 30 mujeres), lo que supone un 18,07% de las candidaturas presentadas. En relación a EISOL, se contrataron 10 personas (6 hombres y 4 mujeres), un 18,52% de las candidaturas. Para hacer frente al coste de tiempo de atención de gestión de estas cuestiones, la atención a las EIS se divide entre los y las diferentes profesionales del equipo, lo que supone un 6,4% de la jornada de cada profesional.

## 5. Acompañamiento social

La metodología de atención de EISOL está basada en el acompañamiento social como medio de capacitar a las personas en sus procesos individualizados, apoyar su desarrollo y potenciar su proyecto vital. En este sentido, cada profesional de EISOL dedica, de media, 31,66% de su jornada al acompañamiento individualizado. Un 12,05% al desplazamiento para la atención local de proximidad en contexto natural de cada persona. Y un 3,22% en atenciones grupales. Añadiendo las gestiones con entidades relacionadas directamente con cada caso, se invierte un 9,51%. En total, invierten un 56,44% de la jornada en la atención a las personas.

## 6. Redes de colaboración

Por otro lado, la creciente interacción de EISOL con el entorno ha facilitado la promoción de actuaciones diversas de índole comunitaria:

- Zonificación y creación de los grupos de inclusión social en atención primaria (GISAP).
- Redes de empleo.
- Jornadas.

- Grupos multidisciplinares (participación de EAIA y EAIV).
- Empresas de inserción.

## CONCLUSIONES

En términos generales y como conclusión, se pueden establecer varias cuestiones:

1. No existe una correlación directa positiva entre el tamaño poblacional del área y las derivaciones.
2. Los hombres siguen siendo predominantes frente a las mujeres en la atención, aunque sólo por un 4,90% más. Se acerca la igualdad en la derivación/atención.
3. Mayoritariamente perciben IMV/RG (61,27%) y carecen de estudios (65,55%). Un problema de impacto directo en la empleabilidad.
4. Los tramos de edad predominantes se encuentran entre 35-44 años. Problemas de hogares monomarentales, falta de cualificación, vulnerabilidad y escasas opciones en hombres (edadismo).
5. La experiencia previa en el mercado laboral no llega al 40% de los casos (35,67% hombres y 21,76%). Ausencia de motivación y conocimiento previo del mismo dificultan el acceso, en la mayoría de los casos, por primera vez.
6. Atención a 301 personas (154 hombres y 147 mujeres). Duración media de intervenciones: 10,72 meses y 19,11 horas por caso.
7. Impacto laboral: 45,50% de los hombres atendidos acceden al mercado laboral, y el 38,88% de las mujeres. El 9,83% de los hombres y el 17,12% de las mujeres atendidas retoman o inician por primera vez la actividad laboral, con respecto a su experiencia previa en este campo. La actividad de EISOL muestra resultados positivos de inserción laboral.
8. Ante un perfil mayoritario sin estudios o estudios básicos (65,55%), realizan acciones formativas más del 20% de las personas atendidas (23,36% de hombres y 24,26% de mujeres), acciones encaminadas a la capacitación profesional. Un éxito teniendo en cuenta la edad y esfuerzo.



9. La Renta Garantizada disminuye, de media, un **29,97%**, así como la tasa media de vulnerabilidad (**18,93%**). Tanto en la dimensión económico-laboral-residencial, como en la de formación, capacitación y recursos personales para el empleo (del Diagnóstico de Exclusión), hay un mejora significativa media de más del **60%** (**60,70%** en la dimensión económica, laboral y residencial, y un **71,18%** en formación, capacitación y recursos personales para el empleo) de las personas atendidas. El acompañamiento sociolaboral aporta frutos objetivables en perfiles diversos de vulnerabilidad.
10. Las actuaciones de formación para el empleo han supuesto **15** acciones de **665** horas en las que han participado **132** personas. Han supuesto un **13,40%** de contrataciones de mujeres y un **8,57%** contrataciones de hombres (**16** contrataciones en total).
11. La intermediación laboral implica que **116** personas optan a candidaturas y acceden al mercado laboral el **31,03%** (**36** contrataciones). De estas el **20%** son hombres y el **52,5%** son mujeres, por actuación directa de EISOL en procesos formativo-laborales.
12. La actuación grupal ha contribuido a mejorar competencias a **905** personas, de las cuales el **62,21%** son mujeres, lo que indica su interés y promoción de la participación.
13. En relación a las empresas de inserción sociolaboral (EIS), se gestionaron **332** candidaturas, **54** de ellas provenientes de EISOL. Se contrataron a un **18,52%** de las personas de EISOL presentadas. El **6,4%** de la jornada de cada profesional es necesario para la gestión de estas ofertas y demandas.
14. La satisfacción de las personas usuarias en procesos grupales (4,6) y en atención directa (4,46) se ha posicionado a 0,4/0,54 décimas del puntaje máximo 5. Lo que supone la obtención de 9,2/8,92 puntos sobre una escala de 10.
15. La atención directa individual de las personas, el desplazamiento necesario para ello, la atención directa grupal y las gestiones directas de cada caso, supone un **56,44%** de la jornada laboral.



16. La promoción comunitaria es un eje fundamental de cooperación de EISOL, con SNE, SSB, EIS y múltiples agentes de acción de acuerdo a los perfiles y necesidades de las personas atendidas.

# ANEXO XXIV



MEMORIA DEL EQUIPO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO  
GESTIONADOS POR FUNDACIÓN GIZAIN (ÁREAS TAFALLA, TUDELA, ESTELLA Y  
COMARCA Y NORTE)

# Equipo de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIIV)

---

Área de servicios sociales de Tafalla, Tudela, Estella Y  
Comarca y Norte

**Memoria de actividades 2023**

**20/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Atención a Víctimas de Violencia de Género de las Áreas de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte durante el año 2023. Equipos gestionados por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1. CASOS ATENDIDOS EN 2023.....	4
2. INTERVENCIONES con HIJOS E HIJAS 2023.....	9
3. CASOS FINALIZADOS.....	10
3.1. resultados.....	10
4. FASES DEL PROCESO Y ATENCIÓN POR PERFILES PROFESIONALES.....	11
5. INTERVENCIÓN GRUPAL.....	11
5.1. Grupo Terapéutico y educativo .....	11
6. ACTUACIÓN COMUNITARIA.....	13
7 MOVILIDAD PROFESIONAL .....	14
CONCLUSIONES .....	15



## 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).
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual (BOE nº 215 de 07/09/2022).

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), fruto de un convenio entre la Dirección General de Justicia de Gobierno de Navarra y el Colegio de Abogados. 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 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 Dirección, 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.



## 1. CASOS ATENDIDOS EN 2023

Los EAIV's del área de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte han atendido un total de **1.213** mujeres con distintos niveles de proceso (tratamiento y primera atención).

NÚMERO DE ATENCIONES DE MUJERES POR ÁREA			
EAIV	Mujeres atendidas	Mujeres tratamiento	Mujeres primera atención
Área Tafalla	232	119	67
Área Estella	213	150	81
Área Tudela	238	182	153
Área Comarca y Norte	530	312	182
<b>Total</b>	<b>1.213</b>	<b>763</b>	<b>483</b>

Tabla 1. Número de atenciones de mujeres por área

El volumen de mujeres atendidas en tratamiento indica que se mantiene una relación iniciada en el año anterior para continuar con su proceso de crecimiento personal. Las mujeres atendidas por primera vez corroboran la posibilidad de acceso al servicio.

### 1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS NUEVOS ACCESOS

#### 1.1.1. Acceso

El acceso de mujeres a EIAV permite distintas vías (tabla 2).

ACCESO DE MUJERES POR ÁREA					
EAIV	Acceso Directo	Derivación SSB	Derivación CS	Derivación CSM	Derivación Cuerpos Policiales
Área Tafalla	22	13	4	11	7
Área Estella	14	22	6	4	4
Área Tudela	46	15	10	4	57
Área Comarca y Norte	60	38	9	27	11
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>88</b>	<b>29</b>	<b>46</b>	<b>79</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>30,08%</b>	<b>18,64%</b>	<b>6,14%</b>	<b>9,75%</b>	<b>16,74%</b>

Tabla 2. Acceso de mujeres por área y tipología

El acceso directo sigue siendo la principal forma de atención salvo en el caso de Estella, con una supremacía de derivaciones de SSB. Esto conlleva la necesidad de establecer vínculos efectivos con los SSB para mejorar la detección y la derivación. En otras áreas la



escasa derivación desde SSB puede ser debido a la falta de exposición de las propias mujeres, poco tiempo de intervención o recursos de detección limitados. En cualquier caso, se precisa abordar esta cuestión y promover la detección en atención primaria a través de los SSB. En relación a Salud, la derivación es más llamativa en el caso de Tudela, mientras que Salud Mental despunta en Tafalla y Comarca y Norte. La derivación de casos de Salud Mental conlleva problemáticas añadidas a la violencia de género que precisan de una intervención conjunta y coordinada. En el caso de las derivaciones de Cuerpos Policiales, la mayor interacción se da con EAIV Tudela, lo que sugiere la necesidad de aumentar la cooperación en otras áreas en la línea de desarrollo de este equipo, ya que estos agentes son claves en la intervención sobre la violencia de género.

### 1.1.2. Tipo de violencia

La violencia mayoritaria se ubica en Física y Psicológica (43,12%), como se observa en la tabla 3.

TIPO DE VIOLENCIA POR ÁREA				
EAIV	Física y Psicológica	Psicológica	Sexual	Económica
Área Tafalla	44	67	21	17
Área Estella	43	25	33	13
Área Tudela	115	19	62	28
Área de Comarca y Norte	155	141	20	5
<b>Total</b>	<b>357</b>	<b>252</b>	<b>136</b>	<b>63</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>43,12%</b>	<b>30,43%</b>	<b>16,43%</b>	<b>7,61%</b>

Tabla 3. Tipo de violencia por área

La incidencia por excelencia del tipo de violencia se ubica, como media, en el terreno físico y psicológico como un tándem unificado. No obstante, la violencia psicológica se sitúa al alza en el área de Tafalla y en Comarca y Norte, como un aspecto relevante en solitario, por el contrario que en el área de Tudela. En el ámbito sexual, especial hincapié tiene en el área de Tudela, siendo menos detectada en las otras áreas. Finalmente, la incidencia económica es escasa en Comarca y Norte. Es importante determinar elementos de detección comunes y determinar factores contextuales que inciden en estas diferencias. Estas cuestiones deben orientarse a actuaciones diversificadas, entendiendo el impacto

psico-emocional de las mujeres y la necesidad de actuar e intervenir en estos aspectos como eje central de acción.

### 1.1.3. Edad

Si bien EAIV atiende a mujeres a partir de los 16 años hasta las mayores de 65 años y menores a cargo, el tramo de mayor atención se concentra en mujeres de 30 a 49 años (tabla 4).

EAIV	EDAD POR ÁREA		
	18-29	30-49	50-64
Área Tafalla	15	39	9
Área Estella	23	44	12
Área Tudela	50	88	9
Área Comarca y Norte	34	72	53
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>243</b>	<b>83</b>
<b>Media</b>	<b>25,26</b>	<b>50,31</b>	<b>17,18</b>

Tabla 4. Tramos de edad por área

Menores de 18 y mayores de 65 son apenas un porcentaje residual (7,25%) en las áreas. Lo que señala que la detección de estos casos es escasa y apenas existe conciencia de ello por parte de las víctimas y de los agentes comunitarios. Al mismo tiempo, este tramo de edad, relacionado también con la crianza, indica un sostenimiento de la violencia en el tiempo, por lo que la detección a edades más tempranas es necesaria para mejorar la intervención. En el caso de mujeres de más edad, la cronicidad, los factores culturales y la vivencia de la violencia como un elemento cotidiano, dificultan su abordaje.

### 1.1.4. País de nacimiento

Mayoritariamente, las mujeres atendidas son españolas en casi todas las áreas, suponiendo una media del 56,94%. Otra procedencia con mayor atención es la de mujeres procedentes de América del Sur y Central en todas las áreas, junto con mujeres procedentes del Magreb en el área de Tudela principalmente. Más escasa es la presencia de mujeres de otros países. El factor cultural y la pervivencia de sociedades machistas incide con mayor impacto en estas mujeres.



<b>PAÍS DE NACIMIENTO</b>			
<b>EAIV</b>	<b>España</b>	<b>Otro país</b>	<b>Total</b>
Área Tafalla	43	24	67
Área Estella	41	40	81
Área Tudela	71	82	153
Área Comarca y Norte	120	62	182
<b>Total</b>	<b>275</b>	<b>208</b>	<b>483</b>
<b>Media</b>	<b>56,94%</b>	<b>43,06%</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. País de nacimiento

En el área de Tudela, por primera vez, en 2023 hay mayor porcentaje de mujeres extranjeras que autóctonas, probablemente en consonancia con la apertura del Centro Internacional de Acogida al Refugiado en Tudela. Por otro lado, Estella también manifiesta una atención similar en porcentaje a mujeres nacionales y de otro país. Esta cuestión precisa de un abordaje más complejo, no sólo en cuestiones culturales, sino también en elementos de comunicación. La dificultad de atención en otros idiomas genera problemas como la oferta de una terapia, inviable ante una comunicación imposible.

### 1.1.5. Responsabilidades familiares

El **43,06%** de las mujeres atendidas tiene menores o familiares bajo su responsabilidad. Lo que supone: violencia de género hacia menores y sesgo de género en los cuidados.

<b>RESPONSABILIDADES FAMILIARES</b>			
<b>EAIV</b>	<b>Sin responsabilidades</b>	<b>Con responsabilidades</b>	<b>Total</b>
Área Tafalla	23	44	67
Área Estella	29	52	81
Área Tudela	100	53	153
Área Comarca y Norte	107	75	182
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>224</b>	<b>483</b>
<b>Media</b>	<b>53,62%</b>	<b>43,06%</b>	<b>100%</b>

Tabla 6. Responsabilidades familiares

Es importante señalar que la mayor parte de las mujeres atendidas carecen de responsabilidades familiares, lo que permite procesos más centrados en su realidad y necesidades, así como competencias de afrontamiento.

### 1.1.6. Discapacidad

La violencia en las mujeres con discapacidad es un fenómeno escasamente visibilizado, aunque esta característica añade un factor más de vulnerabilidad. En 2023 fueron atendidas 20 mujeres con discapacidad reconocida en total, apenas un 4,14%. Además, si el tipo de discapacidad está relacionada con factores cognitivos (discapacidad intelectual), implica mayores dificultades de toma de conciencia de la situación y actuación en consecuencia. No hay diferencias significativas entre áreas.

DISCAPACIDAD			
EAIV	Sin discapacidad	Con discapacidad	Total
Área Tafalla	64	3	67
Área Estella	79	2	81
Área Tudela	149	4	153
Área Comarca y Norte	171	11	182
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>20</b>	<b>483</b>
<b>Media</b>	<b>95,86%</b>	<b>4,14%</b>	<b>100%</b>

Tabla 7. Mujeres atendidas con discapacidad

### 1.1.7. Denuncias y órdenes de protección

Interpusieron denuncia 194 mujeres (40,17%). Se concedieron 137 órdenes de protección (70,62%). Esto indica que el nivel de concienciación sobre la violencia de género aumenta y que el apoyo de los equipos especializados ayuda a las mujeres a adquirir más seguridad para iniciar estos procesos. Es difícil para ellas procedimientos judiciales, largos, costosos y de gran impacto emocional. No obstante, la concesión de las órdenes de protección parece indicar una mayor conciencia judicial sobre esta problemática y sus efectos.



<b>DENUNCIAS Y ÓRDENES DE PROTECCIÓN</b>		
EAIV	Denuncias	Órdenes de Protección
Área Tafalla	26	16
Área Estella	34	26
Área Tudela	83	68
Área Comarca y Norte	51	27
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>137</b>
<b>Media</b>	<b>40,17%</b>	<b>70,62%</b>

*Tabla 8. Denuncias y Órdenes de Protección*

## 2. INTERVENCIONES CON HIJOS E HIJAS 2023

### 2.1. . EDAD Y SEXO

Las y los descendientes menores de edad de las mujeres atendidas han sido 80. El impacto de la violencia de género implica daños a edades muy tempranas, aunque mayoritariamente la atención se centra en la etapa 10-12 años.

<b>MENORES ATENDIDOS POR SEXO, EDAD Y ÁREA (%)</b>					
EAIV	Hijas Menores	Hijos Menores	Hijas Mayores	Hijos Mayores	TOTAL
Área Tafalla	10	8	1	0	19
Área Estella	5	9	1	1	16
Área Tudela	9	9	0	1	19
Área Comarca y Norte	17	9	0	0	26
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>80</b>

*Tabla 9. Menores atendidos por sexo, edad y área*

### 2.2. TIPO DE VIOLENCIA

En cuanto al tipo de violencia sufrido por estos/as menores, es notable el impacto vivenciado por la violencia directa en más del 70% de las y los menores. Diversos estudios indican que esta realidad conlleva daños en menores a corto, medio y largo plazo, debiendo iniciar el tratamiento lo antes posible. Por otro lado, el impacto de la violencia vivida en estos/as menores supone la existencia de áreas afectadas que inciden negativamente en su interacción social, vivencia personal y entendimiento de su realidad, emociones y rol.





- **Problemas conductuales** los relacionados con: llamadas de atención, ambivalencia con la madre, no aplicación de límites y normas, tendencia al aislamiento.
- **Problemas afectivos:** estrés y miedo, rabia, culpa y vergüenza, llanto y tristeza, insomnio y pesadillas, hipervigilancia, miedo a la separación, conflicto de lealtades.
- **Problemas sociales:** rechazo social, dificultad de relación y con relación de iguales, dificultad de crear y mantener límites cercanos, aislamiento y soledad.
- **Problemas educativos:** dificultades de aprendizaje y concentración.

Unas cuestiones que generan un tratamiento a largo plazo con consecuencias previsiblemente negativas. A corto plazo las dificultades de relación, falta de rendimiento académico y demás problemas derivados contribuyen al aislamiento y soledad de estos/as menores con el consiguiente daño. Los problemas afectivos y conductuales son los más referidos.

### 3. CASOS FINALIZADOS

#### 3.1. RESULTADOS

Se ha finalizado la intervención en 2023 con 556 mujeres adultas y 18 menores, cumpliendo objetivos en el 46,94% de los casos.

NÚMERO DE CASOS FINALIZADOS POR ÁREA						
EAIV	Cumplimiento Objetivos	Derivación a otro recurso	Traslado a otra C.A.	Abandono voluntario	Incumplimiento reiterado	Momento vital inadecuado
Área Tafalla	31	7	1	0	2	24
Área Estella	63	2	6	5	9	10
Área Tudela	74	10	8	28	28	5
Área Comarca y Norte	93	12	9	54	52	23
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>87</b>	<b>91</b>	<b>62</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>46,94%</b>	<b>5,58%</b>	<b>4,32%</b>	<b>15,65%</b>	<b>16,37%</b>	<b>11,15%</b>

Tabla 10. Número de casos finalizados por área

Un elemento significativo es el abandono voluntario en las zonas de Comarca y Norte, y Tudela, o los incumplimientos reiterados, elementos escasamente presentes en las demás



áreas. Es necesario cotejar las intervenciones y valorar aspectos de acción profesional, así como factores contextuales que incidan en esta casuística.

La valoración de las mujeres atendidas se encuentra por encima del 80% como positiva (trato, información, intimidad, perfil profesional, recomendación, calidad y atención)

#### 4. FASES DEL PROCESO Y ATENCIÓN POR PERFILES PROFESIONALES

La intervención de EAIV está sustentada por tres perfiles profesionales: Trabajo Social (primera atención), Psicología y Educación Social. La intervención varía de acuerdo a las necesidades y requerimientos de las mujeres atendidas. En ese sentido, el porcentaje de intervención se adecúa a cada realidad, siendo la Trabajadora Social y Coordinadora (en dos de los equipos es una figura única en TS) quien atiende a todas las mujeres en primera instancia.

ATENCIÓN POR PERFILES PROFESIONALES POR ÁREA				
EAIV	Atención Social	Atención Psicológica	Atención Educativa	Atención Jurídica
Área Tafalla	73	54	33	17
Área Estella	95	64	73	46
Área Tudela	143	97	107	94
Área Comarca y Norte	243	215	124	33
<b>Total</b>	<b>554</b>	<b>430</b>	<b>337</b>	<b>190</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100%</b>	<b>77,62%</b>	<b>60,83%</b>	<b>34,30%</b>

Tabla 11. Atención por perfiles profesionales por área

En relación a la atención psicológica, se observa una mayor tendencia a la activación de este perfil en el área de Comarca y Norte con respecto a otras áreas. Por contra, la activación del perfil educativo es menor que en otras áreas. El ajuste de procedimientos que se orienten a la eficacia y eficiencia, así como a la uniformidad es un proceso todavía en construcción. En ambos perfiles, el alcance de objetivos supera, como media, el 70% de las mujeres participantes.

#### 5. INTERVENCIÓN GRUPAL

##### 5.1. GRUPO TERAPÉUTICO Y EDUCATIVO

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. Además, en el plano educativo, comporta beneficios compartir vivencias comunes y adquirir herramientas de abordaje entre iguales.

En total, en el Área de Tafalla se han atendido a 17 mujeres durante 40 horas en, en el Área de Estella se han atendido a 14 mujeres durante 18 horas, en el Área de Tudela se han atendido a 16 mujeres durante 15 horas y en el Área de Comarca y Norte se han atendido a 37 mujeres durante 48 horas. Lo que implica una atención grupal de 84 mujeres y una dedicación de 121 horas.

GRUPOS POR ÁREA			
EAIV	Psicológico	Educativo	Psicoeducativo
<b>Área Tafalla</b>			
Nº Grupos	2		
Nº Sesiones	16		
Nº Horas	40		
Nº Mujeres	17		
<b>Área Estella</b>			
Nº Grupos	1		
Nº Sesiones	12		
Nº Horas	18		
Nº Mujeres	14		
<b>Área Tudela</b>			
Nº Grupos			1
Nº Sesiones			10
Nº Horas			15
Nº Mujeres			16
<b>Área Comarca y Norte</b>			
Nº Grupos	1	4	
Nº Sesiones	10	14	
Nº Horas	20	28	
Nº Mujeres	20	17	

Tabla 11. Atención por perfiles profesionales por área



El desarrollo de grupos es una herramienta beneficiosa para las mujeres atendidas, porque promueve interacción social y apoyo mutuo, a la par que proporciona elementos de desarrollo personal y autonomía. Actualmente está en proceso de desarrollo en todos los equipos.

En el caso de grupos relacionados con la toma de conciencia, la autoestima y la red de apoyo, las encuestas de satisfacción y el análisis de herramientas de medida utilizadas, revelan que un 47,06% adquiere conciencia de la violencia de género, un 64,70% mejora la autoestima y un 70,59% genera redes de apoyo.

Por otro lado, el nivel de satisfacción de las mujeres participantes se encuentra por encima del 88% en los grupos realizados. Es importante destacar la red de apoyo creada tras la finalización del grupo por las mujeres que han participado en el mismo. Dicha red de protección ha generado espacios de ocio entre ellas, de sostén emocional y de mentoría informal de otras mujeres que están inmersas en procesos de violencia con nula conciencia de la misma.

## 6. ACTUACIÓN COMUNITARIA

En 2023 se han realizado presentaciones, participación en grupos establecidos, jornadas y actuaciones diversas como 8M y 25N por parte de los EAIV. Se han realizado, de acuerdo a cada equipo:

- **EAIV Comarca y Norte:** 13 sesiones de presentación y asesoramiento en colegios, asociaciones, redes, centros de salud, institutos e instituciones.
- **EAIV Estella:** 14 sesiones de presentación y asesoramiento en asociaciones, mancomunidades e institutos. En el Instituto se valora por el alumnado de 3º de ESO el 66.6% de interés y utilidad, y en 4º de ESO el 74% valoran interés y utilidad. En ambos casos por encima del 83% la valoración general del taller es positiva.
- **EAIV Tafalla:** 29 sesiones de presentación y asesoramiento en SSB, asociaciones, centros de salud e institutos.
- **EAIV Tudela:** 22 sesiones de presentación y asesoramiento en IES, asociaciones y profesional técnico diverso, además de espacios comunitarios (clubs de jubilados, farmacias y peluquerías).

En total, se han sumado 78 sesiones de presentación y asesoramiento en lugares diversos. Cabe destacar el volumen de EAIV Tafalla, teniendo en cuenta que es el equipo con menos



recursos profesionales, así como la diversidad de ámbitos en EAIV Tudela y la medición de impacto de EAIV Estella. Elementos a desarrollar en el resto de áreas.

## 7 MOVILIDAD PROFESIONAL

La intervención en áreas geográficas amplias requiere el desplazamiento como vía de interacción con aquellas mujeres que por diversos motivos no pueden desplazarse a la sede del Centro de Servicios Sociales. En este sentido, la movilidad profesional y el tiempo destinado a ello supone una herramienta indispensable en la actividad cotidiana

MOVILIDAD POR PERFILES PROFESIONALES POR ÁREA (%)				
EAIV	Nº desplazamientos	Km.	Horas	Nº Mujeres
<b>Área Tafalla</b>				
TS	64	2781	60	27
ES	41	1793	33	13
PS	6	632	15	8
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>5208</b>	<b>108</b>	<b>48</b>
<b>Área Estella</b>				
TS	60	3351	73	33
ES	114	6940	127	27
PS	53	3237	64	11
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>13528</b>	<b>264</b>	<b>71</b>
<b>Área Tudela</b>				
TS	97	6833	210	70
ES	47	2806	124	33
PS	57	3821	159	53
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>13460</b>	<b>493</b>	<b>156</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>				
<b>Norte</b>				
TS	74	4272	117	43
ES	68	3846	80	24
PS	39	2563	79	26
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>10681</b>	<b>276</b>	<b>93</b>
<b>Total</b>	<b>720</b>	<b>42877</b>	<b>1141</b>	<b>368</b>

Tabla 12. Movilidad por perfiles profesionales por área

Los desplazamientos están relacionados con la necesidad de atender a las mujeres fuera del contexto del centro y los kilometrajes en relación a la cercanía o lejanía de la localidad de atención. En este sentido, Comarca y Norte aúna un amplio perfil de mujeres residentes en la comarca de Pamplona, por lo que sus desplazamientos, si bien son más lejanos cuando se producen, son más reducidos que en otras áreas que conllevan distancias más continuadas. Es Tudela el área que mayor incidencia de desplazamientos, horas de intervención y número de mujeres atiende con esta premisa. El abordaje de la intervención requiere el uso de tiempo y movilidad considerables para poder acercarse a todas las mujeres.

## CONCLUSIONES

En términos generales y como conclusión, se pueden establecer varias cuestiones:

1. Los EAIV atienden un número creciente de mujeres y menores en contexto que, de manera general padecen una violencia psicológica y física en mayor medida (43,12%).
2. Los impactos de la intervención favorecen la mejora de la situación en el empoderamiento de las mujeres que consiguen finalizar su proceso (46,94%).
3. La edad media de las mujeres es predominante en el rango 30-49 años (50,31%), existiendo una invisibilización de la violencia de género en edades jóvenes (<18 años) y mayores (>65 años) (7,25%).
4. El acceso directo es un factor positivo (30,08%) pero es necesario insistir en la capacidad profesional para la detección y derivación.
5. Los y las menores atendidas presentan problemas conductuales y afectivos primordialmente, suponiendo un claro y elevado perjuicio en su desarrollo personal (>70% en ambos sexos).
6. Las mujeres, en el proceso de atención, interponen denuncias (40,17%) y órdenes de protección (70,62%), lo que redundará en una mayor conciencia y abordaje del problema que padecen.
7. Las intervenciones grupales favorecen la cohesión, el apoyo social y el empoderamiento en la salida de las mujeres del círculo de la violencia. Las propias afectadas lo valoran positivamente (> 88%).
8. El terreno comunitario es un eje fundamental en el proceso de empoderamiento de las mujeres y un soporte necesario en la actuación de los EAIV (78 sesiones en múltiples ámbitos), visibilizando y reconociendo la labor de estos equipos.
9. La atención a las mujeres implica desplazamientos a su lugar de residencia (720) para fomentar la atención de proximidad y llegar a todas ellas.

# ANEXO XXV



INFORME QUINQUENAL DE LOS EQUIPOS DE INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL GESTIONADOS  
POR FUNDACIÓN GIZAIN (ÁREAS TAFALLA, TUDELA, ESTELLA Y COMARCA Y NORTE)

# EQUIPOS DE INCORPORACIÓN SOCIOLABORAL (EISOL'es)

---

Área de servicios sociales de Tafalla, Tudela, Estella y  
Comarca y Norte

**Informe Quinquenal 2019-2023**

**20/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias de los Equipos de Incorporación Sociolaboral de las Áreas de Tafalla, Tudela, Estella Y Comarca y Norte durante el quinquenio 2019-2023. Equipos gestionados por la Fundación Gizain.





## Índice

PRESENTACIÓN .....	2
1. DERIVACIONES.....	5
1.1. Demanda recibida .....	5
1.2. Características sociodemográficas .....	7
3. RESULTADOS.....	24
4. OTRAS ACTIVIDADES.....	35
4.1. Formación para el empleo .....	35
4.2. Intermediación laboral .....	37
4.3. Actividades grupales.....	39
4.4. Empresas de Inserción Socio laboral (EIS) .....	41
5. ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL.....	44
6. REDES DE COLABORACIÓN .....	46
CONCLUSIONES.....	46

## PRESENTACIÓN

Los Equipos de Incorporación Sociolaboral se iniciaron en 2006 en el área de Estella, continuando su posterior implementación en el territorio navarro hasta configurar actualmente cuatro 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 (2018-2021), 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 2023 por EISOL Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte, 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.

La finalidad de EISOL se vincula directamente a algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**: 1. Fin de la pobreza, 4. Educación de calidad, 8. Trabajo decente y 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter laboral se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: personas viviendo en familias con baja intensidad en el empleo, ingreso disponible bruto, aprendizaje permanente, personas de 15 a 29 años que no trabajan ni estudian, brecha de empleo de género, tasa de desempleo de larga duración.

*Cabe señalar que la incorporación a Fundación Gizain de los EISOL ha sido paulatina, por lo que no es hasta 2023 cuando todos los equipos se encuentran gestionados por Fundación Gizain. No obstante, se señalan aquí datos evolutivos procedentes de las memorias obtenidas del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.*



## 1. DERIVACIONES

### 1.1. Demanda recibida

Los Servicios Sociales de Base del área de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte derivaron en el periodo 2019-2023 a **2.332 personas**.

<b>DERIVACIONES POR ÁREA 2019-2023</b>					
<b>EISOL</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Área Tafalla	89	89	100	74	91
Área Estella	73	58	106	115	114
Área Tudela	103	67	103	83	89
Área Comarca y Norte	181	192	208	181	216
<b>Total</b>	<b>446</b>	<b>406</b>	<b>517</b>	<b>453</b>	<b>510</b>

*Tabla 1. Derivaciones por área 2019-2023*

De acuerdo a los datos obtenidos y tras el periodo COVID-19 del año 2020, se puede observar un repunte de derivaciones que se sostiene en los años posteriores. La evolución de acuerdo a las distintas áreas es similar en cada una de ellas, sin variaciones significativas. Lo que indica una estabilización de los equipos a lo largo del tiempo. La mayor diferencia se produce entre el año 2022 y 2023 en Comarca y Norte, que pasa a Fundación Gizain el 28 de febrero de 2023 (gráfico 1).

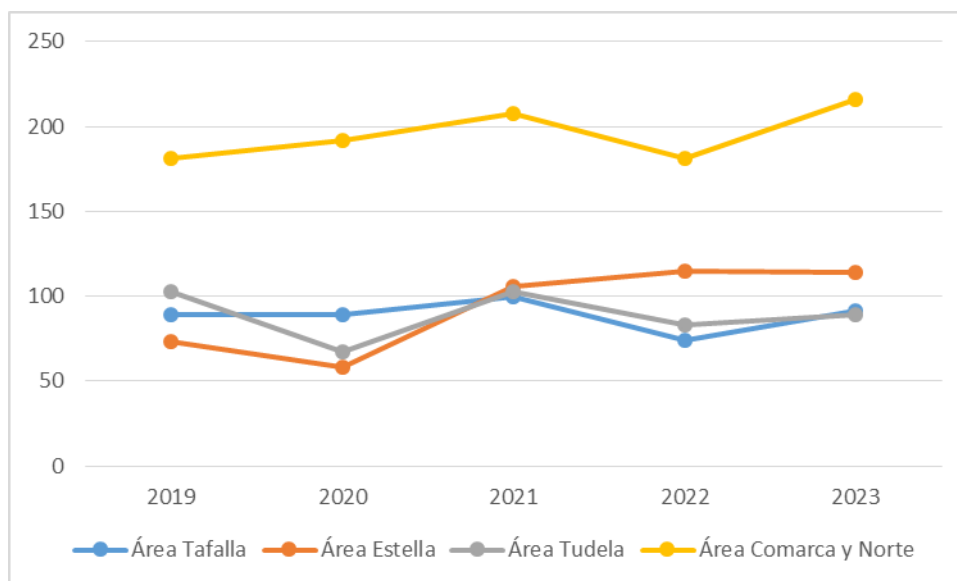


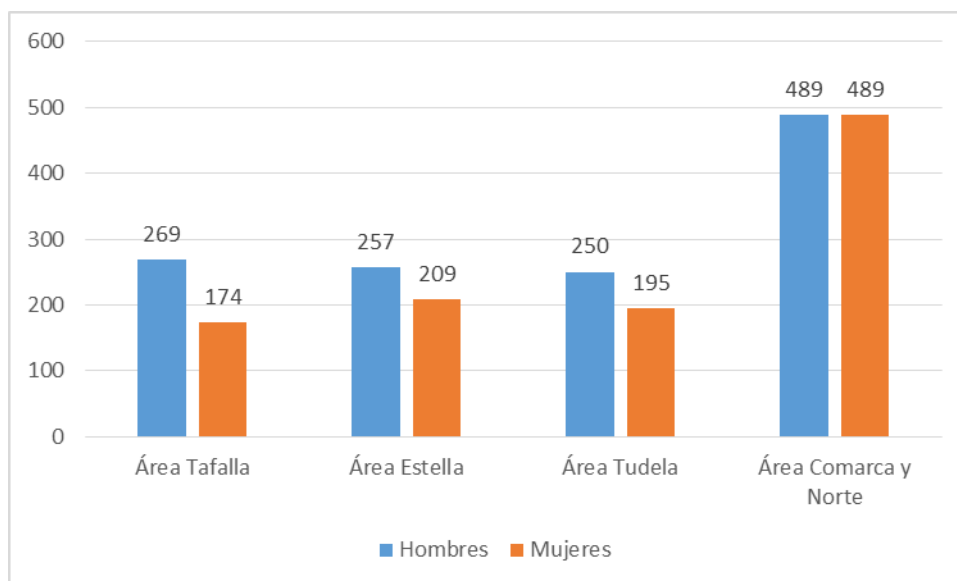
Gráfico 1. Derivaciones a los diferentes EISOL de cada área de 2019 a 2023

En cuanto al número de hombres y mujeres, durante el año de pandemia y siguiente se observó una tendencia a la derivación de hombres con respecto a mujeres en torno al 60% frente al 40%, no obstante, se ha equilibrado mayoritariamente a porcentajes de mayor igualdad. En anteriores crisis económicas, la tendencia a priorizar a hombres frente a mujeres revela un sesgo de género. En términos generales y como se puede observar en la tabla 2, el porcentaje en este periodo de tiempo (2019-2023) es de **54,24%** de hombres frente a **45,76%** de mujeres.

#### DERIVACIONES POR ÁREA EN CONJUNTO POR SEXO 2019-2023

EISOL	Hombres	Mujeres	Total
Área Tafalla	269	174	<b>443</b>
Área Estella	257	209	<b>466</b>
Área Tudela	250	195	<b>445</b>
Área Comarca y Norte	489	489	<b>978</b>
<b>Total</b>	<b>1265</b>	<b>1067</b>	<b>2332</b>

Tabla 2. Derivaciones por área en conjunto por sexo 2019-2023



*Gráfico 2. Número de hombres y mujeres derivadas a los diferentes EISOL de cada área de 2019 a 2023*

Las diferencias poblacionales no son un factor que distribuya equitativamente las derivaciones. En ese sentido la segunda área de mayor población (Tudela) no es la que más personas atiende después de Comarca y Norte, de hecho, es la última en volumen de atención aún siendo considerablemente mayor en población que Estella y Tafalla. Por lo que las consideraciones sobre volumen de personal y ratios no están circunscritas al número poblacional.

## **1.2. Características sociodemográficas**

Las personas que han participado en los EISOL durante el periodo 2019-2023 presentan, al inicio de la intervención, características diferenciales respecto al total de la población navarra. Este hecho explica parte de sus dificultades para su incorporación social y al mercado de trabajo:



### CARACTERÍSTICAS PREDOMINANTES POR ÁREAS 2019-2023 (%)

EISOL	Hogares monoparentales	Ingresos IMV/RG	Sin estudios	Problemática social
<b>Área Tafalla</b>				
2019	10,44	63,43	72,39	94,78
2020	14,08	66,20	73,24	66,2
2021	12,08	71,74	71,14	72,48
2022	31,81	60	69,29	79,26
2023	27,02	55	70	86,5
<b>Media</b>	<b>19,09</b>	<b>63,15</b>	<b>71,21</b>	<b>79,84</b>
<b>Área Estella</b>				
2019	14,7	73,3	72	72
2020	17,8	60,7	69,8	71,6
2021	12,5	69,6	75	79
2022	24,14	62,14	69,29	78,6
2023	23,53	49,37	60,76	35,29
<b>Media</b>	<b>18,53</b>	<b>63,02</b>	<b>69,37</b>	<b>67,30</b>
<b>Área Tudela</b>				
2019	39,3	67,1	77,2	72
2020	17,5	70,2	80,7	72
2021	24	61,2	79,1	70,1
2022	29,6	67	77,6	69,85
2023	30,3	67,7	69,6	71,6
<b>Media</b>	<b>28,14</b>	<b>66,64</b>	<b>76,84</b>	<b>71,11</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>				
2019	10	54,96	64,12	61,07
2020	14,81	48,77	58,64	67,29
2021	13,66	64,60	61,39	51,55
2022	12,50	49,16	51,66	72,5
2023	11,18	73	61,84	73,2
<b>Media</b>	<b>12,43</b>	<b>58,10</b>	<b>55,85</b>	<b>65,12</b>
<b>Media</b>	<b>19,55</b>	<b>62,73</b>	<b>68,32</b>	<b>70,84</b>

Tabla 3. Características predominantes por áreas 2019-2023

Las variaciones de acuerdo a cada área y su evolución durante este quinquenio son mínimas si se observan por separado.



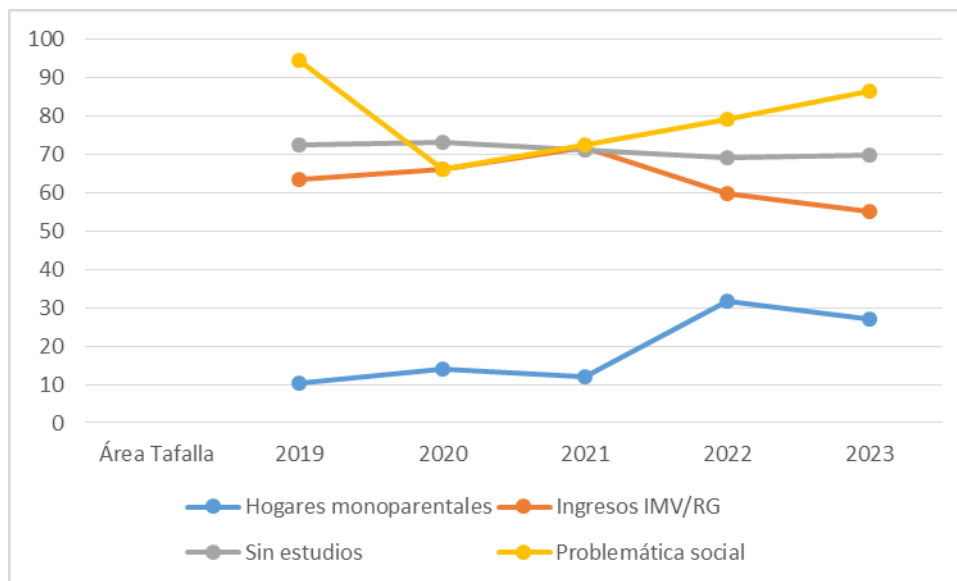


Gráfico 3. Características predominantes de población atendida por EISOL Tafalla de 2019 a 2023

En el área de Tafalla se mantiene invariable la población sin estudios mayoritaria, y ligeras modificaciones en el caso de la problemática social que cae en 2020 (pandemia) para volver a subir, así como las personas receptoras de RG. Los hogares monoparentales sufren un incremento tras la pandemia y se mantienen como un elemento principal de atención.

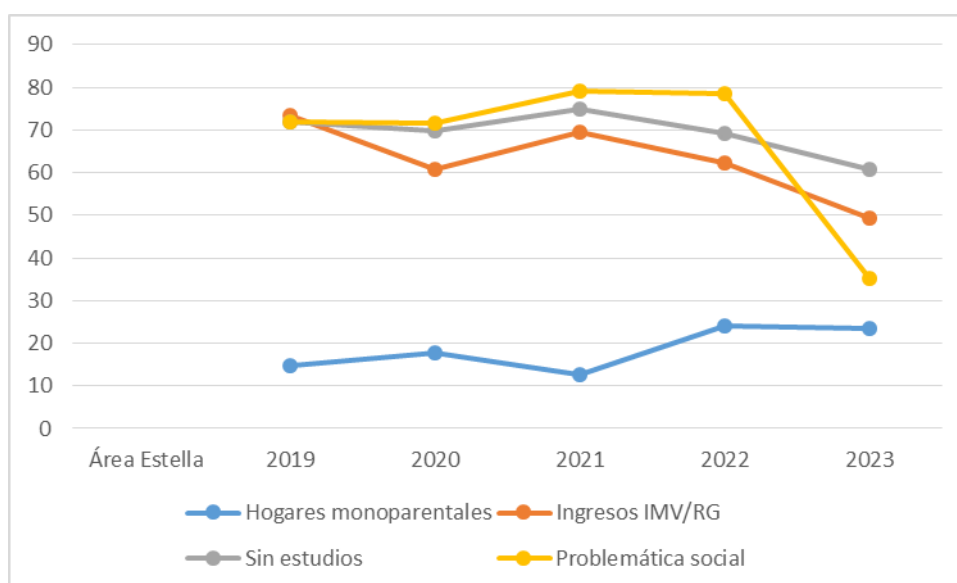
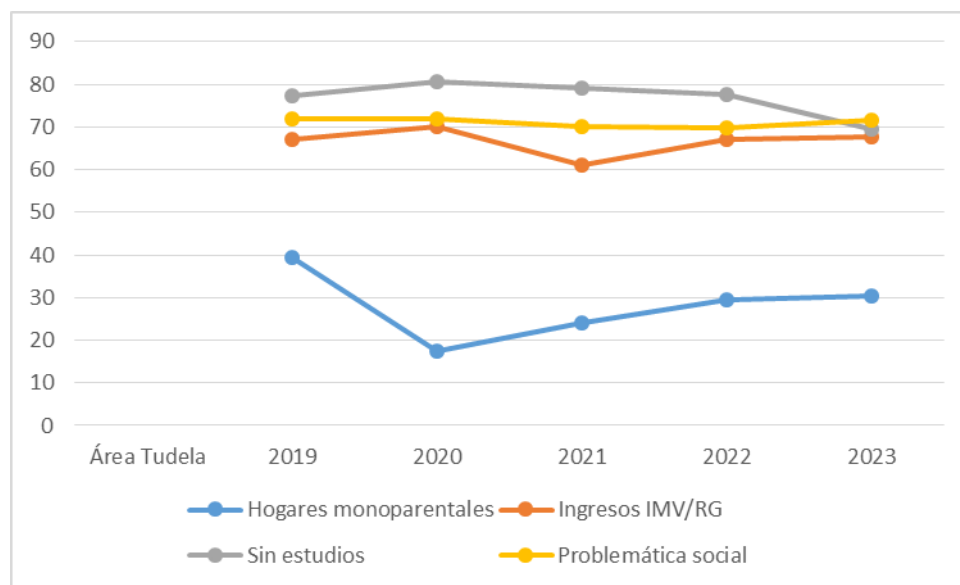


Gráfico 4. Características predominantes de población atendida por EISOL Estella de 2019 a 2023

En el área de Estella se mantienen invariables los datos señalados hasta el año 2021, con una caída de la problemática social entre el año 2022 y 2023 muy acusada. Siendo otras cuestiones como el cobro de RG/IMV y la escasez de estudios, elementos de reducción en el último año. Esto puede deberse a la implementación de programas como la zonificación y GISAP que trabajan de manera más integral entre EISOL y SSB. Por el contrario, los hogares monoparentales muestran un ligero ascenso.



*Gráfico 5. Características predominantes de población atendida por EISOL Tudela de 2019 a 2023*

En el caso de Tudela, la estabilidad es una constante, sin apenas variaciones, salvo el impacto de la pandemia en hogares monoparentales.

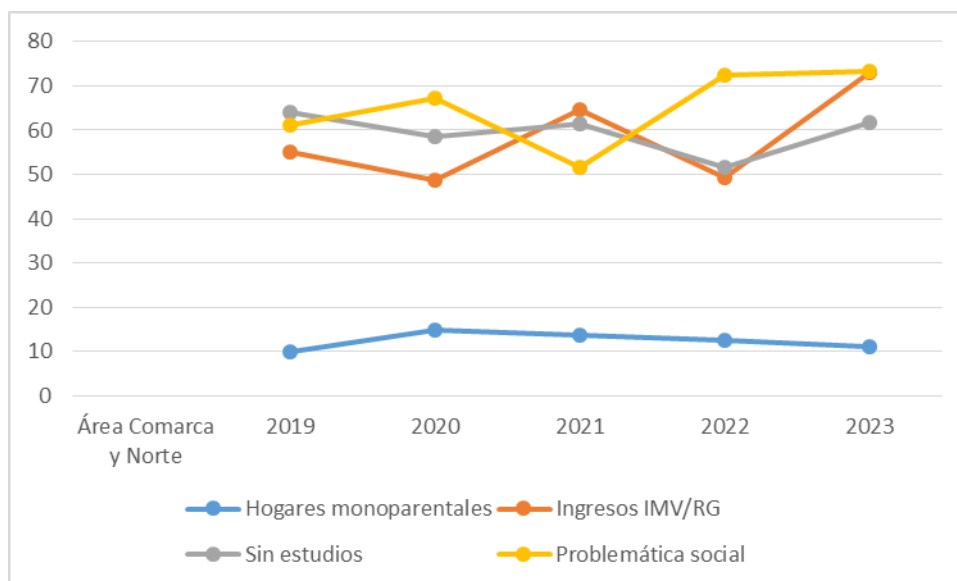


Gráfico 6. Características predominantes de población atendida por EISOL Comarca y Norte de 2019 a 2023

Finalmente, el caso de Comarca y Norte, muestra estabilidad en los hogares monoparentales, y un incremento en 2022 y 2023 de la atención a personas sin estudios, perceptoras de RG/IMV y con problemática social, un hecho que dificulta en mayor grado la intervención social y la consecución de objetivos.

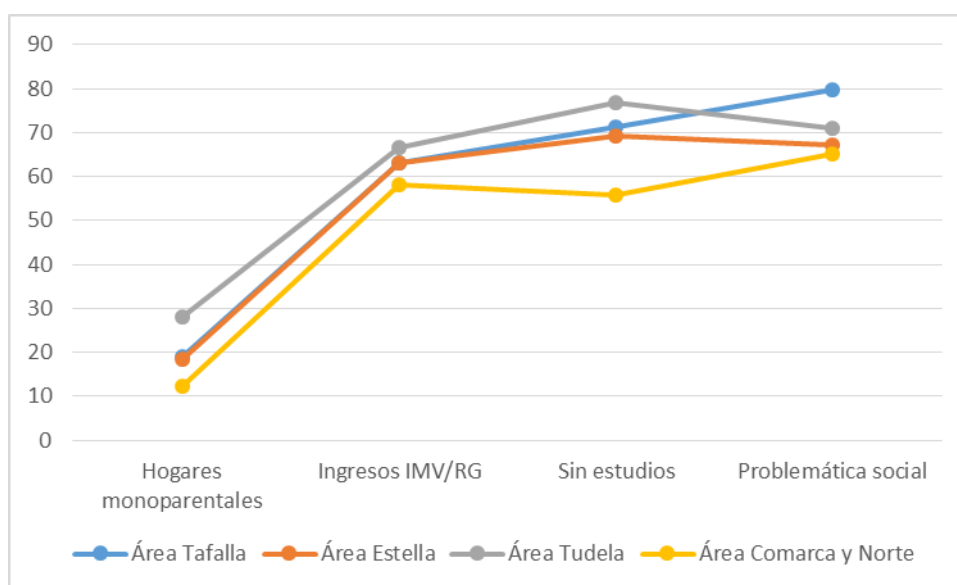


Gráfico 7. Características predominantes de población atendida por los EISOL de 2019 a 2023



La mayor parte de las personas atendidas se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión ligadas a ingresos prestacionales en todas las áreas. Así como presentan una falta de competencias académicas básicas. Por otro lado, la vivienda es un factor de precariedad. Estas condiciones muestran perfiles con escasas competencias, dependencia económica y ausencia de condiciones básicas de vida. Un tema ligado a los conflictos de pareja en los que subyace violencia de género. Dos elementos diferenciales son la existencia de hogares monoparentales que afecta a un tercio de las personas atendidas, mientras que las adicciones y Salud Mental son los principales elementos de la problemática social asociada.

Mayoritariamente, aunque tiende a la igualación, en todas las áreas se opta por la derivación de hombres frente a mujeres a pesar de considerar los hogares monoparentales como una realidad significativa. Los porcentajes son altamente similares en todas las áreas. Cabe señalar un incremento de hogares monoparentales en Tudela (28,14%) con respecto a las otras áreas, así como una mayor problemática social en Tafalla (79,84%) con respecto a otras áreas.

#### TRAMOS DE EDAD PREDOMINANTES POR ÁREA 2019-2023

EISOL	2019	2020	2021	2022	2023
Área Tafalla	18-24	35-44	35-44	25-34	35-44
Área Estella	35-44	25-34	45-54	35-54	25-44
Área Tudela	18-34	18-34	25-44	45-54	45-54
Área Comarca y Norte	25-34	35-44	45-54	35-44	35-54

*Tabla 4. Tramos de edad predominantes por área 2019-2023*

La diferencia predominante en tramos de edad implica que existan áreas como Tudela que en 2019 y 2020 actuó con población joven, al igual que Tafalla en 2019. Otras áreas se mantienen más estables con población de entre 35 a 44 años. Existe un incremento en Tudela de personas mayores de 45 años, existiendo una oscilación hacia extremos entre los años 2019 y 2020, y los años 2022 y 2023. Sin explicación plausible relacionada. Es



notable señalar que mayoritariamente se encuentran por encima de los 35 años, de lo que se infiere dificultades de acceso al empleo y problemas de conciliación por la crianza. Así como elementos de cronicidad estructural. Esto tiene connotaciones en el acceso al mercado laboral y adquisición de competencias, un hecho más complejo por edadismo en el caso de ellos y más difícil por maternidad en el de ellas.

<b>ORIGEN PREDOMINANTE POR ÁREA 2019-2023 (%)</b>					
<b>EISOL</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Área Tafalla	31,34	23,94	26,18	59,61	51,81
Área Estella	42,7	44,7	64,3	56,54	30,38
Área Tudela	36,7	45,6	20,9	57,15	42,15
Área Comarca y Norte	60,31	45,68	42,86	47,5	41
<b>Media</b>	<b>42,76</b>	<b>39,98</b>	<b>38,56</b>	<b>55,2</b>	<b>41,33</b>

*Tabla 5. Origen predominante por área de 2019 a 2023*

Existen diferencias en cada zona, marcadas por la población migrante y la priorización de las derivaciones. Después del origen nacional (43,57% de media periodo 2019-2023), la mayor parte de población atendida proviene de Magreb y en tercer lugar de Latinoamérica, aunque los porcentajes se difuminan. Es en el área de Tudela donde existe una mayor derivación de perfiles procedentes de Magreb, debido a los asentamientos mayoritarios de esta población en ese territorio. Por otro lado, la población de etnia gitana representa en todas las áreas entre un 18% y un 21% de la población autóctona atendida.

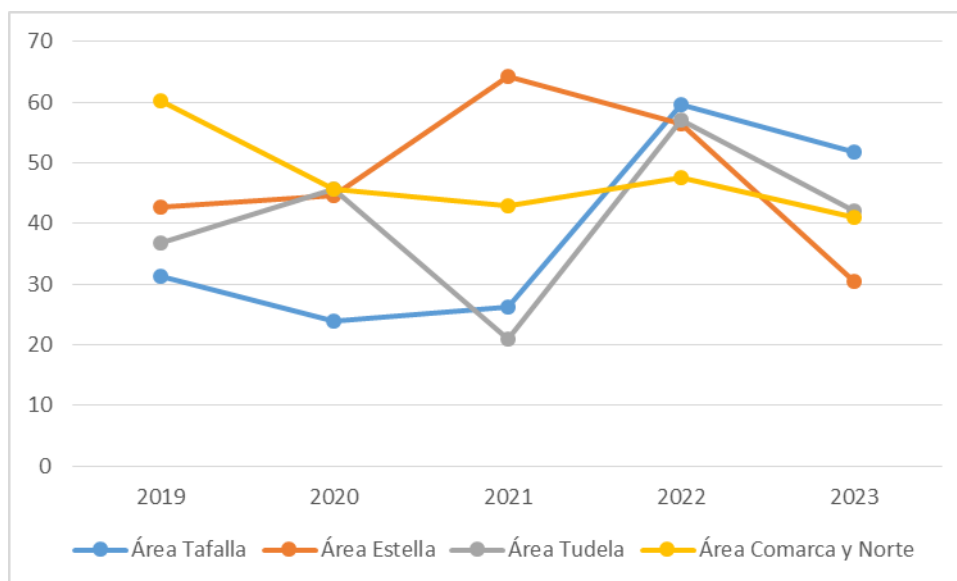


Gráfico 8. Origen predominante de población atendida por los EISOL de 2019 a 2023

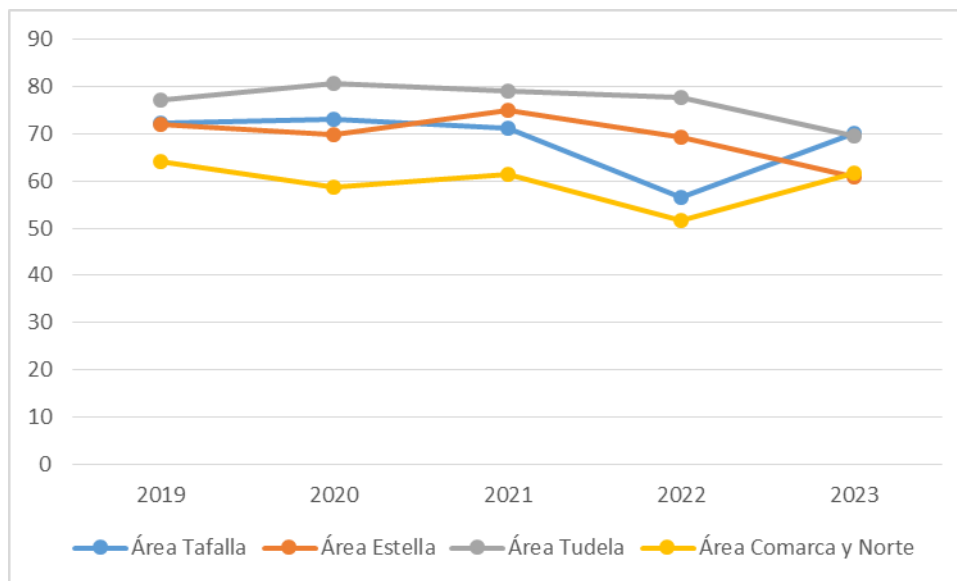
En el año 2021 se produce una quiebra de las personas atendidas de acuerdo a su origen. Mientras en el área de Estella aumentan, disminuyen en las otras áreas, para volver a remontar en 2022. Esta cuestión puede estar relacionada con la implementación de nuevas estructuras de interacción entre SSB y EISOL (GISAP se inicia en el área de Estella), zonificación y procesos conjuntos.

#### POBLACIÓN SIN ESTUDIOS POR ÁREA 2019-2023 (%)

EISOL	2019	2020	2021	2022	2023
Área Tafalla	72,39	73,24	71,14	58,12	70
Área Estella	72	69,8	75	69,29	60,85
Área Tudela	77,2	80,7	79,1	77,6	69,6
Área Comarca y Norte	64,12	58,64	61,39	51,66	61,84

Tabla 6. Población sin estudios por área de 2019 a 2023

La situación es similar en todos los EISOL, lo que indica una elevada dificultad para la formación y el desarrollo cultural y personal.



*Gráfico 9. Población sin estudios atendida por los EISOL de 2019 a 2023*

En cuanto a posibilidades de movilidad para el acceso al empleo (carné de conducir). Los porcentajes oscilan entre el 40% al 70% de acuerdo a diferentes áreas. Hay mayor volumen de personas con limitación de movilidad en las áreas de Tafalla, Estella y Tudela, y menor en Comarca y Norte (la mayor concentración de personas atendidas se encuentra en las zonas básicas de Comarca). Por otro lado, son las mujeres quienes menos opciones muestran, con una diferencia sustancial de un mínimo de 18 puntos porcentuales con respecto a los hombres. El desfase negativo hacia las mujeres dificulta aún más sus opciones laborales.



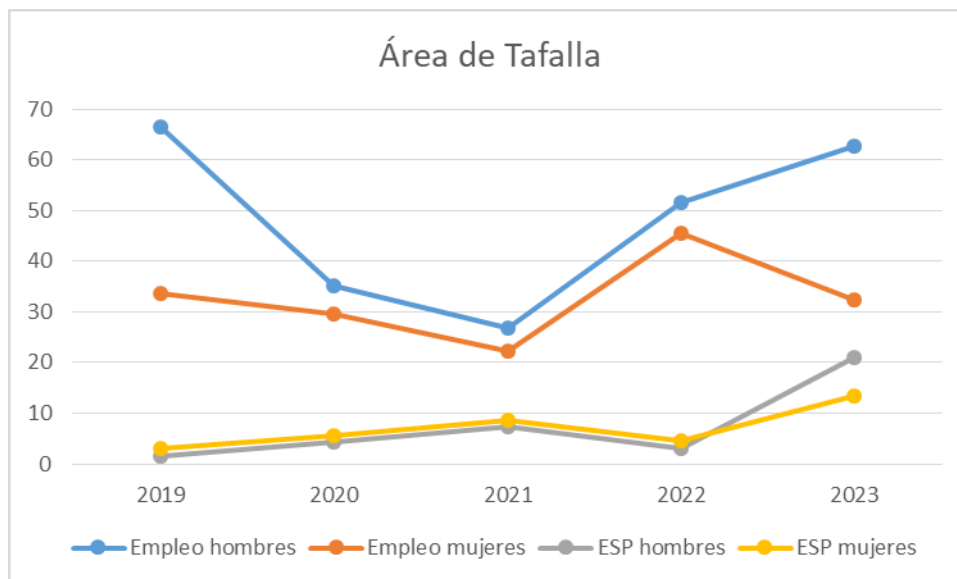
## ACCESO PREVIO EMPLEO Y ESP POR SEXO Y ÁREAS 2019-2023 (%)

EISOL	Empleo hombres	Empleo mujeres	ESP hombres	ESP mujeres
<b>Área Tafalla</b>				
2019	66,42	33,58	1,49	2,99
2020	35,21	29,58	4,23	5,63
2021	26,85	22,15	7,38	8,5
2022	51,51	45,45	3,03	4,54
2023	62,79	32,43	20,93	13,51
<b>Media</b>	<b>48,56</b>	<b>32,64</b>	<b>37,06</b>	<b>4,33</b>
<b>Área Estella</b>				
2019	21,8	16,2	9,3	21,8
2020	28,5	40	4,7	8,5
2021	18,9	26,3	13,5	5,3
2022	19,51	20,69	15,85	12,07
2023	31,11	26,47	28,89	32,35
<b>Media</b>	<b>17,74</b>	<b>25,93</b>	<b>14,45</b>	<b>16</b>
<b>Área Tudela</b>				
2019	6,87	13,74	2,29	2,29
2020	16,2	5	18,9	10
2021	37,1	40	18,7	25
2022	40	44,4	7,5	7,4
2023	30,5	12,1	2,8	5,9
<b>Media</b>	<b>26,13</b>	<b>23,05</b>	<b>10,04</b>	<b>10,12</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>				
2019	64,12	54,96	64,12	61,07
2020	6,79	21,60	3,09	6,17
2021	6,79	21,60	3,09	6,17
2022	4,16	10,83	4,20	3,36
2023	18,30	16,04	4,61	6,58
<b>Media</b>	<b>20,03</b>	<b>25</b>	<b>15,82</b>	<b>16,67</b>
<b>Media</b>	<b>28,11</b>	<b>26,65</b>	<b>19,34</b>	<b>11,78</b>

Tabla 7. Acceso previo al empleo y ESP por sexo y áreas predominantes 2019-2023

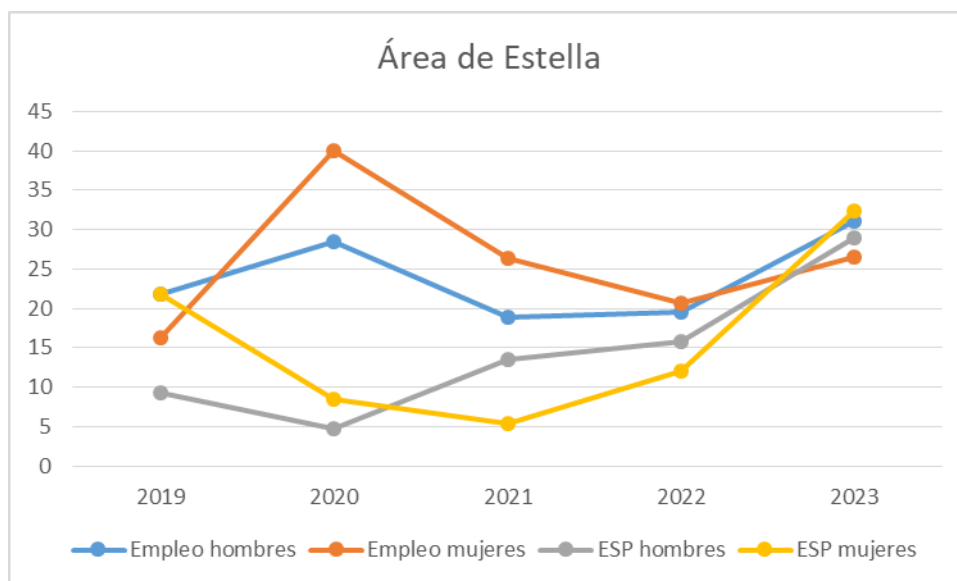
Las variaciones con respecto a las diferentes áreas, observadas en conjunto muestran diferencias en años y zonas.





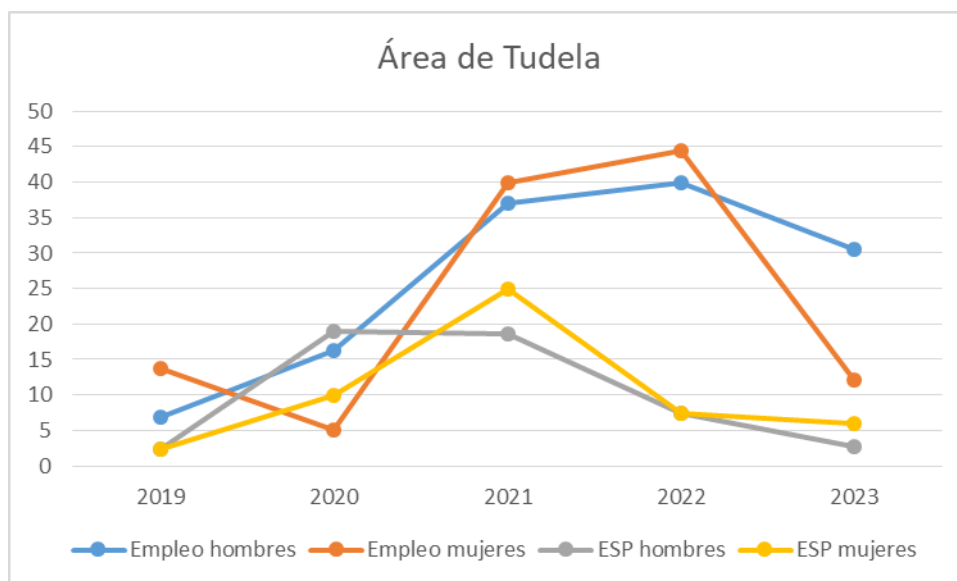
*Gráfico 10. Acceso previo al empleo y ESP de población atendida por EISOL Tafalla de 2019 a 2023*

En el área de Tafalla la experiencia laboral de hombres y mujeres en el mercado laboral anterior a la participación en EISOL muestra una caída en 2020 y 2021 relacionada con la pandemia, con un posterior aumento hacia situaciones similares pre-pandémicas. No obstante, hay una diferencia clara en relación a hombres y mujeres, observando la brecha de género en el ámbito laboral que se acusa entre el año 2022 y 2023. Correlaciona con el mayor incremento de hogares monoparentales que está liderado por mujeres, así como el aumento de los conflictos familiares en situaciones de separación y violencia de género. En el caso de Empleo Social Protegido, aumenta en ambos perfiles en el año 2022 y 2023, posiblemente relacionado con interacciones entre EISOL y SSB marcadas por el nuevo modelo de zonificación y GISAP que promueve interacciones de mayor intensidad y cooperación con los casos. El ingreso de EISOL en el uso del SIDIS y el manejo de la herramienta de Co-diagnóstico compartida puede ser un factor de mayor clarificación de las necesidades y procesos personales de las personas atendidas.



*Gráfico 11. Acceso previo al empleo y ESP de población atendida por EISOL Estella de 2019 a 2023*

En el caso del área de Estella, existe una correlación inversa en el año 2020 en el caso de hombres y mujeres con respecto al acceso al empleo normalizado y la participación en ESP. Como es lógico, un mayor aumento de acceso al empleo previo a la entrada en EISOL se relaciona con un detrimento de la participación en ESP. En este caso, el año marcado por la pandemia, indica que se han asumido casos coyunturales que acceden al sistema tras procesos laborales de mayor normalidad. No obstante, una vez superado este año, todas las líneas y tendencias en género y tipología se aúnan y crecen. Está relacionado con el retorno a una población estructural y a realidades ordinarias, así como a los nuevos procesos de interacción que permiten orientar procedimientos de mayor impacto individual. Se aúna potenciar el acceso al empleo con el apoyo a través de ESP cuando es necesario. También coincide con la caída de la problemática social con respecto a años anteriores y que conlleva una mayor posibilidad de trabajo individualizado con mayores opciones de éxito.



*Gráfico 21. Acceso previo al empleo y ESP de población atendida por EISOL Tudela de 2019 a 2023*

En el área de Tudela las oscilaciones están relacionadas con los años pos-pandémicos sin reestablecer situaciones iniciales. Las mujeres y hombres con respecto al empleo despuntan tras el momento pos-pandémico para volver a caer en 2023 en el caso de las mujeres, con una gran diferencia con respecto a los hombres. Nuevamente la brecha de género es notoria. En cuanto a ESP la relación es muy similar entre géneros. En 2021 existe un repunte de ESP y Empleo normalizado al unísono, mientras que posteriormente se establecen diferencias más coherentes con lo que implica que un aumento de acceso al empleo normalizado se relacione con una disminución lógica del ESP. Una cuestión que puede impactar en los datos de 2021 está relacionada con una caída de la población autóctona en la intervención y un aumento de población extranjera (principalmente de origen Magrebí) con un acceso mayoritario a empleos agrarios. En ese mismo año, la media de población es inferior a otros años (25-34 años) lo que puede favorecer disponibilidad para el empleo con menor conciliación familiar o problemática añadida.

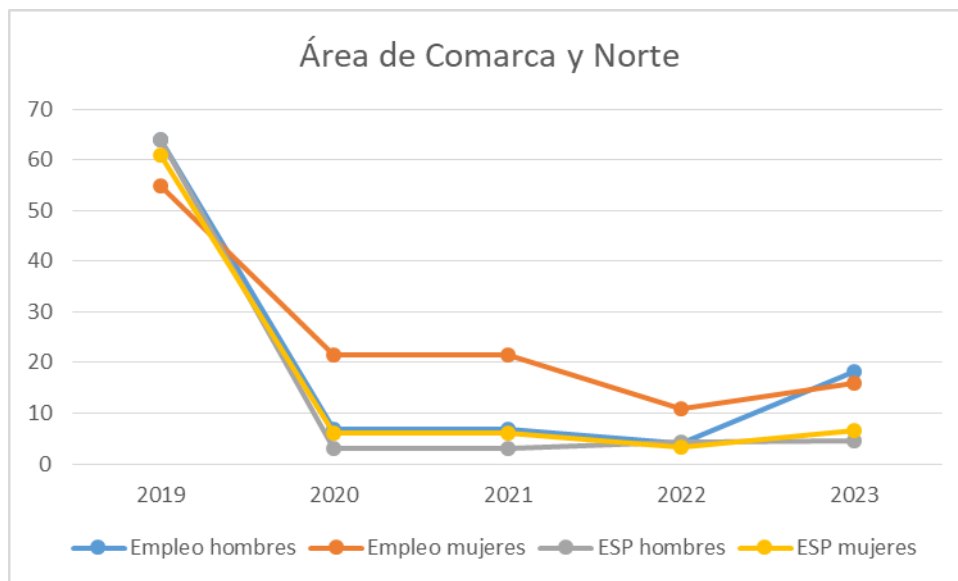


Gráfico 13. Acceso previo al empleo y ESP de población atendida por EISOL Comarca y Norte de 2019 a 2023

En Comarca y Norte se observa un impacto que permanece tras la pandemia, relacionado con una caída brusca del acceso al empleo y ESP de hombres y mujeres. Siendo la zona con mayores recursos, es la que se ve más afectada. En este caso, las diferencias entre hombres y mujeres sólo se muestran importantes en el mayor acceso de ellas al mercado normalizado que sólo se equilibra, con respecto a ellos, en el último año analizado (2022-2023).

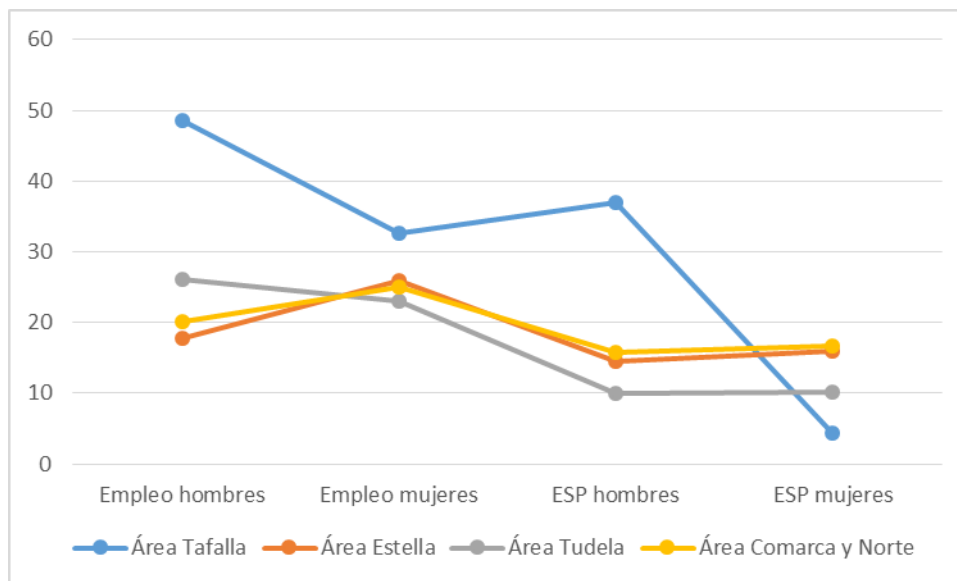


Gráfico 14. Acceso previo al empleo y ESP de población atendida por los EISOL de 2019 a 2023

Desde una perspectiva global de todas las áreas en el periodo de tiempo 2019-2023, se observa diferencia en el acceso al empleo y ESP con anterioridad a su participación en EISOL. Si bien en el análisis global, las semejanzas de todas las áreas son equiparables salvo en el caso de Comarca y Norte, en la práctica y análisis diferencial, cada área muestra planteamientos diferentes a pesar de las similitudes de perfil de intervención y circunstancias relacionadas. Puede deberse a las diferencias entre las perspectivas de los SSB en la intervención previa (sobre todo en cuestiones relacionadas con el acceso a ESP), a circunstancias del mercado laboral y/o a la emergencia de mayores posibilidades de empleo en unas áreas frente a otras. En cualquier caso, las vivencias previas en el mercado laboral normalizado favorecen las opciones posteriores de inserción socio laboral. Por otro lado, el trabajo conjunto en el desarrollo de proyectos de vida en itinerarios personalizados, contribuye a un uso del ESP como herramienta de promoción y desarrollo de habilidades previas al acceso a un mercado normalizado de empleo.



## 2. PERSONAS ATENDIDAS

Los EISOL de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte han atendido a un total de 3.137 personas en itinerarios individualizados (1.708 hombres y 1.429 mujeres) en el periodo 2019-2023 (54,45% hombres y 45,55% mujeres).

### PERSONAS ATENDIDAS POR SEXO Y ÁREAS 2019-2023

EISOL	Hombres	Mujeres	Total
<b>Área Tafalla</b>			
2019	89	45	134
2020	76	62	138
2021	64	36	100
2022	79	46	125
2023	81	60	141
<b>Total</b>	<b>389</b>	<b>249</b>	<b>638</b>
<b>Área Estella</b>			
2019	81	59	140
2020	54	62	116
2021	66	66	132
2022	82	59	141
2023	76	60	136
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>306</b>	<b>665</b>
<b>Área Tudela</b>			
2019	82	53	135
2020	72	43	115
2021	71	44	115
2022	67	53	120
2023	75	63	138
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>256</b>	<b>623</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>			
2019	125	96	221
2020	119	138	257
2021	138	152	290
2022	97	108	205
2023	114	124	238
<b>Total</b>	<b>593</b>	<b>618</b>	<b>1.211</b>
<b>Total</b>	<b>1.708</b>	<b>1.429</b>	<b>3.137</b>

Tabla 8. Personas atendidas por sexo y por área 2019-2023

Las diferencias anuales en cada área no son significativas, manteniendo cifras similares tanto entre los diferentes años como entre géneros.

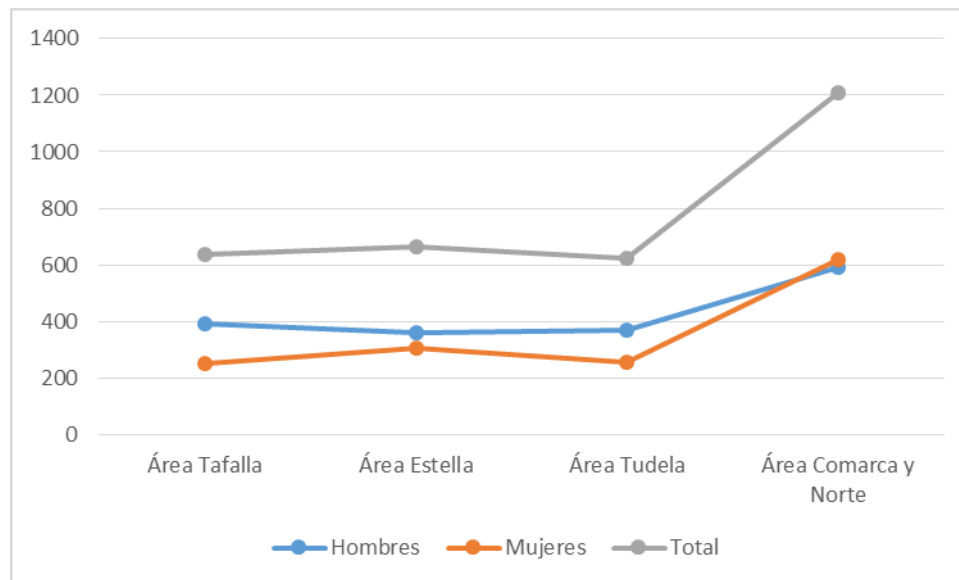


Gráfico 15. Personas atendidas por los EISOL por sexo y áreas de 2019 a 2023

En un análisis comparativo por áreas, se observa la similitud de todas ellas con el despunte de Comarca y Norte que es el área de mayor población e incidencia. En cualquier caso, las derivaciones dependen de los SSB y sus lógicas derivativas, por lo que la interacción con EISOL es un elemento clave en las relaciones e intervenciones compartidas.

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 exige incidir más en unas u otras dimensiones por lo que 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. RESULTADOS

En relación a los resultados obtenidos, la duración de las intervenciones en los EISOL es de una media de **10,66** meses y una dedicación media de **20** horas de intervención directa por caso. Lo que supone que los resultados obtenidos se alcanzan en menos de un año.





## RESULTADOS PREDOMINANTES POR SEXO Y ÁREAS 2019-2023 (%)

EISOL	Acceso Laboral Hombres	Acceso Laboral Mujeres	Acceso ESP Hombres	Acceso ESP Mujeres	Acciones Formativas Hombres	Acciones Formativas Mujeres
<b>Área Tafalla</b>						
2019	45,45	12,99	3,90	6,49	5,19	6,49
2020	21,54	15,38	4,62	9,23	6,15	9,23
2021	23,75	17,50	3,75	8,75	3,75	8,75
2022	65,90	44	15,90	12	25	40
2023	40,54	65	8,10	15	16,21	30
<b>Media</b>	<b>39,44</b>	<b>30,97</b>	<b>7,25</b>	<b>10,29</b>	<b>11,26</b>	<b>18,89</b>
<b>Área Estella</b>						
2019	50	39	8,3	9,6	16,2	20,8
2020	40	41,9	16,6	9	33	27,2
2021	54,5	34,2	21,2	15,8	24,2	15,8
2022	67,5	40	15,38	20	45	46,67
2023	60	42,86	20	22,86	37,14	34,28
<b>Media</b>	<b>54,4</b>	<b>39,59</b>	<b>16,28</b>	<b>15,45</b>	<b>31,11</b>	<b>28,95</b>
<b>Área Tudela</b>						
2019	50	48,3	10	24,1	27,5	13,8
2020	25,4	12,7	12,7	7,3	30,9	7,3
2021	46,2	24,1	2,6	17,2	25,6	31
2022	51,8	33,3	7,4	13,6	33,3	13,6
2023	70,7	32,2	9,7	19,3	29,3	16,1
<b>Media</b>	<b>48,82</b>	<b>30,12</b>	<b>8,48</b>	<b>16,3</b>	<b>29,32</b>	<b>16,36</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>						
2019	26,85	13,89	6,48	0,93	12,7	17,2
2020	18,59	17,76	5,61	8,41	6,54	2,80
2021	15,15	16,67	3,85	5,38	10,94	3,91
2022	16,37	18,2	3,15	4,25	10,25	4,6
2023	10,78	15,45	11,76	8,82	10,78	16,67
<b>Media</b>	<b>17,55</b>	<b>16,39</b>	<b>6,17</b>	<b>5,56</b>	<b>10,24</b>	<b>9,04</b>
<b>Media</b>	<b>40,05</b>	<b>29,27</b>	<b>9,54</b>	<b>11,9</b>	<b>20,48</b>	<b>18,31</b>

Tabla 9. Resultados acceso laboral, ESP y formación por sexo y área 2019-2023

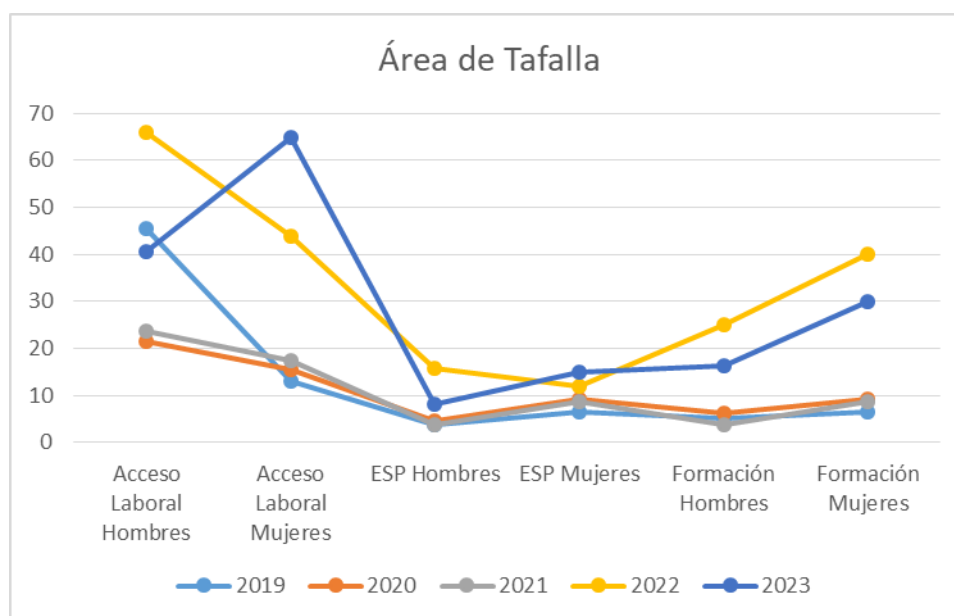


Gráfico 16. Resultados acceso laboral, ESP y formación por sexo en Tafalla en 2019-2023

En el área de Tafalla se observan situaciones similares entre los años 2019 a 2021 y entre sexos. Son los años 2022 y 2023 los que difieren con mayor alza en el acceso al mercado laboral (especialmente de las mujeres en 2023) y una caída del ESP de las mujeres en 2022. Este año se caracteriza por un aumento considerable de mejora en todos los ámbitos (gestión por parte de Fundación Gizain a partir de mayo de 2022), siendo 2023 un año más orientado a la tendencia anterior. En el ámbito de la formación, mejora particularmente en el caso de las mujeres, con mayor acceso a la misma y finalización de procesos formativos.

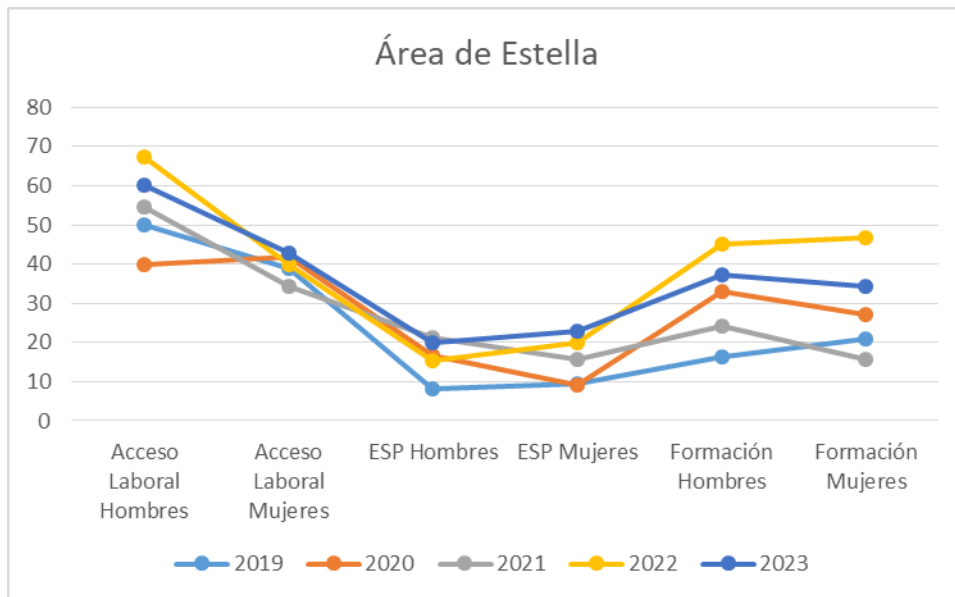


Gráfico 17. Resultados acceso laboral, ESP y formación por sexo en Estella en 2019-2023

En el área de Estella se observan tendencias de mayor uniformidad que en Tafalla, con un despunte del año 2022 en todos los terrenos salvo en relación al ESP de las mujeres y a su acceso al mercado alboral. Mayoritariamnete se observa el acceso al mercado laboral y la formación como elementos de mejora con mayor afluencia.

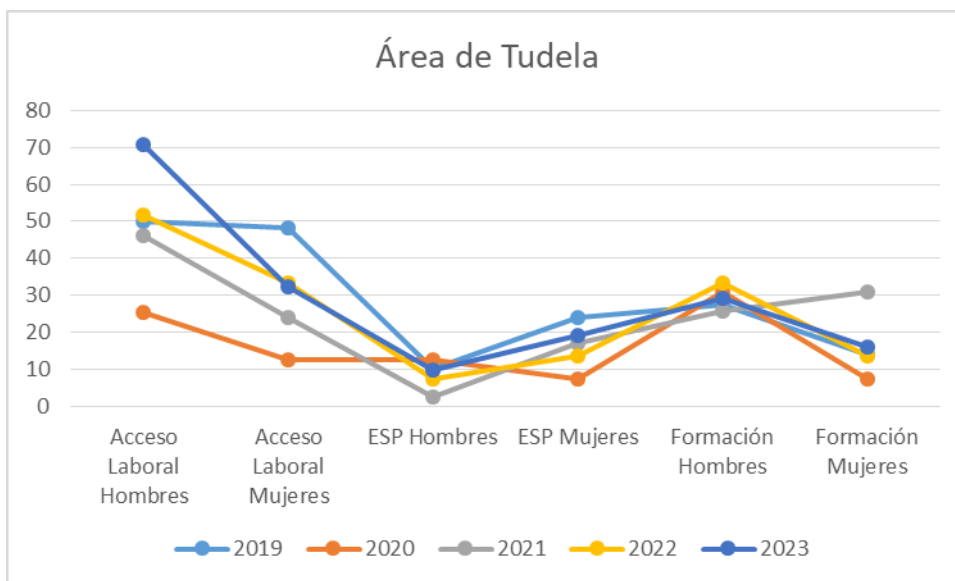
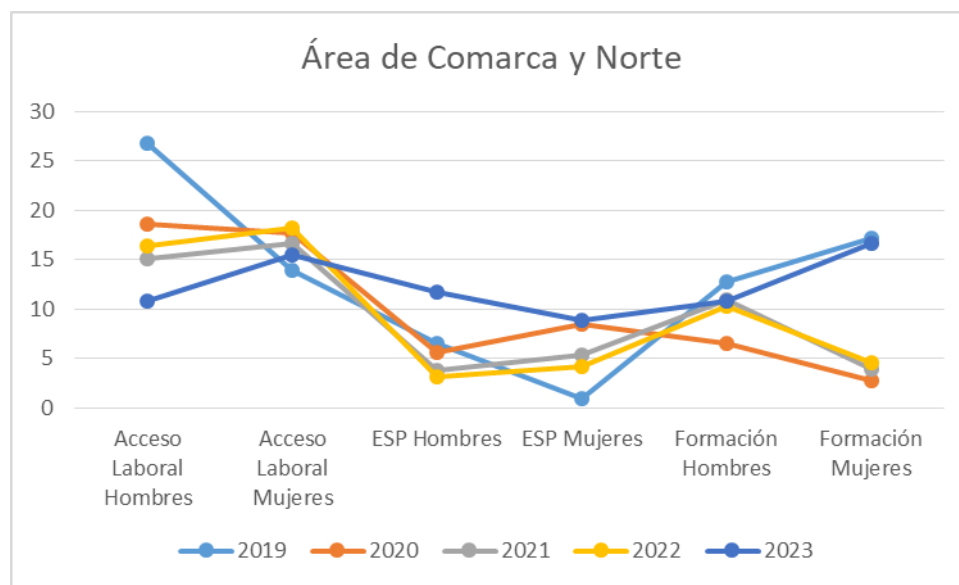


Gráfico 18. Resultados acceso laboral, ESP y formación por sexo en Tudela en 2019-2023

En el área de Tudela se produce una situación similar al área de Estella, con una confluencia de elementos en los distintos años. Destaca la baja incidencia en ESP masculino en todos los años, y el aumento de formación de hombres en el quinquenio frente a la caída de la formación de mujeres en el mismo periodo de tiempo. El acceso laboral tanto de hombres como de mujeres mejora tras la pandemia.



*Gráfico 19. Resultados acceso laboral, ESP y formación por sexo en Comarca y Norte en 2019-2023*

En el caso de Comarca y Norte, las tendencias se sitúan de manera similar al resto de áreas. Hay una estabilidad en el acceso al empleo de las mujeres, con oscilación en el caso de los hombres, siendo más elevado en 2019 y de menor incidencia en 2023. En cuanto al ESP, el 2023 aumenta el acceso tanto en hombres como en mujeres, mientras que en 2019 era muy escaso en ellas. La formación de hombres se mantiene en un rango de estabilidad (exceptuando 2020) mientras que en el caso de las mujeres se produce una polarización (escasa formación en 2020, 2021 y 2022 y elevada formación en 2019 y 2023).

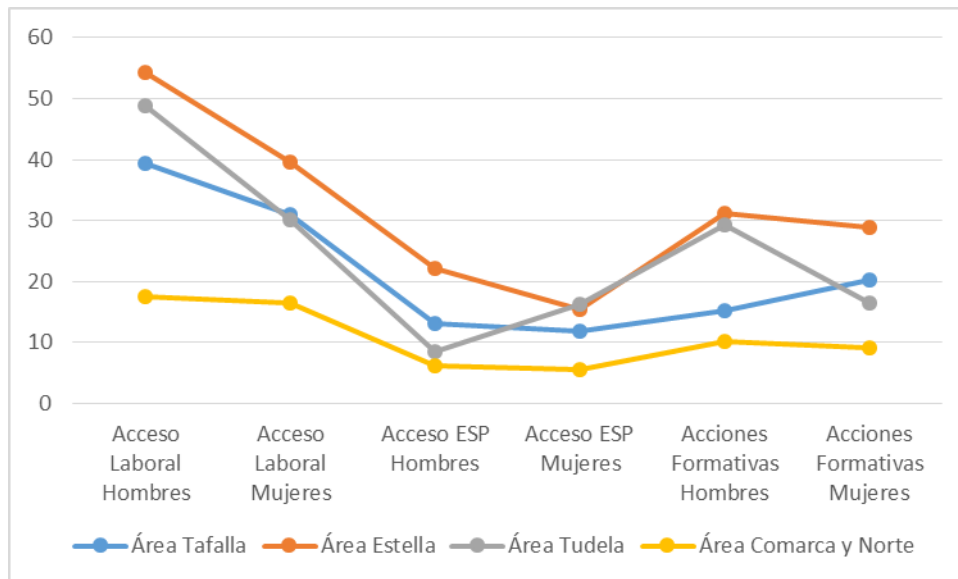


Gráfico 20. Resultados acceso laboral, ESP y formación por sexo en los EISOL en 2019-2023

De acuerdo a la comparativa de las medias de cada área, se puede observar que el área de Comarca y Norte se encuentra por debajo de los resultados de las demás áreas, despuntando Estella como la de mayor incidencia en las dimensiones estudiadas. Con respecto a la media general, en relación al acceso laboral de los hombres, Tafalla se encuentra casi en la media, Estella y Tudela por encima de ella. En relación al acceso laboral de las mujeres, Tafalla, Estella y Tudela están por encima de la media general. En el acceso al ESP de los hombres, Tudela y Comarca y Norte se encuentran por debajo de la media general. Mientras que en el caso de las mujeres, Tafalla se encuentra casi en la media, y por encima Estella y Tudela. Finalmente, las acciones formativas en relación a los hombres son de mayor porcentaje en el caso de Estella y Tudela (por encima de la media), mientras que en lo que respecta a las mujeres, están por debajo de la media Tudela y Comarca y Norte.

Estas variaciones manifiestan un factor contextual y evolutivo de los equipos. Tudela mantiene posiciones similares a Estella y Tafalla en la mayor parte de los puntos estudiados salvo a las acciones formativas en el caso de las mujeres. Estos tres equipos cuentan con mayor trayectoria en los procedimientos y metodología impulsados por

Fundación Gizain, ya que Estella y Tudela son gestionados desde mayo de 2019, Tafalla desde mayo de 2022 y Comarca y Norte sólo se inicia en Fundación Gizain el 28 de febrero de 2023.

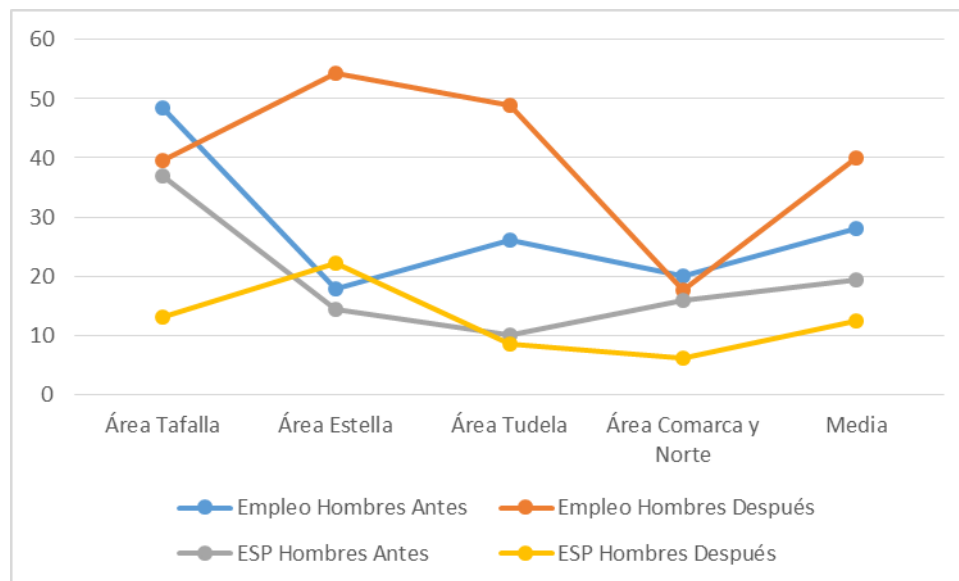
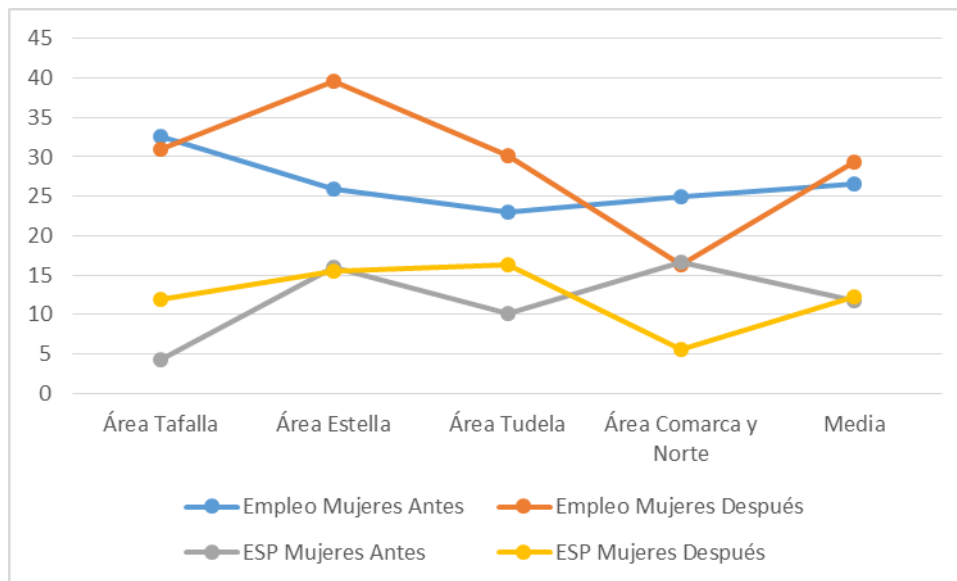


Gráfico 21. Comparativa Empleo y ESP por sexo en los EISOL en 2019-2023

En una comparativa de la experiencia de empleo y ESP en hombres antes de la intervención de EISOL y después de la misma, se puede observar que el acceso al empleo por parte de los hombres aumenta considerablemente con respecto a su experiencia previa, por lo que mejora su capacitación y el acceso. Por el contrario, disminuye el acceso a ESP relacionado con procesos de mayor necesidad competencial y en casos de no acceso al mercado laboral por causas diversas como la problemática social y la carencia de habilidades, formación y experiencia. En relación a las medias: la experiencia laboral de los hombres antes de su paso por EISOL era de un 28,11%, mientras que después pasa a ser de un 40,06%, un 11,95% más. En el caso del ESP, por el contrario, pasa a ser de un 19,34% a un 12,51%, disminuyendo la participación en un 6,83%. Una cuestión que favorece las competencias y capacidades para el acceso a un empleo normalizado.



En el caso de las mujeres también existe un aumento del acceso al mercado laboral aunque más discreto, así como un incremento ligero de acceso al ESP (exceptuando en ambas dimensiones a EISOL Comarca y Norte que manifiestan una bajada en relación a los comentarios previos de apartados anteriores. De acuerdo a las medias, las mujeres pasan de una experiencia laboral previa de un 26,65% a una inserción posterior de un 29,27%, lo que supone un 2,62% más. En cuanto al ESP, pasan de un 11,78% inicial a un 12,3%, un 0,52% más. En todo ello se observa claramente la brecha de género y las dificultades de conciliación de las mujeres, que conlleva una mayor intervención del ESP como elemento favorecedor de la asunción de responsabilidades familiares frente a las opciones de empleo normalizado más estrictas y con menos flexibilidad.

Independientemente del punto de partida y las diferencias iniciales de experiencia laboral, los resultados tras la intervención de EISOL aumentan el acceso al mercado laboral en el caso de los hombres. Las mujeres presentan mayores fluctuaciones en el proceso, debido a responsabilidades familiares en solitario principalmente y la reducción de opciones laborales para compaginar la vida laboral y familiar. No obstante, su interés y participación mayoritaria en procesos formativos y acciones para el empleo, favorece su acceso al mercado laboral.

El acceso al ESP está relacionado con el uso de este recurso como herramienta de adquisición y consolidación de habilidades, lo que favorece el fin último de la misma y la cooperación con SSB en procesos de autonomía individualizados.

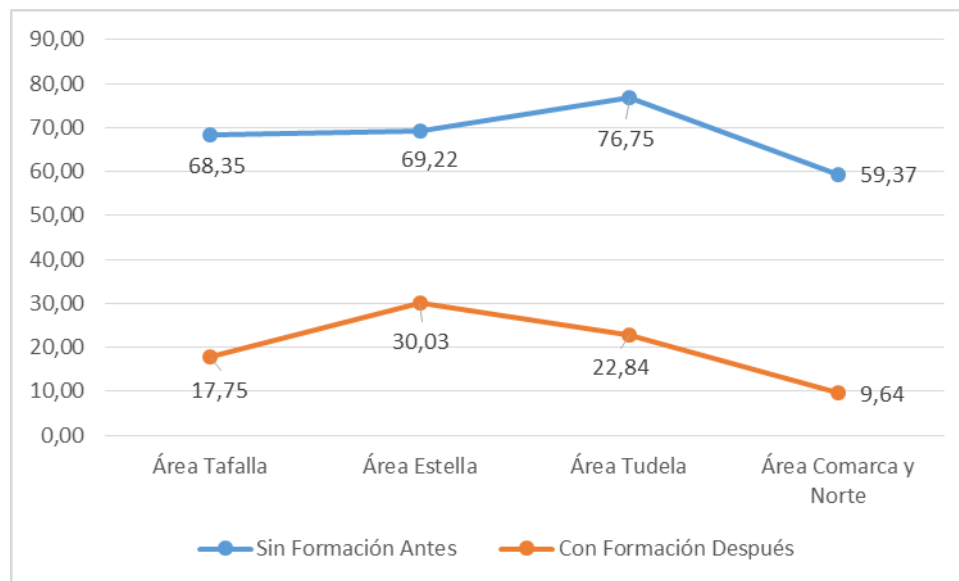


Gráfico 22. Comparativa Formación por área en los EISOL en 2019-2023

Finalmente, en relación a acciones formativas orientadas a la capacitación profesional, señalar la tendencia al aumento formativo de las personas atendidas. Teniendo en cuenta que una media del 68,14% de la población carece de estudios, un 18,51% tras la intervención de EISOL realiza con éxito estudios de capacitación profesional. De acuerdo al punto de partida y la temporalidad de intervención inferior a un año, la capacitación formativa puede considerarse todo un éxito. La mayor parte de las acciones formativas se incrementan en 2022 en los equipos bajo la gestión de Fundación Gizain, lo que incide en el aumento de competencias y consiguiente acceso al empleo.

En cuanto a la percepción de la **Renta Garantizada**, se produce una reducción en todas las zonas: Tafalla (29,91%), Estella (18,70%), Tudela (19,58%) y Comarca y Norte (13,02%). Lo que supone una media de un 20,30% de impacto en la reducción de esta prestación.





Por otro lado, y utilizando la herramienta de Diagnóstico de exclusión social, los datos señalan (tabla 10):

<b>IMPACTO EN MEJORA DE LA INCLUSIÓN 2019-2023 (%)</b>					
<b>EISOL</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Área Tafalla	54	34,6	37,31	64,39	63,75
Área Estella	57,7	31,8	71,3	59,28	65,4
Área Tudela	41,7	28,7	32,3	62,74	64,39
Área Comarca y Norte	65	41,5	67,32	68,35	70,22

*Tabla 10. Impacto en mejora de la inclusión por áreas en 2019-2023*

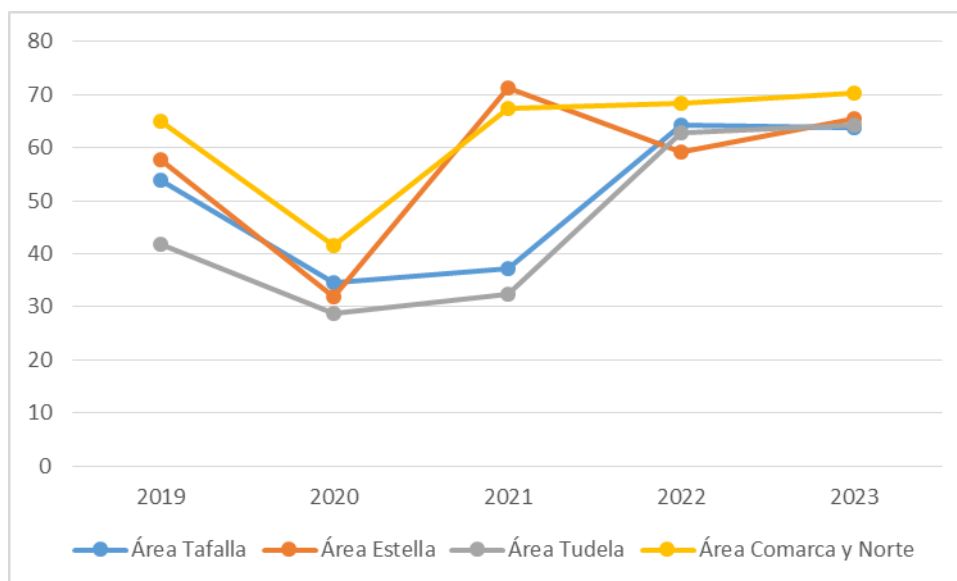


Gráfico 22. Impacto mejora de la inclusión por sexo en los EISOL en 2019-2023

Mayoritariamente existe una mejora de indicadores en las distintas dimensiones (económica, laboral y residencial, así como formativa, de capacitación y recursos personales de empleo), incidiendo principalmente en cuestiones relacionadas con las habilidades personales y sociales, la interacción comunicativa y la capacitación. Elementos que muestran especial incidencia en el acompañamiento y promoción de autonomía de las personas atendidas. En términos generales existe una mejora de la inclusión en un **51,85%** de las personas atendidas. Esta mejora es mayor y más uniforme en los años 2022 y 2023, coincidiendo con una sistematización de procesos y modos de hacer de todos los equipos. Un dato positivo teniendo en cuenta, además, el incremento de la tasa AROPE (At Risk of Poverty and/or Exclusion – Grupo de personas en riesgo de pobreza y/o exclusión según la Estrategia Europea 2020) en Navarra al 17,2% de situaciones de pobreza y exclusión social.

En cuanto al nivel de satisfacción y mejora del/la usuario/a percibido, señala en las encuestas que por encima del **89%** de las personas participantes en los EISOL considera que *le ha sido útil la participación, ha participado de procesos de aprendizaje y ha incorporado nuevas formas de proceder de mayor utilidad en su vida cotidiana y/o en la*

*búsqueda de empleo*. Además, valoran en un **4,56/5** a la figura profesional de EISOL referente.

## **4. OTRAS ACTIVIDADES**

### **4.1. Formación para el empleo**

La formación para el empleo ha conllevado en total de **3.015** horas, **562** participantes (231 hombres y 342 mujeres). Han sido contratadas un total de **66** personas, lo que supone un **11,74%** de personas contratadas. Una inversión de 5,36 horas en cada una de las 562 personas. En los programas de Escuelas Taller con acciones formativas de mayor complejidad y tiempo, las empresas participantes se comprometen a una inserción laboral del 25% de las personas participantes. Teniendo en cuenta que los EISOL carecen de ese nivel de actuación, compromiso empresarial y recursos económico-estructurales, los resultados en el perfil expuesto son positivos.



## FORMACIÓN PARA EL EMPLEO POR SEXO Y ÁREAS 2019-2023

EISOL	Horas	Nº Hombres	Nº Mujeres	Total	Contrataciones
<b>Área</b>					
<b>Tafalla</b>					
2019	75	2	2	4	3
2020	150	2	2	4	2
2021	75	1	7	8	6
2022	136	1	8	9	2
2023	272	3	11	14	12
<b>Total</b>	<b>708</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>25</b>
<b>Área</b>					
<b>Estella</b>					
2019	300	24	9	33	3
2020	0	0	0	0	0
2021	140	6	2	8	2
2022	148	1	6	7	1
2023	83	0	3	3	0
<b>Total</b>	<b>593</b>	<b>53</b>	<b>44</b>	<b>97</b>	<b>6</b>
<b>Área</b>					
<b>Tudela</b>					
2019	425	56	34	90	3
2020	250	14	25	39	3
2021	70	23	30	53	2
2022	117	34	43	77	3
2023	134	25	72	87	2
<b>Total</b>	<b>996</b>	<b>152</b>	<b>204</b>	<b>346</b>	<b>13</b>
<b>Área</b>					
<b>Comarca y Norte</b>					
2019	75	0	9	9	3
2020	70	1	6	7	2
2021	82	2	6	8	5
2022	305	7	11	28	7
2023	186	7	21	28	5
<b>Total</b>	<b>718</b>	<b>17</b>	<b>64</b>	<b>80</b>	<b>22</b>
<b>Total</b>	<b>3.015</b>	<b>231</b>	<b>342</b>	<b>562</b>	<b>66</b>

Tabla 11. Formación para el empleo por sexo y áreas 2019-2023

Como se puede observar en la tabla 11, hay variación de horas invertidas y número de participantes, con un incremento considerable en el área de Tafalla, Tudela y Comarca y Norte tras la pandemia, manteniéndose Estella más uniforme. La apuesta por mujeres participantes que, al mismo tiempo, son más proclives a la participación y formación, incide en que un **60,85%** de ellas participen en este tipo de acciones. Por otro lado, Comarca y Norte, junto con Tafalla muestran ser las áreas de mayor efectividad en el equilibrio horas-contratación, suponiendo entre 3 y 3,5 horas de inversión por participante. La presencia mayoritaria de mujeres conlleva mayor tasa de éxito al ser más persistentes, participar y finalizar con éxito las formaciones frente a los hombres.

#### **4.2. Intermediación laboral**

En cuanto a la intermediación laboral, en conjunto se han propuesto un total de **799** candidaturas (488 hombres y 311 mujeres). Como consecuencia se produjeron **129** contrataciones, lo que supone un **16,14%** de las personas presentadas. Sectores masculinizados, hogares monoparentales y dificultades de movilidad, inciden en las contrataciones. No obstante, el resultado es optimista partiendo de un perfil de difícil empleabilidad.



## INTERMEDIACIÓN LABORAL POR SEXO Y ÁREAS 2019-2023

EISOL	Total Candidaturas	Nº Hombres	Nº Mujeres	Nº Contrataciones
<b>Área</b>				
<b>Tafalla</b>				
2019	4	3	1	3
2020	27	25	2	3
2021	15	11	4	1
2022	30	27	3	6
2023	37	26	11	10
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>92</b>	<b>21</b>	<b>23</b>
<b>Área</b>				
<b>Estella</b>				
2019	23	6	17	3
2020	22	16	6	2
2021	40	26	14	4
2022	22	10	12	6
2023	15	9	6	6
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>67</b>	<b>55</b>	<b>21</b>
<b>Área</b>				
<b>Tudela</b>				
2019	29	19	10	4
2020	115	104	11	7
2021	75	44	31	11
2022	124	55	69	11
2023	30	25	5	9
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>247</b>	<b>126</b>	<b>42</b>
<b>Área</b>				
<b>Comarca y Norte</b>				
2019	27	15	12	8
2020	23	12	11	5
2021	48	18	30	12
2022	59	22	37	9
2023	34	15	19	9
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>82</b>	<b>109</b>	<b>43</b>
<b>Total</b>	<b>799</b>	<b>488</b>	<b>311</b>	<b>129</b>

Tabla 12. Intermediación laboral por sexo y áreas 2019-2023

### 4.3. Actividades grupales

En cuanto a Talleres y Grupos de Apoyo al Empleo, han supuesto un total de 2.245 horas de todos los EISOL. Han participado 3.698 personas (1.416 hombres y 2.282 mujeres). Es notoria la diferencia e interés de participación entre géneros. Las mujeres suponen el 61,71% de las personas participantes. Por otro lado, esta forma de atención implica poder llegar a un mayor número de personas en procesos de inclusión. La metodología grupal aporta experiencias y habilidades interactivas, además de conformar redes de apoyo. Se optimiza el tiempo de atención y se aumenta la competencia interpersonal. La satisfacción de las personas participantes con respecto a estas actividades se encuentra en un 4,7 sobre 5 de media.

Las actividades grupales están orientadas a elementos prácticos como talleres: tecnologías, documentación, habilidades sociales, procesos de selección... o grupos de apoyo al empleo sobre recursos, necesidades, problemáticas, afrontamiento... En este sentido, Tafalla muestra mayor eficiencia en relación horas-participantes (7,3 horas /persona). Invirtiendo en general, todos los EISOL, de media, 1,65 horas por persona.



## ACTIVIDADES GRUPALES POR SEXO Y ÁREAS 2019-2023

EISOL	Nº Horas	Nº Hombres	Nº Mujeres	Total Personas
<b>Área</b>				
<b>Tafalla</b>				
2019	321	114	180	294
2020	61	16	33	49
2021	222	55	77	132
2022	158	84	64	148
2023	120	38	88	126
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>307</b>	<b>442</b>	<b>749</b>
<b>Área</b>				
<b>Estella</b>				
2019	111	79	172	251
2020	141	71	133	204
2021	158	90	157	247
2022	167	88	165	253
2023	157	54	97	151
<b>Total</b>	<b>734</b>	<b>382</b>	<b>724</b>	<b>1.106</b>
<b>Área</b>				
<b>Tudela</b>				
2019	100	58	91	149
2020	20	46	28	74
2021	90	37	75	112
2022	65	89	77	166
2023	94	165	181	346
<b>Total</b>	<b>369</b>	<b>395</b>	<b>452</b>	<b>847</b>
<b>Área</b>				
<b>Comarca y Norte</b>				
2019	241	102	175	277
2020	98	25	44	69
2021	314	79	158	237
2022	154	41	90	131
2023	232	85	197	282
<b>Total</b>	<b>1.039</b>	<b>332</b>	<b>664</b>	<b>996</b>
<b>Total</b>	<b>2.245</b>	<b>1.416</b>	<b>2.282</b>	<b>3.698</b>

Tabla 13. Actividades grupales por sexo y áreas 2019-2023





Estas actividades grupales inciden en la necesidad de mejora de competencias personales y sociales, previas a la inserción laboral. Abordar diversos conflictos, problemática y elementos que inciden negativamente en la vida de las personas atendidas, requiere espacios de afrontamiento comunes y construcción de redes de apoyo mutuas. Además, la optimización de tiempo y espacio permite la actuación con múltiples personas al unísono.

#### **4.4. Empresas de Inserción Socio laboral (EIS)**

El 1 de julio de 2021 entró en vigor el nuevo protocolo de derivación a Empresas de Inserción Laboral, que precisaba la necesaria participación de los EISOL en la gestión de las distintas ofertas y necesidades como puente entre los SSB y las EIS con objeto de centralizar el flujo de información bidireccional, garantizando un proceso equitativo y transparente. El equipo con mayor impacto en la gestión de estas ofertas ha sido EISOL Comarca y Norte, dado que Tafalla carece de estas empresas y la presencia en Tudela y Estella es escasa.



## GESTIÓN OFERTAS EMPRESAS INSERCIÓN SOCIO LABORAL 2021-2023

EISOL	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
	Candidaturas	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
				Contratados	Contratadas
<b>Área</b>					
<b>Estella</b>					
2022	25	19	6	2	3
2023	41	16	25	4	9
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>Área</b>					
<b>Tudela</b>					
2022	24	14	10	6	3
2023	36	19	17	10	7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>10</b>
<b>Área</b>					
<b>Comarca y Norte</b>					
2021	163	113	50	21	14
2022	457	287	170	34	9
2023	332	172	160	30	30
<b>Total</b>	<b>952</b>	<b>572</b>	<b>380</b>	<b>85</b>	<b>53</b>
<b>Total</b>	<b>1.078</b>	<b>640</b>	<b>438</b>	<b>107</b>	<b>75</b>

Tabla 14. Gestión de ofertas de EIS por sexo y áreas 2019-2023

En 2023 EISOL Tafalla ha enviado 12 candidaturas a EISOL CN. La integración de todos los equipos en un mismo marco de referencia y gestión permite optimizar las interacciones entre equipos y mejorar la eficiencia de las ofertas y las posibilidades de acceso.

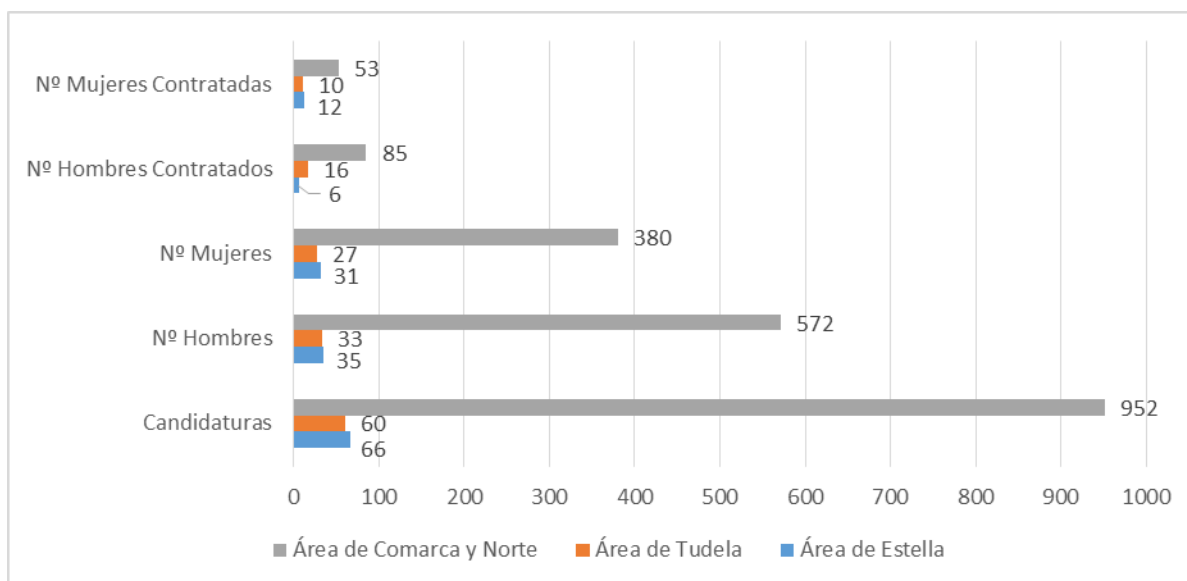


Gráfico 23. Gestión de ofertas de EIS por sexo en los EISOL en 2019-2023

De las 1.078 candidaturas que se han gestionado por los EISOL, 182 personas han sido contratadas por las EIS, un **16,88%** de las personas enviadas. La gestión de candidaturas no implica el mismo número de ofertas, remitiendo como término medio alrededor de 12 candidaturas por oferta. De las personas enviadas, un **59,37%** eran hombres, y un **40,63%** eran mujeres. En términos de contratación, las mujeres contratadas suponen un **6,96%** con respecto al total de contrataciones, mientras que los hombres suponen un **9,92%**. En relación a su propio género, de todas las mujeres candidatas, se ha contratado a un **17,12%** de las enviadas. En el caso de los hombres, se ha contratado a un **16,72%**, lo que implica un mayor índice de contratación de mujeres con respecto a hombres en las candidaturas presentadas.

Para hacer frente al coste de tiempo de atención de gestión de estas cuestiones, la atención a las EIS se divide entre los y las diferentes profesionales del equipo, lo que supone un **6,4%** de la jornada de cada profesional.



## 5. ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

La metodología de atención de los EISOL está basada en el acompañamiento social como medio de capacitar a las personas en sus procesos individualizados, apoyar su desarrollo y potenciar su proyecto vital. En este sentido, cada profesional de EISOL dedica, de media, **31,33%** de su jornada al acompañamiento individualizado. Un **10,52%** al desplazamiento para la atención local de proximidad en contexto natural de cada persona (tabla 15). Y un **3,86%** en atenciones grupales. Añadiendo las gestiones con entidades relacionadas directamente con cada caso, se invierte un **9,62%**. En total, invierten un **55,33%** de la jornada en la atención a las personas.

En Fundación Gizain se ha desarrollado una metodología basada en la eficiencia de la atención a la población y desplazamiento (zonificación), así como una interacción más próxima con los SSB a través de la propuesta GISAP, que desarrolla una cooperación entre ambos recursos desde el proceso inicial de atención de la persona usuaria compenetrando las actuaciones profesionales y discerniendo objetivos y planteamientos. El uso por parte de EISOL del SIDIS ha favorecido la co-participación en elementos de diagnóstico y especialmente en el desarrollo del plan de intervención. Por otro lado, se ha intensificado la metodología de atención centrada en la persona y el desarrollo de itinerarios individualizados, potenciando la autonomía personal y las herramientas tecnológicas.



## ACOMPañAMIENTO SOCIAL INDIVIDUALIZADO POR ÁREAS 2019-2023 (%)

EISOL	Intervención Directa	Desplazamiento
<b>Área</b>		
<b>Tafalla</b>		
2019	37,15	12,91
2020	29,91	7,71
2021	33,46	11,09
2022	32,03	9,92
2023	23,32	15,62
<b>Media</b>	<b>31,17</b>	<b>11,45</b>
<b>Área</b>		
<b>Estella</b>		
2019	34,51	11,93
2020	25,11	7,44
2021	32,7	9,87
2022	32,91	10,48
2023	30,05	9,15
<b>Media</b>	<b>31,06</b>	<b>9,77</b>
<b>Área</b>		
<b>Tudela</b>		
2019	29,57	6
2020	29,69	5,6
2021	31,7	6,7
2022	32,5	10,3
2023	32,5	10,3
<b>Media</b>	<b>31,19</b>	<b>7,78</b>
<b>Área</b>		
<b>Comarca y Norte</b>		
2019	29,43	12,47
2020	31,14	17,78
2021	32,70	12,35
2022	35,20	13,15
2023	31,15	11,15
<b>Media</b>	<b>31,92</b>	<b>13,38</b>
<b>Media</b>	<b>31,33</b>	<b>10,52</b>

Tabla 15. Acompañamiento social de los EISOL en 2019-2023

## 6. REDES DE COLABORACIÓN

Por otro lado, la creciente interacción de EISOL con el entorno ha facilitado la promoción de actuaciones diversas de índole comunitaria:

- Zonificación y creación de los grupos de inclusión social en atención primaria (GISAP).
- Redes de empleo.
- Jornadas de los Centros de Servicios Sociales.
- Grupos multidisciplinares (participación de EAIA y EAIV).
- Empresas de inserción.

Estos elementos se han desarrollado en el seno de Fundación Gizain, dado que ha sido reciente la incorporación de todos los EISOL en la misma y la consiguiente generación de los Centros de Servicios Sociales como vehículos de liderazgo operativo en las zonas (Documento Marco de Reordenación de Atención Primaria, página 51).

## CONCLUSIONES

En términos generales y como conclusión, se pueden establecer varias cuestiones:

1. Existe una estabilización de los equipos en cuanto a derivaciones en todas las áreas, con mayor incidencia en EISOL Comarca y Norte en el periodo 2022/2023 (entrada en Fundación Gizain).
2. Existe una tendencia a una derivación equiparada entre hombres y mujeres, si bien en periodos de crisis aumentan las derivaciones de hombres frente a las mujeres.
3. Las diferencias poblacionales por área no distribuyen equitativamente las derivaciones. Tudela, siendo la segunda área de mayor población es la que recibe menos derivaciones. Por consiguiente, el factor numérico poblacional no es una clave para la derivación.
4. El 62,73% de la población atendida de media en todos los EISOL percibe IMV/RG.



5. El 19,55% de las personas atendidas de media en todos los EISOL conforman hogares monoparentales, con especial incidencia en EISOL Tudela.
6. El 70,84% de las personas atendidas de media en todos los EISOL presentan problemática social (particularmente cuestiones de adicción, Salud Mental y conflictos familiares), con especial incidencia en EISOL Tafalla.
7. El perfil mayoritario en rango de edad en todos los EISOL, de media es de 35-44 años, lo que sugiere elementos de cronicidad, problemas de acceso al mercado laboral, falta de competencias, crianza...
8. El perfil de atención mayoritario de media en todos los EISOL es de procedencia autóctona (43,57%), seguido de población Magrebí y Latinoamericana. Es similar en todas las áreas.
9. El acceso al mercado laboral tras la intervención de los EISOL, supone una media de un 40,05% en el caso de los hombres y un 29,27% en el caso de las mujeres.
10. Realizan formación un 20,48% de los hombres y un 18,31% de las mujeres.
11. En referencia al acceso al mercado laboral, la diferencia entre la experiencia previa la posterior a la intervención de los EISOL, supone un aumento del 11,95% en el caso de los hombres y un aumento del 2,62% en el caso de las mujeres.
12. En el caso de la formación capacitadora para el acceso al mercado laboral, supone un 18,51% de una población que el 68,14% carece de estudios básicos.
13. La Renta Garantizada disminuye una media de 20,30%.
14. La mejora de la inclusión social (en sus diferentes dimensiones) implica un 51,58%, tendiendo a la uniformidad en los años 2022 y 2023, gestión de Fundación Gizain.
15. La satisfacción de las personas atendidas, incidiendo en la utilidad y adquisición de nuevas competencias y formas de hacer, se ubica en el 89%. En cuanto a la valoración profesional, esta es de un 4,56 sobre 5 de media.
16. Se han invertido 3.015 horas de formación para el empleo que han atendido a 562 personas. Esto ha supuesto un 11,74% de contrataciones, con una inversión

de 5,36 horas por persona. Las mujeres han supuesto el 60,85% de las contrataciones.

17. Se han presentado 799 candidaturas en procesos de intermediación laboral, lo que ha implicado 129 contrataciones, un 16,14% de las personas presentadas.
18. Se han realizado grupos de apoyo al empleo y talleres por un total de 2.245 horas, atendiendo a 3.698 personas, de las cuales 61,71% eran mujeres. Con una inversión de 1,65 horas por persona.
19. Se han gestionado 1.078 candidaturas con las Empresas de Inserción Socio laboral (EIS), principalmente desde EISOL Comarca y Norte, con 182 personas contratadas (un 16,88%), y un impacto en la jornada de cada profesional de un 6,4%.
20. Se ha invertido un 31,33% de la jornada profesional en la Intervención Directa, un 10,52% en Desplazamientos, un 3,86% en Acciones Grupales y un 9,62% en gestiones relacionadas con casos. Todo ello supone una inversión del 55,33% de la jornada laboral en la atención a casos y en acompañamiento social.

El desarrollo de los EISOL está motivado por la construcción uniforme y homogénea de procedimientos que garanticen la atención a personas en situación de exclusión social o riesgo en todas las áreas zonificadas de Navarra. La asunción de estos equipos por parte de Fundación Gizain implica gestar elementos de gobernanza de mayor calado (acceso a SIDIS e implicaciones participativas en co-diagnóstico y acompañamiento social, y gestión de las ofertas de EIS), así como favorecer la reordenación de atención primaria (Centros de Servicios Sociales como liderazgo operativo de área y parte de la Atención Primaria, junto con los equipos, generando un nivel de atención primaria más completo y fortalecido).

En este proceso, la gestión de Fundación Gizain se ha centrado en promover la uniformidad de criterios (creación de Manuales Procedimentales), generar nuevos planteamientos de acción (GISAP y Zonificación), y optimizar procesos conjuntos de





mejora y acción con las personas atendidas (Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona y Modelo de Calidad de Gestión Avanzada). Los resultados obtenidos indican que estos procesos de estabilización y sistematización, creando interconexiones internas entre los equipos y generando nuevas estrategias de acción, parecen tener un impacto positivo en los elementos de atención y análisis de cada proceso y realidad. Además, la generación de redes de empleo y jornadas de CSS ha favorecido un mayor impacto cooperativo en las zonas.

Establecer interacciones comunitarias y de apoyo a otros recursos en el ámbito de la inclusión social proporciona a los EISOL un espacio de relación optimizado en los procesos de atención a las personas desde una perspectiva de mayor calado integral y global. Por otro lado, visibilizar estos equipos como parte del sistema público de atención permite acceso a procesos y nuevos requerimientos que inciden positivamente en las interacciones con agentes contextuales, especialmente, con SSB.

# ANEXO XXVI



INFORME QUINQUENAL DE LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN A INFANCIA Y ADOLESCENCIA  
GESTIONADOS POR FUNDACIÓN GIZAIN (ÁREAS DE TAFALLA, TUDELA, ESTELLA Y  
COMARCA Y NORTE)

# Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia (EAIAs)

---

Área de servicios sociales de Tafalla, Tudela,  
Estella y Comarca y Norte

**Informe Quinquenal 2019-2023**

**20/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias de los Equipos de Atención a Infancia y Adolescencia de las Áreas de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte durante el quinquenio 2019-2023. Equipos gestionados por la Fundación Gizain.

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1. ANÁLISIS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS .....	4
1.1. Atenciones.....	4
Características de las familias y progenitores.....	7
Características de los y las menores .....	16
Conciencia del problema y motivación al cambio de progenitores .....	18
2. DESARROLLO DEL PROCESO.....	25
2.1. Características del proceso de valoración .....	25
Propuesta de intervención: .....	32
3. RESULTADOS .....	36
Interacción con agentes sociales y actividades comunitarias.....	40
Supervisión PEIF .....	40
Impacto de las intervenciones .....	41
Eficiencia en la intervención.....	41
CONCLUSIONES .....	42

## 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 Foral 12/2023, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2023).
- Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2022).
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE nº 234, de 05/06/2021).
- 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.
- 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).
- Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio sobre la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general (BON nº 84, de 9/7/2008).
- 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).

- 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).

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.

La finalidad de EAIA se vincula directamente a algunos de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**: 3. Salud y bienestar, 5. Igualdad de género, 10. Reducción de las desigualdades. Las intervenciones de carácter protector se orientan a contribuir a la mejora de algunos de los indicadores de seguimiento de la Agenda 2030: promoción de salud y bienestar de las y los menores atendidos, promoción de corresponsabilidad en el cuidado y reducción de las desigualdades de las y los menores atendidos y sus familias.

*Cabe señalar que la incorporación a Fundación Gizain de los EAIA ha sido paulatina, por lo que no es hasta 2023 cuando todos los equipos se encuentran gestionados por Fundación Gizain. No obstante, se señalan aquí datos evolutivos procedentes de las memorias obtenidas del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.*

## 1. ANÁLISIS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

### 1.1. Atenciones

Los Servicios Sociales de Base del área de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte, así como la Subdirección de Familia y Menores derivaron en 2023 a:

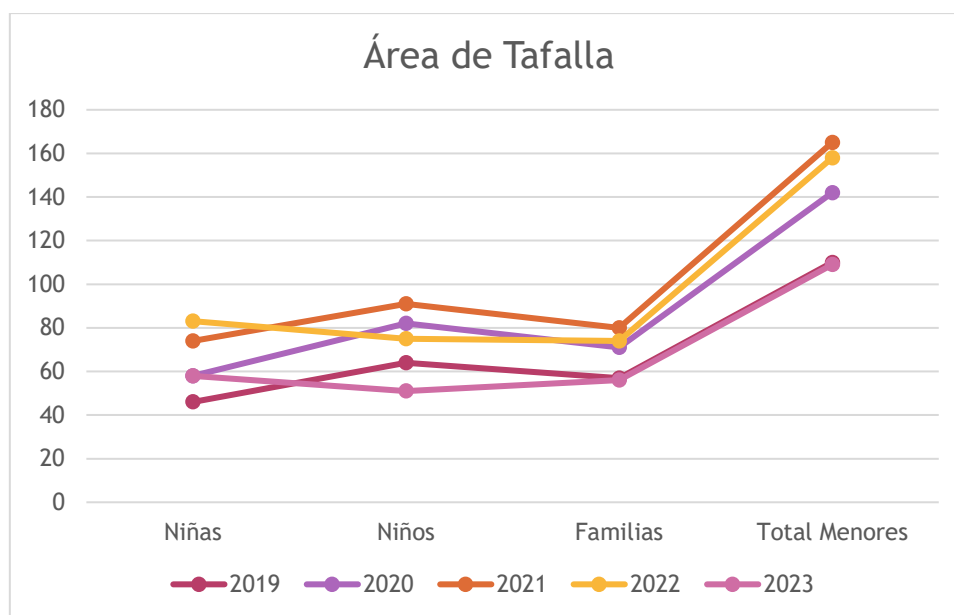
ATENCIONES NÚMERO DE PROGENITORES Y MENORES POR ÁREA 2019-2023						
EAIA	Padres	Madres	Menores Niñas	Menores Niños	Familias	Total Menores
<b>Área Tafalla</b>						
2019	No consta	No consta	46	64	57	<b>110</b>
2020	No consta	No consta	58	82	71	<b>142*</b>
2021	No consta	No consta	74	91	80	<b>165</b>
2022	54	70	83	75	74	<b>158</b>
2023	42	53	58	51	56	<b>109</b>
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>123</b>	<b>319</b>	<b>363</b>	<b>338</b>	<b>684</b>
<b>Área Estella</b>						
2019	No consta	No consta	29	39	82	<b>68</b>
2020	51	61	44	57	62	<b>101</b>
2021	28	38	28	35	38	<b>63</b>
2022	68	68	57	70	68	<b>127</b>
2023	36	42	39	52	45	<b>91</b>
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>209</b>	<b>197</b>	<b>253</b>	<b>295</b>	<b>450</b>
<b>Área Tudela</b>						
2019	No consta	No consta	52	38	90	<b>89</b>
2020	61	79	90	79	83	<b>169</b>
2021	64	87	85	86	87	<b>173*</b>
2022	66	73	79	82	77	<b>161</b>
2023	63	73	64	79	74	<b>143</b>
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>312</b>	<b>370</b>	<b>364</b>	<b>411</b>	<b>734</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>						
2019	No consta	No consta	86	96	106	<b>182</b>
2020	No consta	No consta	88	116	121	<b>204</b>
2021	No consta	No consta	100	113	125	<b>213</b>
2022	No consta	No consta	87	110	113	<b>197</b>
2023	63	103	89	92	112	<b>181</b>
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>103</b>	<b>450</b>	<b>527</b>	<b>577</b>	<b>977</b>
<b>Total</b>	<b>596**</b>	<b>747**</b>	<b>1.336</b>	<b>1.507</b>	<b>1.621</b>	<b>2.846</b>

Tabla 1. Atenciones de familias, progenitores y menores por área 2019-2023

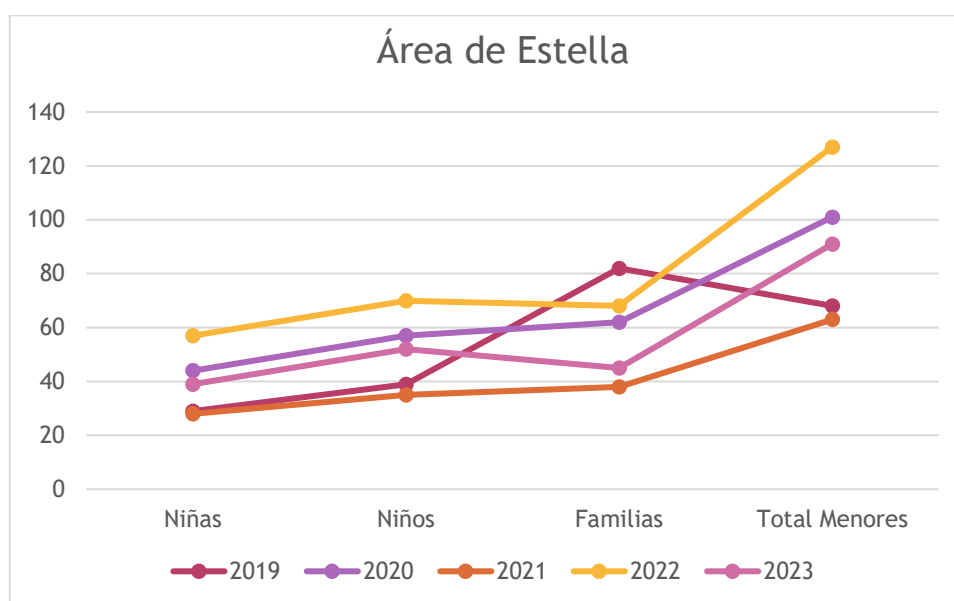
\*Menores que no se han identificado en con ningún sexo

\*\*Al no constar el número en algunos años, el resultado es incompleto y no refleja el número real de padres y madres.

La media de intervención es de **15,89** meses, manteniéndose uniforme y estable durante el tiempo de intervención. Dicho tiempo, como criterio general, es de un máximo de 18 meses.

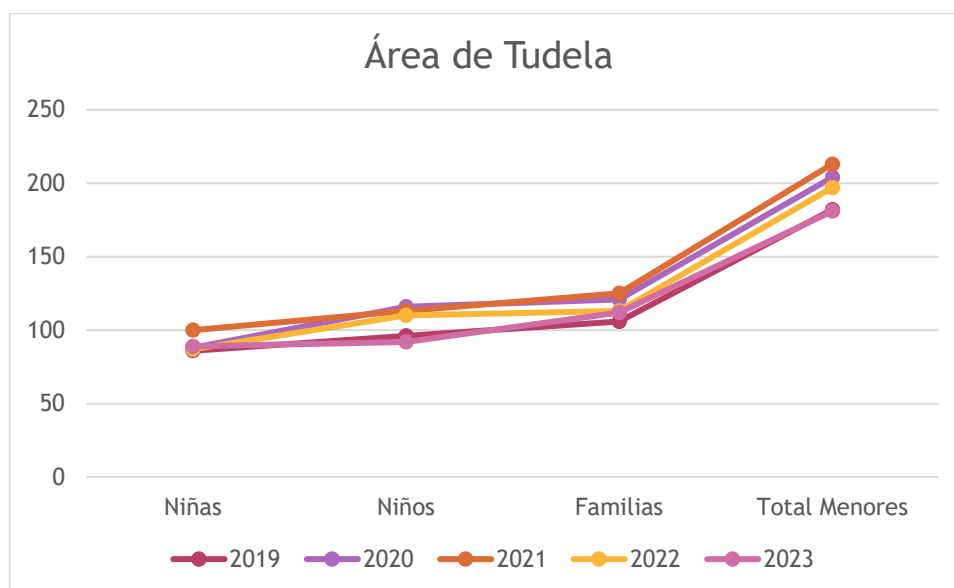


No se aprecian diferencias significativas en el caso de Tafalla en la atención por volumen a lo largo del quinquenio analizado. Sí se puede observar que el mayor número global de menores atendidos se concentra en los años 2021 y 2022 siendo el más reducido en 2023.

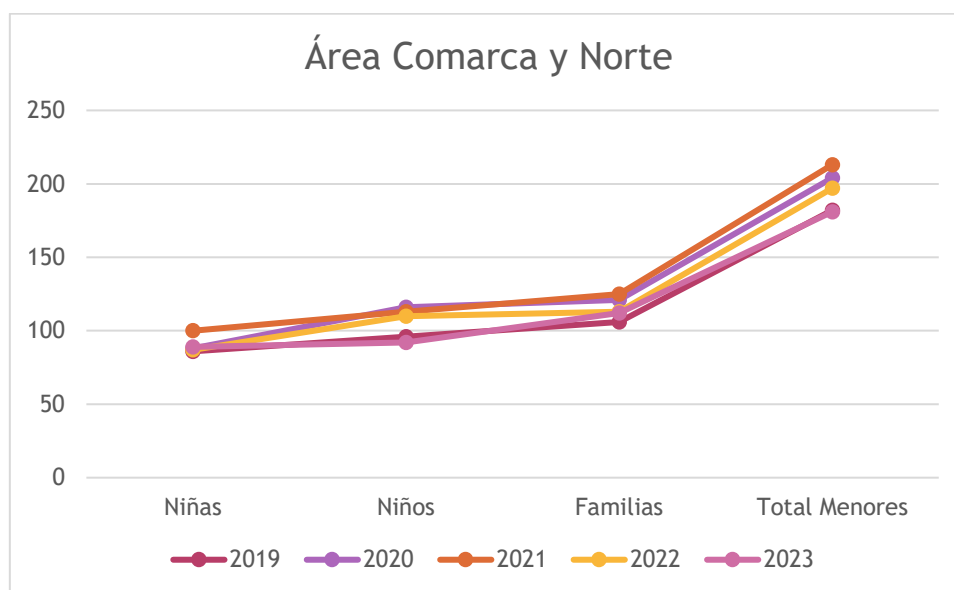


En el caso de Estella tampoco existen diferencias significativas en la atención y volumen a lo largo del quinquenio analizado con aumento de atención a familias, aunque el año 2022 se observa ligeramente por encima de los demás en términos generales (mayor número de menores atendidos).



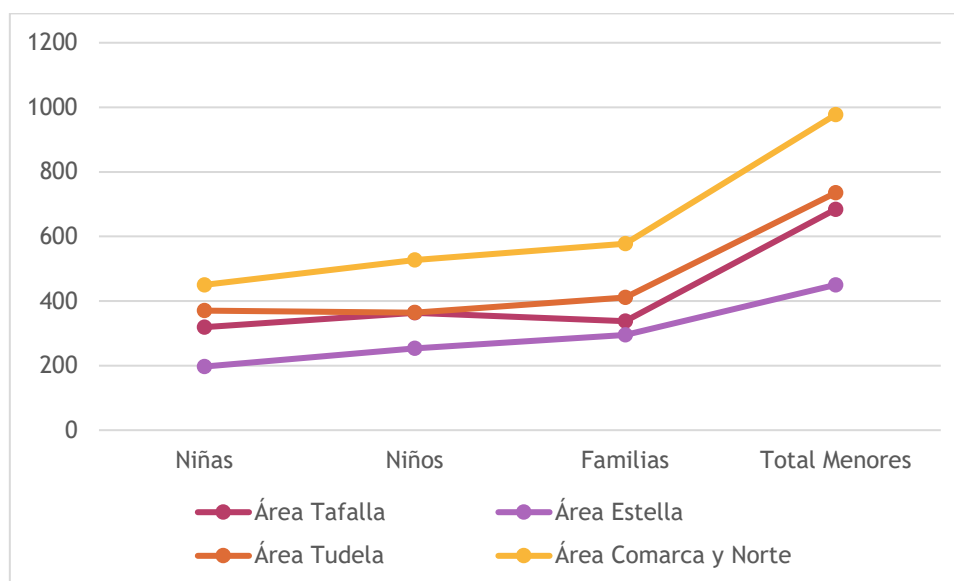


En el caso de Tudela tampoco se manifiestan diferencias significativas, confluyendo en una tendencia muy similar y estable.



Finalmente, en el caso de Comarca y Norte no hay diferencias evolutivas de mayor atención.

### Comparativa todas las áreas



Desde una perspectiva comparativa entre las áreas, es obvio que la mayor derivación proceda del área con mayor volumen de zonas básicas. No obstante, teniendo en cuenta que Tudela es la segunda área en volumen de población, no correlaciona el número de habitantes poblacional con las derivaciones a los EAIA, no siendo, por tanto, un factor de incidencia en los ratios y volumen de personal per se.

#### *Características de las familias y progenitores*

Uno de los mayores problemas es la instrumentalización de los hijos e hijas en los procesos de separación, así como en las relaciones interpersonales complejas (56,01%). Una incidencia negativa y dañina para los y las menores, así como una dificultad para la toma de conciencia y motivación al cambio.

En relación a la procedencia, un 14,26% de los progenitores pertenecen a etnia gitana, lo que aporta un factor añadido como son las pautas culturales y educativas de este colectivo. Por otro lado, destaca la mayoría de progenitores autóctonos, lo que incide en pautas culturales propias inadecuadas y un progreso socio familiar dañino para los y las menores (58%). Los promedios de edad y la diferencia entre padres y madres (ellas en el rango 36-45 y ellos en el rango 46-60) indican un grado de madurez que no parece aumentar las competencias en el ámbito de la atención a hijos e hijas. Es importante tener en cuenta los modelos familiares de origen y su impacto en la familia actual y/o en la educación en solitario. La falta de

estudios compromete la competencia y capacidad de comprensión y adopción de nuevos modelos educativos (48,34% en padres y 46,73% en madres). La existencia mayoritaria de familias de 1 o 2 hijos/as con empleo normalizado (49,50%) señala un prototipo de familia “normalizado”. Finalmente, la problemática principal se encuentra situada en los conflictos de pareja (56,01%), y de salud mental en dos de las áreas Estella y Comarca y Norte (35,45%).

### CARACTERÍSTICAS PROGENITORES Y FAMILIA PREDOMINANTES POR ÁREAS 2019-2023 (%)

EAIA	Hogares	Procedencia	Edad	Estudios	Empleo	Problemática
<b>Área Tafalla</b>						
2019	Pareja hijos/as (50) Madre Sola con hijos/as (18,18)	Progenitores autóctonos (45,45)	Padres 36-45 (50) Madres 26-45 (54)	Padres básicos (40) Madres básicos (42,86)	Empleo Normalizado (68,18) RG (13,64)	Conflicto Pareja (50)
2020	Pareja hijos/as (34,48) Madre Sola con hijos/as (27,60)	Progenitores autóctonos (41,38)	Padres 36-45 (---) Madres 26-35 (---)	Padres básicos (74) Madres básicos (59)	Empleo Normalizado (42) RG (37)	Conflicto Pareja (58,62) Salud Mental (24)
2021	Pareja hijos/as (28,57) Madre Sola con hijos/as (25,71)	Progenitores autóctonos (48,57)	Padres 36-45 (---) Madres 26-35 (---)	Padres básicos (39) Madres básicos (30)	Empleo Normalizado (54) RG (40)	Conflicto Pareja (58,62) Salud Mental (38,18)
2022	Pareja hijos/as (39,19) Progenitores separados (22,97)	Progenitores autóctonos (39,23)	Padres 46-60 (48,15) Madres 36-45 (42)	Padres básicos (61,11) Madres básicos (55,72)	Empleo Normalizado (53,3) RG (35)	Conflicto Pareja (21) Psicoeducativa (22)
2023	Pareja hijos/as (28,57) Progenitores Separados (39,30)	Progenitores autóctonos (48,42)	Padres 46-60 (50) Madres 36-45 (43,40)	Padres básicos (33,33) Madres básicos (35,85)	Empleo Normalizado (87) RG (44,6)	Conflicto Pareja (22) Psicoeducativa (25,44)
<b>Media</b>	<b>Pareja hijos/as (46,16) Hogares monoparentales</b>	<b>Progenitores autóctonos (44,61)</b>	<b>Diversidad de franjas etarias según año</b>	<b>Padres básicos (49,49) Madres</b>	<b>Empleo Normalizado (52,50) RG</b>	<b>Conflicto Pareja (42,05)</b>

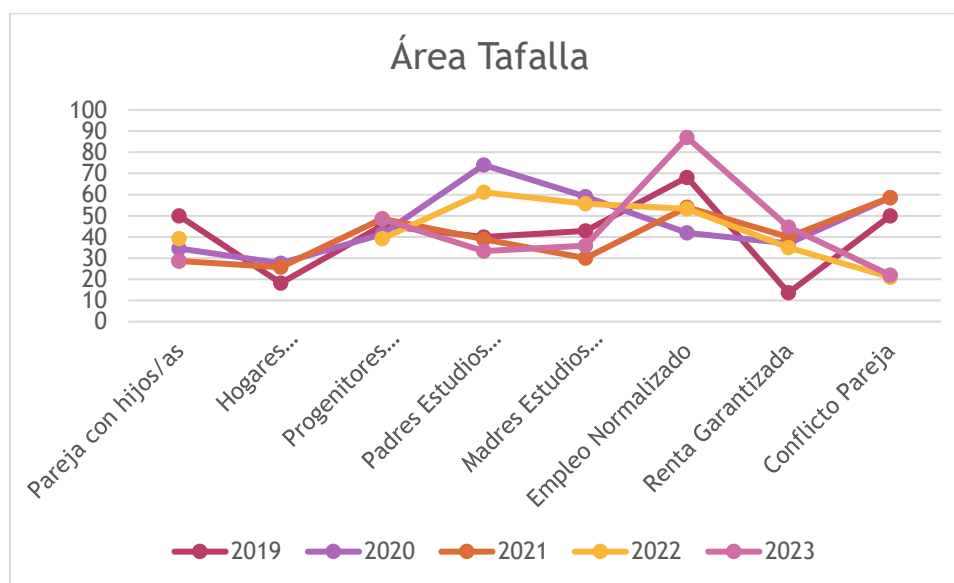
	(23,83)			básicos (44,67)	(34)	
<b>Área Estella</b>						
2019	Pareja hijos/as (40,54)	Progenitores autóctonos (62,16)	Padres 36-45 (46,15)	Padres básicos (71,4)	Empleo Normalizado (59,45)	Conflicto Pareja (62,19)
	Madre Sola con hijos/as (32,42)		Madres 36-45 (58,54)	Madres básicos (60)	RG (27)	Salud Mental (41,38)
2020	Pareja hijos/as (30,50)	Progenitores autóctonos (72,88)	Padres 36-45 (59,32)	Padres básicos (49,01)	Empleo Normalizado (45,61)	Conflicto Pareja (51,66)
	Madre Sola con hijos/as (28,81)		Madres 36-45 (37,25)	Madres básicos (44,05)	RG (43,85)	Salud Mental (38,27)
2021	Pareja hijos/as (28,24)	Progenitores autóctonos (67,96)	Padres 36-45 (82,08)	Padres básicos (50,74)	Empleo Normalizado (36,47)	Conflicto Pareja (62,35)
	Madre Sola con hijos/as (35,30)		Madres 26-35 (78,57)	Madres básicos (48,75)	RG (47,05)	Salud Mental (34,11)
2022	Pareja hijos/as (39,7)	Progenitores autóctonos (49,2)	Padres 46-60 (36,8)	Padres básicos (62,74)	Empleo Normalizado (46)	Conflicto Pareja (39,68)
	Madre Sola con hijos/as (25)		Madres 46-60 (44,1)	Madres básicos (52,9)	RG (33)	Salud Mental (12,33)
2023	Pareja hijos/as (33,3)	Progenitores autóctonos (58,9)	Padres 46-60 (46,3)	Padres básicos (72,9)	Empleo Normalizado (64,1)	Conflicto Pareja (75,5)
	Progenitores Separados (33,3)		Madres 36-45 (45,5)	Madres básicos (79)	RG (21,8)	Salud Mental (62,2)
<b>Media</b>	<b>Pareja hijos/as (34,46)</b>	<b>Progenitores autóctonos (62,22)</b>	<b>Diversidad de franjas etarias según año</b>	<b>Padres básicos (61,36)</b>	<b>Empleo Normalizado (50,33)</b>	<b>Conflicto Pareja (58,28)</b>
	<b>Hogares monoparentales (30,43)</b>			<b>Madres básicos (56,94)</b>	<b>RG (34,54)</b>	<b>Salud Mental (37,66)</b>
<b>Área Tudela</b>						
2019	Pareja hijos/as (37,8)	Progenitores autóctonos (63,33)	Padres 36-45 (44,83)	Padres básicos (34,11)	Empleo Normalizado (48,89)	Conflicto Pareja (94,44)
	Madre Sola con hijos/as (32,22)		Madres 36-45 (50)	Madres básicos (27,16)	RG (37,78)	
2020	Pareja hijos/as (31,33)	Progenitores autóctonos (63,86)	Padres 36-45 (59,02)	Padres básicos (39,24)	Empleo Normalizado (39,76)	Conflicto Pareja (63,85)
	Madre Sola con					



2021	hijos/as (37,35)		Madres 36-45 (52,05)	Madres básicos (49,38)	RG (45,78)	
	Pareja hijos/as (28,74)	Progenitores autóctonos (56,38)	Padres 36-45 (60,91)	Padres básicos (41,37)	Empleo Normalizado (39,08)	Conflicto Pareja (43,67)
	Madre Sola con hijos/as (36,78)		Madres 36-45 (40,22)	Madres básicos (62,06)	RG (51,72)	
2022	Padre solo con hijos/as (24,68)	Progenitores autóctonos (36,76)	Padres 36-45 (44,83)	Padres básicos (61,46)	Empleo Normalizado (42,24)	Conflicto Pareja (100)
	Reconstituida (35,06)		Madres 36-45 (50)	Madres básicos (42,8)	RG (33,33)	
2023	Pareja hijos/as (31,08)	Progenitores autóctonos (60,9)	Padres 46-60 (41,27)	Padres básicos (35,94)	Empleo Normalizado (60,98)	Conflicto Pareja (19,58)
	Progenitores Separados (23,97)		Madres 36-45 (52,11)	Madres básicos (38,03)	RG (17,07)	Psicoeducativos (11,19)
<b>Media</b>	<b>Pareja hijos/as (30,73)</b>	<b>Progenitores autóctonos (56,25)</b>	<b>Padres 36-45 (50,17)</b>	<b>Padres básicos (42,42)</b>	<b>Empleo Normalizado (46,19)</b>	<b>Conflicto Pareja (64,31)</b>
	<b>Hogares monoparentales (35,45)</b>		<b>Madres 36-45 (48,88)</b>	<b>Madres básicos (43,89)</b>	<b>RG (37,14)</b>	
<b>Área Comarca y</b>						
<b>Norte</b>						
2019	Pareja hijos/as (25,68)	Progenitores autóctonos (75,68)	Padres 36-45 (---)	Padres básicos (31,37)	Empleo Normalizado (44,59)	Conflicto Pareja (76,36)
	Madre sola con hijos/as (35,4)		Madres 36-45 (---)	Madres básicos (36,62)	RG (39,19)	Salud Mental (30,77)
2020	Pareja hijos/as (30,43)	Progenitores autóctonos (60,87)	Padres 36-45 (---)	Padres básicos (34,48)	Empleo Normalizado (52,17)	Conflicto Pareja (55,88)
	Madre sola con hijos/as (41,3)		Madres 36-45 (---)	Madres básicos (32,50)	RG (32,61)	Salud Mental (43,75)
2021	Pareja hijos/as (21,82)	Progenitores autóctonos (70,91)	Padres 36-45 (---)	Padres básicos (43,75)	Empleo Normalizado (50,91)	Conflicto Pareja (57,14)
	Madre sola con hijos/as (40)		Madres 36-45 (---)	Madres básicos (45,16)	RG (30,91)	Salud Mental (22,95)
2022	Pareja hijos/as (20,35)	Progenitores autóctonos (71,68)	Padres 36-45 (31,17)	Padres básicos (62,34)	Empleo Normalizado (45,13)	Conflicto Pareja (63)
	Madre sola con hijos/as (37,17)		Madres 36-45 (52,38)	Madres básicos (67,62)	RG (32,74)	Salud Mental (46,15)

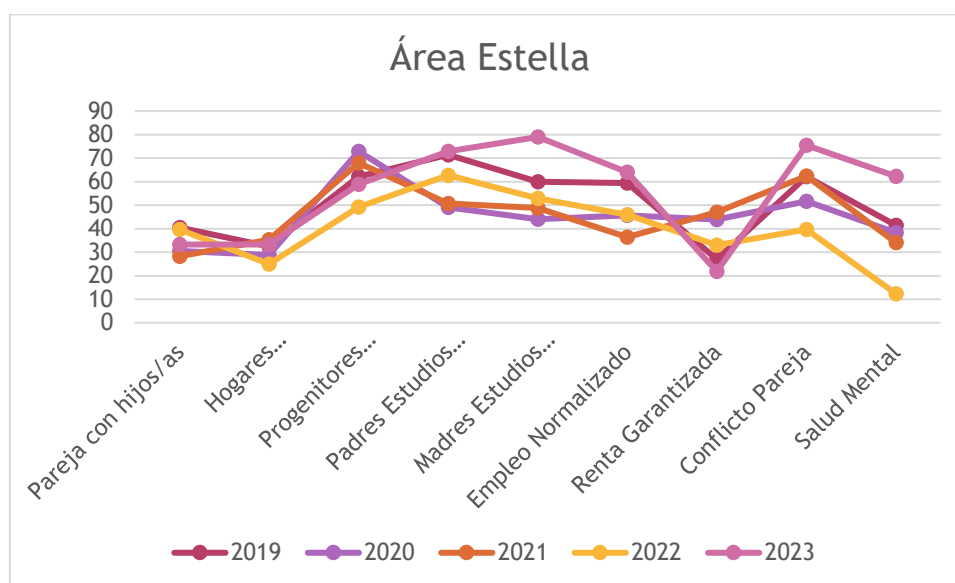
2023	Pareja hijos/as (25,89) Madre sola con hijos/as (27,68)	Progenitores autóctonos (65,87)	Padres 46-60 (53,97) Madres 46-60 (46,60)	Padres básicos (28,57) Madres básicos (25,24)	Empleo Normalizado (52,44) RG (30,76)	Conflicto Pareja (45,70) Salud Mental (22,62)
<b>Media</b>	<b>Pareja hijos/as (24,83) Hogares monoparentales (36,31)</b>	<b>Progenitores autóctonos (69)</b>	<b>No hay suficientes datos</b>	<b>Padres básicos (40,10) Madres básicos (41,43)</b>	<b>Empleo Normalizado (49) RG (33,24)</b>	<b>Conflicto Pareja (59,62) Salud Mental (33,25)</b>
<b>Media Total</b>	<b>Pareja hijos/as (34) Hogares monoparentales (31,50)</b>	<b>Progenitores autóctonos (58)</b>	<b>No hay suficientes datos</b>	<b>Padres básicos (48,34) Madres básicos (46,73)</b>	<b>Empleo Normalizado (49,50) RG (34,73)</b>	<b>Conflicto Pareja (56,01)</b>

Tabla 2. Características progenitores y familia predominantes por área 2019-2023



**En el caso de Tafalla**, la característica predominante es la atención a hogares conformados por parejas, con una derivación estable en el tiempo y con escasas variaciones (46,16%). Por otro lado, los hogares monoparentales como segunda tipología de hogar (23,83%), dan paso en 2022 y 2023 a hogares conformados por padres separados. Un gran porcentaje de los progenitores son autóctonos (44,61%), difuminándose los demás porcentajes en familias del Magreb y familias Latinoamericanas principalmente. En cuanto a la atención de progenitores por tramos de edad, no hay datos para un cálculo certero, no obstante, parece apreciarse una tendencia a aumentar la edad tanto de padres como de madres, en

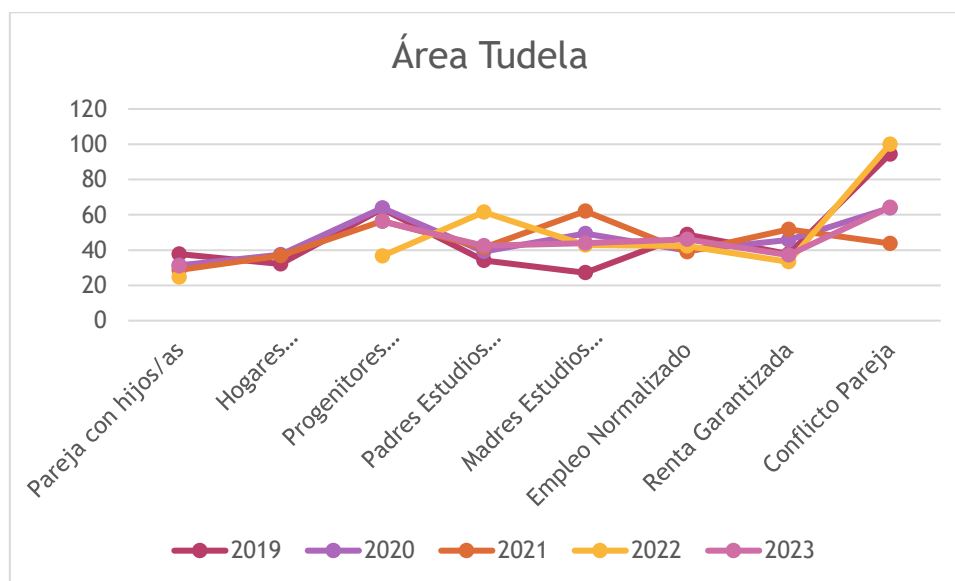
ellos en mayor medida. Los estudios, si bien manifiestan algunas fluctuaciones en los años de análisis, en términos generales muestran un problema de conocimientos básicos y dificultades de comprensión relacionadas con esta cuestión que inciden en los procesos de intervención del EAIA (49,49% en el caso de los padres y 44,67% en el caso de las madres). Por otro lado, es una mayoría de familias las que se sustentan en empleos normalizados (52,50%), especialmente significativa en 2023 (87%). Finalmente los conflictos de pareja (42,05%) son una constante como problemática, aunque con mayor prevalencia en los años 2019, 2020 y 2021. En 2022 y 2023, cuando aumenta el número de parejas separadas, disminuye el porcentaje de conflictos. Se añaden algunos años cuestiones relacionadas con salud mental y problemas psicoafectivos.



**En el caso de Estella**, la característica predominante es la atención a hogares conformados por parejas (34,46%) y hogares monoparentales (30,43%), con una derivación estable en el tiempo y con escasas variaciones. Aunque en 2023 emergen los progenitores separados (33,33%). Un gran porcentaje de los progenitores son autóctonos, con variaciones (62,22%) y un mayor volumen en 2019, 2020 y 2021, y menor volumen en los años siguientes, difuminándose los demás porcentajes en familias del Magreb y familias Latinoamericanas principalmente. En cuanto a la atención de progenitores por tramos de edad, existen variaciones de tramos en padres y madres a lo largo de los años, no



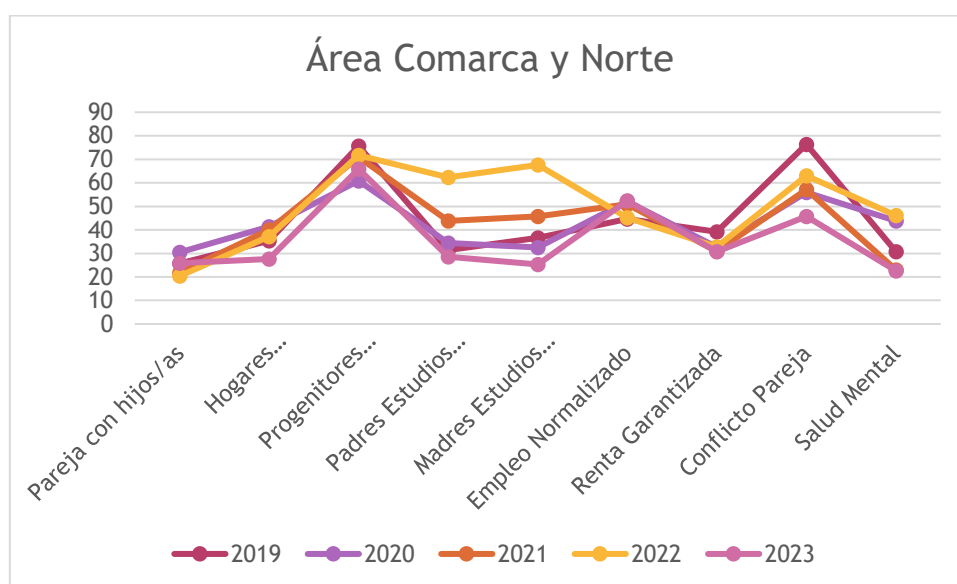
obstante, parece apreciarse una tendencia a aumentar la edad tanto de padres como de madres, en ellos en mayor medida. Los estudios, si bien manifiestan algunas fluctuaciones en los años de análisis, en términos generales muestran un problema de conocimientos básicos y dificultades de comprensión relacionadas con esta cuestión que inciden en los procesos de intervención del EAIA (61,36% en el caso de los padres y 56,94% en el caso de las madres). Por otro lado, es una mayoría de familias las que se sustentan en empleos normalizados (50,33%), con una incidencia mayor en 2023 (64,1%). Finalmente los conflictos de pareja (58,28%) son una constante como problemática, con una ligera incidencia en 2023 (75,5%), cuando aumenta el número de parejas separadas, lo que indica que se encuentran en procesos de separación con una elevada conflictividad. En esta área es especialmente significativa la problemática de Salud Mental, suponiendo un 37,66% en las parejas intervenidas y con un aumento considerable en 2023 (62,2%).



**En el caso de Tudela**, la característica predominante es la atención a hogares conformados por parejas (30,73%) y hogares monoparentales (35,45%), con una derivación estable en el tiempo y con escasas variaciones. Aunque en 2022 y 2023 emergen los progenitores separados (29,51%). Un gran porcentaje de los progenitores son autóctonos, con variaciones (56,25%) con estabilidad en todos los años salvo en 2022 que caen (36,76%), difuminándose los demás porcentajes

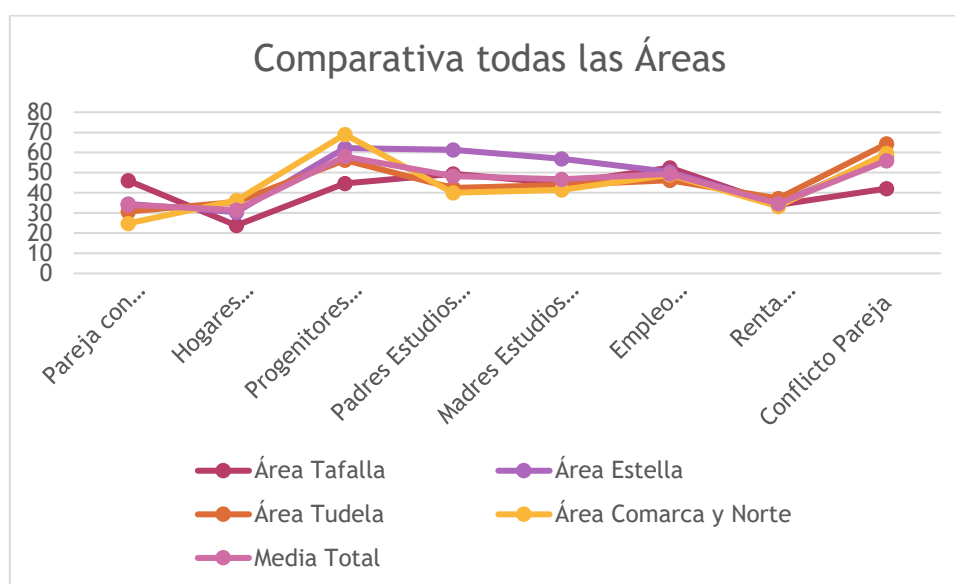


en familias del Magreb y familias Latinoamericanas principalmente. En cuanto a la atención de progenitores por tramos de edad, existe una gran estabilidad en el perfil de padres (50,17%) y madres (48,88%) en la franja de 36-45 años, lo que indica una madurez cronológica que no se corresponde con la incapacidad para la atención adecuada a sus hijos e hijas. Los estudios, si bien manifiestan algunas fluctuaciones en los años de análisis, en términos generales muestran un problema de conocimientos básicos y dificultades de comprensión relacionadas con esta cuestión que inciden en los procesos de intervención del EAIA (42,42% en el caso de los padres y 43,89% en el caso de las madres). Por otro lado, es una mayoría de familias las que se sustenta en empleos normalizados (46,19%), con una incidencia mayor en 2023 (60,98%). Finalmente los conflictos de pareja (64,31%) son una constante como problemática, dos años en polos opuestos, en 2022 con el 100% de las familias afectadas y en 2023 con el porcentaje más bajo (19,58%), mientras emerge la problemática psicoeducativa (11,19%).



**En el caso de Comarca y Norte**, la característica predominante es la atención a hogares conformados por parejas (24,83%) y hogares monoparentales (36,31%), con una derivación estable en el tiempo y con escasas variaciones. Un gran porcentaje de los progenitores son autóctonos, con variaciones (69%), difuminándose los demás porcentajes en familias del Magreb y familias

Latinoamericanas principalmente. En cuanto a la atención de progenitores por tramos de edad, existen variaciones de tramos en padres y madres a lo largo de los años, no obstante, parece apreciarse una tendencia a aumentar la edad tanto de padres como de madres, en ellos en mayor medida. Los estudios, si bien manifiestan algunas fluctuaciones en los años de análisis (un aumento en 2022 y una caída en 2023), en términos generales muestran un problema de conocimientos básicos y dificultades de comprensión relacionadas con esta cuestión que inciden en los procesos de intervención del EAIA (40,10% en el caso de los padres y 41,43% en el caso de las madres). Por otro lado, es una mayoría de familias las que se sustentan en empleos normalizados (49%). Finalmente los conflictos de pareja (59,62%) son una constante como problemática, con una ligera caída en 2023 (45,70%), probablemente por separaciones, si bien no despuntan porcentualmente. En esta área, al igual que en el caso del Área de Estella, es especialmente significativa la problemática de Salud Mental, suponiendo un 33,25% en las parejas intervenidas y con una caída en 2023 (22,62%).



En relación a la media de todos los datos por cada área las similitudes son evidentes, con alguna diferencia en algún elemento poco significativa, ni con respecto a las distintas áreas ni con respecto a la media total. Por lo tanto, si bien en cada área y de acuerdo a la evolución quinquenal se pueden apreciar ligeros cambios, en términos generales puede decirse que el perfil de familias atendidas y

las características que presentan es estable en el tiempo y similar en todas las áreas.

### *Características de los y las menores*

La mayor parte de familias atendidas tiene entre uno y dos hijos/as, marcando una gran diferencia con las familias que tienen más de cuatro hijos, lo que supone tener en cuenta modelos y estructuras familiares diferentes. Por otro lado, la mayoría de los y las menores atendidas se encuentra en procesos de desarrollo adolescentes (28,58%), lo que implica una crisis vital de desarrollo unida a la problemática vivencial familiar. Un elemento fundamental en la intervención para poder atender ambas circunstancias, requiriendo una especialización en la adolescencia. Asimismo y a destacar, es el hecho de la emergencia de problemas de Salud Mental (36,96%), lo que indica que se añaden dificultades e incrementa el daño que sufren estos/as menores. Igualmente, el factor de detección temprana indica que existe poca actuación en este sentido y los casos emergen tardíamente.

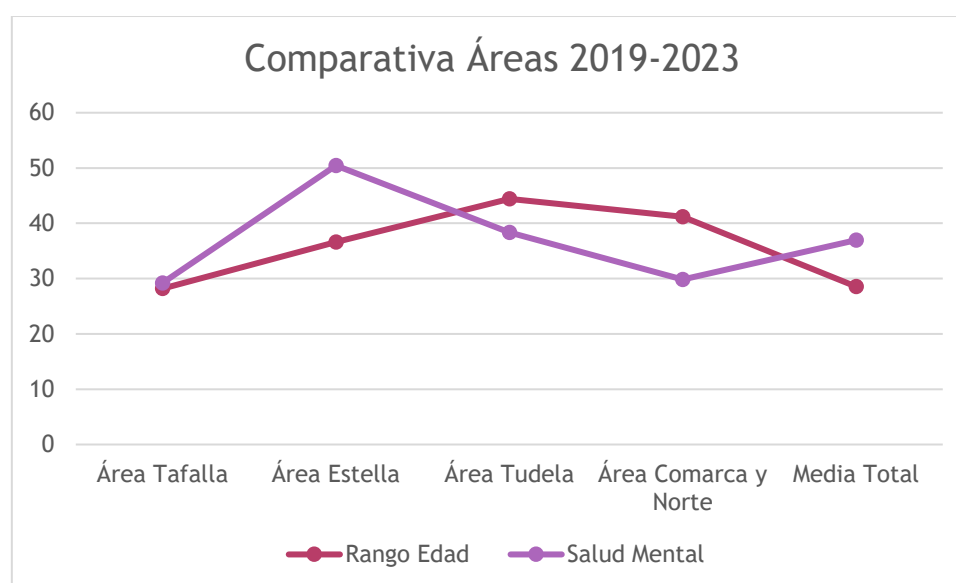
#### **RANGO DE EDAD DE MENORES Y PROBLEMÁTICA PREDOMINANTE POR ÁREAS**

**2019-2023 (%)**

EAIA	Edad	Problemática
<b>Área Tafalla</b>		
2019	12-15 años (30)	No consta
2020	12-15 años (16)	No consta
2021	12-15 años (31)	No consta
2022	12-15 años (29,11)	Salud Mental (20,81) Discapacidad (16,78)
2023	12-15 años (34,86)	Salud Mental (37,61) Consumos (12)
<b>Media</b>	<b>12-15 años (28,19)</b>	<b>Salud Mental (29,21)</b>
<b>Área Estella</b>		
2019	12-15 años (30,74)	No consta
2020	12-15 años (29,15)	No consta
2021	12-15 años (40,81)	No consta
2022	12-15 años (41,7)	Salud Mental (32) Consumos (26,38)
2023	12-15 años (40,6)	Víctimas de violencia (12,7) Salud Mental (68,9) Consumos (19,1) Discapacidad (7,7)
<b>Media</b>	<b>12-15 años (36,6)</b>	<b>Salud Mental (50,45) Consumos (22,74)</b>
<b>Área Tudela</b>		
2019	12-15 años (52,72)	No consta
2020	4-15 años (67,99)	No consta
2021	12-18 años (42,52)	No consta

2022	16-18 años (33,12)	Salud Mental (32,47)
2023	12-15 años (38,03)	Discapacidad (19,72)
		Salud Mental (44,23)
		Discapacidad (10,48)
<b>Media</b>	<b>12-15 años (44,42)</b>	<b>Salud Mental (38,35)</b>
		<b>Discapacidad (15,1)</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>		
2019	12-18 años (39,89)	No consta
2020	12-18 años (38,67)	No consta
2021	12-18 años (41,48)	No consta
2022	12-18 años (44,61)	No consta
2023	12-15 años (33,70)	Salud Mental (29,83)
		Consumos (5,52)
<b>Media</b>	<b>12-18 años (41,16)</b>	<b>Salud Mental (29,83)</b>
		<b>Consumos (5,52)</b>
<b>Media</b>	<b>12-15 años (28,58)</b>	<b>Salud Mental (36,96)</b>

Tabla 3. Rango de edad y problemática predominante por áreas 2019-2023 (%)



En una comparativa por áreas y medias, se puede observar que el rango de edad es algo más elevada en el área de Tudela (fluctuaciones de rango de edad prioritario derivado en 2020 de 4 a 15 años, con incidencia de edades más tempranas a 16-18 años en 2022, sin una explicación causal conocida) y en Comarca y Norte que hasta 2023 establecía franjas de edad agrupadas de 12 a 18 años. En cuanto a problemática, la Salud Mental despunta en Estella con un 50,54% de la población atendida en menores, siendo más similar en las demás áreas. Por otro lado, emergen otros problemas diferenciales por áreas que inciden en la intervención: discapacidad y consumos en Tafalla y Estella (añadiendo esta última, víctimas de

violencia de género); discapacidad en el área de Tudela y Consumos en el área de Comarca y Norte. Debido a la ausencia de datos, no es posible establecer una curva definitoria de estos elementos en el quinquenio analizado. No obstante, es interesante señalar la confluencia de elementos que inciden en una población adolescente y que aumentan la problemática y la desprotección.

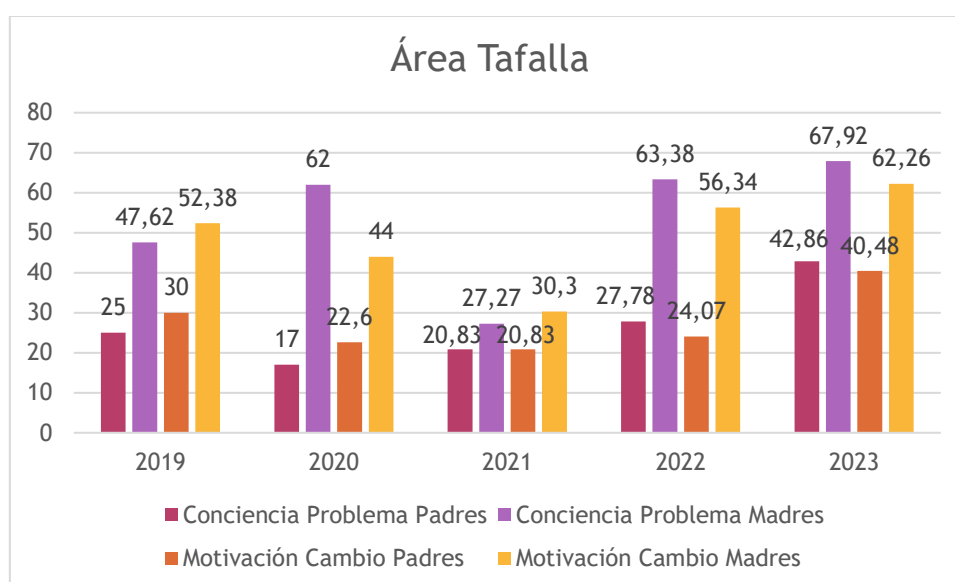
### *Conciencia del problema y motivación al cambio de progenitores*

En cuanto a la motivación para el cambio y conciencia del problema, elementos básicos para la mejora de la situación, los datos indican lo siguiente:

<b>MOTIVACIÓN AL CAMBIO Y CONCIENCIA DEL PROBLEMA POR ÁREAS 2019-2023 (%)</b>		
<b>EAIA</b>	<b>Conciencia del Problema</b>	<b>Motivación al cambio</b>
<b>Área Tafalla</b>		
2019	Padres: 25 Madres: 47,62	Padres: 30 Madres: 52,38
2020	Padres: 17 Madres: 62	Padres: 22,6 Madres: 44
2021	Padres: 20,83 Madres: 27,27	Padres: 20,83 Madres: 30,30
2022	Padres: 27,78 Madres: 63,38	Padres: 24,07 Madres: 56,34
2023	Padres: 42,86 Madres: 67,92	Padres: 40,48 Madres: 62,26
<b>Media</b>	<b>Padres: 26,69</b> <b>Madres: 53,64</b>	<b>Padres: 27,30</b> <b>Madres: 49,06</b>
<b>Área Estella</b>		
2019	Padres: 32,30 Madres: 62,19	Padres: 43,07 Madres: 51,21
2020	Padres: 37,25 Madres: 62,71	Padres: 27,45 Madres: 57,62
2021	Padres: 40,57 Madres: 52,97	Padres: 39,13 Madres: 57,64
2022	Padres: 30,8 Madres: 38,24	Padres: 33,8 Madres: 51,4
2023	Padres: 39 Madres: 53,5	Padres: 54,1 Madres: 64,2
<b>Media</b>	<b>Padres: 25,98</b> <b>Madres: 53,92</b>	<b>Padres: 39,51</b> <b>Madres: 56,41</b>
<b>Área Tudela</b>		
2019	Padres: 23,53 Madres: 33,11	Padres: 28,24 Madres: 38,41
2020	Padres: 43,04 Madres: 66,67	Padres: 29,11 Madres: 66,67
2021	Padres: 40 Madres: 44,05	Padres: 24,44 Madres: 36,90
2022	Padres: 50 Madres: 78,08	Padres: 50,91 Madres: 67,12
2023	Padres: 65,63	Padres: 50

<b>Media</b>	Madres: 79,45 <b>Padres: 44,44</b> Madres: 60,27	Madres: 65,28 <b>Padres: 36,54</b> Madres: 54,88
<b>Área Comarca y Norte</b>		
2019	Padres: 20 Madres: 50,70	Padres: 47,89 Madres: 50,70
2020	Padres: 31,03 Madres: 55	Padres: 34,48 Madres: 47,50
2021	Padres: 58,06 Madres: 70,83	Padres: 38,70 Madres: 45,83
2022	Padres: 49,35 Madres: 64,76	Padres: 38,96 Madres: 46,67
2023	Padres: 60,66 Madres: 75,25	Padres: 52,54 Madres: 62
<b>Media</b>	<b>Padres: 43,82</b> <b>Madres: 63,31</b>	<b>Padres: 42,51</b> <b>Madres: 50,54</b>
<b>Media</b>	<b>Padres: 35,23</b> <b>Madres: 57,78</b>	<b>Padres: 36,46</b> <b>Madres: 52,72</b>

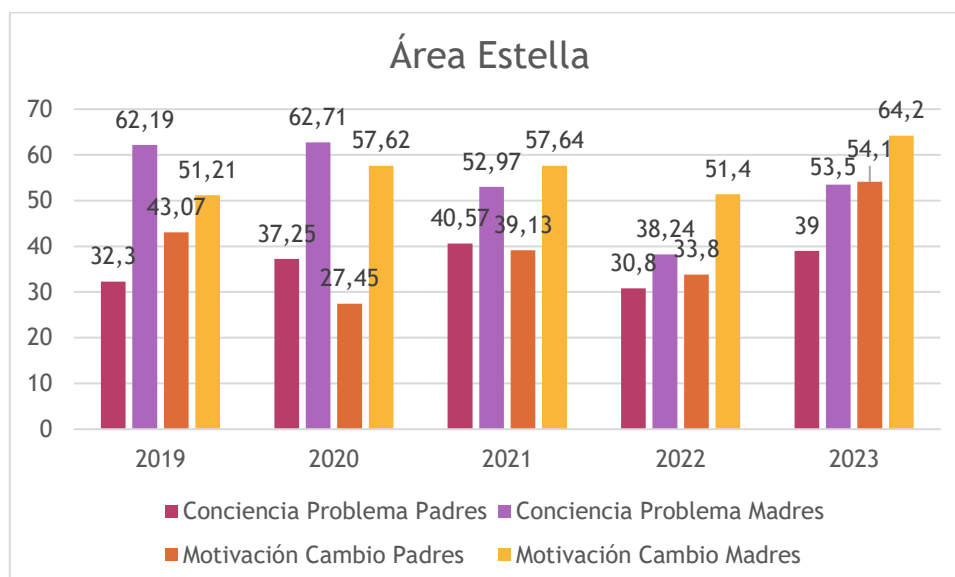
Tabla 4. Motivación al cambio y conciencia del problema por área 2019-2023 (%)



**En el caso de Tafalla**, se puede observar una considerable mayor conciencia del problema por parte de las madres que por parte de los padres (26,95% más), lo que muestra una clara brecha de género en el cuidado y atención a los y las hijas, particularmente en elementos de protección y manejo de conflictos en la adolescencia. Por otro lado, refleja la falta de asunción de responsabilidades teniendo en cuenta la edad con la que afrontan la paternidad que debería conllevar procesos madurativos acordes con la responsabilidad. La problemática asociada tanto en progenitores como en menores incide negativamente en esta realidad. En cuanto a la motivación para el cambio, lógicamente es mayor en las madres que en los padres (21,76% más), lo que implica más proactividad y esfuerzo hacia el

cambio, lo que genera una sobrecarga en la atención a los y las hijas al aportar más elementos de cambio e interés, lo que redonda en la permanencia de las estructuras de género desigual y la falta de corresponsabilidad. Por otro lado, es significativa la relación entre el porcentaje que existe cuando se compara la conciencia con la motivación al cambio. En este caso, los padres presentan un **0,61%** de motivación que de conciencia, lo que significa que si bien no son conscientes de la necesidad de cambio, sí aceptan el mismo. Por el contrario, en el caso de las madres, si bien tienen mayor conciencia del problema, hay una diferencia en la motivación al cambio de un **4,58%** menos que el porcentaje que manifiesta conciencia del problema. Esto es que si bien son conscientes del problema, no presentan voluntad de cambio. Puede ser por falta de recursos y competencias.

En cuanto a la evolución a lo largo de los años, la intervención del EAIA muestra una mayor conciencia del problema en los años 2022 y 2023 en ambos géneros, al igual que la motivación al cambio. Esto puede deberse a los cambios producidos por la entrada en Fundación Gizain y los nuevos procesos (Manual procedimental, UCAP, reajuste de figuras y modelo de intervención), dado que no hay variaciones significativas en el perfil derivado relacionadas con esta cuestión.

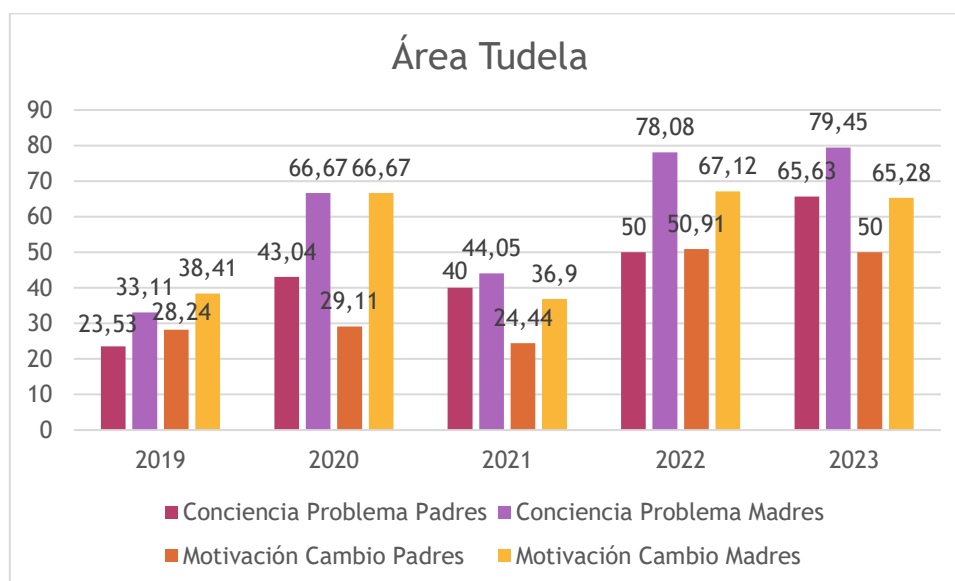


**En el caso de Estella**, se puede observar una considerable mayor conciencia del problema por parte de las madres que por parte de los padres (**27,94%** más), lo que muestra una clara brecha de género en el cuidado y atención a los y las hijas,



particularmente en elementos de protección y manejo de conflictos en la adolescencia. Por otro lado, refleja la falta de asunción de responsabilidades teniendo en cuenta la edad con la que afrontan la paternidad que debería conllevar procesos madurativos acordes con la responsabilidad. La problemática asociada tanto en progenitores como en menores incide negativamente en esta realidad. En cuanto a la motivación para el cambio, lógicamente es mayor en las madres que en los padres (16,9% más), lo que implica más proactividad y esfuerzo hacia el cambio, lo que genera una sobrecarga en la atención a los y las hijas al aportar más elementos de cambio e interés, lo que redundaría en la permanencia de las estructuras de género desigual y la falta de corresponsabilidad. Por otro lado, es significativa la relación entre el porcentaje que existe cuando se compara la conciencia con la motivación al cambio. En este caso, los padres presentan un 13,53% de motivación que de conciencia, lo que significa que si bien no son conscientes de la necesidad de cambio, sí aceptan el mismo. Por el contrario, en el caso de las madres, esta diferencia es escasa 2,49%.

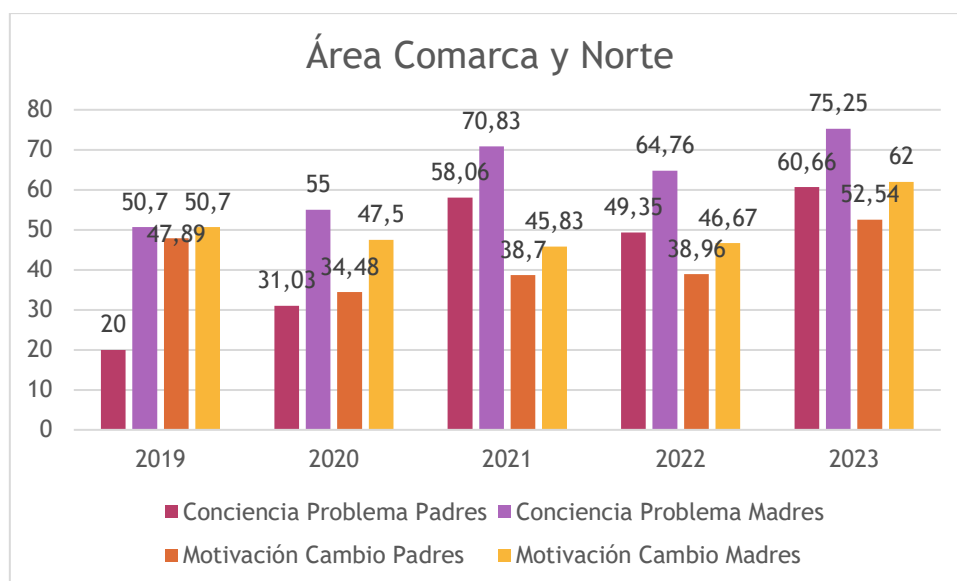
En cuanto a la evolución a lo largo de los años, la intervención del EAIA muestra una mayor conciencia del problema en el caso de las madres en los años 2019 y 2020. Sin embargo la motivación al cambio aumenta considerablemente en ambos en el año 2023. Esto puede deberse a un perfil de mayor competencia formativa y situaciones conflictivas de separación con incidencia de problemáticas añadidas que conllevan una mayor necesidad de apoyo y aceptación de recursos de atención.





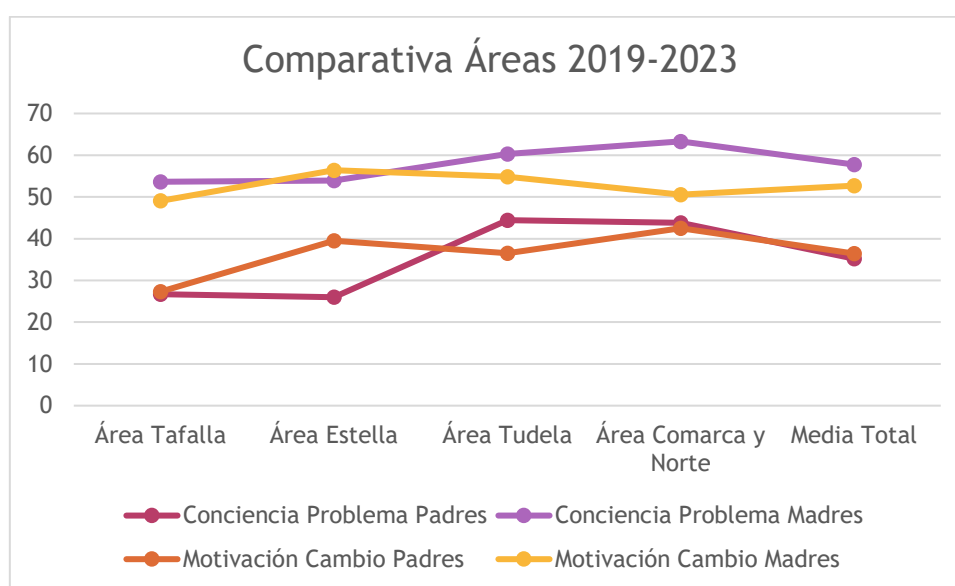
*En el caso de Tudela*, se puede observar una mayor conciencia del problema por parte de las madres que por parte de los padres (15,83% más), lo que muestra una clara brecha de género en el cuidado y atención a los y las hijas, particularmente en elementos de protección y manejo de conflictos en la adolescencia. Por otro lado, refleja la falta de asunción de responsabilidades teniendo en cuenta la edad con la que afrontan la paternidad que debería conllevar procesos madurativos acordes con la responsabilidad. La problemática asociada tanto en progenitores como en menores incide negativamente en esta realidad. En cuanto a la motivación para el cambio, lógicamente es mayor en las madres que en los padres (18,34% más), lo que implica más proactividad y esfuerzo hacia el cambio, lo que genera una sobrecarga en la atención a los y las hijas al aportar más elementos de cambio e interés, lo que redundaría en la permanencia de las estructuras de género desigual y la falta de corresponsabilidad. Por otro lado, es significativa la relación entre el porcentaje que existe cuando se compara la conciencia con la motivación al cambio. En este caso, los padres presentan un 7,9% más de conciencia que de motivación. Por el contrario, en el caso de las madres, esta diferencia se reduce a un 5,39%. Este hecho implica reconocer que si bien son conscientes del problema muestran menos capacidad para el cambio. Las fluctuaciones de edad y problemática a lo largo de los años pueden ser un elemento a tener en cuenta. No obstante, es más plausible valorar la emergencia de problemas psicoeducativos y conflictos de pareja como factores de peso en esta cuestión.

En cuanto a la evolución a lo largo de los años, la intervención del EAIA muestra una mayor conciencia del problema y motivación al cambio en ambos progenitores en los años 2022 y 2023. Teniendo en cuenta el mayor impacto de los cambios en perfiles más conflictivos y complejos, puede entenderse que el cambio de modelo de intervención, la sistematización de procesos y la mejora continua en la acción profesional (manual procedimental, UCAP, reajuste del equipo) han favorecido elementos de mejora que se han consolidado en el tiempo y permitido mayor eficiencia.



**En el caso de Comarca y Norte**, se puede observar una mayor conciencia del problema por parte de las madres que por parte de los padres (19,49% más), lo que muestra una clara brecha de género en el cuidado y atención a los y las hijas, particularmente en elementos de protección y manejo de conflictos en la adolescencia. Por otro lado, refleja la falta de asunción de responsabilidades teniendo en cuenta la edad con la que afrontan la paternidad que debería conllevar procesos madurativos acordes con la responsabilidad. La problemática asociada tanto en progenitores como en menores incide negativamente en esta realidad. En cuanto a la motivación para el cambio, lógicamente es mayor en las madres que en los padres (8,03% más), lo que implica más proactividad y esfuerzo hacia el cambio, lo que genera una sobrecarga en la atención a los y las hijas al aportar más elementos de cambio e interés, lo que redundaría en la permanencia de las estructuras de género desigual y la falta de corresponsabilidad. Por otro lado, cuando se compara la conciencia con la motivación al cambio. En este caso, los padres presentan un 1,31% más de conciencia que de motivación. En el caso de las madres, esta diferencia aumenta en un 12,77%. Este hecho implica reconocer que si bien son conscientes del problema muestran menos capacidad para el cambio. Los conflictos de pareja y la problemática asociada, junto con la escasa formación básica pueden ser factores que contribuyan a la falta de competencias para el cambio una vez asumida la conciencia del problema.

En cuanto a la evolución a lo largo de los años, la intervención del EAIA muestra una mayor conciencia del problema y motivación al cambio en ambos progenitores en los años 2022 y 2023, con una evolución generalizada a lo largo de los años. Teniendo en cuenta el mayor impacto de los cambios en perfiles más conflictivos y complejos, puede entenderse que el cambio de modelo de intervención, la sistematización de procesos y la mejora continua en la acción profesional (manual procedimental, UCAP, reajuste del equipo) han favorecido elementos de mejora que apenas han podido incidir en 2023, pero que muestran efecto, principalmente en el ámbito de la conciencia del problema.



En términos generales comparando las medias de cada equipo de todos los años analizados y la media total, se puede observar que Estella y Tafalla presentan una media más reducida en la motivación al cambio de los padres con respecto a los padres pero que se encuentra cerca de la media central o total. En el caso de conciencia del problema de las madres, es Tudela y Comarca y Norte las que presentan medias de mayor impacto, aunque muy cercanas a la media central o total y a las de los demás equipos. En términos generales la conciencia y motivación al cambio de las madres es mayor que en el caso de los padres.

## 2. DESARROLLO DEL PROCESO

Los casos que son derivados al Equipo son atendidos a través de un procedimiento estructurado cronológicamente. Este proceso se organiza en torno a 2 fases: recepción; valoración que suele durar 3 meses aproximadamente y la Intervención psico-socioeducativa. 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.

### 2.1. Características del proceso de valoración

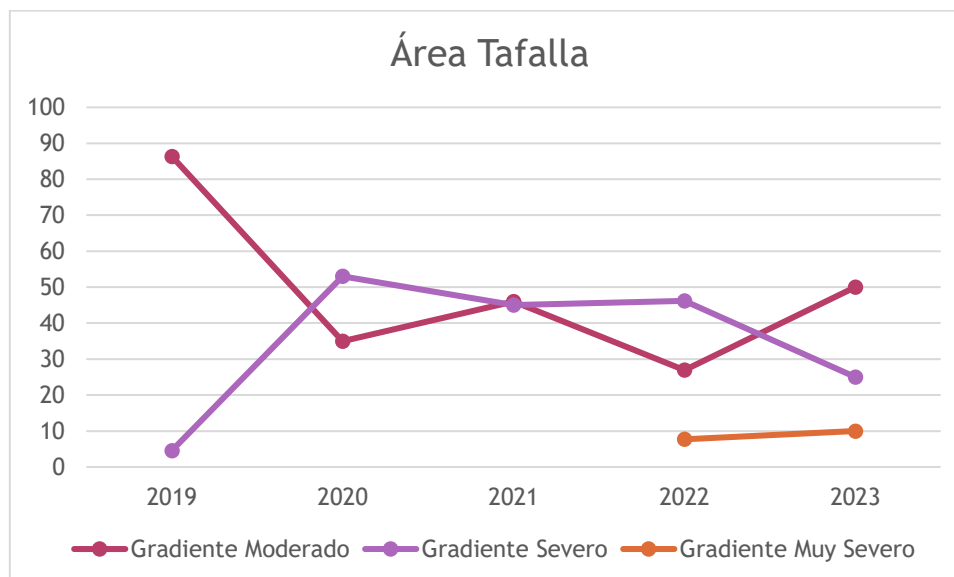
Tras la recepción del caso, se inicia el proceso de valoración con la intervención de las distintas profesionales del equipo a fin de valorar el gradiente de desprotección existente.

#### VALORACIÓN DE GRADIENTE POR EAIA Y POR ÁREAS 2019-2023 (%)

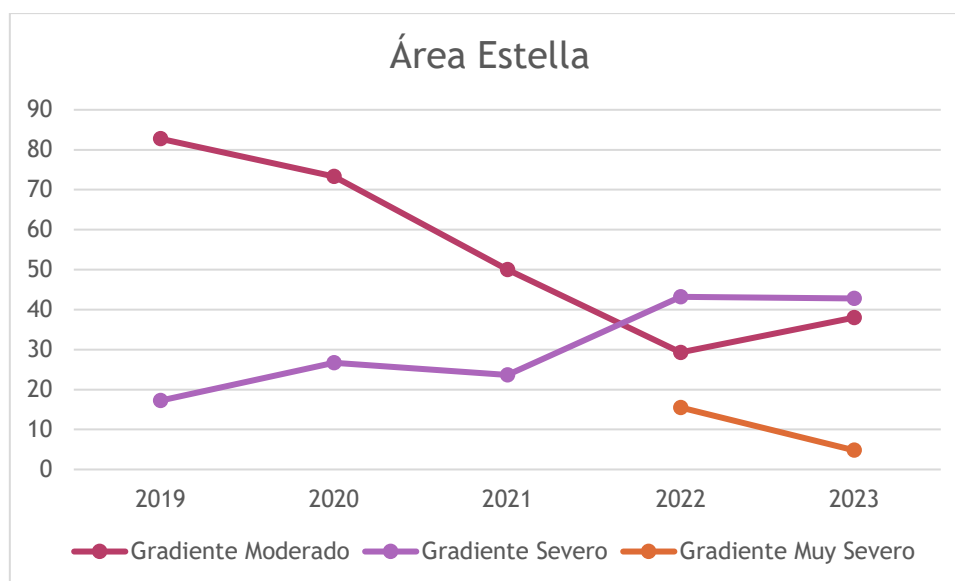
EAIA	Gradiente moderado	Gradiente severo	Gradiente muy severo
<b>Área Tafalla</b>			
2019	86,36	4,55	No consta
2020	35	53	No consta
2021	46	45	No consta
2022	26,92	46,15	7,69
2023	50	25	10
<b>Media</b>	<b>48,86</b>	<b>34,74</b>	<b>8,84</b>
<b>Área Estella</b>			
2019	82,75	17,24	No consta
2020	73,34	26,67	No consta
2021	50	23,68	No consta
2022	29,3	43,2	15,5
2023	38	42,8	4,8
<b>Media</b>	<b>52,68</b>	<b>30,72</b>	<b>10,15</b>
<b>Área Tudela</b>			
2019	55	40	No consta
2020	72,22	19,44	No consta
2021	59,65	35,09	No consta
2022	45	45	2
2023	63,33	23,33	6,67
<b>Media</b>	<b>59,04</b>	<b>32,57</b>	<b>4,33</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>			
2019	57	27	No consta
2020	57	34	No consta
2021	59	37	No consta
2022	51	37	No consta
2023	47,03	23,53	2,94
<b>Media</b>	<b>54,21</b>	<b>31,71</b>	<b>2,94</b>

<b>Media Total</b>	<b>53,70</b>	<b>32,43</b>	<b>6,56</b>
--------------------	--------------	--------------	-------------

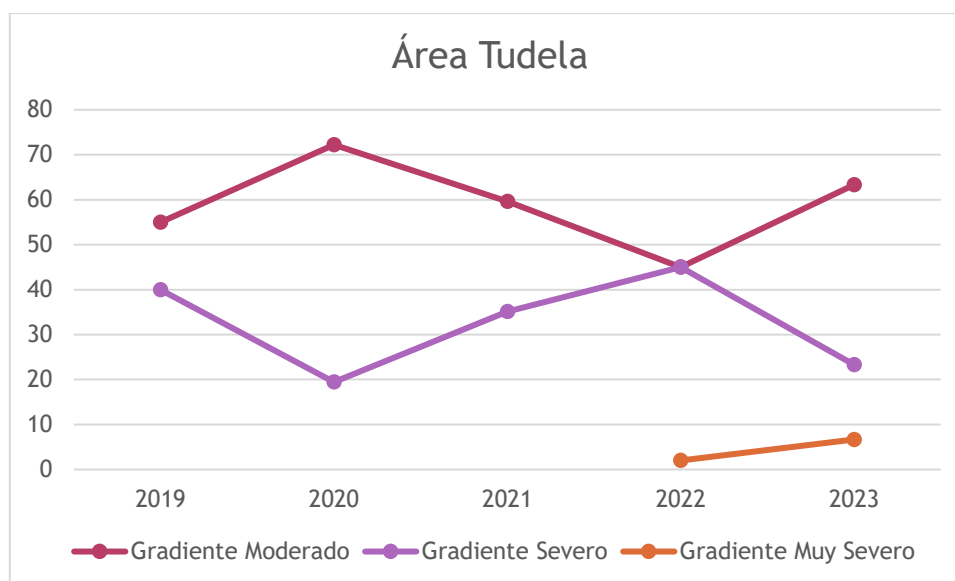
Tabla 5. Valoración de Gradiente por EAIA y por área 2019-2023 (%)



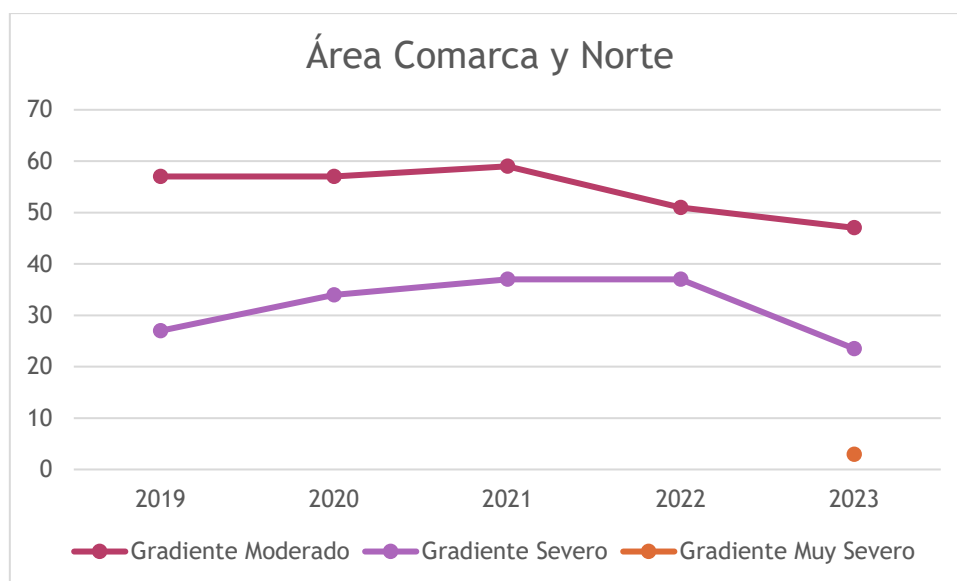
**En el caso de Tafalla**, se puede observar una fluctuación de casos moderados que llegan principalmente en un número mayor en 2019 (86,36%), con una caída significativa en 2022 (26,92%), coincidiendo con un despunte de casos severos ese mismo año (46,15%). El gradiente muy severo aumenta en los dos años en los que se ha recogido el dato (2022 y 2023). Estos elementos inciden directamente en las derivaciones, relacionadas con la detección temprana de casos y con el determinante de gradiente. El uso del instrumento del II Manual de Protección a la Infancia por parte de los SSB aumenta las posibilidades de establecer criterios homogéneos en la valoración. En este sentido, desde Fundación Gizain se propició la formación de los SSB y UB de Navarra en el uso de esta herramienta durante 2022 y 2023. Lo que parece notable en la escasa derivación de casos de gradiente leve.



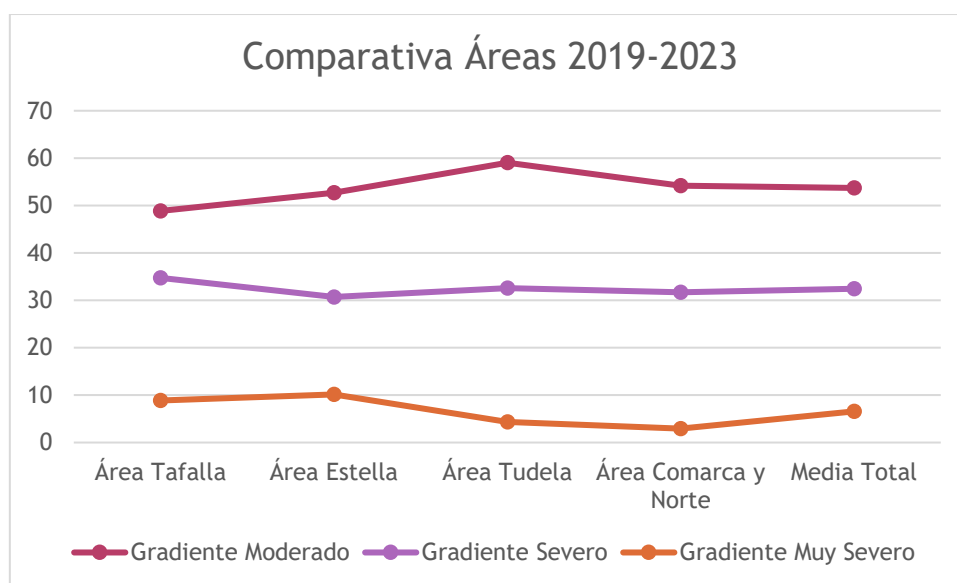
**En el caso de Estella**, se puede observar una fluctuación de casos moderados que llegan principalmente en un número mayor en 2019 (82,75%), con una caída significativa en 2022 (29,3%), coincidiendo con un despunte de casos severos ese mismo año (43,2%). El gradiente muy severo es significativo en 2022 y más reducido en 2023, los dos años en los que se ha recogido el dato. Estos elementos inciden directamente en las derivaciones, relacionadas con la detección temprana de casos y con el determinante de gradiente. El uso del instrumento del II Manual de Protección a la Infancia por parte de los SSB aumenta las posibilidades de establecer criterios homogéneos en la valoración. En este sentido, desde Fundación Gizain se propició la formación de los SSB y UB de Navarra en el uso de esta herramienta durante 2022 y 2023. Lo que parece notable en la escasa derivación de casos de gradiente leve. No obstante, las fluctuaciones de derivaciones de casos con gradiente moderado indican elementos diferenciales en la relación con EAIA por parte de las distintas zonas básicas del área.



**En el caso de Tudela**, se puede observar una fluctuación de casos moderados que llegan principalmente en un número mayor en 2020 (72,22%), con una caída significativa en 2022 (19,44%). El gradiente muy severo aumenta de 2022 a 2023, los dos años en los que se ha recogido el dato. En el último año (2023) se produce un aumento de los casos con gradiente moderado y una caída de los de gradiente severo. Estos elementos inciden directamente en las derivaciones, relacionadas con la detección temprana de casos y con el determinante de gradiente. El uso del instrumento del II Manual de Protección a la Infancia por parte de los SSB aumenta las posibilidades de establecer criterios homogéneos en la valoración. En este sentido, desde Fundación Gizain se propició la formación de los SSB y UB de Navarra en el uso de esta herramienta durante 2022 y 2023.



**En el caso de Comarca y Norte,** se puede observar una estabilización de gradientes en el quinquenio. En el último año (2023) se produce una reducción de casos con gradiente severo y la aparición de casos con gradiente muy severo (primera ocasión en la que contabilizan). Estos elementos inciden directamente en las derivaciones, relacionadas con la detección temprana de casos y con el determinante de gradiente. El uso del instrumento del II Manual de Protección a la Infancia por parte de los SSB aumenta las posibilidades de establecer criterios homogéneos en la valoración. En este sentido, desde Fundación Gizain se propició la formación de los SSB y UB de Navarra en el uso de esta herramienta durante 2022 y 2023.





En relación a comparativa por áreas, se puede observar que son similares tanto en cada una de ellas como en relación a la media. El gradiente muy severo está en proceso de recogida de datos, por lo que no es significativo en este informe quinquenal. En cuanto a gradientes, prevalece el gradiente moderado con una ligera mayoría en Tudela. Es muy relevante la detección precoz y la intervención temprana en todos los dispositivos, así como la derivación. Teniendo en cuenta que los casos que atienden los EAIA se encuentran en la franja de edad de 12 a 15 años, sería altamente recomendable y necesaria una actuación previa que permita evitar el aumento de gradiente y la cronicidad.

### TIPOLOGÍA DE MALTRATO POR ÁREAS 2019-2023 (%)

EAIA	Maltrato	Agresión Sexual
<b>Área Tafalla</b>		
2019	Maltrato físico: 22,73	0
2020	Incap. Control conducta: 36,36 Negligencia psíquica: 28,57 Maltrato emocional: 21,42	0
2021	Negligencia psíquica: 25 Incap. Control conducta: 22,50	0
2022	Negligencia psíquica: 54 Maltrato psíquico: 46	4
2023	Negligencia psíquica: 23,08 Negligencia formativa: 23,08	0
<b>Media</b>	<b>Negligencia psíquica: 32,66</b>	<b>4</b>
<b>Área Estella</b>		
2019	Maltrato físico: 38,46 Negligencia psíquica: 38,46	0
2020	Negligencia necesidades básicas: 30 Negligencia psíquica: 30	0
2021	Negligencia necesidades básicas: 25,71	5,71
2022	Incap. control conducta: 23,07 Negligencia psíquica: 19,60	3,38
2023	Incap. control conducta: 24,32 Incap. control conducta: 22,2 Negligencia psíquica: 17,5	0
<b>Media</b>	<b>Negligencia psíquica: 26,39</b>	<b>4,54</b>
<b>Área Tudela</b>		
2019	Negligencia psíquica: 26,67 Maltrato físico: 26,67	6,66
2020	Trato inadecuado: 44,44 Incap. control conducta: 25	0
2021	Negligencia seguridad: 38,46 Negligencia necesidades básicas: 15,38	0
2022	Negligencias necesidades básicas:	0

	37,97	
2023	Negligencia seguridad: 20,25 Maltrato físico: 13,13 Negligencia psíquica: 33,33	0
<b>Media</b>	<b>Diversidad de opciones</b>	<b>6,66</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>		
2019	Negligencia psíquica: 30	2,5
2020	Negligencia seguridad: 22,5 Negligencia psíquica: 45,71	0
2021	Negligencia seguridad: 25,71 Negligencia psíquica: 34,37	0
2022	Maltrato emocional: 25 Negligencia psíquica: 41,66	0
2023	Negligencia nec. básicas: 20,83 Incap. control conducta: 16,95 Negligencia psíquica: 25,43	0
<b>Media</b>	<b>Negligencia psíquica: 35,43</b>	<b>2,5</b>
<b>Media Total</b>	<b>Negligencia psíquica: 31,48</b>	<b>4,42</b>

Tabla 6. Tipología de maltrato por área 2019-2023 (%)

El impacto de la tipología de maltrato es variado según las áreas, si bien mayoritariamente se aprecia problemas de negligencia psíquica (31,48%). En cuanto al abuso sexual en menores, apenas se detecta y en años y áreas concretas en una minoría de porcentaje.

**En el caso de Tafalla**, se puede observar cómo el maltrato y la negligencia psíquica son elementos continuados durante los años aunque existen cuestiones que emergen algunos años como la incapacidad de control parental principalmente.

**En el caso de Estella**, se puede observar cómo el maltrato y la negligencia psíquica son elementos continuados, así como la incapacidad de control parental que emerge en los tres últimos años.

**En el caso de Tudela**, se puede observar cómo existe una variedad de tipologías que emergen a lo largo de los años, incidiendo en negligencias de seguridad, básicas y psíquicas, así como maltrato físico o incapacidad de control parental. Esta multitud de circunstancias no parece relacionada con el perfil que es similar al de otras zonas.

**En el caso de Comarca y Norte**, se puede observar cómo la negligencia psíquica, de seguridad y el maltrato emocional. Emerge también la incapacidad del control de conducta.

En términos generales, el maltrato a los y las menores está fundamentalmente orientado a negligencias relacionadas con daño emocional y psíquico, además de

dificultades en el control de la conducta. Estos aspectos indican que las negligencias se han constituido como los factores clave de la desprotección, orientadas al ámbito emocional y psíquico. En este sentido, la evolución a lo largo de los años muestra una tendencia a estos elementos como la base del maltrato, lo que refleja una sociedad marcada por la incapacidad parental para afrontar el cuidado adecuado de las y los menores a su cargo. Esto, unido al perfil de los progenitores señala un problema en la transmisión de valores culturales y competencias en el cuidado y atención a la infancia, lo que se acrecienta con la necesidad de toma de conciencia y motivación al cambio que refleja resistencias. Así como la presencia de variables generadoras de estrés y potenciadoras de estas dificultades como Salud Mental, consumos y discapacidad.

Otro elemento a tener en cuenta es el tema de abuso sexual apenas detectado por los equipos, y en años diferentes, con escaso volumen. Esta cuestión requiere un mayor análisis de la cuestión que puede deberse a diversas circunstancias: la ausencia de este factor, la ausencia de indicadores y relatos por la convivencia con el posible agresor, la no derivación de casos de este tipo o la no detección del mismo.

### ***Propuesta de intervención:***

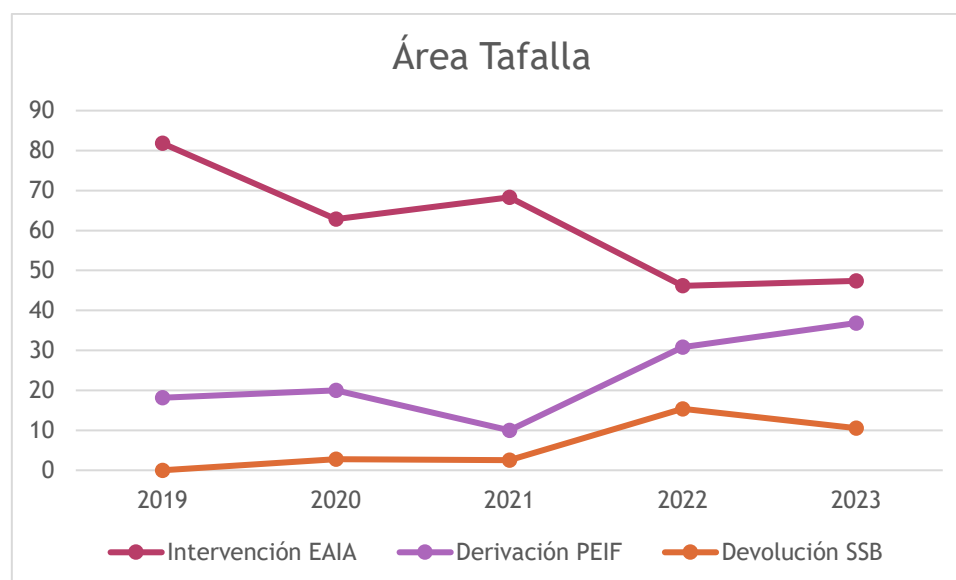
Tras la valoración de cada caso, se realiza una propuesta de intervención por parte de EAIA.

#### **PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN DE EAIA POR ÁREA 2019-2023 (%)**

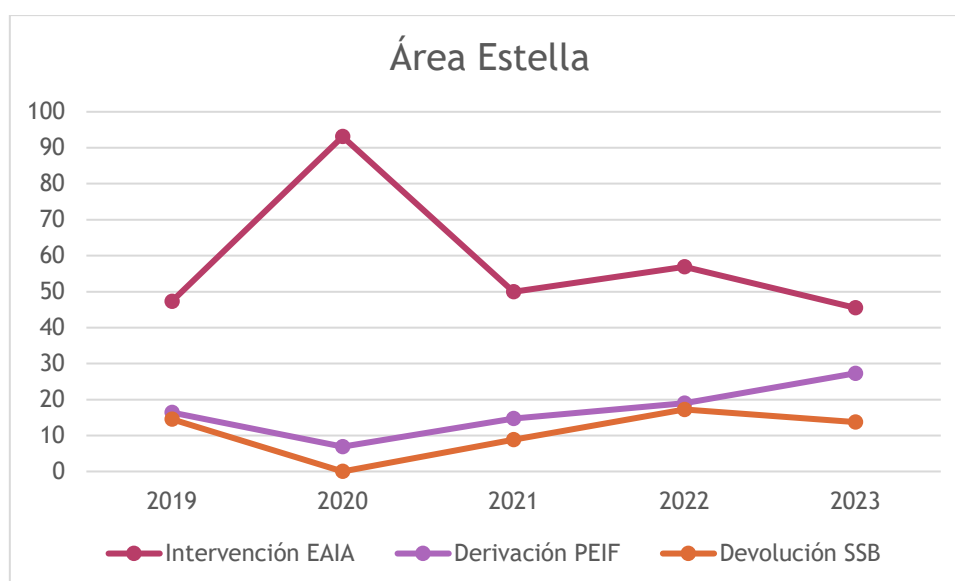
EAIA	Intervención EAIA	Derivación PEIF	Devolución SSB
<b>Área Tafalla</b>			
2019	81,81	18,18	0
2020	62,85	20	2,8
2021	68,33	10	2,50
2022	46,15	30,77	15,38
2023	47,37	36,84	10,53
<b>Media</b>	<b>61,30</b>	<b>23,16</b>	<b>6,24</b>
<b>Área Estella</b>			
2019	47,27	16,36	14,55
2020	93,10	6,9	0
2021	50	14,7	8,84
2022	56,90	18,97	17,24
2023	45,5	27,3	13,7
<b>Media</b>	<b>58,55</b>	<b>16,65</b>	<b>10,87</b>
<b>Área Tudela</b>			
2019	70,38	12,96	0

2020	85,36	0	0
2021	87,94	5,17	0
2022	77,14	5,71	11,43
2023	80	3,33	10
<b>Media</b>	<b>80,16</b>	<b>5,43</b>	<b>4,29</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>			
2019	85,14	6,76	6,76
2020	78,18	10,90	8,69
2021	86,27	9,80	0
2022	76,74	9,30	4,65
2023	52,94	14,71	29,41
<b>Media</b>	<b>75,85</b>	<b>10,29</b>	<b>9,90</b>
<b>Media Total</b>	<b>68,96</b>	<b>13,88</b>	<b>7,82</b>

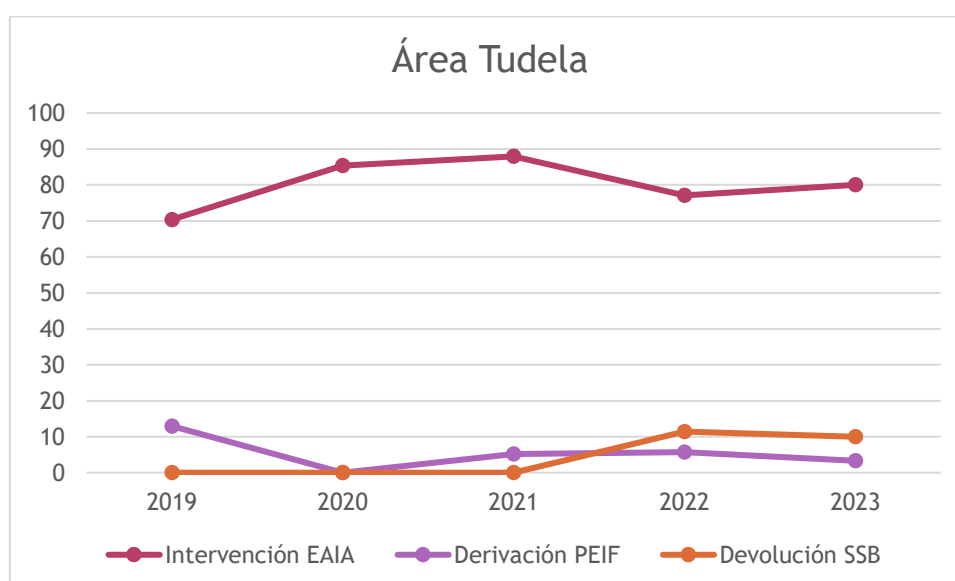
Tabla 7. Propuestas de intervención de EAIA por áreas 2019-2023 (%)



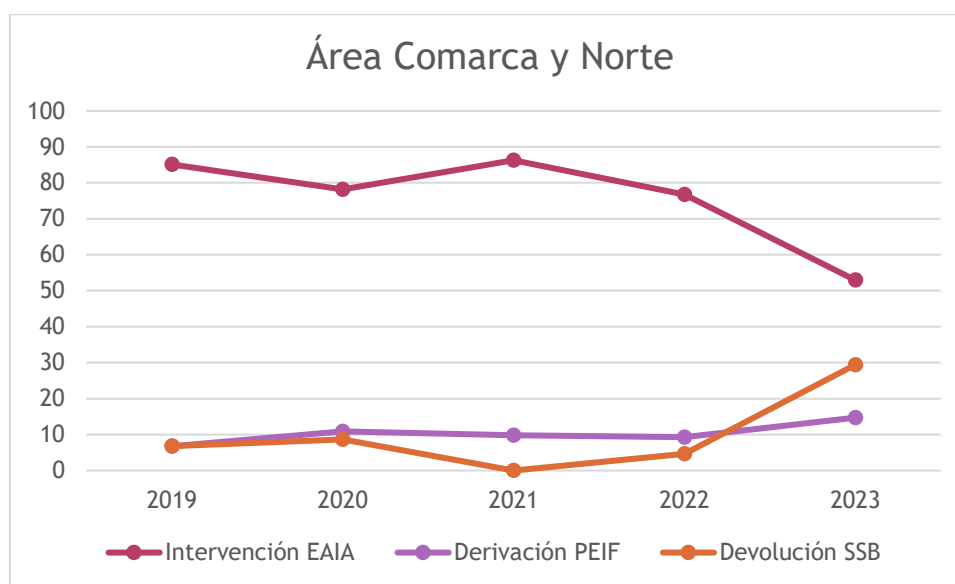
**En el caso de Tafalla,** se puede observar cómo tras la valoración diagnóstica por EAIA, la mayor parte de los casos son propuestos para la intervención por el propio equipo. Durante los años 2022 y 2023 se observa una caída de los casos en EAIA a la vez que un aumento de los casos derivados a PEIF. Esta cuestión coincide con la descentralización del recurso y la supervisión del mismo por parte de los EAIA. Por otro lado, si bien aumentan en 2022 las devoluciones a los SSB en 2023 disminuyen ligeramente, este hecho puede estar motivado por los nuevos procedimientos y metodologías, así como por la difusión formativa del instrumento de valoración por parte de la figura de coordinación de este equipo a todos los SSB/UB de Navarra. La interlocución conjunta y coordinación entre SSB y EAIA favorece la valoración de casos.



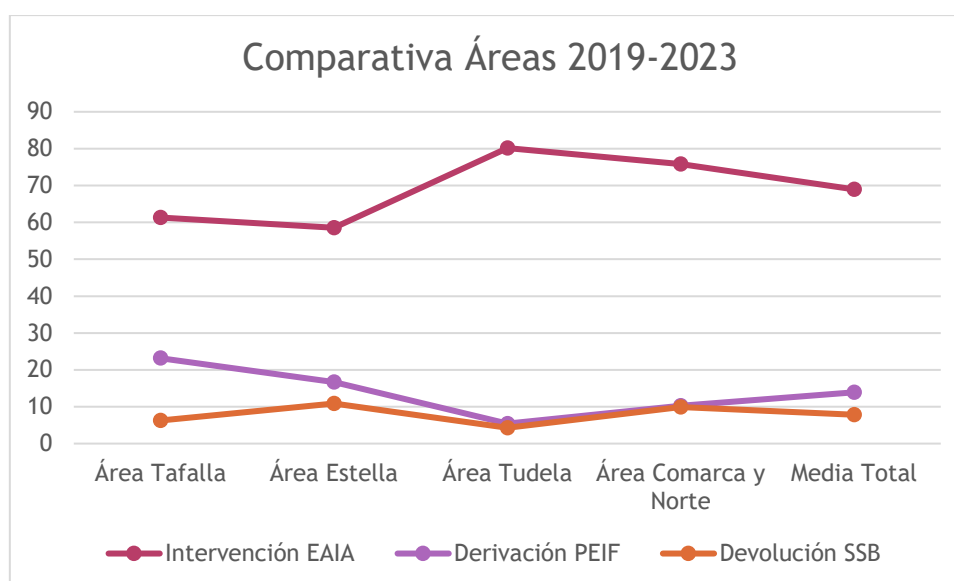
**En el caso de Estella,** se puede observar cómo tras la valoración diagnóstica por EAIA, la mayor parte de los casos son propuestos para la intervención por el propio equipo, con un pico considerable en 2020. Durante el año 2023 se observa una ligera caída de los casos en EAIA a la vez que un aumento de los casos derivados a PEIF. Esta cuestión coincide con la descentralización del recurso y la supervisión del mismo por parte de los EAIA. Por otro lado, si bien aumentan en 2022 las devoluciones a los SSB en 2023 disminuyen ligeramente, este hecho puede estar motivado por los nuevos procedimientos y metodologías, así como por la difusión formativa del instrumento de valoración por parte de la figura de coordinación del equipo de Tafalla a todos los SSB/UB de Navarra. La interlocución conjunta y coordinación entre SSB y EAIA favorece la valoración de casos.



**En el caso de Tudela**, se puede observar cómo tras la valoración diagnóstica por EAIA, la mayor parte de los casos son propuestos para la intervención por el propio equipo. A pesar de la descentralización del recurso PEIF y la supervisión del mismo por parte de los EAIA, no existe una derivación más amplia al igual que en los demás EAIA. La situación con respecto a la derivación a los SSB es similar. La interlocución conjunta y coordinación entre SSB y EAIA favorece la valoración de casos.



**En el caso de Comarca y Norte**, cómo tras la valoración diagnóstica por EAIA, la mayor parte de los casos son propuestos para la intervención por el propio equipo. A pesar de la descentralización del recurso PEIF y la supervisión del mismo por parte de los EAIA, no existe una derivación más amplia al igual que en los demás EAIA. La situación con respecto a la derivación a los SSB es similar. Este EAIA comparte una imagen muy parecida a Tudela si bien se modifica en el año 2023 con la entrada del equipo en Fundación Gizain. Durante este año, aumentan las derivaciones a PEIF al tiempo que baja la asunción de los casos por parte de EAIA, y principalmente existe una devolución mayor a los SSB. Es necesario aumentar el uso del instrumento de valoración por parte de los SSB y la interlocución conjunta y coordinación entre SSB y EAIA que favorece la valoración de casos.



En cuanto a comparativa entre áreas, se observa cómo Tudela y Comarca y Norte mantienen un porcentaje mayor de intervención con los casos, incluso por encima de la media frente a una intervención menor de Estella y Tafalla. Por el contrario, se produce un efecto inverso en la derivación al PEIF y la devolución a los SSB, siendo Estella quien lidera este apartado.

El desarrollo de las interacciones de los equipos con las valoraciones está marcada por el uso de la herramienta del II Manual, los nuevos cambios procedimentales (Manual procedimental y UCAP), así como la asunción de la supervisión del PEIF. En este sentido es posible mejorar las valoraciones iniciales y diagnósticas a través de una cooperación entre los dos agentes de atención primaria (SSB y EAIA) en este procedimiento, ahorrando tiempo y aumentando la eficacia.

### 3. RESULTADOS

En 2023, los distintos EAIA han obtenido los siguientes resultados:

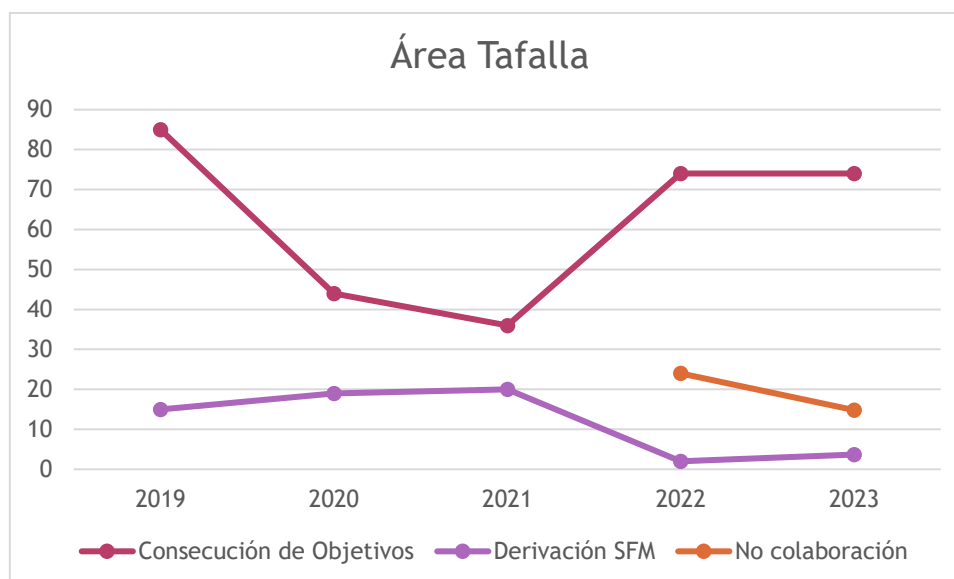
<b>RESULTADOS POR ÁREAS 2019-2023 (%)</b>			
EAIA	Consecución de Objetivos	Derivación SFM	No colaboración
<b>Área Tafalla</b>			
2019	85*	15	No consta
2020	44	19	No consta
2021	36	20	No consta
2022	74	2	24
2023	74	3,70	14,81
<b>Media</b>	<b>62,6</b>	<b>11,94</b>	<b>19,40</b>
<b>Área Estella</b>			
2019	73,84	26,16	No consta
2020	50	41,7	No consta



2021	45	35	No consta
2022	44,44	13	10
2023	39,3	25	28,6
<b>Media</b>	<b>50,52</b>	<b>28,17</b>	<b>19,3</b>
<b>Área Tudela</b>			
2019	64	18,75	No consta
2020	73	13,9	No consta
2021	55,81	12,9	No consta
2022	52	25	10
2023	60	16,67	13,33
<b>Media</b>	<b>60,92</b>	<b>17,44</b>	<b>11,66</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>			
2019	54,54*	21,21	No consta
2020	55*	28	No consta
2021	56*	26	No consta
2022	66,66*	25,38	No consta
2023	33	22	6
<b>Media</b>	<b>53,04</b>	<b>19,37</b>	<b>6</b>
<b>Media Total</b>	<b>56,77</b>	<b>19,23</b>	<b>14,09</b>

Tabla 8. Resultados por área 2019-2023 (%)

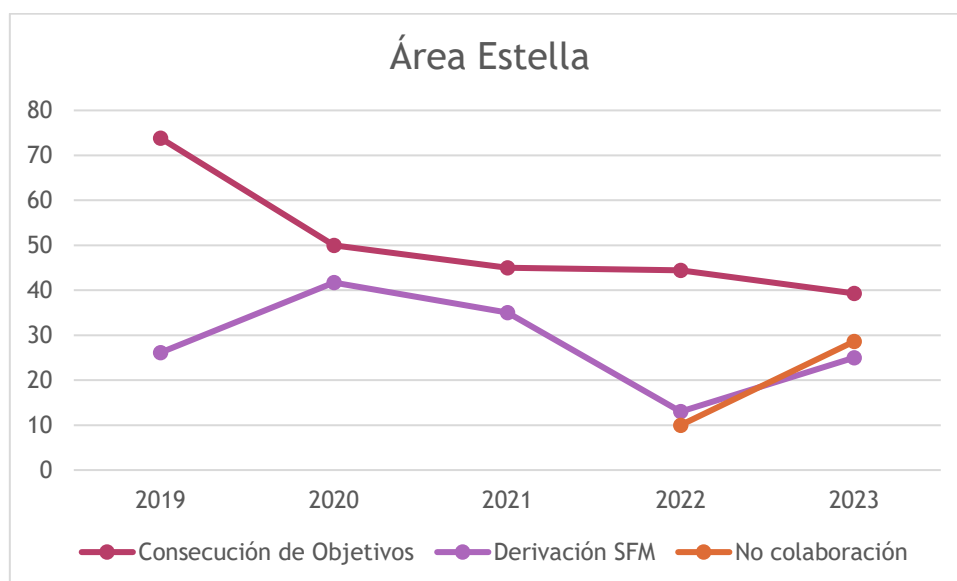
\*En estos años se ha contabilizado la consecución de objetivos unida a elementos como reducción del gradiente o asesoramiento familiar. Cuando se analizan los casos en relación a la consecución de objetivos, hay una horquilla de 30%-35%.



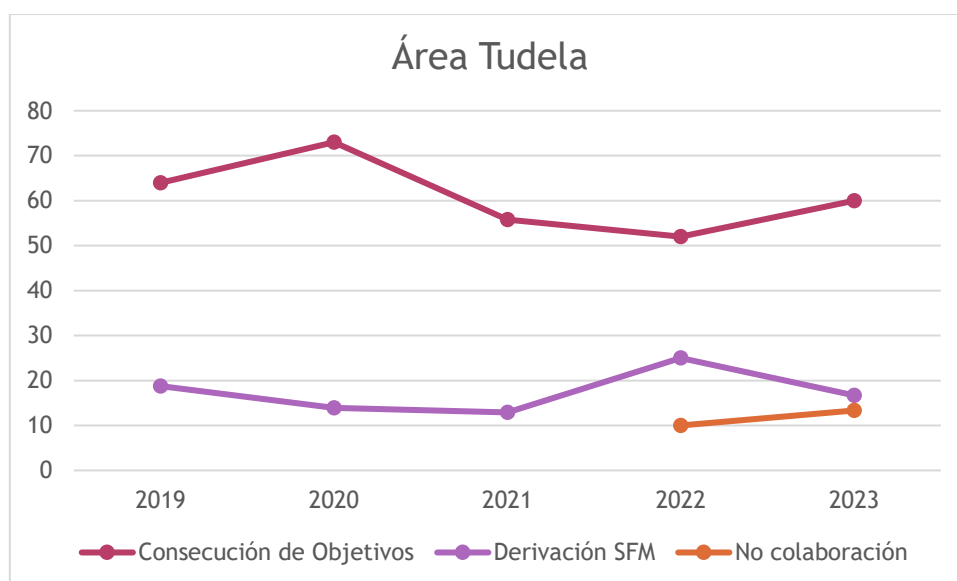
**En el caso de Tafalla**, la consecución de objetivos se desploma durante el año de la pandemia y siguiente, para remontar en 2022 y 2023, años en los que pasa a ser gestionada por Fundación Gizain. Por otro lado, en esos dos mismos años se reduce considerablemente el volumen de casos que son derivados a la Subdirección, con un mayor mantenimiento de la intervención en el nivel primario con servicios de



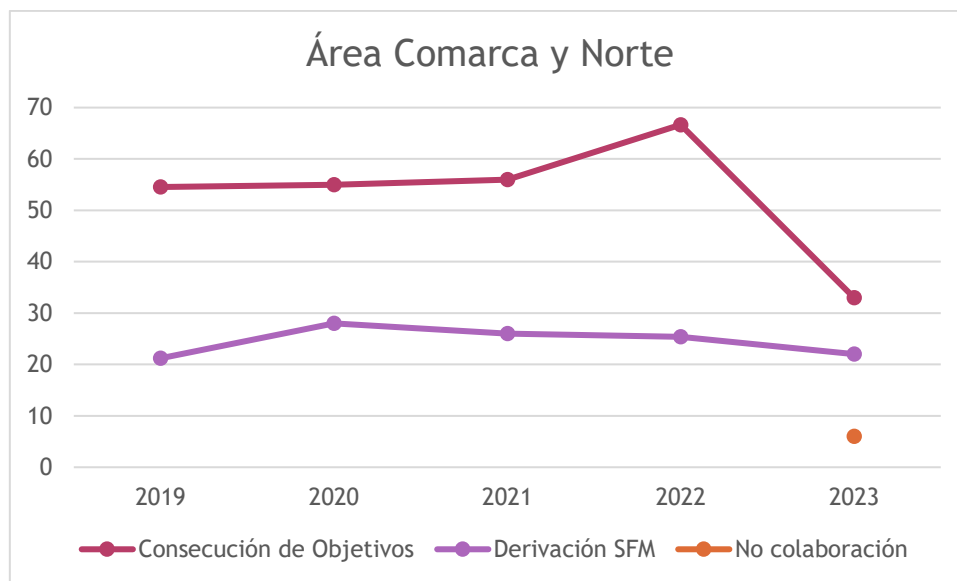
apoyo como el PEIF. Por otro lado, los casos de no colaboración empiezan a registrarse en 2022, con una diferencia a la baja en 2023.



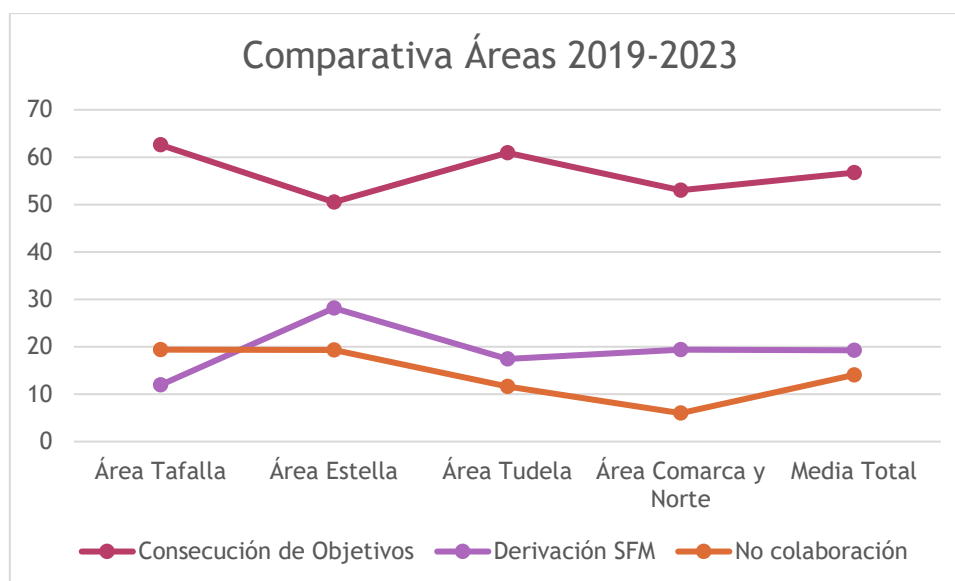
**En el caso de Estella**, la consecución de objetivos cae con la pandemia y se mantiene ligeramente por debajo. Por otro lado, existe una paulatina reducción del volumen de casos que son derivados a la Subdirección, con una caída drástica en 2022 y con un mayor mantenimiento de la intervención en el nivel primario con servicios de apoyo como el PEIF. Por otro lado, los casos de no colaboración empiezan a registrarse en 2022, con una diferencia al alza en 2023. Puede existir cierta relación con la caída de casos de gradiente moderado en favor de casos con gradiente severo durante los años reseñados.



**En el caso de Tudela**, la consecución de objetivos se reduce en 2021 para remontar a circunstancias similares a 2019. Por otro lado, existe un repunte del volumen de casos que son derivados a la Subdirección en 2022, para volver a caer en 2023, con un mayor mantenimiento de la intervención en el nivel primario con servicios de apoyo como el PEIF. Por otro lado, los casos de no colaboración empiezan a registrarse en 2022, con una diferencia al alza en 2023.



**En el caso de Comarca y Norte**, la consecución de objetivos aumenta en 2022 para caer en 2023. La diferenciación del volumen de casos que consiguen objetivos de otros elementos marca una diferencia. Anteriormente, se contabilizaba la consecución de objetivos con cuestiones como asesoramiento reducción de gradiente de manera conjunta, por lo que el resultado era mayor. No obstante, esta diferenciación permite reconocer los casos con resultados obtenidos por alcanzar objetivos con otros elementos diferenciales que pueden tener su impacto pero no describen este ítem. Por otro lado, la derivación a la Subdirección permanece estable, siendo un elemento a considerar en la valoración de la eficiencia. Por otro lado, los casos de no colaboración empiezan a registrarse en 2023 por este equipo, que pasa a ser gestionado por Fundación Gizain en ese año, por lo que no existe una comparativa previa.



En relación a la comparativa entre áreas, la consecución de objetivos es muy similar en todas ellas, despuntando Tafalla y Tudela, por encima de la media. Por otro lado, a derivación a la Subdirección es similar en Tudela y Comarca y Norte, en línea con la media, siendo mayor en Estella y menor en Tafalla. Finalmente, los casos de no colaboración requieren de un registro a más largo plazo para poder valorar su impacto. No obstante, es relevante señalar la existencia de estos casos y la dificultad creciente de valoración e intervención que ellos implican.

#### *Interacción con agentes sociales y actividades comunitarias*

La creación de redes supone una interacción constante con agentes del entorno. Asimismo, se han promovido sesiones formativas e informativas en grupos promovidos por otros equipos (EISOL) y SSB, realizando diversas sesiones y reuniones múltiples. Por otro lado, se estructura la co-participación y cooperación conjunta en casos compartidos (EISOL-EAIA-EAIV). 20 casos entre los distintos EAIA's y EAIV, y 21 casos entre los distintos EAIA's y EISOL (desde que existe constancia de registro de estas interacciones).

#### *Supervisión PEIF*

Durante el 2022 los EAIA's asumen la supervisión por áreas de PEIF, lo que ha supuesto la generación de un protocolo de actuación. Esto ha conllevado una serie de actuaciones que han permitido, por un lado, la asignación directa de casos, y por otro, el establecimiento de estructuras de soporte y coordinación al respecto. El proceso ha conllevado reuniones de coordinación, gestión y desplazamiento que en

total han supuesto, a cada equipo, de media, el equivalente a **251,25** horas, el equivalente al **16%** de la jornada laboral completa total de trabajo anual de un/a profesional (coordinación). Lo que supone una dedicación exclusiva de 1 mes y tres semanas.

### *Impacto de las intervenciones*

En el **74,68%** de los casos intervenidos de media en todos los EAIA (de acuerdo a los datos referidos al respecto iniciando su registro Fundación Gizain en 2022), no han avanzado al empeoramiento. Se ha intervenido de manera indirecta en redes con **1.569** casos (de acuerdo al registro iniciado en 2022). Las encuestas de satisfacción (iniciadas por Fundación Gizain en 2022) indican que en los talleres realizados, se valoran con una media de 4,3 sobre 5 a nivel de satisfacción. En cuanto a satisfacción en la atención (tabla 9), esta se valora positivamente.

<b>PROMEDIO SATISFACCIÓN DE CUESTIONARIOS A USUARIOS/AS</b>			
	Atención en domicilio	Satisfacción Educadora y Psicóloga	Satisfacción General
<b>Adulto/as</b>	4,25	4,53	4,52
<b>&gt; 6 años</b>	3,1	3,5	4

*Tabla 9. Promedio de satisfacción de cuestionarios a usuarios/as*

*Puntuación Encuesta de satisfacción: del 1 al 5, siendo 1 Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho (y 1 No me gusta nada y 5 Muy contento para los menores)*

El impacto de las intervenciones desde una perspectiva colaboradora ha incrementado la participación de los EAIA en las redes desarrolladas en los años 2019-2023 principalmente (actualmente hay áreas con todas las redes de zonas básicas en funcionamiento), lo que ha supuesto mejorar la capacidad de asesoramiento y el número de casos de intervención indirecta que no empeoran. Por otro lado, desde la perspectiva cualitativa, las propias personas usuarias (incluidos menores) muestran un nivel de satisfacción elevado por encima del 3 en menores y del 4 en adultos.

### *Eficiencia en la intervención*

Los EAIA dedican un porcentaje importante a la intervención, sea en la fase de valoración, sea en la fase de intervención, esto es el contacto profesional directo con la familia en global o con cada uno de sus miembros en particular. En términos generales, teniendo en cuenta los aspectos principales de cada figura y los

porcentajes de media, se obtienen datos que establecen una intervención de las figuras de Psicología en torno al 45% de su jornada, y en el caso de las figuras de Educación Social de alrededor de un 59% de su jornada. Teniendo en cuenta la necesidad de desplazamiento que aumenta este porcentaje en una media de un 9%. Por otro lado, la figura de Trabajo Social, orientada a la atención a redes, dedica un 75% de su jornada a la interacción con todos los agentes externos (redes y coordinación), mientras que la figura de Coordinación de los EAIA, orientada a la supervisión de casos, coordinación del equipo y representación del mismo, dedica cerca de un 80% a estas labores.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos obtenidos desde la visión global de los 4 equipos, se puede constatar que:

1. La media de tiempo de intervención se sitúa en 15,89 meses, acorde con el tiempo pautado.
2. Las relaciones interpersonales complejas suponen el 56,01% de los casos.
3. Un 14,26% de las familias son de etnia gitana.
4. La mayor parte de los progenitores son autóctonos 58%.
5. Los promedios de edad y la diferencia entre padres y madres (ellas en el rango 36-45 y ellos en el rango 46-60) indican un grado de madurez que no parece aumentar las competencias en el ámbito de la atención a hijos e hijas. Es importante tener en cuenta los modelos familiares de origen y su impacto en la familia actual y/o en la educación en solitario. La falta de estudios compromete la competencia y capacidad de comprensión y adopción de nuevos modelos educativos (48,34% en padres y 46,73% en madres). La existencia mayoritaria de familias de 1 o 2 hijos/as con empleo normalizado (49,50%) señala un prototipo de familia “normalizado”. Finalmente, la problemática principal se encuentra situada en los conflictos de pareja (56,01%), y de salud mental en dos de las áreas Estella y Comarca y Norte (35,45%).
6. Por otro lado, la mayoría de los y las menores atendidas se encuentra en procesos de desarrollo adolescentes (28,58%), lo que implica una crisis

vital de desarrollo unida a la problemática vivencial familiar. Un elemento fundamental en la intervención para poder atender ambas circunstancias, requiriendo una especialización en la adolescencia. Asimismo y a destacar, es el hecho de la emergencia de problemas de Salud Mental (36,96%), lo que indica que se añaden dificultades e incrementa el daño que sufren estos/as menores. Igualmente, el factor de detección temprana indica que existe poca actuación en este sentido y los casos emergen tardíamente

7. En cuanto a la conciencia del problema (media 35,23% padres y 57,78% madres) y la motivación al cambio (padres 36,46% y madres 52,74%), comparando las medias de cada equipo de todos los años analizados y la media total, se puede observar que Estella y Tafalla presentan una media más reducida en la motivación al cambio de los padres con respecto a los padres pero que se encuentra cerca de la media central o total. En el caso de conciencia del problema de las madres, es Tudela y Comarca y Norte las que presentan medias de mayor impacto, aunque muy cercanas a la media central o total y a las de los demás equipos. En términos generales la conciencia y motivación al cambio de las madres es mayor que en el caso de los padres.
8. En relación al gradiente, en la comparativa por áreas, se puede observar que son similares tanto en cada una de ellas como en relación a la media. El gradiente muy severo está en proceso de recogida de datos, por lo que no es significativo en este informe quinquenal. En cuanto a gradientes, prevalece el gradiente moderado (53,70%) con una ligera mayoría en Tudela. Es muy relevante la detección precoz y la intervención temprana en todos los dispositivos, así como la derivación. Teniendo en cuenta que los casos que atienden los EAIA se encuentran en la franja de edad de 12 a 15 años, sería altamente recomendable y necesaria una actuación previa que permita evitar el aumento de gradiente y la cronicidad.
9. En cuanto a la intervención, en la comparativa entre áreas, se observa cómo Tudela y Comarca y Norte mantienen un porcentaje mayor de intervención con los casos, incluso por encima de la media (68,96%) frente a una intervención menor de Estella y Tafalla. Por el contrario, se produce un

efecto inverso en la derivación al PEIF (7,82%) y la devolución a los SSB, siendo Estella quien lidera este apartado.

10. La asunción de los EAIA's de la supervisión por áreas de PEIF, ha conllevado reuniones de coordinación, gestión y desplazamiento que en total han supuesto, a cada equipo, de media, el equivalente a 251,25 horas, el equivalente al 16% de la jornada laboral completa total de trabajo anual de un/a profesional (coordinación). Lo que supone una dedicación exclusiva de 1 mes y tres semanas.
11. En el 74,68% de los casos intervenidos de media en todos los EAIA (de acuerdo a los datos referidos al respecto iniciando su registro Fundación Gizain en 2022), no han avanzado al empeoramiento. Se ha intervenido de manera indirecta en redes con 1.569 casos (de acuerdo al registro iniciado en 2022). Las encuestas de satisfacción (iniciadas por Fundación Gizain en 2022) indican que en los talleres realizados, se valoran con una media de 4,3 sobre 5 a nivel de satisfacción
12. El impacto de las intervenciones desde una perspectiva colaboradora ha incrementado la participación de los EAIA en las redes desarrolladas en los años 2019-2023 principalmente (actualmente hay áreas con todas las redes de zonas básicas en funcionamiento), lo que ha supuesto mejorar la capacidad de asesoramiento y el número de casos de intervención indirecta que no empeoran. Por otro lado, desde la perspectiva cualitativa, las propias personas usuarias (incluidos menores) muestran un nivel de satisfacción elevado por encima del 3 en menores y del 4 en adultos.
13. En términos generales, teniendo en cuenta los aspectos principales de cada figura y los porcentajes de media, se obtienen datos que establecen una intervención de las figuras de Psicología en torno al 45% de su jornada, y en el caso de las figuras de Educación Social de alrededor de un 59% de su jornada. Teniendo en cuenta la necesidad de desplazamiento que aumenta este porcentaje en una media de un 9%. Por otro lado, la figura de Trabajo Social, orientada a la atención a redes, dedica un 75% de su jornada a la interacción con todos los agentes externos (redes y coordinación), mientras que la figura de Coordinación de los EAIA, orientada a la supervisión de



casos, coordinación del equipo y representación del mismo, dedica cerca de un **80%** a estas labores.

El desarrollo de los EAIA está motivado por la construcción uniforme y homogénea de procedimientos que garanticen la valoración e intervención con familias y menores en situación de desprotección en todas las áreas zonificadas de Navarra. La asunción de estos equipos por parte de Fundación Gizain implica gestar elementos de gobernanza de mayor calado (asunción de la supervisión de PEIF y homogeneización de procesos de valoración, formación sobre la herramienta del II Manual de Protección a todos los SSB/UB de Navarra), así como favorecer la reordenación de atención primaria (Centros de Servicios Sociales como liderazgo operativo de área y parte de la Atención Primaria, junto con los equipos, generando un nivel de atención primaria más completo y fortalecido).

En este proceso, la gestión de Fundación Gizain se ha centrado en promover la uniformidad de criterios (creación de Manuales Procedimentales), generar nuevos planteamientos de acción (UCAP y Zonificación), y optimizar procesos conjuntos de mejora y acción con las personas atendidas (Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona y Modelo de Calidad de Gestión Avanzada). Los resultados obtenidos indican que estos procesos de estabilización y sistematización, creando interconexiones internas entre los equipos y generando nuevas estrategias de acción, parecen tener un impacto positivo en los elementos de atención y análisis de cada proceso y realidad. Además, la promoción de redes de menores y jornadas de CSS ha favorecido un mayor impacto cooperativo en las zonas.

Establecer interacciones comunitarias y de apoyo a otros recursos en el ámbito de la protección a menores proporciona a los EAIA un espacio de relación optimizado en los procesos de atención a las familias desde una perspectiva de mayor calado integral y global. Por otro lado, visibilizar estos equipos como parte del sistema público de atención permite acceso a procesos y nuevos requerimientos que inciden positivamente en las interacciones con agentes contextuales, especialmente, con SSB.



# ANEXO XXVII



INFORME QUINQUENAL DE LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO GESTIONADOS POR FUNDACIÓN GIZAIN (ÁREAS TAFALLA, TUDELA, ESTELLA Y COMARCA Y NORTE)

# Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIVs)

---

Área de servicios sociales de Tafalla, Tudela, Estella Y  
Comarca y Norte

**Informe Quinquenal 2019-2023**

**10/04/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas usuarias del Equipo de Atención a Víctimas de Violencia de Género de las Áreas de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte durante el quinquenio 2019-2023. Equipos gestionados por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1. CASOS ATENDIDOS EN 2019-2023.....	4
1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS NUEVOS ACCESOS.....	5
2. INTERVENCIONES con HIJOS E HIJAS 2019-2023.....	20
3. CASOS FINALIZADOS.....	22
3.1. resultados.....	22
4. FASES DEL PROCESO Y ATENCIÓN POR PERFILES PROFESIONALES.....	23
5. INTERVENCIÓN GRUPAL.....	25
5.1. Grupo Terapéutico y educativo .....	25
6. ACTUACIÓN COMUNITARIA.....	27
7. MOVILIDAD PROFESIONAL .....	28
CONCLUSIONES.....	30

## 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).
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual (BOE nº 215 de 07/09/2022).

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 los EAIV la atención jurídica se presta a través del Servicio de Atención Jurídica a las Mujeres (SAM), fruto de un convenio entre la Dirección General de Justicia de Gobierno de Navarra y el Colegio de Abogados. 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 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 Dirección, 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.



## 1. CASOS ATENDIDOS EN 2019-2023

Los EAIV's del área de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte han atendido un total de **5.854** mujeres con distintos niveles de proceso (tratamiento y primera atención).

<b>NÚMERO DE ATENCIONES DE MUJERES POR ÁREA 2019-2023</b>			
<b>EAIV</b>	<b>Mujeres atendidas</b>	<b>Mujeres tratamiento</b>	<b>Mujeres primera atención</b>
<b>Área Tafalla</b>			
2019	133	101	51
2020	155	100	30
2021	179	95	40
2022	200	97	50
2023	232	119	64
<b>Total</b>	<b>899</b>	<b>512</b>	<b>235</b>
<b>Área Estella</b>			
2019	166	126	60
2020	125	103	35
2021	174	122	61
2022	175	137	62
2023	213	150	81
<b>Total</b>	<b>853</b>	<b>638</b>	<b>299</b>
<b>Área Tudela</b>			
2019	306	250	134
2020	286	228	106
2021	310	168	89
2022	329	189	132
2023	238	182	153
<b>Total</b>	<b>1.469</b>	<b>1.017</b>	<b>614</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>			
2019	455	279	146
2020	426	314	143
2021	606	475	209
2022	616	247	231
2023	530	312	182
<b>Total</b>	<b>2.633</b>	<b>1.627</b>	<b>911</b>
<b>Total</b>	<b>5.854</b>	<b>3.794</b>	<b>2.059</b>

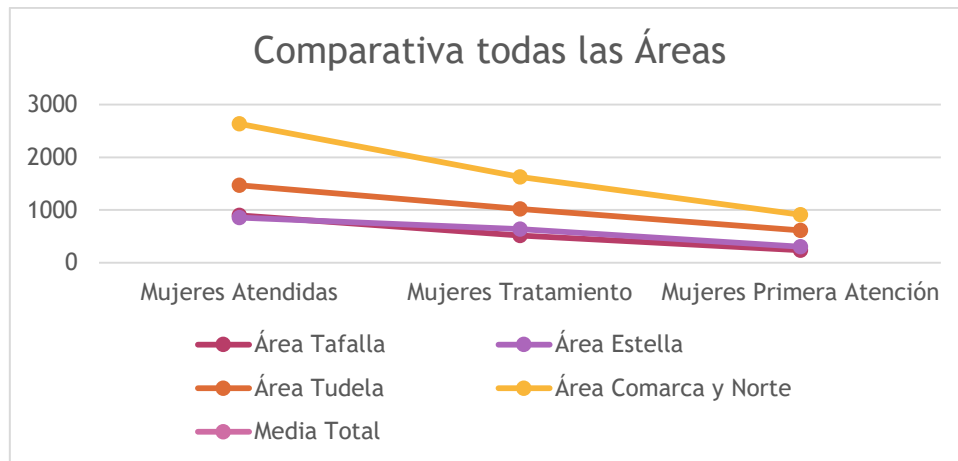
Tabla 1. Número de atenciones de mujeres por área 2019-2023

El volumen de mujeres atendidas en tratamiento indica que se mantiene una relación iniciada en el año anterior para continuar con su proceso de crecimiento personal. Las mujeres atendidas por primera vez corroboran la posibilidad de acceso al servicio (**2.059**), Un **35,17%** de los casos son de primera atención.

Como se observa claramente, todos los equipos muestran la misma tendencia, un mayor número de mujeres en atención dado que el tratamiento y primera atención se ubican



dentro de ese número total de mujeres atendidas. Por otro lado, Tafalla y Estella han presentado un incremento exponencial a lo largo de los años, mostrando mayores fluctuaciones Tudela y un cambio al alza drástico en 2021 Comarca y Norte, para volver a caer, aunque no a niveles de 2019, en el año 2023.



La realidad vivida, el incremento de la violencia de género, la consolidación de los equipos y la intervención en área, son elementos que redundan en la visibilización de estos recursos y la cercanía a las mujeres víctimas de violencia de género.

## 1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS NUEVOS ACCESOS

### 1.1.1. Acceso

El acceso de mujeres a EAIV permite distintas vías (tabla 2).



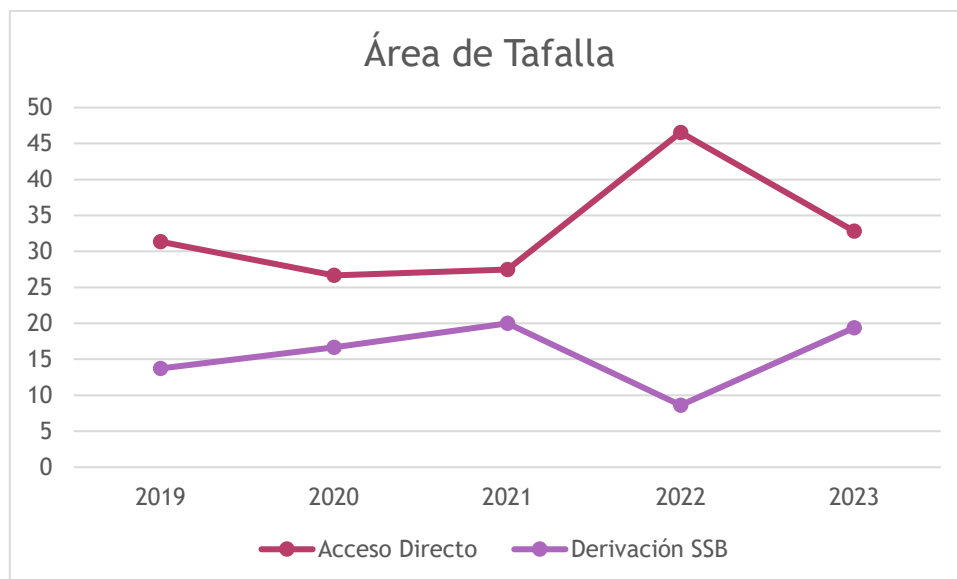
### ACCESO DE MUJERES POR ÁREA Y TIPOLOGÍA 2019-2023 (%)

EAIV	Acceso Directo	Derivación SSB	Derivación CS	Derivación CSM	Derivación Cuerpos Policiales
<b>Área Tafalla</b>					
2019	31,37	13,73	No consta	No consta	No consta
2020	26,67	16,67	No consta	No consta	No consta
2021	27,5	20	No consta	No consta	No consta
2022	46,55	8,62	25,86	No consta	13,79
2023	32,83	19,40	22,30	No consta	10,44
<b>Media</b>	<b>32,98</b>	<b>15,68</b>	<b>24,08</b>	<b>No consta</b>	<b>12,11</b>
<b>Área Estella</b>					
2019	22	31,66	No consta	No consta	No consta
2020	20	48,57	No consta	No consta	No consta
2021	31,16	31,42	No consta	No consta	No consta
2022	22,47	17,97	16,85	No consta	29,21
2023	17	35	7	5	5
<b>Media</b>	<b>22,53</b>	<b>32,92</b>	<b>11,92</b>	<b>5</b>	<b>17,10</b>
<b>Área Tudela</b>					
2019	35	31,35	No consta	No consta	No consta
2020	44,34	39,63	No consta	No consta	No consta
2021	29,23	22,47	No consta	No consta	No consta
2022	26,51	18,94	2,27	No consta	34,10
2023	30,07	9,80	9,15	No consta	30,37
<b>Media</b>	<b>33,03</b>	<b>24,44</b>	<b>5,71</b>	<b>No consta</b>	<b>32,23</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>					
2019	29	20	No consta	No consta	No consta
2020	33	17	No consta	No consta	No consta
2021	22,9	23,4	22,5	No consta	10
2022	33,6	14,5	22,6	No consta	12,14
2023	33	21	15	5	6
<b>Media</b>	<b>30,03</b>	<b>19,18</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>9,38</b>
<b>Media Total</b>	<b>29,64</b>	<b>23,05</b>	<b>15,43</b>	<b>No hay datos</b>	<b>17,70</b>
				<b>suficiente</b>	

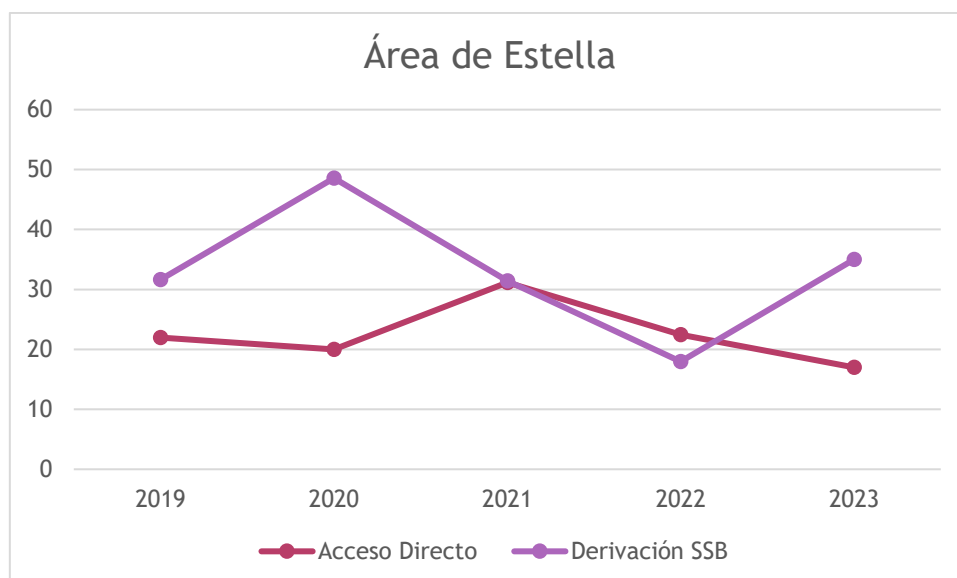
Tabla 2. Acceso de mujeres por área y tipología 2019-2023 (%)

La mayor parte del acceso es directo (29,64%), seguido de la derivación por parte de los SSB (23,05%). En Fundación Gizain se ha presentado la división de la derivación de otros recursos como Centro de Salud diferenciado de Centro de Salud Mental. Si bien su proceso de implementación ha sido desigual en las áreas, por lo que es un factor a incidir.

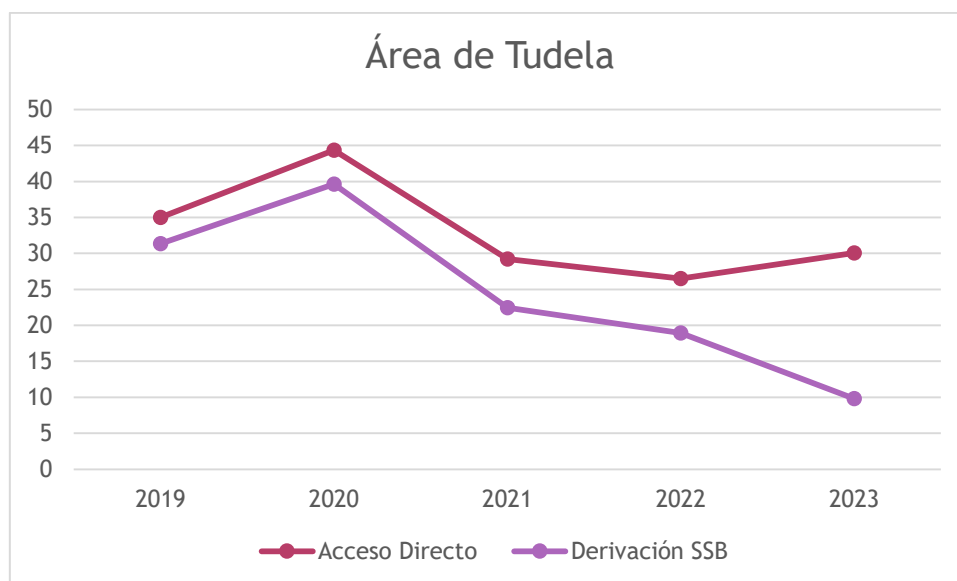




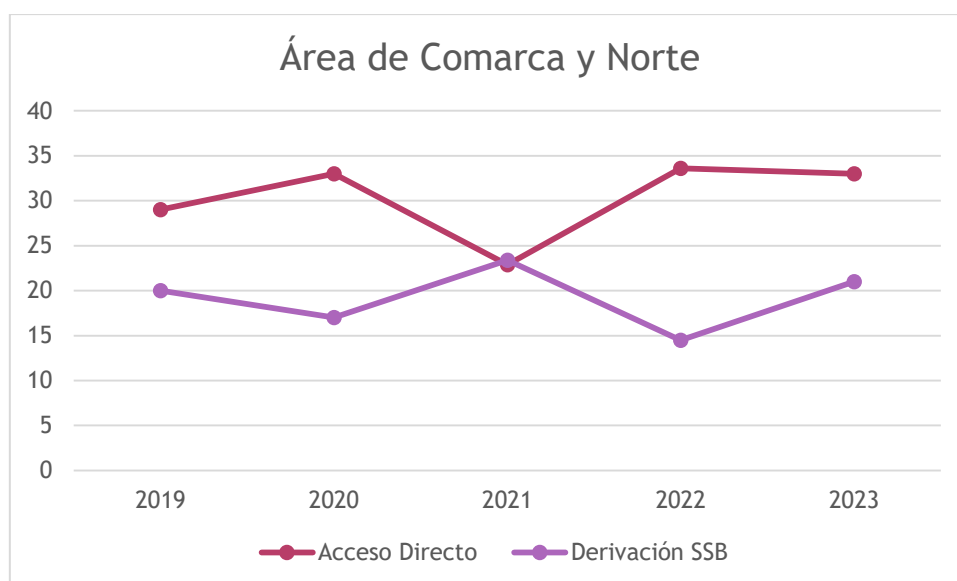
De acuerdo a los datos disponibles, se puede observar en el caso de Tafalla que el acceso directo es la principal puerta de entrada de las mujeres a estos equipos. Denota una caída considerable en 2022 de la derivación de los SSB a favor el aumento del acceso directo. Puede ser que la entrada en Fundación Gizain propiciara un conocimiento extra del recurso y mayor exposición pública del mismo con el aumento de actuaciones de visibilización como las realizadas a razón del 25N.



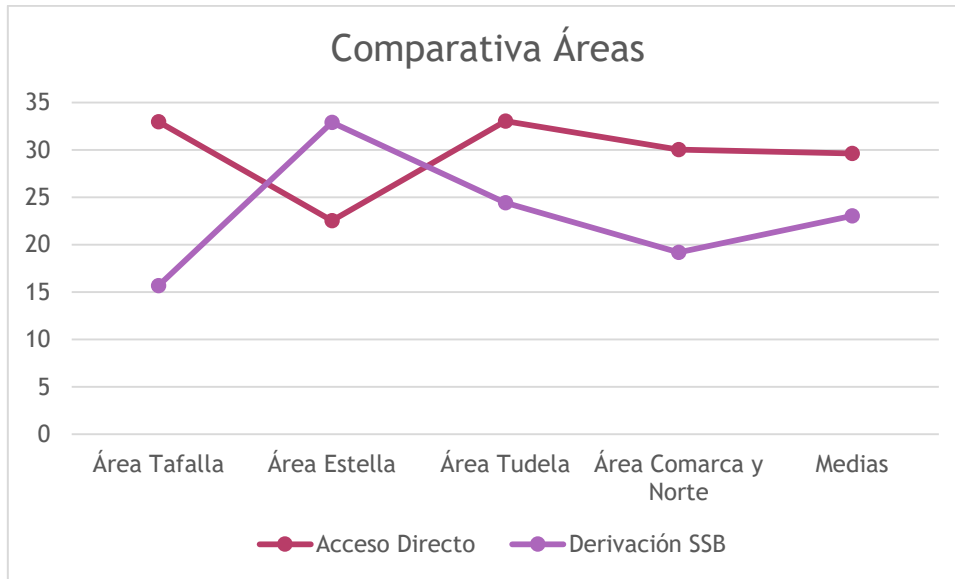
En el caso de Estella, se observan diferentes movimientos de acuerdo a cada año, con una mayor regularidad en 2021 y 2022. El año 2023 presenta un ligero ascenso de las derivaciones de los SSB.



En el área de Tudela hay una caída de las atenciones a partir de 2020, con una tendencia a estabilización del acceso directo a posterior y una caída de la derivación en 2023. No hay elementos conocidos que expliquen esta situación.



En el caso de Comarca y Norte se produce un efecto de encuentro en 2021 para volver a las posiciones anteriores en las que prima el acceso directo frente a la derivación de SSB.



Desde una perspectiva conjunta, la derivación de SSB es menor en Tafalla y Comarca y Norte, por debajo de la media, y más elevada en Estella frente al acceso directo que presenta la posición contraria. Otros elementos como la derivación desde Salud y Cuerpos policiales es un indicador recogido recientemente, si bien parece señalar un progresivo ascenso.

El acceso directo sigue siendo la principal forma de atención salvo en el caso de Estella, con una supremacía de derivaciones de SSB. Esto conlleva la necesidad de establecer vínculos efectivos con los SSB para mejorar la detección y la derivación. En otras áreas la escasa derivación desde SSB puede ser debido a la falta de exposición de las propias mujeres, poco tiempo de intervención o recursos de detección limitados. En cualquier caso, se precisa abordar esta cuestión y promover la detección en atención primaria a través de los SSB. En relación a otros datos, si bien escasos, podemos constatar que en lo que respecta a Salud, la derivación es más llamativa en el caso de Tudela, mientras que Salud Mental despunta en Tafalla y Comarca y Norte. La derivación de casos de Salud Mental conlleva problemáticas añadidas a la violencia de género que precisan de una intervención conjunta y coordinada. En el caso de las derivaciones de Cuerpos Policiales, la mayor interacción se da con EAIV Tudela, lo que sugiere la necesidad de aumentar la cooperación en otras áreas en la línea de desarrollo de este equipo, ya que estos agentes son claves en la intervención sobre la violencia de género.

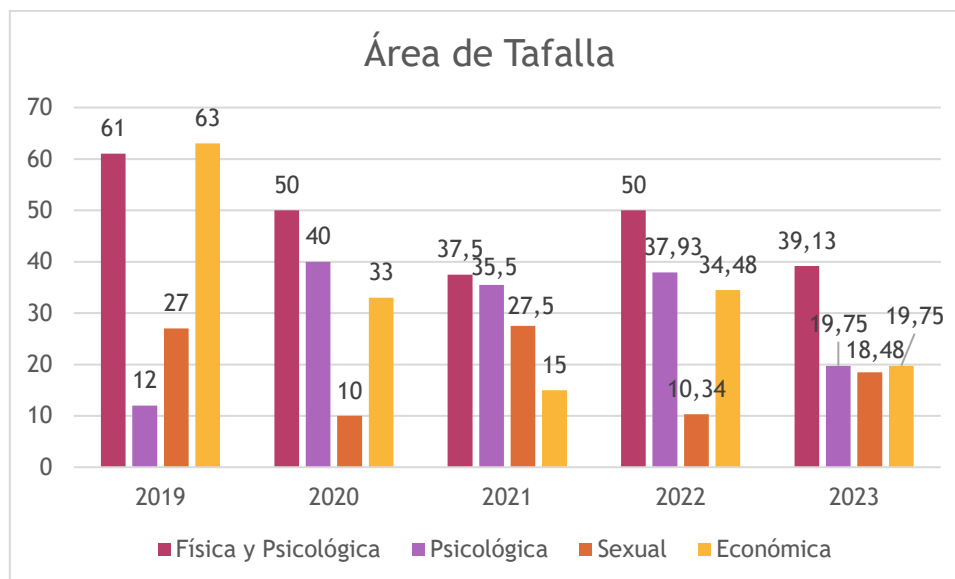


### 1.1.2. Tipo de violencia

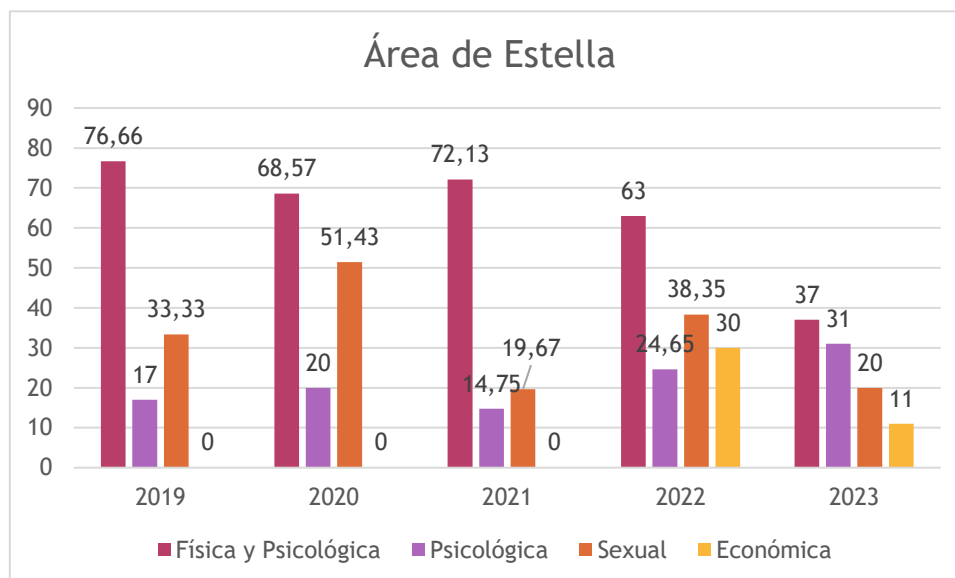
La violencia mayoritaria se ubica en Física y Psicológica (52,20%), como se observa en la tabla 3.

TIPO DE VIOLENCIA POR ÁREA 2019-2023 (%)				
EAIV	Física y Psicológica	Psicológica	Sexual	Económica
<b>Área Tafalla</b>				
2019	61	12	27	63
2020	50	40	10	33
2021	37,5	35,5	27,5	15
2022	50	37,93	10,34	34,48
2023	39,13	19,75	18,48	19,75
<b>Media</b>	<b>47,53</b>	<b>29,04</b>	<b>18,66</b>	<b>33,05</b>
<b>Área Estella</b>				
2019	76,66	17	33,33	0
2020	68,57	20	51,43	0
2021	72,13	14,75	19,67	0
2022	63	24,65	38,35	30
2023	37	31	20	11
<b>Media</b>	<b>63,47</b>	<b>21,48</b>	<b>32,56</b>	<b>8,2</b>
<b>Área Tudela</b>				
2019	48,47	11,4	19,38	17,35
2020	44,33	19,8	28,30	19,81
2021	43,82	16,85	39,32	22,47
2022	55,30	96,96	31,06	5,30
2023	50,22	8,30	27,07	12,23
<b>Media</b>	<b>48,43</b>	<b>30,62</b>	<b>29,03</b>	<b>15,43</b>
<b>Área de Comarca y Norte</b>				
2019	43	30	27	0
2020	48	27	25	0
2021	40,2	27,7	31	39
2022	30,7	40	28	47
2023	85	69	11	3
<b>Media</b>	<b>49,38</b>	<b>38,74</b>	<b>24,4</b>	<b>17,8</b>
<b>Media Total</b>	<b>52,20</b>	<b>29,97</b>	<b>26,16</b>	<b>18,62</b>

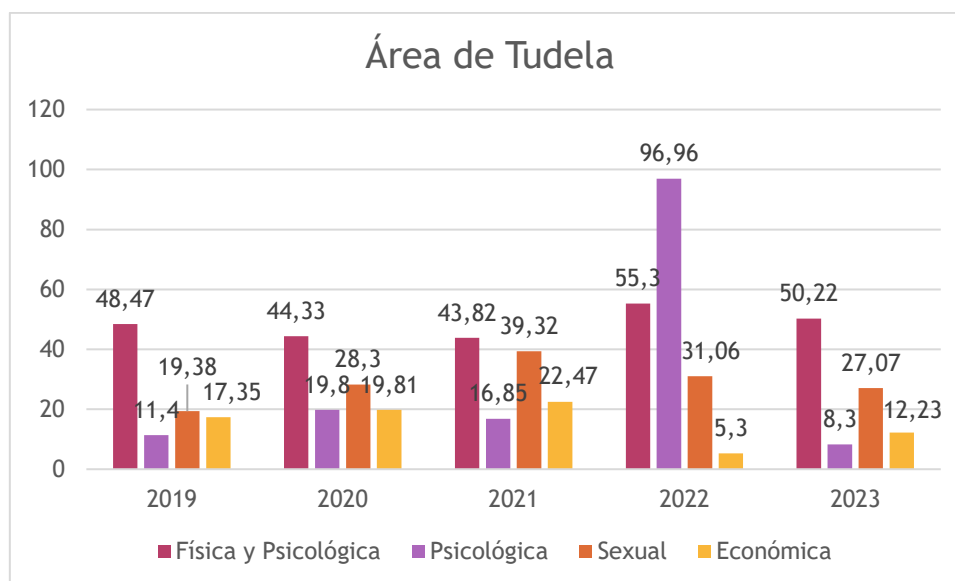
Tabla 3. Tipo de violencia por área 2019-2023 (%)



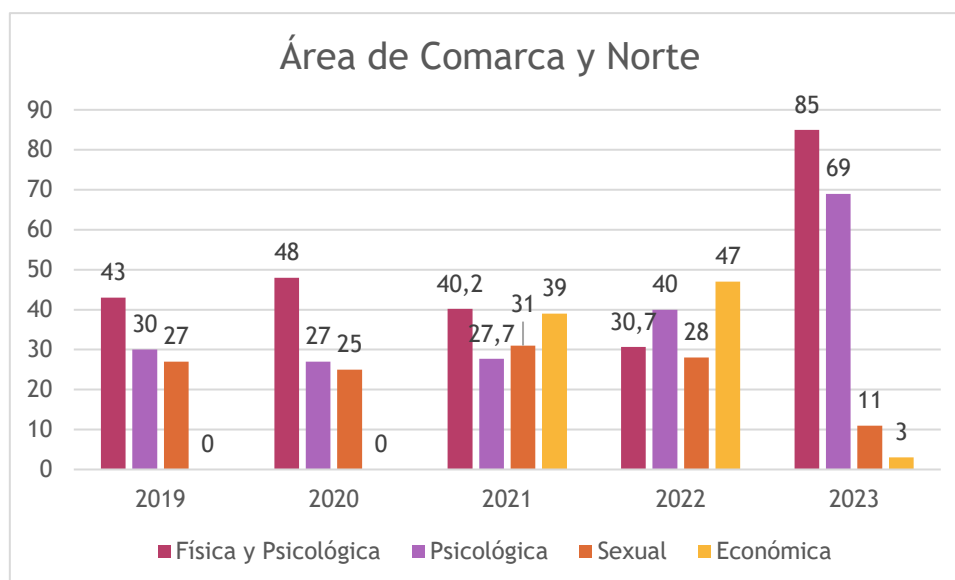
En el caso de Tafalla se puede observar que el año 2019 está marcado por la violencia física y psicológica, así como la económica. No obstante, posteriormente emergen otras violencias, siendo el año 2023 el que refleja mayor presencia de estas tras el 2021. Es importante reconocer la visualización de la diversidad de violencias existentes contra las mujeres.



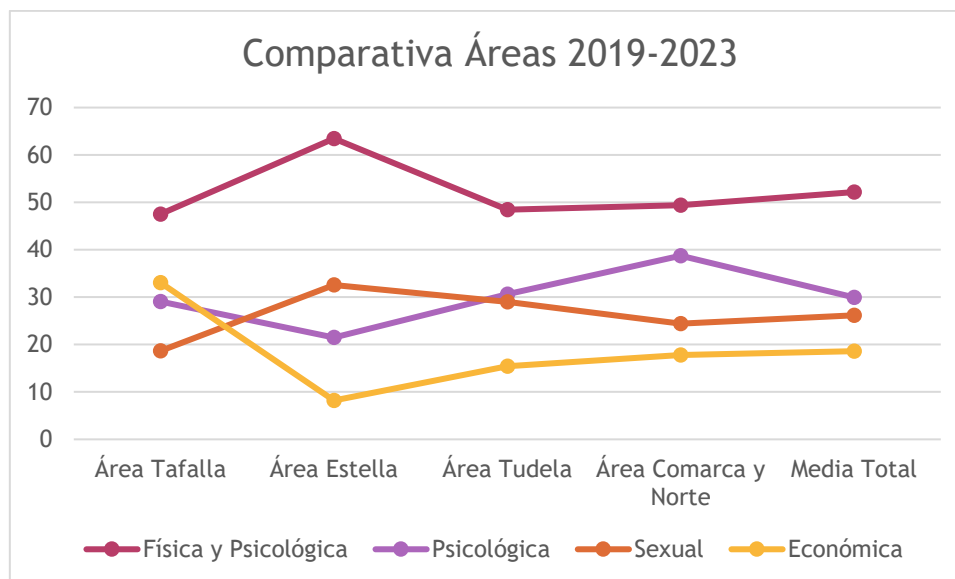
En Estella, aumenta la tipología de las violencias en los años 2022 y 2023, aunque sigue predominando la mixta entre física y psicológica.



En el caso de Tudela llama la atención el despunte de la violencia Psicológica en 2022, cayendo considerablemente en 2023. Las fluctuaciones son notables a lo largo del quinquenio con una mayor estabilización de la tipología de violencia física y psicológica.



En el caso de Comarca y Norte, destaca el despunte de la violencia física y psicológica, así como la violencia psicológica en el año 2023, cuando es asumido por Fundación Gizain. Por el contrario, las demás violencias sufren una caída considerable ese mismo año.



Comparando los distintos equipos se puede observar cómo la violencia física y psicológica es una constante elevada en todos ellos, siendo más reducida la económica. El área de Estella es la que muestra mayor diferencia entre el tipo de violencias detectadas. Es importante determinar elementos de detección comunes y determinar factores contextuales que inciden en estas diferencias. Estas cuestiones deben orientarse a actuaciones diversificadas, entendiendo el impacto psico-emocional de las mujeres y la necesidad de actuar e intervenir en estos aspectos como eje central de acción.

### 1.1.3. Edad

Si bien EAIV atiende a mujeres a partir de los 16 años hasta las mayores de 65 años y menores a cargo, el tramo de mayor atención se concentra en mujeres de 30 a 49 años (54,54%) (tabla 4).

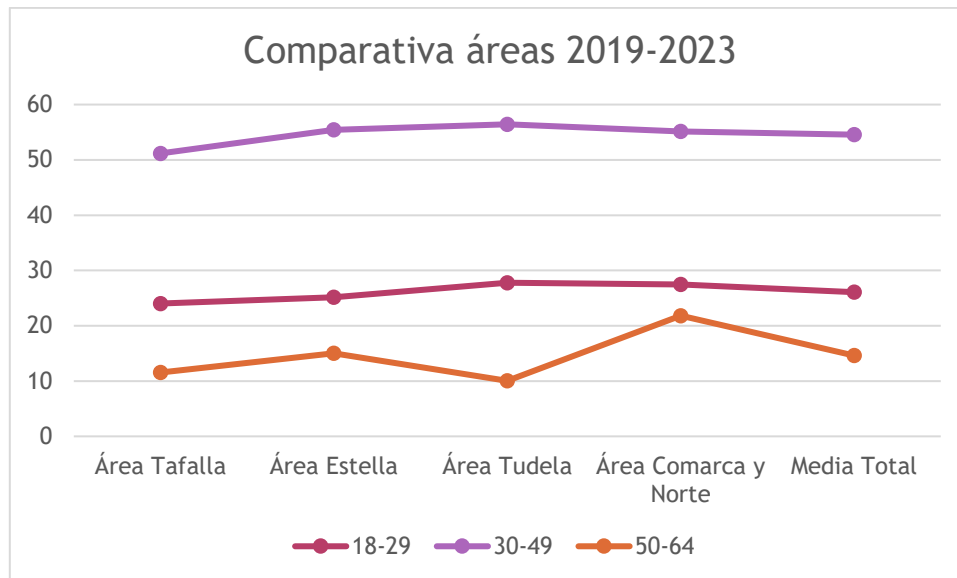


<b>EDAD POR ÁREA 2019-2023 (%)</b>			
<b>EAIV</b>	<b>18-29</b>	<b>30-49</b>	<b>50-64</b>
<b>Área Tafalla</b>			
2019	14	31	4
2020	28	61	10
2021	35	47	13
2022	20,69	58,62	17,24
2023	22,39	58,21	13,43
<b>Media</b>	<b>24,02</b>	<b>51,17</b>	<b>11,53</b>
<b>Área Estella</b>			
2019	No consta	No consta	No consta
2020	25,71	64,29	11,43
2021	24,59	52,45	14,75
2022	21,90	50,60	19,10
2023	28,40	54,32	14,81
<b>Media</b>	<b>25,15</b>	<b>55,41</b>	<b>15,02</b>
<b>Área Tudela</b>			
2019	23,13	57,46	11,94
2020	23,58	61,32	9,43
2021	29,23	50,56	12,35
2022	30,30	55,30	10,62
2023	32,68	57,52	5,88
<b>Media</b>	<b>27,78</b>	<b>56,43</b>	<b>10,04</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>			
2019	29	82	30
2020	25	56	25,17
2021	26,8	48,8	26,79
2022	23	57	15,15
2023	33,5	32	12
<b>Media</b>	<b>27,46</b>	<b>55,16</b>	<b>21,82</b>
<b>Media Total</b>	<b>26,10</b>	<b>54,54</b>	<b>14,60</b>

Tabla 4. Tramos de edad por área 2019-2023 (%)

Menores de 18 y mayores de 65 son apenas un porcentaje residual (7,25%) en las áreas. Lo que señala que la detección de estos casos es escasa y apenas existe conciencia de ello por parte de las víctimas y de los agentes comunitarios. Al mismo tiempo, este tramo de edad, relacionado también con la crianza, indica un sostenimiento de la violencia en el tiempo, por lo que la detección a edades más tempranas es necesaria para mejorar la intervención. En el caso de mujeres de más edad, la cronicidad, los factores culturales y la vivencia de la violencia como un elemento cotidiano, dificultan su abordaje.





Como se puede observar en todas las áreas, el predominio de la edad de 30-49 es indudable, seguido del de mujeres jóvenes. No obstante, hay una notable diferencia entre el rango de edad mediana y los demás.

#### 1.1.4. País de nacimiento

Mayoritariamente, las mujeres atendidas son españolas en casi todas las áreas, suponiendo una media del **61,05%**. Otra procedencia con mayor atención es la de mujeres procedentes de América del Sur y Central en todas las áreas, junto con mujeres procedentes del Magreb en el área de Tudela principalmente. Más escasa es la presencia de mujeres de otros países. El factor cultural y la pervivencia de sociedades machistas incide con mayor impacto en estas mujeres.



<b>PAÍS DE NACIMIENTO POR ÁREAS 2019-2023</b>			
<b>EAIV</b>	<b>España</b>	<b>Otro país</b>	<b>Total</b>
<b>Área Tafalla</b>			
2019	30	21	51
2020	19	11	30
2021	26	14	40
2022	34	16	50
2023	41	23	64
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>85</b>	<b>235</b>
<b>Área Estella</b>			
2019	40	20	60
2020	20	15	35
2021	33	28	61
2022	36	26	62
2023	41	40	81
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>129</b>	<b>299</b>
<b>Área Tudela</b>			
2019	78	56	134
2020	57	49	106
2021	41	48	89
2022	74	58	132
2023	71	82	153
<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>293</b>	<b>614</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>			
2019	98	48	146
2020	86	57	143
2021	144	65	209
2022	168	63	231
2023	120	62	182
<b>Total</b>	<b>616</b>	<b>295</b>	<b>911</b>
<b>Total</b>	<b>1.257</b>	<b>802</b>	<b>2.059</b>

*Tabla 5. País de nacimiento por áreas 201-2023*

En el área de Tudela, por primera vez, en 2023 hay mayor número de mujeres extranjeras que autóctonas, probablemente en consonancia con la apertura del Centro Internacional de Acogida al Refugiado en Tudela. Por otro lado, Estella también manifiesta una atención similar en porcentaje a mujeres nacionales y de otro país en 2023. Esta cuestión precisa de un abordaje más complejo, no sólo en cuestiones culturales, sino también en elementos de comunicación. La dificultad de atención en otros idiomas genera problemas como la oferta de una terapia, inviable ante una comunicación imposible.



### 1.1.5. Responsabilidades familiares

El 56,24% de las mujeres atendidas tiene menores o familiares bajo su responsabilidad.

Lo que supone: violencia de género hacia menores y sesgo de género en los cuidados.

RESPONSABILIDADES FAMILIARES POR ÁREAS 2019-2023			
EAIV	Sin responsabilidades	Con responsabilidades	Total
<b>Área Tafalla</b>			
2019	13	38	51
2020	4	26	30
2021	14	26	40
2022	16	34	50
2023	22	42	64
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>166</b>	<b>235</b>
<b>Área Estella</b>			
2019	24	36	60
2020	17	18	35
2021	39	22	61
2022	23	39	62
2023	29	52	81
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>167</b>	<b>299</b>
<b>Área Tudela</b>			
2019	38	96	134
2020	39	67	106
2021	59	30	89
2022	88	44	132
2023	100	53	153
<b>Total</b>	<b>324</b>	<b>290</b>	<b>614</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>			
2019	54	92	146
2020	62	81	143
2021	80	129	209
2022	73	158	231
2023	107	75	182
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>535</b>	<b>911</b>
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>1.158</b>	<b>2.059</b>

Tabla 6. Responsabilidades familiares por áreas 2019-2023

Es importante señalar que en Tudela son mayores el número de mujeres sin responsabilidades familiares, probablemente debido a la atención a mujeres procedentes de otros países y del centro Internacional de Refugio ubicado en Tudela.

### 1.1.6. Discapacidad

La violencia en las mujeres con discapacidad es un fenómeno escasamente visibilizado, aunque esta característica añade un factor más de vulnerabilidad. El 4,9% de las mujeres



atendidas presentaban discapacidad. Además, si el tipo de discapacidad está relacionada con factores cognitivos (discapacidad intelectual), implica mayores dificultades de toma de conciencia de la situación y actuación en consecuencia. No hay diferencias significativas entre áreas.

<b>MUJERES CON DISCAPACIDAD POR ÁREA 2019-2023</b>			
<b>EAIV</b>	<b>Sin discapacidad</b>	<b>Con discapacidad</b>	<b>Total</b>
<b>Área Tafalla</b>			
2019	50	1	51
2020	29	1	30
2021	39	1	40
2022	44	6	50
2023	61	3	64
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>12</b>	<b>235</b>
<b>Área Estella</b>			
2019	56	4	60
2020	27	8	35
2021	58	3	61
2022	57	5	62
2023	79	2	81
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>22</b>	<b>299</b>
<b>Área Tudela</b>			
2019	129	5	134
2020	102	4	106
2021	88	1	89
2022	131	1	132
2023	149	4	153
<b>Total</b>	<b>599</b>	<b>15</b>	<b>614</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>			
2019	142	4	146
2020	130	13	143
2021	194	15	209
2022	222	9	231
2023	171	11	182
<b>Total</b>	<b>859</b>	<b>52</b>	<b>911</b>
<b>Total</b>	<b>1.958</b>	<b>101</b>	<b>2.059</b>

Tabla 7. Mujeres atendidas con discapacidad por área 2019-2023

### 1.1.7. Denuncias y órdenes de protección

Interpusieron denuncia 922 mujeres (44,78%). Se concedieron 598 órdenes de protección (64,86%). Esto indica que el nivel de concienciación sobre la violencia de género aumenta y que el apoyo de los equipos especializados ayuda a las mujeres a adquirir más seguridad para iniciar estos procesos. Es difícil para ellas procedimientos judiciales, largos, costosos y de gran impacto emocional. No obstante, la concesión de las



órdenes de protección parece indicar una mayor conciencia judicial sobre esta problemática y sus efectos.

<b>DENUNCIAS Y ÓRDENES DE PROTECCIÓN POR ÁREAS</b>		
<b>2019-2023</b>		
<b>EAIV</b>	<b>Denuncias</b>	<b>Órdenes de Protección</b>
<b>Área Tafalla</b>		
2019	25	18
2020	8	7
2021	25	8
2022	32	18
2023	26	16
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>67</b>
<b>Área Estella</b>		
2019	25	18
2020	18	11
2021	32	27
2022	32	20
2023	34	26
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>102</b>
<b>Área Tudela</b>		
2019	67	35
2020	39	31
2021	42	33
2022	68	48
2023	83	68
<b>Total</b>	<b>299</b>	<b>215</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>		
2019	58	31
2020	62	31
2021	97	60
2022	98	65
2023	51	27
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>214</b>
<b>Total</b>	<b>922</b>	<b>598</b>

Tabla 8. Denuncias y Órdenes de Protección por Áreas 2019-2023

No hay diferencias significativas entre áreas ni años. Hay un aumento progresivo en las denuncias. Probablemente fruto de un mayor trabajo e intensa labor profesional en el acompañamiento de las mujeres.



## 2. INTERVENCIONES CON HIJOS E HIJAS 2019-2023

### 2.1. . EDAD Y SEXO

Las y los descendientes menores de edad de las mujeres atendidas han sido 80. El impacto de la violencia de género implica daños a edades muy tempranas, aunque mayoritariamente la atención se centra en la etapa 10-12 años.

MENORES ATENDIDOS POR SEXO, EDAD Y ÁREA 2019-2023 (%)					
EAIV	Hijas Menores	Hijos Menores	Hijas Mayores	Hijos Mayores	TOTAL
<b>Área Tafalla</b>					
2019	2	2	0	0	4
2020	3	2	1	1	7
2021	2	1	0	0	3
2022	2	4	1	0	7
2023	10	8	1	0	19
<b>Área Estella</b>					
2019	7	9	1	1	18
2020	8	6	1	1	14
2021	3	5	0	1	9
2022	4	9	0	0	13
2023	5	9	1	1	16
<b>Área Tudela</b>					
2019	4	2	2	1	9
2020	9	4	1	1	15
2021	5	3	0	1	9
2022	11	9	0	0	20
2023	9	9	0	1	19
<b>Área Comarca y Norte</b>					
2019	9	10	0	0	19
2020	11	8	2	1	22
2021	25	4	5	2	36
2022	16	2	2	2	22
2023	17	9	0	0	26
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>80</b>

Tabla 9. Menores atendidos por sexo, edad y área 2019-2023 (%)

No hay diferencias significativas entre equipos, pero sí un aumento de la atención a menores a lo largo de los años. Las mujeres con responsabilidades familiares implican un aumento de las necesidades de atención a menores como víctimas de violencia de género.

### 2.2. TIPO DE VIOLENCIA

En cuanto al tipo de violencia sufrido por estos/as menores, es notable el impacto vivenciado por la violencia directa en más del 70% de las y los menores. Diversos estudios indican que esta realidad conlleva daños en menores a corto, medio y largo plazo,



debiendo iniciar el tratamiento lo antes posible. Por otro lado, el impacto de la violencia vivida en estos/as menores supone la existencia de áreas afectadas que inciden negativamente en su interacción social, vivencia personal y entendimiento de su realidad, emociones y rol.

- **Problemas conductuales** los relacionados con: llamadas de atención, ambivalencia con la madre, no aplicación de límites y normas, tendencia al aislamiento.
- **Problemas afectivos**: estrés y miedo, rabia, culpa y vergüenza, llanto y tristeza, insomnio y pesadillas, hipervigilancia, miedo a la separación, conflicto de lealtades.
- **Problemas sociales**: rechazo social, dificultad de relación y con relación de iguales, dificultad de crear y mantener límites cercanos, aislamiento y soledad.
- **Problemas educativos**: dificultades de aprendizaje y concentración.

Unas cuestiones que generan un tratamiento a largo plazo con consecuencias previsiblemente negativas. A corto plazo las dificultades de relación, falta de rendimiento académico y demás problemas derivados contribuyen al aislamiento y soledad de estos/as menores con el consiguiente daño. Los problemas afectivos y conductuales son los más referidos.



### 3. CASOS FINALIZADOS

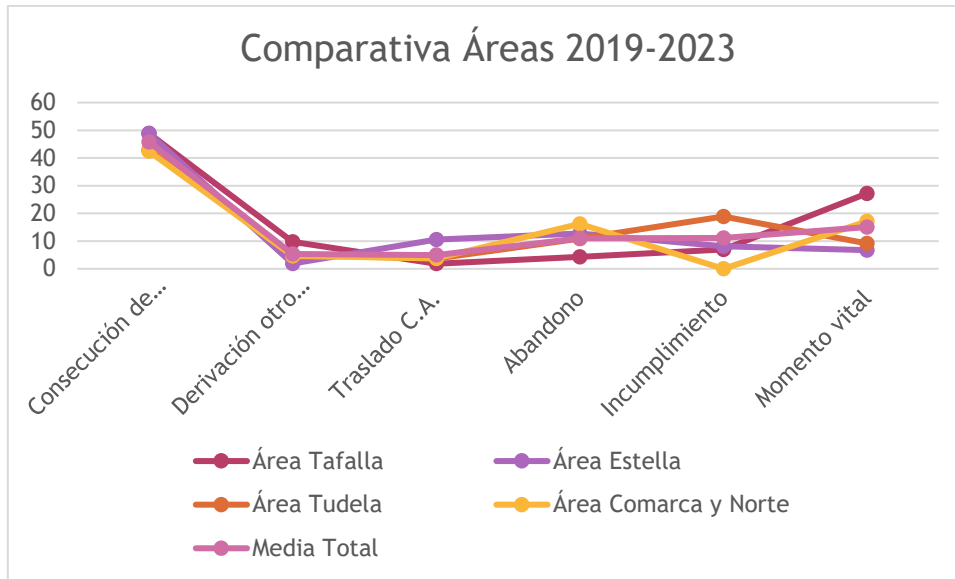
#### 3.1. RESULTADOS

Se ha finalizado la intervención en el quinquenio 2019-2023 con un cumplimiento de objetivos del **45,77%** de los casos.

TIPOLOGÍA DE FINALIZACIÓN POR ÁREA 2019-2023 (%)						
EAIV	Cumplimiento Objetivos	Derivación a otro recurso	Traslado a otra C.A.	Abandono voluntario	Incumplimiento reiterado	Momento vital inadecuado
Área Tafalla	No consta	No consta	No consta	No consta	No consta	No consta
2019	46,7	No consta	No consta	No consta	No consta	No consta
2020	No consta	No consta	No consta	No consta	No consta	No consta
2021	No consta	No consta	No consta	No consta	No consta	No consta
2022	52,17	8,70	2,17	8,70	10,87	17,39
2023	47,69	10,76	1,50	0	3	36,90
<b>Media</b>	<b>48,85</b>	<b>9,73</b>	<b>1,83</b>	<b>4,35</b>	<b>6,93</b>	<b>27,14</b>
Área Estella						
2019	61	2	14	15	3	5
2020	40	2	13	10	10	3
2021	45	2	11	19	10	11
2022	62,30	1,45	8,70	14,50	8,70	4,35
2023	66	2,10	6,3	5,3	8,70	10,53
<b>Media</b>	<b>48,86</b>	<b>1,91</b>	<b>10,6</b>	<b>12,76</b>	<b>8,08</b>	<b>6,78</b>
Área Tudela						
2019	43,15	2,05	2,74	3,42	17,81	7,53
2020	43	2	3	3	18	8
2021	38,23	5,14	3,67	22,05	21,32	8,86
2022	42,30	9,62	3,85	7,70	19,23	17,30
2023	48,05	6,49	5,19	18,18	18,18	3,90
<b>Media</b>	<b>42,95</b>	<b>5,06</b>	<b>3,69</b>	<b>10,87</b>	<b>18,91</b>	<b>9,12</b>
Área Comarca y Norte						
2019	40,5	5	4	12	11	5
2020	41	6	4	8	7	33
2021	51,40	3,50	3,50	11,90	5,60	22,50
2022	41	3,70	3,30	27,20	7,8	16,50
2023	38,23	5,14	3,67	22,05	21,32	8,82
<b>Media</b>	<b>42,43</b>	<b>4,67</b>	<b>3,69</b>	<b>16,23</b>	<b>10,54</b>	<b>17,16</b>
<b>Media Total</b>	<b>45,77</b>	<b>5,34</b>	<b>4,95</b>	<b>11,05</b>	<b>11,11</b>	<b>15,05</b>

Tabla 10. Tipología de finalización por área 2019-2023 (%)





Existe mucha similitud entre las áreas y los elementos analizados. Una cuestión significativa en el año 2023 es el abandono voluntario en las zonas de Comarca y Norte, y Tudela, o los incumplimientos reiterados, elementos escasamente presentes en las demás áreas. Es necesario cotejar las intervenciones y valorar aspectos de acción profesional, así como factores contextuales que incidan en esta casuística.

La valoración de las mujeres atendidas se encuentra por encima del 80% como positiva (trato, información, intimidad, perfil profesional, recomendación, calidad y atención) lo que refleja una satisfacción en la intervención y en el proceso.

#### 4. FASES DEL PROCESO Y ATENCIÓN POR PERFILES PROFESIONALES

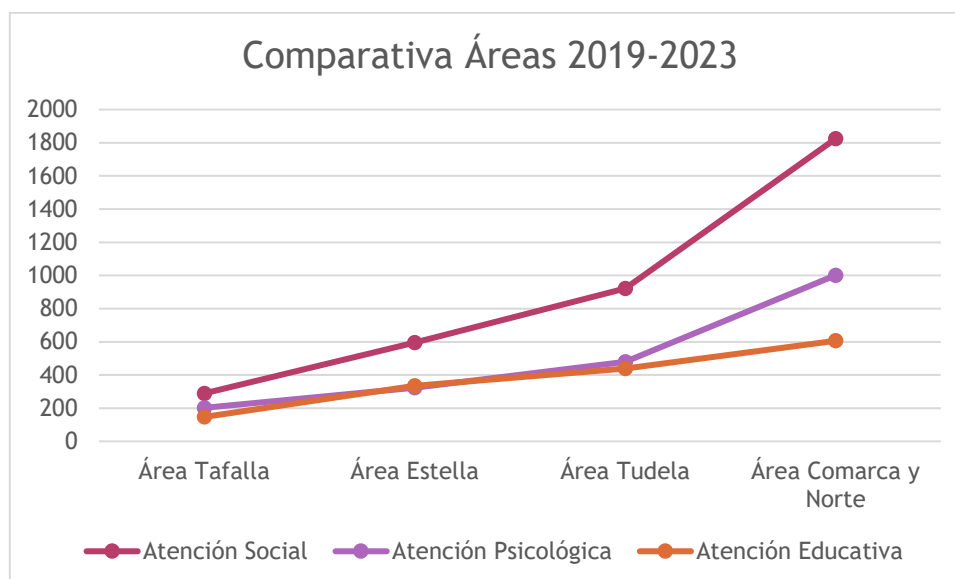
La intervención de EAIV está sustentada por tres perfiles profesionales: Trabajo Social (primera atención), Psicología y Educación Social. La intervención varía de acuerdo a las necesidades y requerimientos de las mujeres atendidas. En ese sentido, el porcentaje de intervención se adecúa a cada realidad, siendo la Trabajadora Social y Coordinadora (en dos de los equipos es una figura única en TS) quien atiende a todas las mujeres en primera instancia.



### ATENCIÓN POR PERFILES PROFESIONALES POR ÁREA 2019-2023

EAIV	Atención Social	Atención Psicológica	Atención Educativa	Atención Jurídica
<b>Área Tafalla</b>				
2019	51	36	31	31
2020	44	29	34	17
2021	71	40	24	31
2022	50	43	25	7
2023	73	54	33	17
<b>Total</b>	<b>289</b>	<b>202</b>	<b>147</b>	<b>103</b>
<b>Área Estella</b>				
2019	120	72	64	52
2020	103	57	64	22
2021	103	64	57	22
2022	175	66	76	27
2023	95	64	73	46
<b>Total</b>	<b>596</b>	<b>323</b>	<b>334</b>	<b>169</b>
<b>Área Tudela</b>				
2019	250	132	101	111
2020	228	89	83	85
2021	168	84	66	110
2022	132	77	82	76
2023	143	97	107	94
<b>Total</b>	<b>921</b>	<b>479</b>	<b>439</b>	<b>476</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>				
2019	279	127	108	91
2020	314	171	93	41
2021	475	229	122	0
2022	513	259	159	114
2023	243	215	124	33
<b>Total</b>	<b>1.824</b>	<b>1.001</b>	<b>606</b>	<b>279</b>
<b>Total</b>	<b>3.630</b>	<b>2.005</b>	<b>1.526</b>	<b>1.027</b>

Tabla 11. Atención por perfiles profesionales por área 2019-2023



La atención social es mayoritaria en todas las áreas y especialmente marcada en Comarca y Norte. En relación a la atención psicológica, se observa una mayor tendencia a la activación de este perfil en el área de Comarca y Norte con respecto a otras áreas. Por contra, la activación del perfil educativo es menor que en otras áreas. El ajuste de procedimientos que se orienten a la eficacia y eficiencia, así como a la uniformidad es un proceso todavía en construcción. En ambos perfiles, el alcance de objetivos supera, como media, el 70% de las mujeres participantes.

## 5. INTERVENCIÓN GRUPAL

### 5.1. GRUPO TERAPÉUTICO Y EDUCATIVO

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. Además, en el plano educativo, comporta beneficios compartir vivencias comunes y adquirir herramientas de abordaje entre iguales.

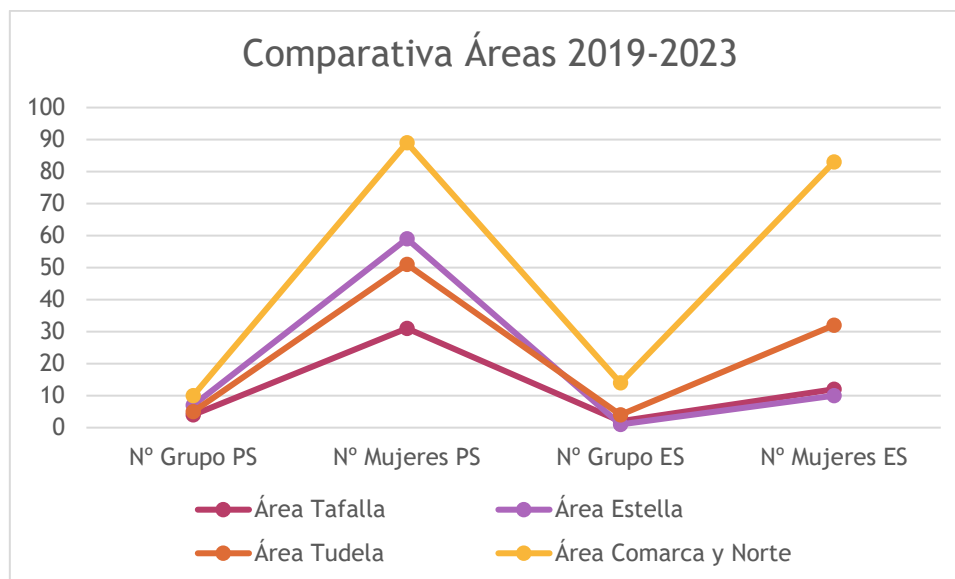


### ATENCIÓN POR PERFILES PROFESIONALES POR ÁREA 2019-2023

EAIV	Nº Grupo PS	Nº Mujeres PS	Nº Grupo ES	Nº Mujeres ES
<b>Área Tafalla</b>				
2019	1	6	0	0
2020	1	7	0	0
2021	0	0	1	4
2022	1	9	0	0
2023	1	9	1	8
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>12</b>
<b>Área Estella</b>				
2019	2	7	1	10
2020	1	17	0	0
2021	1	16	0	0
2022	2	10	0	0
2023	1	9	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>59</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>Área Tudela</b>				
2019	1	11	1	10
2020	1	7	0	0
2021	1	8	1	10
2022	1	9	2	12
2023	1	16	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>51</b>	<b>4</b>	<b>32</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>				
2019	1	6	2	18
2020	2	14	2	10
2021	3	24	3	18
2022	3	27	3	20
2023	1	20	4	17
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>89</b>	<b>14</b>	<b>83</b>
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>230</b>	<b>21</b>	<b>137</b>

Tabla 12. Atención por perfiles profesionales por área

El desarrollo de grupos es una herramienta beneficiosa para las mujeres atendidas, porque promueve interacción social y apoyo mutuo, a la par que proporciona elementos de desarrollo personal y autonomía. Actualmente está en proceso de desarrollo en todos los equipos.



El uso de los grupos es una constante aunque muestra una mayor incidencia en el ámbito de Comarca y Norte por volumen de grupos y número de mujeres atendidas. Mayoritariamente se desarrollan grupos en el ámbito de la Psicología, con menor incidencia en Educación Social. Son aspectos a desarrollar y mejorar tanto en el desarrollo y organización, como en la aplicación de los mismos.

En el caso de grupos relacionados con la toma de conciencia, la autoestima y la red de apoyo, las encuestas de satisfacción y el análisis de herramientas de medida utilizadas, revelan que un 47,06% adquiere conciencia de la violencia de género, un 64,70% mejora la autoestima y un 70,59% genera redes de apoyo.

Por otro lado, el nivel de satisfacción de las mujeres participantes se encuentra por encima del 88% en los grupos realizados. Es importante destacar la red de apoyo creada tras la finalización del grupo por las mujeres que han participado en el mismo. Dicha red de protección ha generado espacios de ocio entre ellas, de sostén emocional y de mentoría informal de otras mujeres que están inmersas en procesos de violencia con nula conciencia de la misma.

## 6. ACTUACIÓN COMUNITARIA

En 2019-2023 se han realizado presentaciones, participación en grupos establecidos, jornadas y actuaciones diversas como 8M y 25N por parte de los EAIV. Se han realizado, de acuerdo a cada equipo:



- **EAIV Comarca y Norte:** 93 sesiones de presentación y asesoramiento en colegios, asociaciones, redes, centros de salud, institutos e instituciones.
- **EAIV Estella:** 33 sesiones de presentación y asesoramiento en asociaciones, mancomunidades e institutos. En el Instituto se valora por el alumnado de 3º de ESO el 66.6% de interés y utilidad, y en 4º de ESO el 74% valoran interés y utilidad. En ambos casos por encima del 83% la valoración general del taller es positiva.
- **EAIV Tafalla:** 62 sesiones de presentación y asesoramiento en SSB, asociaciones, centros de salud e institutos.
- **EAIV Tudela:** 92 sesiones de presentación y asesoramiento en IES, asociaciones y profesional técnico diverso, además de espacios comunitarios (clubs de jubilados, farmacias y peluquerías).

En total, se han sumado 280 sesiones de presentación y asesoramiento en entidades y espacios variados. Cabe destacar la diversidad de ámbitos y el desarrollo de los mismos a lo largo del tiempo.

## 7. MOVILIDAD PROFESIONAL

La intervención en áreas geográficas amplias requiere el desplazamiento como vía de interacción con aquellas mujeres que por diversos motivos no pueden desplazarse a la sede del Centro de Servicios Sociales. En este sentido, la movilidad profesional y el tiempo destinado a ello supone una herramienta indispensable en la actividad cotidiana.



**MOVILIDAD POR PERFILES PROFESIONALES Y  
 ÁREAS 2019-2023**

EAIV	Km.	Horas	Nº Mujeres
<b>Área Tafalla</b>			
TS	8.977	182	102
ES	7.013	119	51
PS	4.283	73	21
<b>Total</b>	<b>20.273</b>	<b>374</b>	<b>174</b>
<b>Área Estella</b>			
TS	14.063	280	144
ES	33.706	637	148
PS	13.744	286	57
<b>Total</b>	<b>61.513</b>	<b>1.203</b>	<b>349</b>
<b>Área Tudela</b>			
TS	19.789	652	221
ES	6.645	274	86
PS	16.531	647	98
<b>Total</b>	<b>42.965</b>	<b>1.573</b>	<b>405</b>
<b>Área Comarca y Norte</b>			
TS	36.037	669	278
ES	26.555	452	105
PS	49.684	866	185
<b>Total</b>	<b>112.276</b>	<b>1.987</b>	<b>568</b>
<b>Total</b>	<b>237.027</b>	<b>5.137</b>	<b>1.496</b>

Tabla 13. Movilidad por perfiles profesionales y áreas 2019-2023

Los desplazamientos están relacionados con la necesidad de atender a las mujeres fuera del contexto del centro y los kilometrajes en relación a la cercanía lo lejanía de la localidad de atención. El equipo que muestra mayor eficiencia en este proceso es el equipo de Tudela, en el que correlacionando el número de kilómetros, con las horas invertidas y el número de mujeres atendidas, presenta un mayor ratio de atención con menos inversión de recursos. Los contextos poblacionales suponen elementos de peso diferenciales y mayores dificultades para la atención. El abordaje de la intervención requiere el uso de tiempo y movilidad considerables para poder acercarse a todas las mujeres.



## CONCLUSIONES

En términos generales y como conclusión, se pueden establecer varias cuestiones:

1. Los EAIV's del área de Tafalla, Tudela, Estella y Comarca y Norte han atendido un total de 5.854 mujeres. Un 35,17% de los casos son de primera atención.
2. La mayor parte del acceso es directo (29,64%), seguido de la derivación por parte de los SSB (23,05%).
3. La violencia mayoritaria se ubica en Física y Psicológica (52,20%).
4. La edad media de las mujeres es predominante en el rango 30-49 años (54,54%), existiendo una invisibilización de la violencia de género en edades jóvenes (<18 años ) y mayores (>65 años) (7,25%).
5. El origen de las mujeres atendidas es predominantemente autóctono (61,05%)
6. El 56,24% de las mujeres atendidas tiene menores o familiares bajo su responsabilidad.
7. El 4,9% de las mujeres atendidas presentaban discapacidad.
8. Los y las menores atendidas presentan problemas conductuales y afectivos primordialmente, suponiendo un claro y elevado perjuicio en su desarrollo personal (>70% en ambos sexos).
9. Interpusieron denuncia 922 mujeres (44,78%). Se concedieron 598 órdenes de protección (64,86%).
10. Las intervenciones grupales favorecen la cohesión, el apoyo social y el empoderamiento en la salida de las mujeres del círculo de la violencia. Las propias afectadas lo valoran positivamente (> 88%). Se atendieron a 367 mujeres en este formato.
11. El terreno comunitario es un eje fundamental en el proceso de empoderamiento de las mujeres y un soporte necesario en la actuación de los EAIV (280 sesiones en múltiples ámbitos), visibilizando y reconociendo la labor de estos equipos.
12. La atención a las mujeres implica desplazamientos a su lugar de residencia (1.496) para fomentar la atención de proximidad y llegara a todas ellas.

El análisis quinquenal muestra una estabilización de los equipos, una demanda creciente de atención en mujeres y menores, así como un desarrollo de atención comunitaria y grupal. No se observan diferencias significativas, aunque sí cambios en los procesos de





atención con variación de la demanda de acuerdo a equipos y momentos (p.e. Tudela) por impactos contextuales. También es destacable la emergencia de nuevas tipologías de violencia de género, así como el aumento de las denuncias y órdenes de protección.

El desarrollo de los EAIV está motivado por la construcción uniforme y homogénea de procedimientos que garanticen la intervención con mujeres víctimas de violencia de género en todas las áreas zonificadas de Navarra. La asunción de estos equipos por parte de Fundación Gizain implica gestar elementos de gobernanza de mayor calado (mayor autonomía local, planteamiento de actuaciones conjuntas, participación en redes de menores), así como favorecer la reordenación de atención primaria (Centros de Servicios Sociales como liderazgo operativo de área y parte de la Atención Primaria, junto con los equipos, generando un nivel de atención primaria más completo y fortalecido).

En este proceso, la gestión de Fundación Gizain se ha centrado en promover la uniformidad de criterios (creación de Manuales Procedimentales), generar nuevos planteamientos de acción (RESERVI), y optimizar procesos conjuntos de mejora y acción con las personas atendidas (Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona y Modelo de Calidad de Gestión Avanzada). Los resultados obtenidos indican que estos procesos de estabilización y sistematización, creando interconexiones internas entre los equipos y generando nuevas estrategias de acción, parecen tener un impacto positivo en los elementos de atención y análisis de cada proceso y realidad. Además, la participación en mesas y pactos locales, así como las jornadas de CSS ha favorecido un mayor impacto cooperativo en las zonas.

Establecer interacciones comunitarias y de apoyo a otros recursos en el ámbito de la atención integral a mujeres víctimas de violencia de género, proporciona a los EAIV un espacio de relación optimizado en los procesos de atención desde una perspectiva de mayor calado integral y global. Por otro lado, visibilizar estos equipos como parte del sistema público de atención permite acceso a procesos y



nuevos requerimientos que inciden positivamente en las interacciones con agentes contextuales, especialmente, con SSB.

# ANEXO XXVIII



INFORME QUINQUENAL DEL CENTRO DE OBSERVACIÓN Y ACOGIDA DE  
MENORES (COA BELOSO) Y ATENCIÓN A FAMILIAS DE URGENCIA (AFU) 2019-  
2023

# Centro de Observación y Acogida de Menores (COA Beloso) y Atención a Familias de Urgencia (AFU)

---

**Informe Quinquenal 2019-2023**  
**20/03/2024**

El presente documento detalla las atenciones y datos sociodemográficos de las personas menores usuarias de COA Beloso y AFU durante el quinquenio 2019-2023. Recursos gestionados por la Fundación Gizain.



## ÍNDICE

ÍNDICE .....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1.    COA BELOSO .....	6
2.    FAMILIAS DE URGENCIA.....	12
CONCLUSIONES .....	18

## 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/as 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 alrededor de tres-seis 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.

El día 27 de febrero de 2023 motivado por la sobreocupación de COA Beloso del año anterior con un 123,36% de ocupación anual y a fecha 1 de enero habiendo en COA Beloso 22 menores, se abre un nuevo COA, COA Orvina para poder atender con mayor calidad a los y las menores.

---

<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.

Fundación Gizain gestiona los dos COAs que atiende a niños y niñas hasta los 14 años (puede llegar a atender mayores de 14 años), COA Beloso con 15 plazas y COA Orvina con 8 plazas. Durante el periodo de tiempo que permanecen en el centro, los y las menores son acompañados/as 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.

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)
- 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, (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)
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (BOE nº 234, de 05/06/2021)
- Ley Foral 12/2023, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad (BOE nº 126 de 27/05/2023)

Los 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/a social y psicóloga con visitas supervisadas, entrevistas psicosociales y pasación de test psicológicos, tanto a los menores como a los progenitores.

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.

En cuanto a las familias de urgencia. Las personas destinatarias de este Programa son niños y niñas de entre 0 a 6 años, sobre quienes se ha promovido una medida cautelar como medida de protección de urgencia o bien 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

## 1. COA BELOSO

El Centro de Observación y Acogida de Beloso ha valorado a **355** menores entre los años 2019-2023:

<b>ATENCIÓNES NÚMERO DE MENORES POR SEXO 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total Menores</b>
<b>Niños</b>	43	29	32	41	34	<b>179</b>
<b>Niñas</b>	29	29	32	47	39	<b>176</b>
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>58</b>	<b>64</b>	<b>88</b>	<b>73</b>	<b>355</b>

*Tabla 1. Atenciones número de menores por sexo 2019-2023*

Como se puede observar, la paridad entre sexos es muy similar y continuada salvo en el año 2019. Por otro lado, el mantenimiento del número de atenciones se sitúa en una media de **71** menores por año.

<b>DISTRIBUCIÓN USUARIOS/AS POR ZONA GEOGRÁFICA 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total Menores</b>
Navarra Noroeste	0	1	4	0	0	<b>5</b>
Navarra Noreste	0	1	3	0	0	<b>4</b>
Merindad de Estella	7	0	7	11	4	<b>29</b>
Tafalla y alrededores	3	1	1	1	1	<b>7</b>
Tudela y Ribera	12	9	8	14	14	<b>57</b>
Pamplona	29	28	36	40	33	<b>166</b>
Comarca de Pamplona	19	16	4	17	19	<b>75</b>
Merindad de Sangüesa	0	1	1	0	0	<b>2</b>
Otras CCAA	0	1	0	2	2	<b>5</b>
Otros países	2	0	0	3	0	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>58</b>	<b>64</b>	<b>88</b>	<b>73</b>	<b>355</b>

*Tabla 2. Distribución usuarios/as por zona geográfica 2019-2023*

En relación a la procedencia de las y los menores atendidos, mayoritariamente provienen de Pamplona (**46,76%**) seguido de Comarca de Pamplona (**21,13%**) y de Tudela y Ribera (**16,06%**). Una lógica relacionada con el volumen poblacional.

<b>DISTRIBUCIÓN USUARIOS/AS POR NACIONALIDAD 2019-2023</b>						<b>Total Menores</b>
	2019	2020	2021	2022	2023	
Española	22	43	53	70	56	<b>244</b>
Extranjera	30	15	11	18	17	<b>91</b>
Mixta	16	0	0	0	0	<b>16</b>
Doble	4	0	0	0	0	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>58</b>	<b>64</b>	<b>88</b>	<b>73</b>	<b>355</b>

*Tabla 3. Distribución usuarios/as por nacionalidad 2019-2023*

El **68,73%** de las y los menores atendidos son de nacionalidad española, mayoritariamente autóctonos, lo que indica que las familias autóctonas presentan problemas de atención a sus hijos e hijas con graves consecuencias, lo que conlleva la revisión de los modelos de parentalidad y educación, así como los valores del cuidado.

<b>MODELOS DE FAMILIAS USUARIAS 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total Familias</b>
Familias monoparentales	No consta	No consta	13	16	12	<b>41</b>
Familias separadas	No consta	No consta	13	25	19	<b>57</b>
Familias biparentales	No consta	No consta	7	12	11	<b>30</b>
Familias reconstituidas separadas	No consta	No consta	3	7	5	<b>15</b>
<b>Total</b>			<b>36</b>	<b>60</b>	<b>47</b>	<b>143</b>

*Tabla 4. Modelos de familias usuarias 2019-2023*

Desde que se inicia la recogida de datos sobre modelos de familias, como un nuevo indicador relevante en la valoración, se recogen **143 familias**. Mayoritariamente nos encontramos ante familias separadas (**39,86%**) seguidas de familias monoparentales (**28,67%**). El desarrollo de los diversos modelos parece incrementarse en familias biparentales y separadas, manteniéndose estable en el terreno de las familias monoparentales. Esto lo cual indica una evolución de tipología de familia hacia nuevos modelos con mayor impacto. La separación familiar de progenitores implica un mayor grado de instrumentalización de las y los menores en los procesos conflictivos de la familia.

<b>DISTRIBUCIÓN USUARIOS/AS POR TRAMOS DE EDAD 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total Menores</b>
0-1	3	3	6	1	2	<b>15</b>
2-3	6	4	7	9	8	<b>34</b>
4-5	5	5	8	9	13	<b>40</b>
6-9	20	12	9	26	24	<b>91</b>
10-12	14	18	18	18	14	<b>82</b>
13-14	11	10	13	19	11	<b>64</b>
15-18	13	6	3	6	1	<b>29</b>
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>58</b>	<b>64</b>	<b>88</b>	<b>73</b>	<b>355</b>

*Tabla 5. Distribución usuarios/as por tramos de edad 2019-2023*

En relación a los tramos de edad, mayoritariamente se atiende a menores de entre 6 y 9 años de edad (25,63%), muy seguido del tramo de 10-12 años (23,10%). Otro aspecto a reseñar es la atención de menores de 6 años dentro del propio centro por falta de recursos disponibles (25,07%). La atención de estos menores no ha disminuido a lo largo de los años, lo que denota recursos insuficientes para poder atender toda la demanda. Por otro lado, la atención a menores por encima de 14 años (muy acusada en 2019 y en disminución) también denota dificultades para la atención a este perfil de edad (8,17%).

<b>DISTRIBUCIÓN USUARIOS/AS POR TIPOLOGÍA DE INGRESO 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total Menores</b>
Negligencia desprotección grave	43	41	45	55	46	<b>230</b>
Maltrato físico	8	8	8	10	11	<b>45</b>
Abandono	5	1	0	4	0	<b>10</b>
Fracaso acogimiento o adopción	3	1	3	5	2	<b>14</b>
Menor no acompañado	2	1	0	1	0	<b>4</b>
Abuso sexual	3	3	0	0	1	<b>7</b>
Otros (ingresos hospitalarios, detención progenitores, ingreso prisión...)	8	3	8	13	13	<b>45</b>
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>58</b>	<b>64</b>	<b>88</b>	<b>73</b>	<b>355</b>

*Tabla 6. Distribución usuarios/as por tipología de ingreso 2019-2023*

El 64,79% de las y los menores ingresados presentan negligencia de desprotección grave, seguido por el maltrato físico y otras cuestiones en igual medida (12,68%). El caso del abuso sexual representa un 1,97%. A lo largo de los años, la tipología de ingreso se mantiene estable.

<b>DISTRIBUCIÓN USUARIOS/AS POR ORIENTACIÓN 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total Menores</b>
Retorno familia	12	12	18	17	21	<b>80</b>
Acog. familiar familia ajena	3	3	4	5	3	<b>18</b>
Acog. Familiar familia extensa	5	9	3	4	3	<b>24</b>
Adopción	1	0	0	0	0	<b>1</b>
Acogimiento residencial	29	16	10	20	23	<b>98</b>
COA Mayores	0	0	2	1	1	<b>4</b>
Familia de urgencia tras ingreso en COA	3	4	10	4	0	<b>21</b>
Hogar residencial de transición	7	5	9	15	3	<b>39</b>
COA Orvina	0	0	0	0	10	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>56</b>	<b>66</b>	<b>64</b>	<b>295</b>

*Tabla 7. Distribución usuarios/as por orientación 2019-2023*

El 33,22% de las y los menores pasa a acogimiento residencial, y el 27,12% retorna a la familia. La mitad de los menores atendidos pasan a estas opciones, reduciéndose el porcentaje en otros procesos. Se mantiene estable el número a lo largo de los años.

<b>OCUPACIÓN DEL CENTRO 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total</b>
Nº Días	5633	5490	4638	6754	6019	<b>28.534</b>
% Ocupación	131,6	67,74	84,71	123,36	109,93	<b>86,22</b>
Nº Usuarios/as	72	58	64	88	73	<b>355</b>
Media días por menor	78	64	71	76,85	82,45	<b>74,46</b>

*Tabla 8. Ocupación del centro 2019-2023*

El porcentaje de ocupación de COA Beloso se encuentra por encima del 100% en tres de los años estudiados. 2020 está marcado por la pandemia, volviendo a subir la ocupación del espacio. En cuanto a la media de días de estancia de cada menor, se han elevado en los años 2022 y 2023. La media implica que la estancia de cada menor se encuentra en 2 meses y 14 días.

### Indicadores de actividades del Programa de Valoración del COA Beloso

Áreas	Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
<b>AREA SANITARIA</b>	Número de consultas externas a especialistas	75	42	31	59	43
	Número de consultas al médico de cabecera	85	66	114	168	127
	Porcentaje de ingresos hospitalarios	1	2	0	2	0
	Porcentaje de menores que reciben apoyo psicológico	0	22	20	34	14
	Porcentaje de menores con medicación psiquiátrica pautada	1	14	5	8	8
	Derivaciones Salud mental desde el COA	25	14	11	9	5
	Índice de periciales (juzgado)	24	8	8	8	13
	Menores con periciales	4	0	8	6	7
	Número de usuarios/as con minusvalía reconocida	21	0	3	3	4
	Número de usuarios/as con discapacidad intelectual	16	3	4	1	4
	Número de usuarios/as con valoración de dependencia tramitada o en trámite	7	3	0	0	0
Número de usuarios/as con incapacidad legal tramitada	1	2	0	0	0	
<b>AREA FORMATIVA</b>	Coordinaciones con centros escolares (telefónicas)	4	0	226	223	187
	Entrevistas con tutorías presenciales	0	195	27	29	33
	Entrevistas de encuadre	256	35	31	45	28
	Número de asistencia al colegio	27	39	38	51	49
	Número de asistencia al aula	32	41	15	25	15
<b>AREA FAMILIAR</b>	Total de Visitas supervisadas por el/la técnico	44	12	861	1406	1389
	Visitas supervisadas	20	1045	738	1226	1192
	Video llamadas supervisadas	1106	525	123	180	173
	Acoplamiento supervisados	1075	520	8	15	18
	Acoplamiento semisupervisados	31	23	3	7	6
	Acoplamiento sin supervisar	20	31	11	23	26

Tabla 9. Indicadores de actividad de COA Beloso 2019-2023

En las actividades presentadas se observa con detalle todo el trabajo intenso que COA Beloso realiza en relación a la atención de las y los distintos menores a su cargo, abordando las diferentes áreas precisas para una correcta atención. Las variaciones están supeditadas a las realidades y necesidades de los y las menores atendidas.

En cuanto a las valoraciones de satisfacción de las familias atendidas, estas se encuentran por encima del 4 en una escala de 1 a 5.

## 2. FAMILIAS DE URGENCIA

El servicio de Familias de Urgencia ha valorado a **355** menores entre los años 2019-2023:

<b>ATENCIÓNES NÚMERO DE MENORES POR SEXO 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total</b>
	<b>Menores</b>					
<b>Niños</b>	7	8	15	14	11	<b>55</b>
<b>Niñas</b>	7	5	6	9	7	<b>34</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>89</b>

*Tabla 10. Atenciones número de menores por sexo 2019-2023*

Como se puede observar el número de menores atendidos ha aumentado a lo largo de los años. La media de menores por año es de 18.

<b>DISTRIBUCIÓN USUARIOS/AS POR ZONA GEOGRÁFICA 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total</b>
	<b>Menores</b>					
Navarra Noroeste	0	0	0	2	1	<b>3</b>
Navarra Noreste	0	0	1	1	0	<b>2</b>
Merindad de Estella	4	0	4	7	4	<b>19</b>
Tafalla y alrededores	0	1	2	1	0	<b>4</b>
Tudela y Ribera	2	4	3	2	3	<b>14</b>
Pamplona	8	7	8	8	9	<b>40</b>
Comarca de Pamplona	0	1	1	1	1	<b>4</b>
Merindad de Sangüesa	0	0	2	1	0	<b>3</b>
Otras CCAA	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Otros países	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>89</b>

*Tabla 11. Distribución usuarios/as por zona geográfica 2019-2023*

En relación a la procedencia de las y los menores atendidos, mayoritariamente provienen de Pamplona (**44,94%**) seguido de Comarca de Merindad de Estella (**21,35%**) y de Tudela y Ribera (**15,73%**). Una lógica relacionada con el volumen poblacional.

<b>DISTRIBUCIÓN USUARIOS/AS POR NACIONALIDAD 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total</b>
	<b>Menores</b>					
Española	5	9	11	17	13	<b>55</b>
Extranjera	9	4	10	6	5	<b>34</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>89</b>

*Tabla 12. Distribución usuarios/as por nacionalidad 2019-2023*

El **61,80%** de las y los menores atendidos son de nacionalidad española, mayoritariamente autóctonos, lo que indica que las familias autóctonas presentan



problemas de atención a sus hijos e hijas con graves consecuencias, lo que conlleva la revisión de los modelos de parentalidad y educación, así como los valores del cuidado.

<b>MODELOS DE FAMILIAS USUARIAS 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total Familias</b>
Familias monoparentales	No consta	No consta	7	8	4	<b>19</b>
Familias separadas	No consta	No consta	4	2	4	<b>10</b>
Familias biparentales	No consta	No consta	4	9	7	<b>20</b>
Familias reconstituidas separadas	No consta	No consta	0	1	0	<b>1</b>
<b>Total</b>			<b>15</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>50</b>

*Tabla 13. Modelos de familias usuarias 2019-2023*

Desde que se inicia la recogida de datos sobre modelos de familias, como un nuevo indicador relevante en la valoración, se recogen **50 familias**. Mayoritariamente nos encontramos ante familias biparentales (**40%**) seguidas de familias monoparentales (**38%**). El desarrollo de los diversos modelos parece incrementarse en familias biparentales y monoparentales, manteniéndose más estable en el terreno de las familias separadas. Esto lo cual indica una evolución de tipología de familia hacia nuevos modelos con mayor impacto. La separación familiar de progenitores implica un mayor grado de instrumentalización de las y los menores en los procesos conflictivos de la familia.

<b>DISTRIBUCIÓN USUARIOS/AS POR TRAMOS DE EDAD 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total Menores</b>
0-3m	6	5	6	11	8	<b>36</b>
4-6m	0	0	2	2	0	<b>4</b>
7-12m	2	3	2	0	3	<b>10</b>
13-24m	2	2	4	2	3	<b>13</b>
25-36m	2	2	4	3	0	<b>11</b>
4-6 años	2	1	3	4	3	<b>13</b>
>6años	0	0	0	1	1	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>89</b>

*Tabla 14. Distribución usuarios/as por tramos de edad 2019-2023*

En relación a los tramos de edad, mayoritariamente se atiende a menores de entre 0 y 3 meses de edad (**40,45%**). Otro aspecto a reseñar es la atención de menores de más de 6 años dentro del propio centro por falta de recursos disponibles (**2,25%**).

		DISTRIBUCIÓN USUARIOS/AS POR TIPOLOGÍA DE INGRESO 2019-2023					Total Menores
		2019	2020	2021	2022	2023	
Negligencia grave	desprotección	8	5	13	10	15	<b>51</b>
Maltrato físico		2	0	0	1	1	<b>4</b>
Abandono		0	1	3	5	1	<b>10</b>
Fracaso de adopción	o acogimiento	0	0	1	2	0	<b>3</b>
Menor no acompañado		0	0	0	0	0	<b>0</b>
Abuso sexual		0	0	0	0	0	<b>0</b>
Otros (ingresos hospitalarios, detención, ingreso prisión...)	progenitores,	1	4	2	3	1	<b>11</b>
Maltrato prenatal		3	3	2	2	0	<b>9</b>
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>89</b>

*Tabla 15. Distribución usuarios/as por tipología de ingreso 2019-2023*

El **57,30%** de las y los menores ingresados presentan negligencia de desprotección grave, seguido por otros factores y abandono (**23,59%**). El caso del abuso sexual no emerge en estos menores. A lo largo de los años, la tipología de ingreso se mantiene estable.

		DISTRIBUCIÓN USUARIOS/AS POR ORIENTACIÓN 2019-2023					Total Menores
		2019	2020	2021	2022	2023	
Retorno familia		3	3	4	5	1	<b>16</b>
Acog. familiar	familia ajena	1	4	4	6	5	<b>20</b>
Acog. extensa	Familiar familia	2	0	5	2	3	<b>12</b>
Adopción		1	1	1	3	0	<b>6</b>
Acogimiento residencial		0	0	0	0	0	<b>0</b>
Retorno país origen		0	0	0	0	0	<b>0</b>
COA		1	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>55</b>

*Tabla 16. Distribución usuarios/as por orientación 2019-2023*

El **36,36%** de las y los menores pasa a acogimiento familiar en familia ajena, y el **29,09%** retorna a la familia. Más de la mitad de los menores atendidos pasan a estas opciones, reduciéndose el porcentaje en otros procesos. Se mantiene estable el número a lo largo de los años.



<b>OCUPACIÓN DEL CENTRO 2019-2023</b>						
	2019	2020	2021	2022	2023	<b>Total</b>
Nº Días	1653	1563	2318	1835	3036	<b>10.405</b>
% Ocupación	100	100	100	100	100	<b>100</b>
Nº Usuarios/as	14	13	21	23	18	<b>89</b>
Media días por menor	118	120	110	80	160	<b>117,6</b>

*Tabla 17. Ocupación del Centro 2019-2023*

El porcentaje de ocupación de Familias de Urgencia se encuentra en el 100% en todos los años. En cuanto a la media de días de estancia de cada menor, se ha elevado considerablemente en 2023, duplicándose con respecto al año anterior. La media implica que la estancia de cada menor se encuentra en 3 meses y 27 días.

### Indicadores de actividades del Programa de Valoración de AFU

Áreas	Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
<b>AREA SANITARIA</b>	Número de consultas externas a especialistas	54	15	31	76	52
	Número de consultas al médico de cabecera	58	37	21	63	108
	Porcentaje de ingresos hospitalarios	2	1	0	4	3
	Porcentaje de menores que reciben apoyo psicológico	0	0	0	0	0
	Porcentaje de menores con medicación psiquiátrica pautada	0	0	0	0	0
	Derivaciones Salud mental desde el COA	8	7	11	14	10
	Índice de periciales (juzgado)	0	0	0	0	0
	Menores con periciales	0	0	0	0	0
	Número de usuarios/as con minusvalía reconocida	3	0	0	0	0
	Número de usuarios/as con discapacidad intelectual	0	0	0	0	0
	Número de usuarios/as con valoración de dependencia tramitada o en trámite	1	1	1	2	3
	Número de usuarios/as con incapacidad legal tramitada	6	1	1	1	2
<b>AREA FORMATIVA</b>	Coordinaciones con centros escolares (telefónicas)	4	1	1	1	2
	Entrevistas con tutorías presenciales	1	9	15	14	17
	Entrevistas de encuadre	0	9	11	12	7
	Número de asistencia al colegio	213	6	8	10	7
	Número de asistencia al aula	11	10	16	14	11
<b>AREA FAMILIAR</b>	Total de Visitas supervisadas por el/la técnico	21	5	7	4	4
	Visitas supervisadas	23	0	3	4	6
	Video llamadas supervisadas	54	1	1	0	0
	Acoplamientos supervisados	58	215	271	348	420
	Acoplamientos semisupervisados	2	4	18	17	10
	Acoplamientos sin supervisar	0	23	25	6	10

Tabla 18. Indicadores de actividades del Programa de Valoración de AFU 2019-2023

En las actividades presentadas se observa con detalle todo el trabajo intenso que el servicio de Familias de Urgencia realiza en relación a la atención de las y los distintos menores a su cargo, abordando las diferentes áreas precisas para una correcta atención. Las variaciones están supeditadas a las realidades y necesidades de los y las menores atendidas.

En cuanto a las valoraciones de satisfacción de las familias atendidas, estas se encuentran por encima del 4 en una escala de 1 a 5.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos obtenidos desde el análisis de 2019 a 2023, se puede concluir:

### *En relación a COA Beloso*

1. COA Beloso ha atendido a un total de 355 menores en este tiempo.
2. En relación a la procedencia de las y los menores atendidos, mayoritariamente provienen de Pamplona (46,76%) seguido de Comarca de Pamplona (21,13%) y de Tudela y Ribera (16,06%).
3. El 68,73% de las y los menores atendidos son de nacionalidad española, mayoritariamente autóctonos, lo que indica que las familias autóctonas presentan problemas de atención a sus hijos e hijas con graves consecuencias, lo que conlleva la revisión de los modelos de parentalidad y educación, así como los valores del cuidado.
4. Desde que se inicia la recogida de datos sobre modelos de familias, como un nuevo indicador relevante en la valoración, se recogen 143 familias. Mayoritariamente nos encontramos ante familias separadas (39,86%) seguidas de familias monoparentales (28,67%).
5. En relación a los tramos de edad, mayoritariamente se atiende a menores de entre 6 y 9 años de edad (25,63%), muy seguido del tramo de 10-12 años (23,10%). Otro aspecto a reseñar es la atención de menores de 6 años dentro del propio centro por falta de recursos disponibles (25,07%). La atención de estos menores no ha disminuido a lo largo de los años, lo que denota recursos insuficientes para poder atender toda la demanda. Por otro lado, la atención a menores por encima de 14 años (muy acusada en 2019 y en disminución) también denota dificultades para la atención a este perfil de edad (8,17%)
6. El 64,79% de las y los menores ingresados presentan negligencia de desprotección grave, seguido por el maltrato físico y otras cuestiones en igual medida (12,68%). El caso del abuso sexual representa un 1,97%. A lo largo de los años, la tipología de ingreso se mantiene estable.
7. El 33,22% de las y los menores pasa a acogimiento residencial, y el 27,12% retorna a la familia. La mitad de los menores atendidos pasan a estas

opciones, reduciéndose el porcentaje en otros procesos. Se mantiene estable el número a lo largo de los años.

8. El porcentaje de ocupación de COA Beloso se encuentra por encima del 100% en tres de los años estudiados. 2020 está marcado por la pandemia, volviendo a subir la ocupación del espacio. En cuanto a la media de días de estancia de cada menor, se han elevado en los años 2022 y 2023. La media implica que la estancia de cada menor se encuentra en 2 meses y 14 días.

#### *En relación a AFU*

1. El servicio de Familias de Urgencia ha valorado a 355 menores.
2. En relación a la procedencia de las y los menores atendidos, mayoritariamente provienen de Pamplona (44,94%) seguido de Comarca de Merindad de Estella (21,35%) y de Tudela y Ribera (15,73%). Una lógica relacionada con el volumen poblacional.
3. El 61,80% de las y los menores atendidos son de nacionalidad española, mayoritariamente autóctonos, lo que indica que las familias autóctonas presentan problemas de atención a sus hijos e hijas con graves consecuencias, lo que conlleva la revisión de los modelos de parentalidad y educación, así como los valores del cuidado.
4. Desde que se inicia la recogida de datos sobre modelos de familias, como un nuevo indicador relevante en la valoración, se recogen 50 familias. Mayoritariamente nos encontramos ante familias biparentales (40%) seguidas de familias monoparentales (38%). El desarrollo de los diversos modelos parece incrementarse en familias biparentales y monoparentales, manteniéndose más estable en el terreno de las familias separadas. Esto lo cual indica una evolución de tipología de familia hacia nuevos modelos con mayor impacto. La separación familiar de progenitores implica un mayor grado de instrumentalización de las y los menores en los procesos conflictivos de la familia.
5. En relación a los tramos de edad, mayoritariamente se atiende a menores de entre 0 y 3 meses de edad (40,45%). Otro aspecto a reseñar es la atención de menores de más de 6 años dentro del propio centro por falta de recursos disponibles (2,25%).

6. El 57,30% de las y los menores ingresados presentan negligencia de desprotección grave, seguido por otros factores y abandono (23,59%). El caso del abuso sexual no emerge en estos menores. A lo largo de los años, la tipología de ingreso se mantiene estable.
7. El 36,36% de las y los menores pasa a acogimiento familiar en familia ajena, y el 29,09% retorna a la familia. Más de la mitad de los menores atendidos pasan a estas opciones, reduciéndose el porcentaje en otros procesos. Se mantiene estable el número a lo largo de los años.
8. El porcentaje de ocupación de Familias de Urgencia se encuentra en el 100% en todos los años. En cuanto a la media de días de estancia de cada menor, se ha elevado considerablemente en 2023, duplicándose con respecto al año anterior. La media implica que la estancia de cada menor se encuentra en 3 meses y 27 días.

Por otro lado, el volumen de actuaciones en las diferentes áreas muestra la intensidad de la intervención y multiplicidad de elementos a tener en cuenta. En ambos recursos, la valoración de las familias se encuentra de media por encima de 4 sobre 5.

Finalmente señalar el problema de la sobreocupación como una realidad que genera dificultades de atención a las y los menores, así como incidencia negativa en los procesos de valoración. La imposible previsión de ingresos y la demanda cada vez más creciente, genera un espacio inviable en la atención con problemas básicos de asistencia y elaboración de procesos individualizados. Una cuestión unida a la larga estancia de algunos menores que ha llegado a suponer hasta un año de permanencia en el centro.