

28/03/2025

FUNDACIÓN GIZAIN

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

Memoria de Actividades de 2024

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 2024.

ÍNDICE

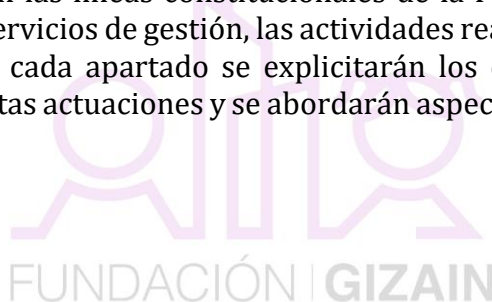
1.	PRESENTACIÓN	4
2.	MISIÓN, VISIÓN, VALORES.....	7
3.	ESTATUTOS	8
4.	ESTRUCTURA INTERNA.....	8
	<i>Patronato</i>	9
	<i>Organigrama</i>	10
5.	EVOLUCIÓN DE LOS PUESTOS EN FUNDACIÓN GIZAIN (2019-2024)	11
6.	PLAN ESTRATÉGICO	13
7.	TRANSPARENCIA.....	14
8.	CENTROS Y SERVICIOS	15
	8.1. <i>CSS Estella</i>	15
	8.2. <i>CSS Tudela</i>	16
	8.3. <i>CSS Tafalla</i>	17
	8.4. <i>CSS Comarca y Norte</i>	18
	8.5. <i>COA Beloso, COA Orvina, COA Barañain, COA Echavacoiz y Programa de Familias de Urgencia (FU) y programa de respiro para FU.</i>	18
	8.6. <i>CDJJ</i>	20
	8.7. <i>COA Etxegaray y COA Argaray</i>	20
	8.8. <i>UAT (Unidades Administrativas de Tramitación)</i>	21
	8.9. <i>CAIVS (Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género)</i>	21
	8.10. <i>EMIPA (Equipo Multidisciplinar de Intervención en Promoción de la Autonomía)</i>	22
	8.11. <i>PROGRAMA TEMPORAL DE FORMACIÓN CON COMPROMISO DE CONTRATACIÓN E INSERCIÓN LABORAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO O DE TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL (SNE)</i>	22
9.	ACTIVIDADES.....	23
	9.1. <i>Centros de Fundación Gizain</i>	23
	9.2. <i>Fundación Gizain</i>	43
	<i>Conclusiones</i>	51
	<i>Retos de futuro</i>	54

INTRODUCCIÓN

La presente memoria técnica detalla la evolución de la Fundación Navarra para la Gestión de Servicios Sociales Públicos (Fundación Gizain) durante el año 2024. Los datos presentados en la misma corresponden a los servicios y centros que ha gestionado y gestiona la Fundación durante el año 2024. Estos datos se refieren a la cotidianidad 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 2024) 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 (proyecto temporal entre junio 2022 y junio 2024) y los Centros de Servicios Sociales de Tafalla (01 de mayo de 2022) y el Centro de Servicios Sociales de Comarca y Norte (28 de febrero de 2023). Además, ha asumido desde noviembre de 2022 la gestión de COA Ilundáin (trasladado a COA Etxegaray desde el 7 marzo 2025) y COA Argaray (antiguo COA Zolina). Asimismo ha asumido la gestión de nuevos COAs puestos en marcha en respuesta a la sobreocupación de Beloso (COA Orvina desde febrero 2023; COA Barañain desde junio 2024; y COA Echavacoiz desde noviembre 2024).

Asumió en noviembre de 2023 las UAT (Unidades Administrativas de Tramitación RG/IMV). La gestión de todos estos centros y servicios ha venido siendo asumida en virtud de los correspondientes encargos institucionales periódicos del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.

Desde el mes de abril de 2024, el Centro de atención integral a las violencias sexuales (CAIVS) – en virtud de encargo institucional del INAI-

Por otro lado, también desarrolla entre junio 2024 y mayo 2025 el Programa de formación con compromiso de contratación e inserción para mujeres víctimas de violencia de género o de trata y explotación sexual en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea-Next Generation EU (proyecto temporal en virtud de encargo institucional del SNE-NL).

Por último, desde agosto 2024 gestiona un encargo institucional del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo dirigido a la puesta en marcha, a modo de pilotaje, de un Equipo Multidisciplinar de Intervención en Promoción de la Autonomía (EMIPA). Se trata de pilotar un programa especializado de promoción de autonomía como apoyo a la atención primaria en el Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia de los servicios sociales de base, para su posterior continuidad y extensión en todas las Áreas, en el marco de los CSS.

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), que dependen de esta dirección. Asimismo, 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.

- B) ***Dirección General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo, especialmente el Servicio de Garantía de Ingresos y Cooperación al Desarrollo en lo que respecta al encargo de gestión de las Unidades de Tramitación RG/IMV.***
- C) ***Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (ANADP):*** el mayor porcentaje de servicios que actualmente acoge y recursos (humanos y materiales) que gestiona la Fundación están relacionados con menores y familia. Tanto los Equipos de Atención a Infancia y Adolescencia (EAIA) presentes en los 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) ***Subdirección de Valoración y Servicios de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas (ANADP):*** en relación con el pilotaje de un Equipo Multidisciplinar de Intervención en Promoción de la Autonomía (EMIPA) en el Área de Tudela.
- E) ***Instituto Navarro para la Igualdad:*** en relación con los Equipos de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género (EAIV) y el CAIVS.
- F) ***Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare (SNE-NL)*** en relación con el encargo temporal del Programa de formación con compromiso de contratación e inserción para mujeres víctimas de violencia de género o de trata y explotación sexual

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. Uno de sus principales cometidos es unificar el modelo, metodología, procedimiento y herramientas de intervención y atención entre los servicios, para garantizar una atención homogénea y de calidad a la ciudadanía, desde el rigor técnico y científico, y desde el Modelo de Atención Integral Centrado en la Persona. 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.



2. Misión, visión, valores

En el I Plan Estratégico de la Fundación Gizain (2021-2024) se explicita la misión (propósito y compromiso de la organización: qué hacemos); la visión (horizonte de futuro que orienta y motiva el cambio de la organización hacia las contribuciones a sus grupos de interés internos y externos: para qué lo hacemos); los valores (principios éticos que permiten generar identidad común y pautas de comportamiento: cómo lo hacemos).

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



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).

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 personas beneficiarias.

En abril de 2023 se modificaron los Estatutos para su adecuación a la Ley Foral 13/2021, de 30 de junio, de Fundaciones de Navarra y a lenguaje inclusivo, y para ampliar su objeto a la gestión de los Centros de atención a la violencia contra las mujeres, así como de otros Centros y Servicios en materia de servicios sociales, igualdad, inclusión social y socio-laboral.

En marzo de 2024 se han modificado los Estatutos en relación con estas cuestiones: cambio de domicilio social y modificación de la composición de su Patronato (miembros natos) sustituyendo a “El o la titular de la Dirección General competente en materia de planificación y de evaluación de las políticas sociales” por “El o la titular de la Gerencia del Servicio Navarro de Empleo”.

Se puede acceder a los Estatutos actualizados a través de este enlace en la web de Fundación Gizain:

<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, 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**.

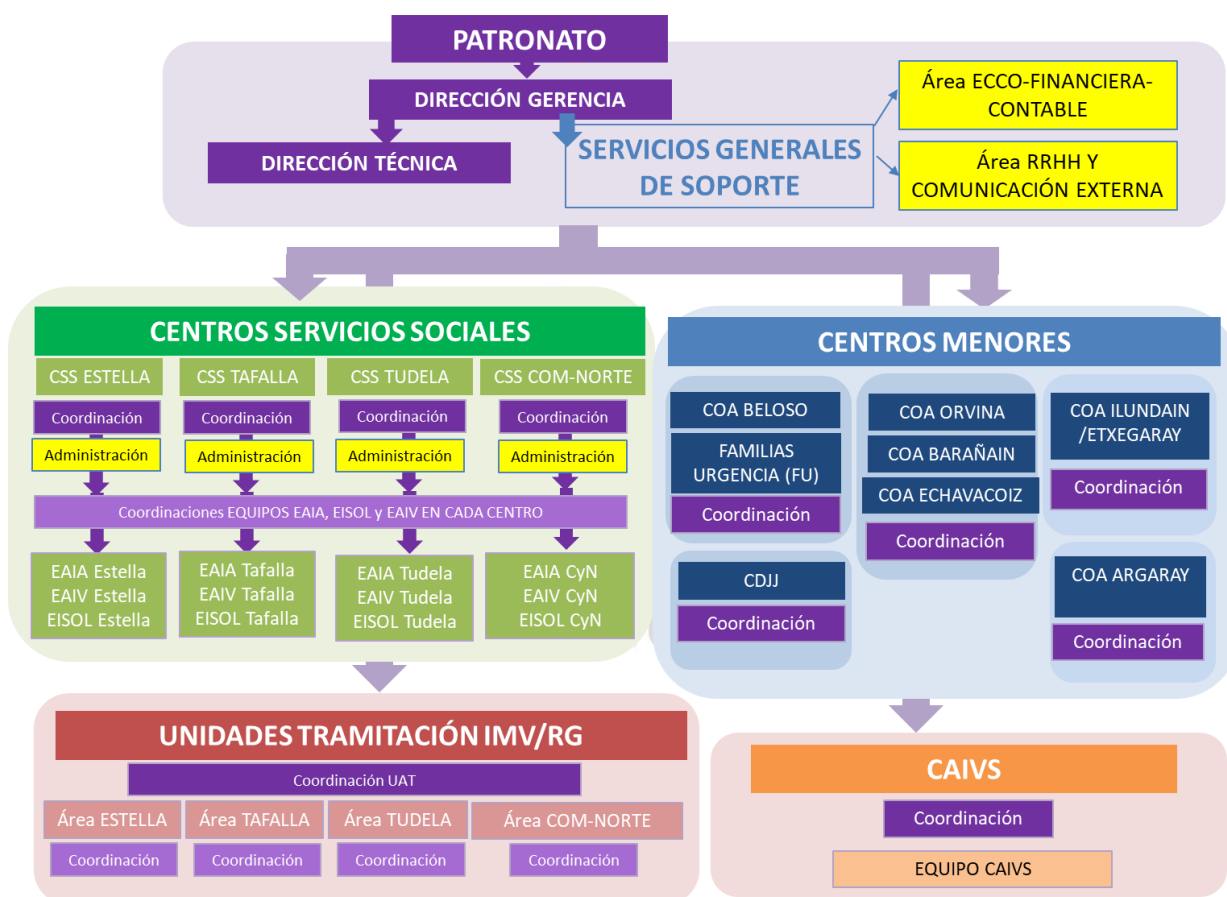
Su Patronato actual está conformado por las siguientes personas:

Miembros natos	Cargo que ocupa en el Patronato
Doña Carmen Maeztu Villafranca Consejera del Gobierno de Navarra asumiendo la titularidad del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Presidencia
Doña Inés Jiménez Muro Directora General de Protección Social y Cooperación al Desarrollo del Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Vicepresidencia Primera Vocal nata
Doña Inés Francés Román Directora Gerente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.	Vicepresidencia Segunda Vocal nata
Don Miriam Martón Pérez Directora-Gerente del Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare	Vocal nato
Doña Amalia Cuartero Arteta Subdirectora de Familia y Menores de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.	Vocal nata
Don Fermín Casado Leoz Secretario General Técnico del Departamento de Derechos Sociales de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.	Vocal nato
Doña Patricia Abad Encinas Directora Gerente del Instituto Navarro para la Igualdad	Vocal nata
Don Joseba Asiain Albisu Director general de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra.	Vocal nato
Miembros electivos	Cargo que ocupa en el Patronato
Doña Clara Madoz Gúrpide 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
Doña Pilar Osés Díaz Miembro designado por el Consejo Navarro de Bienestar social el 19 de enero de 2024.	Miembro del Patronato designado por CNBS
Doña Irene Lapuerta Méndez Miembro designado por el Consejo Navarro de Bienestar social el 19 de enero de 2024.	Miembro del Patronato designado por CNBS
Don José Antonio Villanueva Oyarzábal Miembro designado por el Pleno del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el 9 de noviembre de 2024.	Miembro del Patronato designado por el Parlamento de Navarra
Don Rubén Unanua Ruiz Miembro designado por el Pleno del Parlamento de Navarra en sesión celebrada el 9 de noviembre de 2024.	Miembro del Patronato designado por el Parlamento de Navarra
Don Gustavo de Guzmán Muñoz Barrutia 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.

En el ámbito técnico, desde la Dirección Técnica se asumen procedimientos y protocolos en el ámbito de la intervención y atención de los centros y servicios, que son consensuados con la Dirección-Gerencia y se apoyan en una red de puntos clave (figuras de coordinación de centro y coordinaciones de equipos) que permite la implementación de las distintas directrices y procesos. Unos procedimientos en desarrollo que articularán y consolidarán dicha red.

En el ámbito de gestión (recursos humanos y materiales) los procedimientos y pautas comunes de actuación se establecen desde la Dirección-Gerencia, junto con las respectivas figuras responsables de Administración y área económico-financiera-contable; y de Recursos humanos y comunicación externa, con la participación de todas las personas que conforman los Servicios generales de soporte a centros y servicios, y con todas las figuras de Coordinación de Centros o Servicios.

La estructura de la Fundación se conforma y funciona a través de todas estas figuras de Coordinación de Centros y Coordinaciones de Equipos, que son las que posibilitan canalizar la escucha, la respuesta y la unificación de criterios y procedimientos (tanto en el ámbito técnico, como en el de gestión).

5. Evolución de los puestos en Fundación Gizain (2019-2024)

Entre 2019 y 2024 la Fundación Gizain ha experimentado un crecimiento exponencial en el número de puestos estructurales de los centros y servicios que gestiona, que se ha multiplicado por cuatro (de 59,1 puestos en 2019 a 236,5 puestos en diciembre 2024).



	jul-19	ene-20	ene-21	ene-22	ene-23	ene-24	sep-24	dic-24
CSS ESTELLA	13,7	14,5	14,5	14,7	14,7	14,7	14,7	14,70
CSS TUDELA	16,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,5	17,50
CSS TAFALLA					14,2	14,4	14,4	14,40
CSS COMARCA Y NORTE					30,0	30,5	30,5	30,50
CDJJ	0,0		5,5	6,0	4,0	2,2	2,2	3,20
COA BELOSO	26,9	26,9	27,5	27,5	27,5	27,5	29,5	26,00
FU								3,50
COA ORVINA					12,0	12,0	12,5	12,85
COA BARAÑAIN							13,0	12,85
COA ILUNDAIN/ETXEGARAY	0,0	0,0	0,0	0,0	29,8	31,2	32,2	29,50
COA ARGARAY	0,0	0,0	0,0	0,0	13,7	13,8	13,8	13,50
SERVICIO UAT IMV/RG						31,0	34,0	33,00
CAIVS						16,6	17,6	16,60
SERVICIOS GENERALES	2,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	8,90
TOTAL	59,1	67,4	68,0	68,7	166,4	214,4	234,9	237,00
ENCARGOS TEMPORALES								dic-24
AUNA itinerario integrados de inserción					52,0			
Pilotaje programa autonomía								6,00
COA Echavaoiz/Concepción Benítez								18,60
SNE-NL Programa inserción mujeres víctimas								1,00
TOTAL					52,0			25,60



6. Plan Estratégico

El I Plan Estratégico de la Fundación Gizain (2021-2024), elaborado tras un proceso de diagnóstico estratégico y considerando los resultados de una primera evaluación de la Fundación realizada en 2020, establece las líneas estratégicas de actuación. Su concreción se basó en el diagnóstico de la entidad realizado por la Universidad Pública de Navarra que permitió detectar fortalezas y debilidades de la Fundación. Elementos que sentaron las bases del I Plan Estratégico.

El Plan se estructura en 7 Líneas Estratégicas:

1. Gestión de RR. HH y Personal (Técnico y de apoyo)
2. Sostenibilidad Económica, Estabilidad Patrimonial y Credibilidad Financiera
3. Inclusión, igualdad, diversidad
4. Calidad de Prestación del Servicio
5. Relevancia, reputación y peso institucional. Entorno económico y Social
6. Tecnología, ubicación, instalaciones e infraestructuras
7. Proyección futura

Y plantea estos 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 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.

El Plan Estratégico 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.

En 2024 se ha iniciado un proceso de diagnóstico estratégico actualizado de la Fundación Gizain contando con la participación de sus grupos de interés internos (Patronato y todas sus trabajadoras y trabajadores), y externos (agentes clave con los que se relaciona). Este proceso de trabajo permitirá orientar las estrategias más adecuadas para abordar los retos de los próximos años. Asimismo se ha elaborado un balance de ejecución de los objetivos y acciones previstos en el I Plan Estratégico (2021-2024), abierto al conocimiento y aportación de toda la Organización.

Además de la necesidad de evaluar los avances, retrocesos o estancamientos sobre el desarrollo de los objetivos estratégicos planteados en el I PEST, disponer de este diagnóstico actualizado es necesario en el nuevo contexto, realidad y dimensión de la Organización, hacia la consolidación de sus centros y servicios, avanzando en la sistematización de procedimientos hacia su máxima calidad y rigor técnico, la estructuración de todos sus procesos y medición de resultados de acuerdo con el modelo de gestión avanzada, la práctica profesional alineada con el modelo y metodología de intervención por el que apuesta el Dpto. de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo (centrado en la persona y desde el enfoque dialógico), la visibilización de sus actuaciones, logros y consecuciones, y la cohesión y la definición, interiorización y aplicación de una cultura compartida en la organización.

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.

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

Para atender esta cuestión, la Fundación cuenta con elementos de transparencia y de control específico de los entes que la gobiernan, y se somete a auditorías anuales externa (tanto de cuentas, como de procedimientos de legalidad).

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 2024, la Fundación ha gestionado: CSS de Estella, CSS de Tudela, CSS de Tafalla, CSS Comarca y Norte, COA Beloso y Programa de Familias de Urgencia (FU), COA Orvina, COA Barañain (desde junio), COA Echavacoiz (gestión temporal desde noviembre), COA Ilundáin/Etxegaray, COA Argaray, CDJJ, UAT, CAIVS, inicio del pilotaje de EMIPA, inicio del proyecto temporal del SNE_NL (Programa de formación con compromiso de contratación e inserción para mujeres víctimas de violencia de género o de trata y explotación sexual), y finalización de la justificación del proyecto AUNA.

Todos estos centros y equipos de gestión estructural (CSS, COAs, CDJJ, CAIVS, UAT) 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 2024 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 estable 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.

8.2. 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 2024 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 estable 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%20por,territorio%20de%20la%20Comunidad%20Foral.>), está supeditada a determinadas características de la población usuaria para su acceso.

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 2024 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%C3%81mbito%20General%20incluye%20por,territorio%20de%20la%20Comunidad%20Foral.>), está supeditada a determinadas características de la población usuaria para su acceso.

Beloso) le 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 nació como refuerzo a COA Beloso en febrero de 2023, ante la masiva entrada de menores, para aliviar la situación de sobreocupación y hacer viable la respuesta al crecimiento de la demanda. COA Orvina cuenta con una figura responsable del recurso (hasta noviembre 2024 dependiente de la figura de coordinación de COA Beloso y desde diciembre 2024 dependiente una nueva figura de Coordinación de Pisos (COAs) de menores hasta 12/14 años).

COA Barañain se puso en marcha en junio de 2024 en respuesta a una nueva situación de sobreocupación de COA Beloso. Hasta noviembre 2024 contó con una figura responsable del recurso dependiente de la figura de coordinación de COA Beloso. Desde diciembre 2024 este recurso depende una nueva figura de Coordinación de Pisos (COAs) de menores hasta 12/14 años).

COA Echavacoiz se puso en marcha en noviembre de 2024 como recurso temporal (hasta mayo 2025) en respuesta al contexto mantenido de sobreocupación de COA Beloso. Hasta noviembre 2024 contó con una figura responsable del recurso dependiente de la figura de coordinación de COA Beloso. Desde diciembre 2024 este recurso depende una nueva figura de Coordinación de Pisos (COAs) de menores hasta 12/14 años).

Durante el año 2024 la interacción de los COAs y AFU con la jefatura correspondiente se realizó por parte de la figura de coordinación del centro en cada momento. 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 estos centros 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. En agosto de 2024 se inicia el Programa de Respiro destinado a las Familias de Urgencia y menores acogidos. El servicio de respiro se articula como un eje de

apoyo a las familias de urgencia, permitiendo espacios de atención individual a las personas cuidadoras, que pueden ocupar un tiempo personal en aspectos funcionales y/o de autocuidado, para poder mantener la atención que las y los menores que cuidan, necesitan. Se plantea como una medida facilitadora de la sostenibilidad de familias de urgencia, favoreciendo su mantenimiento en el programa y ofreciendo un espacio de valoración y continuidad que redundará en beneficio de dichas familias, las y los menores, y las profesionales de valoración. Por otro lado, el servicio respiro facilita la formación de las familias de urgencia, ya que los y las menores son atendidas por la educadora, generalmente acompañada de una educadora de COA, durante las sesiones de formación a las familias de urgencia.

Además entre los meses de agosto y octubre 2024 se han habilitado las instalaciones de Burlada (Plaza Ezcabazabal 8) para acoger las visitas familiares de COA Orvina y de COA Barañain.

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 2024 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 (que finalmente se ha producido en marzo de 2025). 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)

Se crean las Unidades Administrativas de Tramitación (01 de noviembre de 2024) 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 (memoria general UATs). Anexo XXII (UAT Estella), Anexo XXIII (UAT Tudela), Anexo XXIV (UAT Tafalla) y Anexo XXV (UAT Comarca y Norte).

Entre otras cuestiones, durante 2024 se han dotado y consolidado los equipos (con la constitución de una lista de contratación con perfiles competenciales adecuados para los puestos administrativos de tramitación/recepción, y se han mejorado los espacios de trabajo y atención, habilitando nuevos centros de trabajo en las Áreas de Tudela y de Tafalla. También se han mejorado los medios de trabajo para su funcionamiento en todas las Áreas.

8.9. CAIVS (Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género)

Se pone en funcionamiento el 8 de abril de 2024, dotando todos los recursos personales (tras proceso de constitución de listas de contratación para cada puesto) y se han habilitado los medios de trabajo para su puesta en funcionamiento.



Está compuesto por figuras de Abogacía, Psicología, Educación Social y Trabajo Social que atienden a mujeres víctimas de violencias sexuales residentes en Navarra o que han sufrido alguna agresión en Navarra. Es una intervención integral (Anexo XXVI).

8.10. EMIPA (Equipo Multidisciplinar de Intervención en Promoción de la Autonomía)

Se pone en funcionamiento el 30 de octubre de 2024, dotando todos los recursos personales (tras proceso de constitución de listas de contratación para cada puesto) y se han habilitado los medios de trabajo para su puesta en funcionamiento.

Está compuesto por figuras de Trabajo Social, Educación Social, Psicología y Terapia Ocupacional. Se implementa en el área de Tudela en el CSS de esta área junto a los demás equipos: EISOL, EAIA y EAIV. Está orientado a atender personas y familias en situación de Discapacidad, Problemas de Salud Mental y/o Dependencia, a objeto de promover su autonomía y desarrollo personal, familiar, social y comunitario (Anexo XXVII).

8.11. PROGRAMA TEMPORAL DE FORMACIÓN CON COMPROMISO DE CONTRATACIÓN E INSERCIÓN LABORAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO O DE TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL (SNE)

En el marco del Plan de Recuperación de España impulsado por la Comisión Europea el 13 de julio de 2021, y en línea con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, se encuadra la octava política de la Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo, que desarrolla dos componentes (22 y 23). De acuerdo al componente 23 (nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo), se desarrolla C3. I2 Empleo mujer y transversalidad de género en las políticas públicas de apoyo a la activación para el empleo, referida al Programa de formación compromiso de contratación e inserción con para mujeres víctimas de violencia de género o de trata y explotación sexual. Un planteamiento distribuido por Comunidades Autónomas de acuerdo a la Orden TES/897/2021 de 19 de agosto, Orden TES/440/2022 de 17 de mayo y Orden TES/629/2023 de 14 de junio, para su gestión. En Navarra, se aprueba su gestión mediante la Resolución 36/2022 de 18 de febrero, modificado por Resolución 185/2023 de 27 de junio.

Consiste en la atención personalizada de las mujeres víctimas de violencia de género o de trata y explotación sexual a través de itinerarios integrados de inserción social y laboral con el fin de mejorar su empleabilidad y promover su inserción profesional.

Iniciado en 2024 ha atendido a **6** mujeres en estos procesos, continuando hasta mayo de 2025.

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-XXVII).

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:** 119 personas en procesos individualizados (70 hombres y 49 mujeres), 181 personas en grupos y talleres (74 hombres y 107 mujeres) y 50 personas en asesoramientos individualizados. En los itinerarios individualizados el 56,1 % de los hombres y el 54,54 % de las mujeres consiguieron inserciones laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un 14,29 % en las personas atendidas. El nivel de exclusión se redujo en un 39,68 %. El 32,81 % de las personas atendidas finalizaron las intervenciones con la realización completa de alguna formación oficial. Se presentaron 12 candidaturas a través de intermediación laboral y se realizaron 6 contrataciones.
- **Eaia Estella:** 40 familias (34 padres y 39 madres) y 88 menores atendidos (47 niños y 41 niñas). Un gradiente moderado y severo del 50 % de los casos. La casuística más frecuente es la negligencia de las necesidades básicas (36,36 %) y también en la negligencia psíquica (36,36 %) sobre todo en lo que se refiere a la interacción y afecto en el cuidado. En un 78,57 % de los casos se realizaron intervenciones psicoeducativas con personal del propio equipo. Se alcanzaron

objetivos planteados en un 55,55 % de los casos atendidos. Un 27,78 % han requerido intervención con un nivel de protección superior por la severidad del caso. Se han realizado 256 asesoramientos.

- **Eaiv Estella:** 182 mujeres atendidas (103 intervenciones y 79 asesoramientos), 2 (1 hijo y 1 hija). Las y los menores atendidos presentan problemas conductuales y afectivos. En un 98,14 % de los casos la violencia ha sido psicológica. Un 29,62 % presentan violencia sexual. El 19,88 % han interpuesto denuncia durante el proceso de intervención. El 52,54 % 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 2024 se atendieron a 927 personas de manera individual o grupal. 383 personas fueron atendidas en procesos individuales (232 mujeres y 151 hombres). De ellas, se atendieron a 90 menores (48 niños y 42 niñas). Desde el CSS se han realizado un total de 414 asesoramientos, 42 han sido jurídicos, 50 a personas usuarias y 322 a profesionales de distintos equipos/centros. Las actividades grupales y comunitarias, de muy distinto signo (jornadas y presentaciones puntuales, formación a profesionales, grupos de capacitación, etc.) han contado con 261 participantes.

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 2024 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 Coordinación de AAPP Sociales y la Subdirección de Infancia, Adolescencia y Familia. Aborda cuestiones técnicas relacionadas con la elaboración de protocolos, la aplicación del II Manual, estructura de los informes, transmisión de información sobre nuevos o cambios en recursos y detección de necesidades específicas del área.
- Mesas de coordinación territorial en materia de violencia contra las mujeres en la Zona Media, Estella y Los Arcos.
- Participación en Plan Foral y local de Cuidados. (INAI)
- Red de empleo Valdizarbe y Lodosa, Mendavia y San Adrián.

Otras actividades han sido:

- Participación permanente en el pacto local de Cuidados de Los Arcos y colaboración en la elaboración de un video sobre el modelo de cuidados.
- Presentación de la herramienta de detección temprana de violencia machista en los centros de salud, de la red de salud mental y de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva (CASSyR) del área de Estella.
- Firma 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 y zona media.
- Participaciones en la Red de Empleo de Valdizarbe
- En el ámbito de **Infancia e Igualdad**, el EAIA y EAIV Estella han promovido en 2024 actuaciones que apoyan la intervención del resto de servicios de atención primaria:
 - ✓ Taller adolescencia para madre árabes.
 - ✓ Taller de indicadores de desprotección en Infancia (profesorado)
 - ✓ Campaña 8M “Recorta Desigualdad “
 - ✓ Taller de violencia para profesionales del SSB Viana
 - ✓ Taller de violencia profesionales de Empleo Social Protegido

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.

- 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.
- Protección de datos: garantizar cumplimiento, identificación de riesgos o dudas y traslado al responsable al coordinador de PD.
- Contacto puntual con empresas proveedoras de servicios (Proyecta IT, Grupo Preving, Mutua Navarra, Conasa).

Entre las **coordinaciones externas** destacan:

- Reuniones con las profesionales de los Servicios Sociales de Base del área, para compartir la 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, en base a la función de los Centros.
- Encuentro entre la Sección de Coordinación de la Atención Primaria de Servicios Sociales, los SSB del área y el CSS Estella para compartir las líneas estratégicas del nuevo modelo de organización y proponer vías de comunicación más eficaces.
- Comisiones de coordinación de Atención Primaria.
- Reuniones periódicas de coordinación y seguimiento de los Centros de Servicios Sociales con personal técnico de la Sección de Coordinación de la Atención Primaria de Servicios Sociales.
- Participación en las reuniones del Grupo Técnico de Infancia de área.
- Grupo de trabajo para la implantación del PAOS en los SSB de áreas.
- Grupo motor para el diseño del Programa de Incorporación Social.
- Reuniones vinculadas al Proyecto NEAR para consolidar el modelo de atención centrada en la persona y realización de aportaciones al diagnóstico regional.
- Entrevistas grupales para la evaluación de la Estrategia para el Desarrollo de la Población Gitana 2019-2022 y para la elaboración del IV Plan de Adicciones 2025-2030.

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:** 111 personas en procesos individualizados (59 hombres y 52 mujeres), y 123 personas en grupos y talleres (49 hombres y 74 mujeres). Se han realizado 17 asesoramientos. En los itinerarios individualizados el 63,6 % de los hombres y el 35 % de las mujeres consiguieron inserciones laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un 14 %. El nivel de exclusión se redujo en un 44,4 %. La intermediación laboral supuso la presentación de 30 candidaturas, y 9 contrataciones.
- **Eaia Tudela:** 67 familias (51 padres y 62 madres) y 131 menores atendidos (65 niños y 66 niñas). Un gradiente moderado y severo del 80 % de los casos. En un 87,50 % de los casos se realizaron intervenciones psicoeducativas con personal del propio equipo. La casuística más frecuente es incapacidad parental para el control de la conducta (48 %). Se alcanzaron objetivos planteados en un 73,53 %. Un 6,25 % han requerido intervención con un nivel de protección superior por la severidad del caso.
- **Eaiv Tudela:** 367 mujeres atendidas, 16 hijos e hijas (11 niñas y 5 niños). En un 94,03 % de los casos la violencia ha sido psicológica. Un 19,27 % presentan violencia sexual. En el caso de los y las menores, han padecido problemas conductuales, afectivos, sociales y educativos. El 10,67 % han interpuesto denuncia tras la intervención del EAIV. Un 59,42 % han cumplido objetivos.
- **Emipa Tudela:** inicia su puesta en marcha el 30 de octubre. Durante los dos meses de noviembre y diciembre de 2024, desarrolla presentación del proyecto en los distintos SSB y agentes diversos del área, cohesión del equipo de trabajo y revisión de los materiales.

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Tudela, durante el año 2024 se atendieron a 891 personas de manera individual o grupal (159 hombres y 580 mujeres). De ellos, se atendieron a 147 menores (70 niños y 77 niñas). Las actividades grupales y comunitarias, de muy distinto signo (presentaciones

puntuales, formación a profesionales, grupos terapéuticos o de capacitación, etc.) han contado con **152** participantes.

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 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 Tudela, durante el año 2024 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 2024 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 16 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.

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 2024 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:** 152 personas en procesos individualizados (84 hombres y 68 mujeres), 7 mujeres en actividades formativas, y 122 personas en grupos y talleres (57 hombres y 65 mujeres). Se han realizado 16 asesoramientos. En los itinerarios individualizados el 46,67 % de los hombres y el 47,22 % de las mujeres consiguieron inserciones laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un 32 %. El nivel de exclusión se redujo en un 22,97 %. La intermediación laboral supuso la presentación de 22 candidaturas, y 6 contrataciones.
- **Eaia Tafalla:** 57 familias (40 padres y 54 madres) y 99 menores atendidos (52 niñas y 47 niños). Un gradiente moderado y severo del 35,71 % de los casos, un 10,7 % leve y un 14,28 % muy severo. Se valoraron un 79 % 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 maltrato psíquico (32,14 %). Se alcanzaron objetivos planteados en un 64,68 %. Un 15,78 % han requerido intervención con un nivel de protección superior por la severidad del caso. Se realizaron 192 asesoramientos profesionales en la intervención familiar, el 65 % de estas familias no avanzaron en gradiente de desprotección.
- **Eaiv Tafalla:** 222 mujeres atendidas, 10 menores (4 hijos y 6 hijas). Los menores atendidos presentan problemas afectivos, educativos, sociales y conductuales. Se han realizado 4 grupos terapéuticos con la participación de 48 mujeres. En un 92,9 % de las mujeres, la violencia ha sido psicológica. En un 16,07 % presentaron violencia sexual. El 45,33 % de las mujeres finaliza la intervención con objetivos cumplidos.

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Tafalla, durante el año 2024 se atendieron a 600 personas de manera individual o grupal (184 hombres y 468 mujeres). De ellos, se atendieron a 109 menores (51 niños y 58 niñas). Se han realizado 208 asesoramientos. Las actividades grupales y comunitarias, de muy distinto signo (presentaciones puntuales, formación a profesionales, grupos terapéuticos o de capacitación, etc.) han contado con 393 participantes.



En cuanto a otro tipo de actividades relacionadas con la figura de Coordinación del CSS de Tafalla, durante el año 2024 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.

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 2024 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.
- Protección de datos: recogida y resolución de dudas, elaboración del manual de buenas prácticas en el tratamiento de la información.
- Contacto puntual con empresas proveedoras de servicios (Proyecta IT, Grupo Preving, Mutua Navarra, Conatel).

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.
- Dinamización de dos sesiones de trabajo con enfoque dialógico con las profesionales de los programas de infancia del área, para abordar la planificación futura y la identificación de buenas prácticas en actuación preventiva y comunitaria.
- Jornada de presentación de conclusiones sobre el proyecto piloto de implantación del nuevo modelo de PAOS a los SSB del área.
- Encuentro entre la Sección de Coordinación de la Atención Primaria de Servicios Sociales, los SSB del área y el CSS Tafalla para compartir las líneas estratégicas del nuevo modelo de organización y proponer vías de comunicación más eficaces.
- Sesiones iniciales de implantación de PAOS en los SSB de Artajona, Carcastillo y Olite. Seguimientos online para la evaluación del registro y resolución de dudas.
- Comisiones de coordinación de Atención Primaria.
- Reuniones semanales de seguimiento del proceso de implantación de PAOS y SISSNA.
- Reuniones periódicas de coordinación y seguimiento de los Centros de Servicios Sociales con personal técnico de la Sección de Coordinación de la Atención Primaria de Servicios Sociales.
- Grupo motor para el diseño del Programa de Incorporación Social.

- Reuniones vinculadas al Proyecto NEAR para consolidar el modelo de atención centrada en la persona y realización de aportaciones al diagnóstico regional.
- Entrevistas grupales para la evaluación de la Estrategia para el Desarrollo de la Población Gitana 2019-2022 y para la elaboración del IV Plan de Adicciones 2025-2030.
- Grupo técnico de reagrupación familiar.

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:** 261 personas en procesos individualizados (128 hombres y 133 mujeres), 12 personas en actividades formativas (12 mujeres), y 188 personas en grupos y talleres (69 hombres y 119 mujeres). En los itinerarios individualizados el 35,82 % de los hombres y el 27,71 % de las mujeres consiguieron inserciones laborales. El uso de la Renta Garantizada disminuyó en un 24,06 %. El nivel de exclusión se redujo en un 24,74 %. La intermediación laboral supuso la presentación de 29 candidaturas, y 12 contrataciones.
- **Eaia Comarca y Norte:** 94 familias (57 padres y 88 madres) y 163 menores atendidos (66 niñas y 97 niños). Un gradiente moderado del 41,8 % de los casos, severo en un 18 % y muy severo en un 9,3 %. Se realizaron intervenciones psicoeducativas con personal del propio equipo en un 60,46 % de los casos. La casuística más frecuente es el abandono emocional (28,33 %) y la incapacidad parental (35 %). Se alcanzaron objetivos planteados en un 65,36 %. Un 23,07 % han requerido intervención con un nivel de protección superior por la severidad del caso.

- **Eaiv Comarca y Norte:** 450 mujeres atendidas, 29 menores (9 hijos y 20 hijas). Las y los menores atendidos presentan problemas afectivos, educativos, sociales y conductuales. Se realizó 1 grupo terapéutico con la participación de 7 mujeres y 1 grupo educativo con la participación de 5 mujeres. En un 97,90 % de las mujeres, la violencia ha sido psicológica. En un 29,37 % presentaron violencia sexual. El 67,18 % de las mujeres finaliza la intervención con objetivos cumplidos. El 9,68 % han interpuesto denuncia tras la intervención del EAIV.

En total, en cuanto a intervención en el CSS de Comarca y Norte, durante el año 2024 se atendieron a **1.251** personas de manera individual o grupal (262 hombres y 797 mujeres). De ellos, se atendieron a **192** menores (106 niños y 86 niñas). Las actividades grupales y comunitarias, de muy distinto signo (presentaciones puntuales, formación a profesionales, grupos terapéuticos o de capacitación, etc.) han contado con **200** participantes (131 mujeres y 69 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 2024 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 2024 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 2024 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 2024, 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, COA Barañain, COA Echavacoiz y FU

- En **COA Beloso**, durante el año 2024 se atendieron a **70** menores (39 niñas y 31 niños) con perfil de dificultad social. El **52,86 %** presentaban negligencia o desprotección grave. **101** días de estancia media por menor. La ocupación del centro ha sido de un **129,2 %**. Destaca el mayor porcentaje en el tramo de 6 a 9 años (**31,43 %**) seguido del tramo 10-12 años (**25,71 %**). Por encima de 15 años ha supuesto un **8,57 %**. Y por debajo de 5 años ha supuesto el **17,14 %**. En 2024 el **68,85 %** de los ingresos han sido de urgencia. Tras la valoración se han realizado **33** desamparos, siendo la orientación mayoritaria el retorno a la familia (**32,69 %**).
- En **COA Orvina**, durante el año 2024, se atendieron a **21** menores (13 niñas y 8 niños) con perfil de dificultad social. El **42,86 %** presentaban negligencia o desprotección grave. **133** días de estancia media por menor. La ocupación del centro ha sido de un **96,26 %**. Destaca el mayor porcentaje en el tramo de 6 a 9 años (**29 %**) seguido del tramo 2-3 años (**24 %**). Por debajo de 2 años ha supuesto un **19 %**. En 2024 el **66,66 %** de los ingresos han sido de urgencia. Tras la valoración se han realizado 8 desamparos, siendo la orientación mayoritaria el retorno a la familia (**33,3 %**).
- En **COA Barañain**, durante el año 2024, se atendieron a **15** menores (13 niñas y 2 niños) con perfil de dificultad social. El **46,66 %** presentaban negligencia o desprotección grave. **108** días de estancia media por menor. La ocupación del centro ha sido de un **94,7 %**. Destaca el mayor porcentaje en el tramo de 10 a 12 años (**46,66 %**) seguido del tramo 13-14 años (**33,33 %**). Por encima de 15 años ha supuesto un **20 %**. En 2024 el **73 %** de los ingresos han sido de urgencia. Tras la valoración se han realizado 4 desamparos, siendo la orientación mayoritaria el retorno a la familia (**55,55 %**).
- En **COA Echavacoiz**, durante el año 2024, se atendieron a **12** menores (2 niñas y 10 niños) con perfil de dificultad social. El **41,67 %** presentaban negligencia o desprotección grave. **26** días de estancia media por menor. La ocupación del centro ha sido de un **55,81 %**. Destaca el mayor porcentaje en el tramo de 10 a 12 años (**41,67 %**) seguido del tramo 6-9 años (**33,34 %**). En 2024 el **41,66 %** de los ingresos han sido de urgencia. El recurso se abre el 19 de noviembre, por lo que no hay procesos cerrados para valorar las orientaciones.

- En relación a **FU**, se atendieron a **27** menores (11 niñas y 16 niños) y **24** familias. El **88,23 %** presentaban negligencia o desprotección grave. **229** días de estancia por menor. Destaca el mayor porcentaje en el tramo de 0 a 3 meses (**59,26 %**). El 59 % de los ingresos procedían del Hospital. Tras la valoración se ha propuesto mayoritariamente la adopción (**42,86 %**).

En relación al programa de respiro para las familias de urgencia, éste servicio ha sido utilizado por **10** familias para un total de **14** menores durante los meses de agosto a diciembre de 2024. Se han utilizado **122** citas de respiro tanto en oficina, como en domicilio, para acompañamiento educativo y urgencias (4 ingresos hospitalarios).

En total se han atendido a **145** menores (78 niñas y 67 niños).

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 2024 se atendieron a **34** jóvenes (25 hombres y 9 mujeres). La edad más habitual es la de 15 años (**35,29 %**), siendo el delito más frecuente el de lesiones (**15,38 %**). El **38,23 %** han supuesto asistencia por medidas firmes, siendo los demás asistentes como resultado de medidas complementarias y soluciones extrajudiciales (**50 %**).

Un **73,53 %** son españoles. Asimismo, un **47,05 %** mantienen consumos y un **8,82 %** tienen un diagnóstico de salud mental. El **82,35 %** finaliza con éxito la medida impuesta. **10** (**29,42 %**) menores se inscriben en alguna formación oficial o inician alguna actividad laboral. Las familias que cooperan en este proceso sólo suponen el **24,24 %**.

El nivel de satisfacción de estos/as jóvenes en los distintos ámbitos medidos (de acuerdo a los cuestionarios de satisfacción) es de un 3 sobre un máximo de 5. El seguimiento del impacto indica que el **80 %** de los jóvenes contactados tras la salida del centro (8), realizan actividad formativo-laboral o búsqueda de empleo.

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 **139** menores (53 niñas y 86 niños). El **41,73 %** son de origen africano. El mayor número de menores se encuentra en el tramo 17-18 años (**42,45 %**). Un **27,75 %** de menores permanecen en COA por encima de los 18 años. Un **64,07 %** de menores ingresa para reajustes conductuales como medida de urgencia (ARB, ARE, COA Marcilla). Mayoritariamente presentan desajustes conductuales (**43,16 %**). Un **23,66 %** precisa activación de un protocolo de prevención de conductas autolíticas y se han activado 19 protocolos de sospecha de abuso sexual y 48 medidas restrictivas (**34,53 %**). El **10,79 %** presentan discapacidad y un **42,45 %** problemas de salud mental. El **18,75 %** ingresa en ARB tras la valoración. La media de menores durante el año ha sido de **15,55**. Se han realizado **942** llamadas telefónicas, **275** visitas supervisadas. Se han abierto **18** protocolos de autolesiones. Se han atendido a **65** alumnos/as en el aula COA.

El nivel de satisfacción de menores con respecto a la estancia en el COA se encuentra por encima de 2,5 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 3,5.

- En **COA Argaray** se han atendido a **32** menores (**19** niñas y **13** niños). El **50 %** son de nacionalidad española. El mayor número de menores se encuentra en el tramo 15-16 años (**37,78 %**). Un **12,45 %** de menores permanecen en COA por encima de los 18 años. Un **43,75 %** de menores ingresa de urgencia Mayoritariamente presentan maltrato (**59,38 %**). Un **36,67 %** precisa activación de un protocolo de prevención de conductas autolíticas y se han activado 6 protocolos de sospecha de abuso sexual y 1 medida restrictiva (**3,33 %**). El **12,50 %** presentan discapacidad y un **59,38 %** problemas de salud mental. El **37,50 %** ingresa en ARB tras la valoración. La media de menores durante el año ha sido de **7,88**.

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.

En relación a la Renta Garantizada; en el área de Comarca y Norte (Burlada, Hurate, Villava y Alsasua) se han tramitado el 81,66 %, en el área de Estella el 84,29 %, en el área de Tafalla el 80,95 % y en el área de Tudela el 66,77 %. En total se ha tramitado el **76,20 %** del total de RG en la Comunidad Foral de Navarra.

En relación al Ingreso Mínimo Vital; en el área de Comarca y Norte se ha tramitado el 47,42 %, en el área de Estella el 65,44 %, en el área de Tafalla el 78,19 % y en el área de Tudela el 66,28 %. En total se ha tramitado el **64 %** del total de IMV en la Comunidad Foral de Navarra.

Se han solicitado un total de **31.703** citas en las UAT. Y se han atendido a **25.194** personas (50 % hombres y 50 % mujeres).

9.1.9. CAIVS (Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencias Sexuales)

El CAIVS nace el 08 de abril de 2024 para la atención integral a mujeres víctimas de Violencias Sexuales.

Durante el año 2024 ha atendido a **321** mujeres. El **54,18 %** refiere agresiones sufridas en la infancia. Un **43,57 %** violaciones completas y un **2,23 %** refiere violencia sexual digital. Mayoritariamente se atiende a mujeres entre 21-30 años (**31,84 %**). Un **53,07 %** son autóctonas. El **40,22 %** de los agresores son españoles. Ha intervenido la abogada en **147** ocasiones. Atención psicológica a **103** mujeres. En un **20,68 %** de los casos se han alcanzado objetivos.

9.1.10. EMIPA

El EMIPA se pone en funcionamiento el 30 de octubre de 2024 ha objeto de atender la promoción de la autonomía personal de personas en situación de cuidados de larga duración (dependencia, salud mental y discapacidad). Durante los dos meses de 2024 ha establecido cuestiones como: presentación oficial, determinación de materiales y revisión de procedimientos, presentación a recursos diversos del área... No ha tenido ninguna derivación ni intervención en este periodo de tiempo.

9.1.11. PROGRAMA TEMPORAL DE FORMACIÓN CON COMPROMISO DE CONTRATACIÓN E INSERCIÓN LABORAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO O DE TRATA Y EXPLOTACIÓN SEXUAL (SNE)

Este programa, enmarcado en contextos europeos, incide en el acompañamiento en itinerarios formativo-socio-laborales individualizados de mujeres en situaciones de víctimas de violencia de género, trata o explotación sexual, promovido por el

Servicio Navarro de Empleo (SNE). Iniciado en junio de 2024 ha atendido a 6 mujeres que continúan en dicho proceso hasta mayo de 2025.

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, violencias sexuales, tramitaciones y atención a dependencia, 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 **3.669** personas (856 hombres y 2.813 mujeres). De todos/as ellos/as, **538** fueron menores (275 niños y 263 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 %
EISOL Estella	55,32	14,29	39,68
EISOL Tudela	49,3	14	44,4
EISOL Tafalla	46,94	32	22,97
EISOL Comarca y Norte	31,76	24,06	24,74
Media	45,83	21,09	32,95

Un aspecto a destacar es el porcentaje de personas que acceden al mercado laboral con inserciones diferenciales en los distintos equipos. EISOL Comarca y Norte tiene una mayor deriva a Empresas de Inserción Sociolaboral (EIS) con la que no cuentan los demás equipos. No obstante, la diferencia es una cuestión a tener en cuenta para detectar qué elementos conllevan esta diversidad 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. No obstante las diferencias entre los equipos indican que, siendo un perfil similar, hay intervenciones con mayor eficiencia (EISOL Tafalla).

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 %	Intervención EAIA %	Objetivos Cumplidos %
EAIA Estella	36,36	78,57	55,55
EAIA Tudela	48	87,50	73,53
EAIA Tafalla	32,14	79	64,68
EAIA Comarca y Norte	35	60,46	65,36
Media	37,87	76,38	64,78

La mayor parte de los casos atendidos presentan daño en negligencia psíquica, añadiendo Tudela y Comarca y Norte elementos relacionados con incapacidad parental para el control de la conducta. El maltrato psíquico es el porcentaje más amplio en Tafalla. 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 75 % en todas las áreas salvo en Comarca y Norte, existiendo una reducción o desaparición del gradiente de desprotección en más de un 64 % de los casos, salvo en Estella. Es necesario determinar qué factores están incidiendo en estos aspectos. El menor nivel de derivación es una cuestión clave al respecto de la valoración y posible intervención posterior, además es el equipo que tiene mayor derivación con gradiente severo (27,27 % frente a una media de 16,88 %). Por otro lado, este equipo tiene el mayor porcentaje de casos con negligencia psíquica (36,36 %).

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 (46,35 % media en padres y 53,15 % media en madres) y, por consiguiente, falta de motivación para el cambio (44,16 % padres y 58,33 % madres).

Cabe destacar, que de los 366 casos en los que se ha realizado asesoramiento, esto ha supuesto que en un 72,64 % 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 Psicológica %	Violencia sexual %	Objetivos Cumplidos %
EAIV Estella	98,14	29,62	52,54
EAIV Tudela	94,03	19,27	59,42
EAIV Tafalla	92,9	16,07	45,33
EAIV Comarca y Norte	97,90	29,37	67,18
Media	95,74	23,58	56,12

La violencia psicológica es una constante en todas las áreas. 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 (salvo en el caso de EAIV Tafalla). 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 elevada finalización con objetivos cumplidos.

En los **centros de menores**, se ha realizado una actuación individualizada de **316** menores (150 niños y 166 niñas). La estancia media de cada menor es de unos **114** días en el caso de los COA de niños/as más pequeños. Es especialmente significativo el volumen de urgencias con una media de **69,50 %**. En el caso de Familias de Urgencia, la media de estancia es de **229** días y el volumen de urgencias de un **88,23 %**. En el caso de los COA de niños/as mayores (COA Echegaray y COA Argaray), cerca de un **45 %** de los/as menores entra al recurso por urgencia y más del **40 %** presentan desajustes conductuales.

El **CDJJ** manifiesta un éxito de cumplimiento del **82,35 %** de menores con dificultades de conducta, consumos y problemas de salud mental. Asimismo, un **29,42 %** de los menores atendidos retoman actuaciones formativas oficiales.

En lo que respecta a las **Unidades Administrativas de Tramitación (UAT)**, se han atendido **31.703** demandas de cita y se ha tramitado el **64 %** del IMV y el **76,20 %** de la Renta Garantizada.

Finalmente, **CAIVS** ha atendido a **321** mujeres con una gran demanda de atención sobre agresiones sexuales en la infancia (**54,18 %**), habiendo alcanzado objetivos un **20,68 %** de las mujeres atendidas.

Por consiguiente, y en cuanto al número de personas atendidas, Fundación Gizain ha prestado servicios a un total de **30.072** personas (13.903 hombres y 16.169



mujeres). De estas personas, **888** fueron menores (450 niños y 438 niñas). Suponiendo un impacto de mejora de su situación en más del **51,28 %** 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 XXVIII, XXIX y XXX 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. 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 y Servicios Generales de Soporte.

9.2.1. Dirección-Gerencia

La figura de Dirección-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 2024, la figura de Dirección-Gerencia ha dedicado su labor profesional, establecido, participado y ejecutado, las siguientes funciones:

- 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 2024, impulsadas y apoyadas por el Patronato, y desarrolladas involucrando al equipo de Servicios Generales (tanto del área económico-financiera-contable, como del área de recursos humanos), así como las respectivas figuras de Coordinación de los distintos recursos:

1. Cambio de ubicación de la sede de la Fundación Gizain: entre febrero-marzo 2024 se ha realizado el traslado de la sede de la Fundación Gizain y programa Familias de Urgencia (FU) de la C/Errotazar 13 a la C/ Mutilva baja 17. Habilitación del espacio, optimización del mobiliario y ajuste de los medios de trabajo.
2. Puesta en marcha y funcionamiento de COA Barañain (junio 2024) y COA Echavacoiz (noviembre 2024), contratación y acogida de personal y acondicionamiento de los medios materiales para su funcionamiento.
3. Habilitación de las instalaciones de Burlada (Plaza Ezcabazabal 8) para acoger las visitas familiares de COA Orvina y de COA Barañain (entre agosto y octubre 2024).
4. Habilitación de nuevos locales y espacios de trabajo para UAT Tafalla y UAT Tudela (entre los meses de abril-mayo 2024). Mejora de medios de trabajo para el funcionamiento de las UAT.
5. Puesta en marcha del CAIVS desde el 8 abril 2024: contratación y acogida del personal (tras proceso público de constitución de listas de contratación), organización y dotación de medios y recursos (personales y materiales) para su funcionamiento.
6. Puesta en marcha de EMIPA (Equipo Multidisciplinar de Intervención en Promoción de la Autonomía pilotando el Programa de Promoción de la



- Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia en el Área de Tudela). Contratación de personal y dotación de medios de trabajo.
7. Puesta en marcha del Programa de formación con compromiso de contratación e inserción para mujeres víctimas de violencia de género o de trata y explotación sexual (proyecto temporal en virtud de encargo institucional del SNE-NL). Contratación de personal y dotación de medios de trabajo.
 8. Licitaciones públicas a través de PLENA (Portal de Contratación Pública de Navarra), de acuerdo con la LF 2/2018, de Contratos Públicos):
 - a. Adjudicación del Servicio de catering para COAs Ilundain/Etxegary y Argaray.
 - b. Auditoría de cuentas y legalidad.
 - c. Servicio limpieza (oficinas UATs y CAIVS).
 - d. Antivirus-solución de seguridad.
 - e. Soporte informático y licencias Office.
 - f. Renting de vehículos y furgonetas.
 - g. Preparación de otros pliegos para su publicación en 2025: Servicio prevención de riesgos, seguros, suministros, asesoría laboral...
 9. Clarificación del Organigrama y reorganización de los servicios generales de soporte a centros y servicios gestionados por la Fundación Gizain 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.
 10. Elaboración y desarrollo de convocatorias para disponer de listas de contratación en distintos puestos de la Fundación Gizain:
 - a. Constitución de listas de puestos CAIVS: abogacía, TS, ES, PS (4 convocatorias publicadas el 07/12/2023, con resultados publicados en el mes de marzo 2024).
 - b. Constitución de lista administrativos de tramitación y/o recepción UAT (publicada el 30/11/2024), con resultados publicados en el mes de febrero 2024).
 11. Desarrollo de procesos de promoción interna (67 procesos en 2024).
 12. Gestión de documentación para la solicitud a Gobierno de Navarra de tasas extraordinarias de reposición de puestos temporales en la Fundación Gizian.
 - a. Acuerdo de Gobierno de Navarra de 13 de marzo de 2024: puestos estructurales generados por el encargos de gestión del servicio de unidades administrativas de tramitación del Ingreso Mínimo Vital y Renta Garantizada (servicio UAT) y Centro de Atención Integral a Víctimas Superviviente de Violencias Sexuales en Navarra (CAIVS), así como varias interinidades en puesto vacante en COA Argaray, CSS



- Tafalla, COA Ilundain/Extegaray y Centro de Día de Justicia Juvenil (51,02 puestos).
- b. Acuerdo de Gobierno de Navarra de 2 de octubre de 2024: puestos de COA Barañain, y otros puestos del servicio UAT, COA Orvina, Respiro de Familias de Urgencia, CSS Estella (EAIV), CSS Tafalla (EAIV) y COA Ilundain/Etxegaray (19 puestos).
13. Elaboración de presupuestos y control presupuestario de todos los centros y servicios objeto de encargo a la Fundación Gizain. Mejora de herramientas de control periódico de ejecución de gasto (sobrante) y tesorería.
 14. Elaboración y envío de resoluciones de permisos, excedencias y demás solicitudes en materia de Recursos Humanos.
 15. Emisión de circulares informativas sobre modificaciones, cambios, ajustes o directrices (88 circulares en 2024).
 16. Actualización de contenidos y noticias en la página web de la Fundación a Gizain. En particular, actualización de contenidos relacionados con la obligación de Transparencia.
 17. Revisión y participación activa en la elaboración de todos los protocolos y procedimientos de actuación que competen a Fundación Gizain.
 18. Elaboración y difusión del Procedimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias, actualizado y unificado para todos los centros y recursos de la Fundación (Junio 2024). Activación del Registro de quejas y sugerencias: gestión de investigación y respuesta a 17 quejas o reclamaciones (en 2024, desde junio).
 19. Relaciones con el Comité de Empresa (8 reuniones en 2024) con acuerdos alcanzados, entre otras, en estas cuestiones durante 2024:
 - a. Plazos de solicitud y respuesta vacaciones 2024.
 - b. Pautas de aplicación en F. Gizain de los permisos el ET (RDL 5/2023).
 - c. Procedimiento de aplicación del régimen disciplinario del convenio colectivo de la F. Gizain (12/03/2024).
 - d. Pautas de disfrute de horas de formación (tanto organizada por la empresa, como externa, dentro y fuera de jornada laboral) (
 20. Proceso de negociación colectiva (II Convenio colectivo de la Fundación Gizain) y proceso de reclamaciones salariales en aplicación del I convenio colectivo.
 21. Dirección del Comité de Seguridad y Salud (4 reuniones en 2024). Registro de agresiones externas unificado para todos los centros elaborado en el marco de este Comité.
 22. Seguimiento y toma de decisiones en cuestiones relacionadas con el cumplimiento de la normativa de Protección de datos en la Fundación Gizain.
 23. Desarrollo del diagnóstico estratégico actualizado de la Fundación Gizain: diseño del proceso, dinamización y realización de reuniones en todos los centros y servicios entre mayo y noviembre 2024 (15 sesiones de trabajo)



- para recabar aportaciones de las y los trabajadores sobre los avances de la organización (2019-2024) y los retos de futuro.
24. Reuniones de coordinación para clarificar, unificar y consensuar criterios en materia de gestión de recursos humanos y materiales (con participación de las respectivas figuras de coordinación de centros, y responsables de áreas económico-financiera-contable, y de RRHH):
 - a. Centros de servicios Sociales y UAT
 - b. Centros de observación y acogida de menores (pequeños y mayores).
 25. Participación en la actividad del Patronato y asunción de la secretaría (7 sesiones en 2024). Así como en las Comisiones Directivas para la coordinación interdepartamental con la Fundación Gizain (seguimiento de los encargos institucionales).
 26. Impulso de la implementación del Modelo de Gestión Avanzada en la Fundación Gizain: estructuración de indicadores de resultado y proceso, con su formulación y definición de herramientas de medición, relacionado con los objetivos de I PEST, pendientes de sistematización y despliegue en el marco del II PEST.
 27. Participación activa en la Asociación de Fundaciones de Navarra, en concreto en sus Foros de Inteligencia Colectivo en estos ámbitos: foros específicos de Fundaciones Públicas; foro de indicadores compartidos de gestión, resultado e impacto.
 28. Apertura y desarrollo de procedimientos sancionadores, así como de procesos de investigación por incidencias diversas en los recursos.
 29. Representación de la Fundación Gizain en procesos judiciales (contencioso-administrativo, jurisdicción social y jurisdicción civil) y Tribunal Laboral.
 30. Participación en el área de Atención Primaria de la Comisión de la Red de Apoyo a la atención centrada en la persona (ORDEN FORAL 194/2024, 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).
 31. Participación en el Proyecto NEAR impulsado por el Dpto. Derechos Sociales, Economía Social y Empleo.
 32. Modificación de los Estatutos de la Fundación Gizain (marzo 2024) para establecer domicilio social en nueva sede y sobre composición de su Patronato (miembros natos) sustituyendo a “El o la titular de la Dirección General competente en materia de planificación y de evaluación de las políticas sociales” por “El o la titular de la Gerencia del Servicio Navarro de Empleo”.

9.2.2. 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):

- 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 2024, 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).
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.
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).
33. Participación en la Comisión Directiva para la coordinación interdepartamental con la Fundación Gizain (seguimiento de los encargos institucionales).
13. Participación en la Comisión Interdepartamental de Infancia y Comisión de Atención Primaria.
14. Coordinación con otros organismos.
15. Interacciones internas con Gerencia y Administración para el desarrollo de la Fundación.
16. 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.

21. Elaboración de procedimiento de implementación de la formación dialógica en Fundación Gizain. Diseño y seguimiento en colaboración con agentes formados de la propia Fundación.

Por otro lado, durante el año 2024 se han realizado **6 acciones formativas** internas, con un total de participación del **37,90 %** de la plantilla. La valoración general se ha establecido en un promedio de 4,1 sobre 5.

Se han atendido **12 alumnas/os en prácticas** en los diversos centros, procedentes de la UPNA, UNED y Escuela de Educadoras/es Sociales durante el año 2024. Las valoraciones del alumnado son positivas en cuanto a acogida y aprendizaje.

Se han organizado y realizado **21 acciones** de supervisión externa a Coordinaciones de Centros, Coordinaciones de Equipos, Perfiles de TS, Perfiles de ES, Perfiles de PS menores y Perfiles de PS Violencia de Género. El impacto ha sido de un 47,23 % de las personas susceptibles de acudir a supervisión. Se han habilitado espacios, días y horarios para favorecer la participación de todas las personas susceptibles de acudir de acuerdo a su perfil.

En cuanto a la satisfacción y valoración de los agentes colaboradores, en el año 2024 no se han recibido cuestionarios de valoración. Los datos del año anterior, 2023, indicaban **111 cuestionarios recibidos**, 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

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. Tras la asunción de las UAT como servicio de nueva creación de gestión y tramitación de IMV y RG, durante este año 2024 se ha creado COA Barañain, COA Echavacoiz y CAIVS.

La gestión de todos estos servicios ha conllevado la atención de **30.072** personas de las cuales **888** son menores.

Por otro lado, la Fundación ha asumido labores como mejora en la dotación de herramientas de trabajo, adecuación de espacios y resolución de dificultades cotidianas. 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 2024, así como afrontar los procesos de cambio y reestructuración de Gobierno de Navarra en relación a Departamentos, Subdirección y reordenación de atención primaria, contribuyendo así a la gobernanza del sistema de servicios sociales de Navarra.

Los procesos metodológicos realizados y todas las gestiones implícitas, han conllevado:

1. Aumento de la Gobernanza por parte de GN (a través de los CSS de Estella, Tudela, Tafalla y Comarca y Norte en 2024 y su presencia y participación en cada área como representantes de Gobierno de Navarra).
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, actualizaciones periódicas y mejora continua de herramientas.
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. 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 aún no habiéndose desarrollado de manera plena.
7. Establecimiento de sistemas de evaluación de impacto de las intervenciones con objetivos y temporalidad.
8. Consolidación de la 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, facilitando el registro periódico y puntual de la información con herramientas colaborativas en red:
 - Generación de bases de datos en todos los equipos y centros.
 - Generación de bases de datos disponibles en tiempo real para su control por parte de las figuras de coordinación.
 - Acompañamiento y supervisión del registro por parte de las figuras de coordinación.
9. Mantenimiento del apoyo de supervisión externa, apostando en 2025 por el apoyo de supervisión en centros (contribuyendo a la cohesión y relaciones interpersonales en centro y equipos).
10. Alineación con las políticas públicas y ODS reflejadas en las Memorias Técnicas Anuales.
11. Desarrollo de la zonificación de actuación profesional en EISOL'es para optimizar tiempos de desplazamiento y costes.
12. Acuerdos de prácticas para contribuir al aprendizaje formativo del alumnado con una media de atención de 12 alumnos/as durante el curso escolar.
13. Desarrollo de formación interna para la mejora competencial (6 acciones formativas).
14. Mantenimiento y desarrollo de alianzas.
Convenios de colaboración durante 2024:
 - Convenio de colaboración con el Centro Integrado María Ana Sanz, para la incorporación de estudiantes del grado superior de FP de Administración y Finanzas en prácticas.
 - Asociación Lantxotegi para el desarrollo de tareas de mantenimiento en el centro de observación y acogida de menores (COA Beloso).
 - Convenios con Universidades para la incorporación de personas en prácticas: UPNA, UNED, UNIR, UNIE.
 - Seguir impulsando otros convenios y colaboraciones como:
 - 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).



- Pacto Foral por los Cuidados promovido por INAI (enero 2023)
- Asociación de Fundaciones de Navarra (diciembre 2023).
- 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.

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.

Retos de futuro

Fundación Gizain debe avanzar en la consolidación de sus centros y servicios, profundizando en la sistematización de procedimientos hacia su máxima calidad y rigor técnico, la estructuración de todos sus procesos y medición de resultados de acuerdo con el modelo de gestión avanzada, la práctica profesional alineada con el modelo y metodología de intervención por el que apuesta el Dpto. de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo (centrado en la persona y desde el enfoque dialógico), la visibilización de sus actuaciones, logros y consecuciones, y la cohesión y generación de cultura compartida en la organización.

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

- Elaboración del II PEST concretando 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, desarrollo e interiorización de una cultura organizacional propia (misión, propósito, visión, valores, código ético...).
- Cohesión y sentido de pertenencia de las personas que conforman la Fundación Gizain.
- Concretar lo que supone la publicación, su alcance y sus limitaciones, desde el principio de legalidad, abordando el ajuste de expectativas de sus trabajadoras y trabajadores sobre las posibilidades y condiciones reales de desarrollo. Todo ellos sin perjuicio de seguir avanzando en mejorar las condiciones laborales, en especial en medidas para la conciliación de la vida laboral y personal.
- Desarrollo 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). Medir y visibilizar resultados, con un sistema de que permita una evaluación sistemática de indicadores clave de atención y de gestión. Abordar diagnósticos de situación y planes de mejora en cada ámbito (CSS, COAs, UAT...).

- Avanzar en los retos de la atención centrada en las personas en los procesos de intervención y coordinación en red, mejorando la formación y acompañamiento en estos procesos, y extendiendo entre las y los profesionales metodologías como el enfoque dialógico.
- Mejora del sistema de información interna (share-point en la nube habilitando opciones de trabajo colaborativo en red) y Gestión del conocimiento.
- Visibilización de contribuciones y resultados de la Fundación.

