

volumen

5

II. Manual de procedimiento en el marco de la
Protección Infantil en la Comunidad Foral de Navarra

Guía de actuación en las situaciones de Protección Infantil para el Sistema Educativo en la Comunidad Foral de Navarra

Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo
de las Personas
Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako
Nafarroako Agentzia



Nafarroako Gobernua
Gobierno de Navarra

Eskubide Sozialetako Departamentua
Departamento de Derechos Sociales

- Volumen 1. II. Manual de procedimiento en el marco de la Protección Infantil en la Comunidad Foral de Navarra
- Volumen 2. Guía de actuación en las situaciones de Protección Infantil para los Servicios Sociales de Atención Primaria en la Comunidad Foral de Navarra
- Volumen 3. Instrumento para la valoración de las situaciones de Desprotección Infantil de la Comunidad Foral de Navarra
- Volumen 4. Batería de Objetivos Generales y Específicos
- Volumen 5. Guía de actuación en las situaciones de Protección Infantil para el Sistema Educativo en la Comunidad Foral de Navarra**
- Volumen 6. Guía de actuación en las situaciones de Protección Infantil para el Sistema Sanitario en la Comunidad Foral de Navarra

Volumen 5. Guía de actuación en las situaciones de Protección Infantil para el Sistema Educativo en la Comunidad Foral de Navarra

Mayo 2019

Coordinación.

Subdirección de Familia y Menores, de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

Redacción y Asesoramiento.

Agintzari Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social.

Edición.

Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas
Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako
Nafarroako Agentzia

Abejeras, 5-bis, 7-9
31004 PAMPLONA/IRUÑA

Tel. 848 42 12 10

info.derechossociales@navarra.es



Nafarroako Gobernua
Gobierno de Navarra

Eskubide Sozialetako Departamentua
Departamento de Derechos Sociales

Diseño y maquetación.

Marra, S.L.

ISBN: 978-84-120567-2-3



Este documento está bajo una licencia de Creative Commons. Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente esta obra con libertad, siempre y cuando se reconozca la autoría y no se use para fines comerciales. No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra. Licencia completa: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

Presentación

La Ley Foral 15/2005 de 5 de de Diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia, tiene como finalidad asegurar la atención integral a las personas menores de edad en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, estableciendo en el marco jurídico de protección del/la menor, las medidas y actuaciones administrativas de prevención, promoción y protección, garantizando en todos los casos el ejercicio de los derechos de la infancia y la defensa de sus intereses, así como su desarrollo integral en los diferentes ámbitos de convivencia. En coherencia, con todo ello, el documento que presentamos, responde a la necesidad de llevar a cabo en el marco de las actuaciones planteadas en el II Plan de Apoyo a la Infancia, Adolescencia y Familia de Navarra, una nueva herramienta de valoración que avance en el camino marcado en su día, por el *“Manual de Intervención en Situaciones de Desprotección Infantil en la Comunidad Foral de Navarra” (2003)*.

Con este objetivo se ha llevado a cabo el II Manual de Procedimiento en el marco de la Protección Infantil en la Comunidad Foral de Navarra. Documento que nace a partir de las aportaciones recogidas en el Diagnóstico social sobre la realidad de la familia, la infancia y la adolescencia en Navarra (2017). En dicho diagnóstico se puso de manifiesto la necesidad de consensuar un lenguaje común en la definición e interpretación de todos los elementos que configuran las situaciones de riesgo y las de desamparo, así como un sistema coordinado de trabajo en red, que regule y coordine el conjunto de actuaciones a llevar a cabo entre los diferentes agentes e instituciones vinculadas con la protección y la defensa de los derechos de la infancia. De tal manera, que la toma de decisiones, la gestión de los recursos, así como las actuaciones a llevar a cabo, respondan a un modelo básico y validado entre las partes, capaz de dar coherencia al conjunto de actuaciones del Sistema de Protección a la Infancia, lo cual, implica necesariamente sentar las bases mínimas de actuación para que el conjunto de profesionales, (desde sus diferentes niveles de competencia y perspectivas de actuación), acuerden de manera consensuada aquello que se debe de hacer, quien debe de hacerlo y con qué recursos.

Probablemente, el núcleo fundamental del Sistema de Protección a la Infancia, esté en los recursos y procedimientos utilizados para llevar a cabo un adecuado proceso de investigación sobre la gravedad de la desprotección, así como una valoración ecosistémica de las circunstancias personales, familiares y sociales que explican dicha situación de desprotección. En este sentido, entendemos que los procesos de detección, notificación, valoración e intervención en las situaciones de riesgo y/o de desamparo, precisan de criterios comunes que ayuden a los equipos profesionales a intervenir no solo desde una perspectiva reparadora del daño producido, sino desde un nuevo enfoque o paradigma preventivo-promocional, que tenga en la comunidad el espacio referencial de actuación, lo cual implica necesariamente actuar desde la interdisciplinariedad, la interdepartamentalidad y el trabajo en red, propiciando que dichas actuaciones se lleven a cabo a edades tempranas, e implementando recursos de proximidad, básicos y normalizados, que permitan a las familias dentro de su entorno comunitario, mejorar el grado de

competencias parentales. En definitiva, hacer realidad un Sistema que haga posible atender de manera más eficaz y contextualizada las necesidades y derechos de la familia, la infancia y la adolescencia.

El Departamento de Derechos Sociales a través de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas asume el liderazgo de este II Manual de Procedimiento en el Marco de la Protección Infantil en la Comunidad Foral de Navarra, mediante el impulso de acciones específicas y la incorporación de la perspectiva interdepartamental, esto es, en el desarrollo de una adecuada coordinación de las diferentes instituciones públicas, de las entidades del tercer sector, así como de otros agentes implicados en la defensa de los derechos de la infancia, profundizando en las actuaciones y modelos que se han ido mostrando útiles e innovando en programas y recursos metodológicos ante los nuevos retos.

Desde esta perspectiva, presentamos un documento que esperamos aporte nuevos elementos para la construcción de un lenguaje común en la prevención, promoción y protección a la infancia y adolescencia, de tal manera que pueda ser aplicado por el conjunto de la Atención Primaria de Servicios Sociales, por la Atención especializada, por los Departamentos de Salud, Educación y Justicia, así como por el Tercer Sector asociado a la gestión de los servicios de protección y la defensa de los derechos de la Infancia.

Por último, agradecer y destacar el esfuerzo de reflexión y de análisis llevado a cabo por el conjunto de instituciones, servicios y entidades con responsabilidad en la gestión de programas educativos en medio abierto y recursos residenciales de protección. Las aportaciones presentadas por el conjunto de participantes en el desarrollo de este Manual, nos ha permitido llevar a cabo una más que necesaria relectura del actual modelo de detección, notificación, valoración e intervención con familias, niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad. Si tuviéramos que resaltar alguna de las aportaciones que han posibilitado el desarrollo de este documento estratégico, habría que señalar: 1) el alto grado de participación, así como la heterogeneidad de sus actores, en tanto que responden a la multidimensionalidad con la que sin duda es necesario acercarnos a la institución familiar y al mundo de la infancia y adolescencia; 2) el carácter integral, integrado e interdepartamental con el que hemos llevado a cabo el proceso participativo; 3) el esfuerzo realizado por todas las partes para poner de manifiesto desde una perspectiva no solo descriptiva sino analítica, los nuevos hechos, situaciones o circunstancias que hacen necesario seguir avanzando en el desarrollo de modelos y metodologías de intervención.

Pamplona a 10 de mayo de 2019

Subdirección de Familia y Menores,
de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo
de las Personas.

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Introducción | 7 |
| 2. Encuadre y Marco Legal | 9 |
| Encuadre | 9 |
| Marco Legal | 10 |
| 3. ¿En qué consiste la Desprotección Infantil? | 13 |
| 3.1. Promoción del buen trato infantil | 17 |
| 3.2. Prevención de la Desprotección Infantil (sobre las situaciones de vulnerabilidad hacia la desprotección y/o situaciones de riesgo leve de desprotección infantil) | 18 |
| 3.3. Protección Infantil | 21 |
| 4. Detección y notificación | 23 |
| ¿Existe la Desprotección Infantil? | 23 |
| ¿Cómo pueden los/as profesionales del ámbito educativo detectar estas situaciones? | 25 |
| ¿A qué señales debe prestar atención? Indicadores observables desde el contexto educativo | 28 |
| 5. Hoja de notificación | 35 |
| ¿A quién dirigirse para realizar la notificación? | 35 |
| ¿Cómo notificar la situación detectada? | 35 |
| Situación de urgencia: Criterios para su valoración | 36 |
| 6. La participación del Sistema Educativo en la intervención en Desprotección Infantil | 48 |
| 7. Anexos | 55 |
| 1. Orientaciones prácticas para la entrevista infantil (Garbarino y otros 1993) | 55 |
| 2. Necesidades básicas en la infancia y adolescencia: Indicadores de evaluación | 57 |
| 3. Directorio Servicios Sociales | 75 |
| 8. Bibliografía | 81 |

1. Introducción

Esta "Guía de actuación en las situaciones de protección Infantil para el Sistema Educativo en la Comunidad Foral de Navarra", se encuadra dentro del "II Manual de Procedimiento en el Marco de la Protección Infantil de la Comunidad Foral de Navarra" y por tanto guarda relación directa con la filosofía, objetivos y acciones que emanan de él. Por tanto, hace referencia a aquellas situaciones intrafamiliares susceptibles de intervención, desde el Sistema de Protección Infantil, incluyendo a los ámbitos Sanitario y Educativo.

Esta guía se dirige principalmente al personal docente de Navarra que trabajan en las Escuelas Infantiles, Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria, Bachiller, Formación Profesional y Educación Especial, así como a todos/as los y las profesionales de los Servicios Psicopedagógicos Escolares y Departamentos de Orientación.

Este documento, parte de un proceso participativo que se realizó con grupos de trabajo creados a tal efecto, con Educación, Salud, Servicios Sociales de Base y Atención Primaria (los cuales están compuestos tanto por Servicios Sociales de Base, como por EAIA y otros recursos específicos existentes en algunas zonas de la Comunidad Foral de Navarra), Entidades del Tercer Sector que gestionan programas de los Servicios Sociales de Atención Secundaria (actualmente incluidos en la Subdirección de Familia y menores del Gobierno de Navarra), así como grupos interdepartamentales y específicos de la Subdirección de Familia y Menores del Gobierno Foral de Navarra.

Por tanto, desde esta perspectiva se trabaja el punto fundamental, tanto del Manual como de esta guía y la que también se crea para el Sistema Sanitario, que será el trabajo de red y de inclusión en el Sistema de Protección Infantil, tanto del Sistema Educativo como del Sanitario. Cada uno desde su perspectiva y conocimiento de las necesidades de la infancia y de su particular visión en los procesos de Sensibilización, Detección, Notificación y Participación en las situaciones de protección/desprotección.

Así, se pretende que la detección temprana y la atención precoz de las incipientes dificultades que pudieran presentar las personas menores de edad y sus familias, sean el núcleo fundamental de las acciones específicas a implementar.

Es en el ámbito Educativo, entre otros, tanto en edad obligatoria como desde las Escuelas Infantiles, donde las personas menores de edad inician su socialización y por lo tanto su visibilidad en sociedad, lejos de la mirada y contacto, hasta entonces, prácticamente exclusivo de la familia.

De tal forma que el papel de la escuela en el bienestar infantil resulta de vital importancia, además de ser un ámbito privilegiado para la detección de posibles casos de desprotección infantil. Por ello, una adecuada integración escolar es uno de los principales factores protectores para cualquier menor que se encuentre en una situación socio-familiar desfavorable.

Sin embargo, es obvio que solamente desde el ámbito Educativo no se pueden abordar las problemáticas sociales o familiares que repercuten negativamente en el desarrollo deseable para todo niño, niña o adolescente. En muchos de estos casos se precisa la intervención social, sanitaria y, en ocasiones, la adopción de medidas de protección de las personas menores de edad.

Es por ello fundamental ofrecer a los/as profesionales que trabajan en el ámbito Educativo una información lo más exhaustiva posible sobre los procesos y agentes implicados en materia de protección de las personas menores de edad.

Con la presente guía se pretende, por un lado, optimizar la protección social a la infancia y adolescencia en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra y por otro, que los/as profesionales que trabajan en el contexto escolar puedan encontrar canales adecuados para trasladar su preocupación por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes en situaciones socio-familiares desfavorables.

Algunos de los objetivos que persigue cumplir esta guía serían los siguientes:

- Sensibilizar y motivar a los/as profesionales del ámbito Educativo sobre su papel en la prevención y detección de la desprotección infantil.
- Clarificar y unificar los conceptos básicos más importantes de la desprotección infantil: definición, factores de riesgo, indicadores, etc.
- Facilitar los procesos de detección y notificación, aclarando si debe comunicarse la situación observada, cuándo, cómo y a quién.
- Promover actuaciones coordinadas entre las diferentes instituciones implicadas en la atención a esta población.

Para ello, será necesario, como se contempla en relación a la implantación del “II Manual de Procedimiento en el Marco de la Protección Infantil de la Comunidad Foral de Navarra”, un importante esfuerzo relacionado con la formación integral e interdepartamental de los/as profesionales de los tres Sistemas protagonistas de este proceso (Servicios Sociales de Atención Primaria y Secundaria, Educación y Salud).

Para así conseguir, de manera real, un conocimiento mutuo, un lenguaje lo más común posible, y tejer y articular una red estable y colaborativa en materia de bienestar infantil y Buen trato a la infancia y adolescencia.

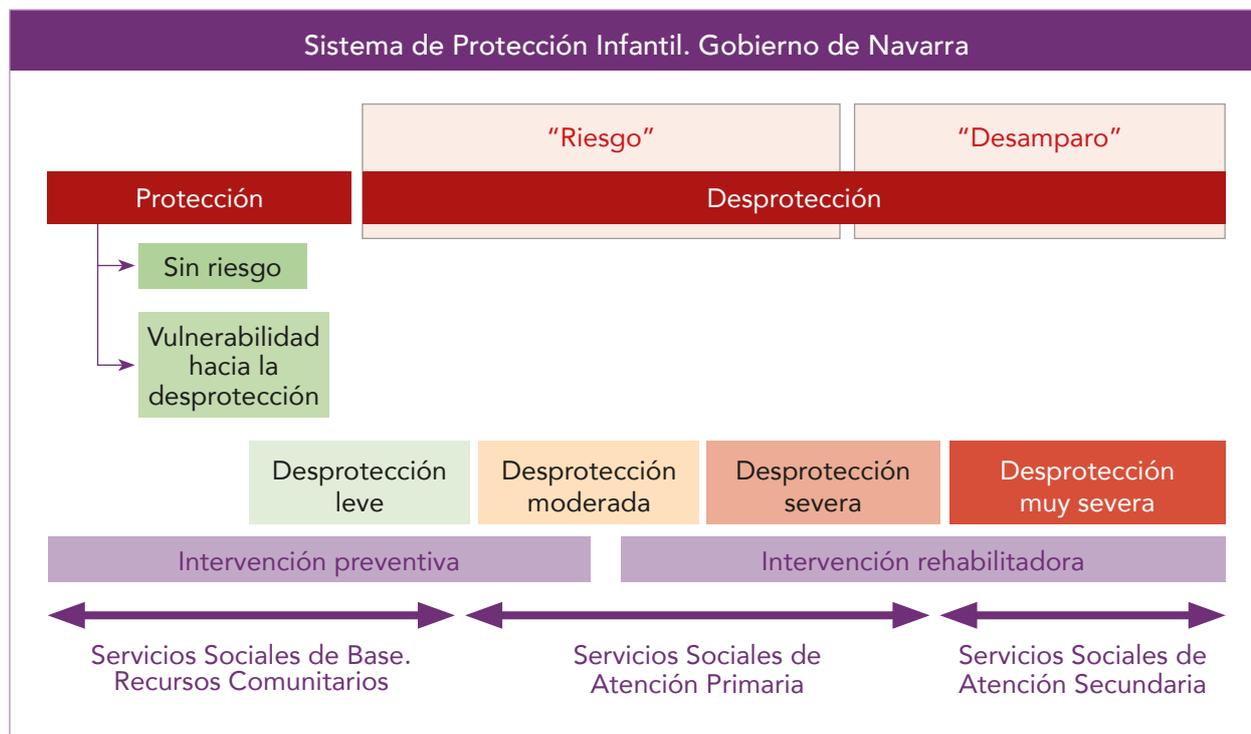
Esta guía cuenta con 8 capítulos, incluyendo esta introducción. Después se hace una breve reseña a algunos articulados legales de interés y un encuadre general del marco sobre la desprotección infantil en la Comunidad Foral de Navarra. Se continúa con un capítulo relacionado con el concepto de la protección/desprotección infantil, incluyendo aspectos específicos relacionados con la Promoción, la Prevención y la Protección Infantil. Un cuarto capítulo donde se profundiza en la detección y la notificación desde el ámbito escolar de las situaciones de desprotección infantil, incluyendo aspectos muy concretos del proceso de notificación, además, de incluir la ficha de notificación. Después y de manera transversal, se habla del papel del ámbito Educativo, en la participación activa, dentro del Sistema de Protección Infantil. Se concluye con una serie de anexos, así como de bibliografía al respecto de la guía.

El deseo es que esta guía ayude a los/as profesionales del Sistema Educativo a mejorar la mirada hacia la infancia, para detectar cuanto antes potenciales situaciones que pudiera desembocar en Desprotección Infantil. De tal modo, que se puedan trabajar cuanto antes y con menos resistencias por parte de las personas menores de edad y sus familias.

Por otro lado, que se pueda conformar un tejido de red entre sistemas que sumen “saber hacer” ante la complejidad de tal fenómeno y puedan establecer políticas activas en materia de Promoción del Buen Trato Infantil, además de participar activamente en la Prevención y la Protección de las personas menores de edad en situaciones de Desprotección Infantil.

2. Encuadre y Marco Legal

Encuadre



Este gráfico presenta el marco de actuación del Sistema de Protección Infantil de la Comunidad Foral de Navarra.

Dicho gráfico integra diferentes conceptos (legales y técnicos), niveles de gravedad (desde el sin riesgo hasta la desprotección muy severa), tipos de intervención (preventivas o rehabilitadoras) y servicios que van a coordinar la intervención.

Las principales características que presenta dicho encuadre son fundamentalmente dos:

1. La apuesta clara y decidida de transversalizar en cualquiera de las actuaciones en sus diferentes niveles, de la interdepartamentalidad en el Sistema de Protección Infantil de los diferentes programas de Servicios Sociales, de Educación y de Salud, entre otros.
2. De la detección temprana y la atención precoz de las incipientes dificultades de las personas menores de edad en relación con su familia y en la interrelación de sus miembros.

Por otro lado, se señala que todas las actuaciones en materia de preservación familiar se realizarán lo más cercanamente posible a la comunidad en la que convive la persona menor de edad y su familia. De tal modo que solamente se atenderán por los Servicios Sociales de Atención Secundaria, aquellas situaciones que requieran una separación de la persona menor de edad del núcleo convivencial (desprotección muy severa/asunción de la guarda por parte de la Entidad Pública a petición de los padres/madres o tutores/as).

Marco Legal

La actuación de los diferentes agentes que operan en el Sistema de Protección Infantil de la Comunidad Foral de Navarra se fundamenta en el marco legislativo internacional, español y autonómico actualmente vigente, en el que cabe destacar las siguientes disposiciones:

El 20 de noviembre de 1959, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Declaración de los Derechos del Niño/a.

La Ley 21/1987, de 11 de noviembre, por la que se modifican determinados artículos del Código Civil y de la ley de Enjuiciamiento Civil.

La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobaba el 20 de noviembre de 1989 la Convención de los Derechos del Niño/a.

Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de Modificación Parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

La Ley 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y Adolescencia.

Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general, en el apartado de Atención al Menor, recoge como prestación garantizada el Servicio de información, asesoramiento, valoración y apoyo para la adopción internacional y nacional.

Decreto Foral 172/2015, de 3 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, este es el órgano competente en materia de protección de las personas menores de edad del Gobierno de Navarra y le corresponde, por tanto, la formación específica de sus profesionales en materia de protección a la Infancia.

La Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE 23/07/2015; Vigencia 12/08/2015) (Ley orgánica porque afecta a derechos fundamentales y libertades públicas de los Arts. 14, 15, 16, 17.1, 18.2 y 24 Constitución) y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE 29/07/2015; Vigencia 18/08/2015).

El Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo parcial de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y la adolescencia de la Comunidad Foral de Navarra, hace un desarrollo de las situaciones de desprotección a partir del artículo 18, que desarrolla, amplía y pormenoriza diversos aspectos de la Ley Foral 15/2005.

En relación a las diferentes disposiciones legales dentro del ámbito Educativo de la Comunidad Foral de Navarra se destacan las siguientes:

Artículo 71.1 de la LOMCE se establece que las Administraciones educativas podrán establecer planes de centros prioritarios para apoyar especialmente a los centros que escolaricen alumnado en situación de desventaja social.

Orden Foral 93/2008 de 13 de junio, del Consejero de Educación por la que se regula la atención a la diversidad en los centros educativos de Educación Infantil y Primaria y Educación Secundaria de la Comunidad Foral de Navarra.

Orden Foral 47/2009 por la que se regula la Evaluación del alumnado que cursa segundo ciclo de Educación Infantil.

Orden Foral 52/2009 que regula la Evaluación, Titulación y Acreditación académica del alumnado de Formación Profesional modificada por la Orden Foral 86/2014.

Decreto Foral 47/2010 de Derechos y Deberes del alumnado y de la convivencia en centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra.

Orden Foral 109/2011 que regula la Evaluación, Titulación y Acreditación académica del alumnado de Enseñanzas Profesionales de Artes Plásticas y Diseño modificada por la Orden Foral 86/2014.

Orden Foral 65/2012 del 18 de junio, del Consejero de Educación, por la que se regula la respuesta educativa al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo derivadas de trastornos de aprendizaje y trastorno por déficit de atención e hiperactividad en Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato y Formación Profesional de la Comunidad Foral de Navarra.

Orden Foral 72/2014 que regula la Evaluación y Promoción y Titulación del alumnado de Educación Primaria.

Orden Foral 4/2017, de 20 de enero, del Consejero de Educación, por la que se regula la evaluación, promoción y titulación del alumnado que cursa la Educación Secundaria Obligatoria.

Orden Foral 50/2017, de 19 de abril, de la Consejera de educación, por la que se regula la evaluación, promoción y titulación del alumnado que cursa las enseñanzas de Bachillerato.

En particular hay que tener muy en cuenta el *Artículo 22 quáter Tratamiento de datos de carácter personal* de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, el cual dice:

1. Para el cumplimiento de las finalidades previstas en el capítulo I del título II de esta ley (interés superior del menor), las Administraciones Públicas competentes podrán proceder, sin el consentimiento del interesado, a la recogida y tratamiento de los datos que resulten necesarios para valorar la situación del menor, incluyendo tanto los relativos al mismo como los relacionados con su entorno familiar o social.

Los/as profesionales, las Entidades Públicas y privadas y, en general, cualquier persona facilitarán a las Administraciones Públicas los informes y antecedentes sobre los/as menores, sus progenitores, tutores, guardadores o acogedores, que les sean requeridos por ser necesarios para este fin, sin precisar del consentimiento del afectado.

2. Las entidades a las que se refiere el artículo 13 podrán tratar sin consentimiento del interesado la información que resulte imprescindible para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en dicho precepto con la única finalidad de poner dichos datos en conocimiento de las Administraciones Públicas competentes o del Ministerio Fiscal.
3. Los datos recabados por las Administraciones Públicas podrán utilizarse única y exclusivamente para la adopción de las medidas de protección establecidas en la presente ley, atendiendo en todo caso a la garantía del interés superior del menor y sólo podrán ser comunicados a

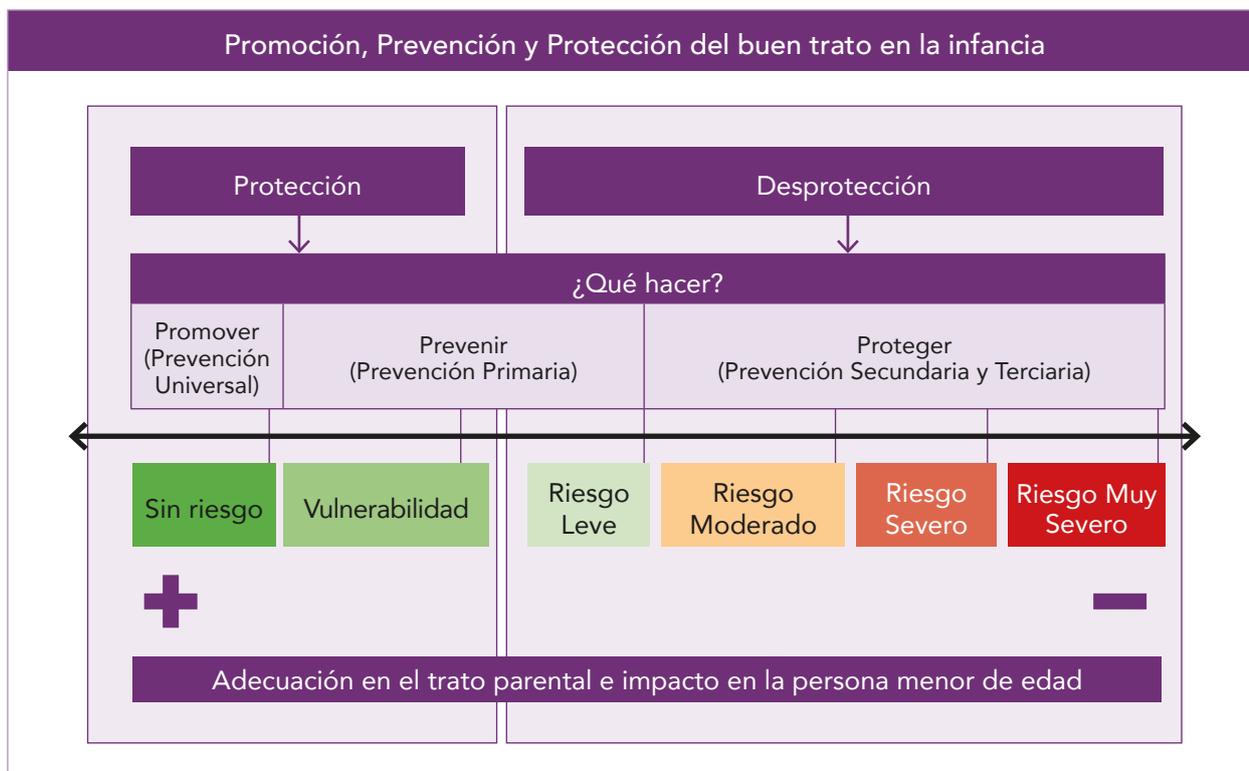
las Administraciones Públicas que hubieran de adoptar las resoluciones correspondientes, al Ministerio Fiscal y a los órganos judiciales.

4. Los datos podrán ser igualmente cedidos sin consentimiento del interesado al Ministerio Fiscal, que los tratará para el ejercicio de las funciones establecidas en esta ley y en la normativa que le es aplicable.
5. En todo caso, el tratamiento de los mencionados datos quedará sometido a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su disposición de desarrollo, siendo exigible la implantación de las medidas de seguridad de nivel alto previstas en dicha normativa.

3. ¿En qué consiste la Desprotección Infantil?

Se entiende por desprotección infantil, aquellas situaciones en las que una persona menor de edad no tiene cubiertas sus necesidades básicas (Anexo 2) y sufre un daño físico o psíquico (emocional, social y/o cognitivo) o está en riesgo de sufrirlo, como consecuencia del comportamiento y relación de acción u omisión por parte de sus padres/madres o cuidadoras/es.

En el *continuum* de la protección/desprotección infantil existen diferentes niveles de gravedad, desde la no existencia o sin riesgo hasta la desprotección muy severa.



Como se observa en el gráfico anterior la combinación del mayor o menor grado de adecuación del trato parental, combinado con el impacto de dicho trato positivo o negativo en la persona menor de edad, va configurando los diferentes niveles de menor a mayor gravedad, en los diferentes niveles relacionados con la protección/desprotección infantil.

Además, se incluyen los diferentes tipos de Prevención, alineados en relación con el menor o mayor nivel de gravedad, teniendo en cuenta, como se observa con la degradación de los colores de cada nivel, el *continuum* en cada uno de ellos.

Los principios básicos por los que se rige el Sistema de Protección son:

1. Todo niño, niña y adolescente tiene derecho a ser cuidado y protegido del maltrato, abuso y negligencia, y a vivir en un entorno libre de violencia.

2. La protección de los niños, niñas y adolescentes en base a:
 - a) Salvaguardar los derechos de los/las menores y protegerles.
 - b) Proporcionar a los padres/madres o responsables legales de la persona menor de edad los servicios y recursos necesarios de apoyo para que sean capaces de cumplir con sus obligaciones parentales.
 - c) Intentar prevenir la separación del niño, niña o adolescente de su familia.
 - d) Si es necesario, proponer a la Administración Pública competente sustituir temporalmente a los padres/madres o responsables legales en las funciones parentales o proporcionar a los/las menores un entorno familiar alternativo, estable y seguro si no es posible su permanencia o reincorporación a su familia de origen.
3. Interés superior del niño, niña o adolescente.
4. La perspectiva de las necesidades del niño y la adecuación de los recursos a las necesidades.
5. La familia como entorno idóneo para el desarrollo infantil.
6. Importancia de la prevención e intervención temprana.
7. Calidad en las tomas de decisión.
8. Participación de las personas menores de edad y sus padres/madres o responsables legales en las tomas de decisión y en el proceso de intervención.
9. La búsqueda de una alternativa mejor, con una intervención mínima y en el menor plazo de tiempo posible.
10. Sensibilidad y respeto a la diversidad.
11. Búsqueda de la mejora continua.

¿Qué es el Buen trato?

Se define el buen trato a la persona menor de edad como las distintas manifestaciones de afecto, cuidado, crianza, apoyo y socialización que reciben los/as niños/as, adolescentes por parte de su familia, grupo social y de la administración-instituciones que les garanticen contar con las condiciones necesarias para un adecuado desarrollo integral: afectivo, psicológico, físico, sexual, intelectual y social.

El Buen Trato en las relaciones, y particularmente con niños y niñas pequeños/as, no es sólo la ausencia de situaciones de maltrato. Es una buena señal que estos hechos no ocurran, sin embargo, hablar de Buen Trato, invita a una reflexión mucho más profunda respecto a cómo los adultos nos relacionamos con ellos/as cotidianamente en nuestras familias, y fuera de ellas, en nuestras comunidades e, inclusive, en espacios públicos.

El Buen Trato, antes que todo, es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro/a. El Buen Trato se

caracteriza por el uso de la empatía para entender y dar sentido a las necesidades de los demás, la comunicación efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente las necesidades, la resolución no violenta de conflictos, y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones.

Un modelo de buen trato en el ámbito escolar debe colocar en el centro de las prioridades de los/as profesionales del ámbito educativo y de todos/as los/as profesionales y agentes del contexto educativo, el bienestar físico y emocional de todo el alumnado, particularmente de quienes están viendo vulnerados sus derechos. Lamentablemente, en muchas ocasiones, los trastornos del comportamiento y algunas manifestaciones agresivas y/o violentas están en estrecha relación con el hecho de que sus familias y las instituciones no han sido capaces de asegurarles una infancia caracterizada por un clima afectivo y un contexto social basado en el buen trato.

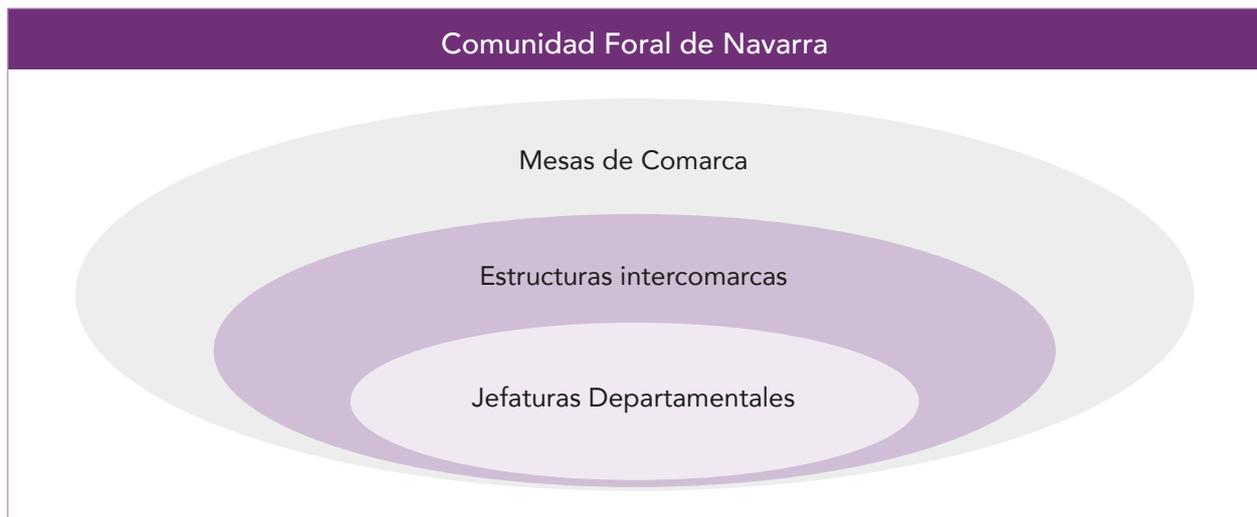
A continuación, se presenta una tabla genérica sobre las necesidades básicas en la infancia y adolescencia que sirven como referencia para desarrollar prácticas de buen trato. No obstante, se considera adecuado acudir al [Anexo 2](#) de la presente guía para profundizar en dichas necesidades en base a indicadores de evaluación según el tipo de necesidad y según la edad de la persona menor de edad:

Taxonomía de necesidades básicas en la infancia y adolescencia*

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Alimentación. • Temperatura. • Higiene. • Salud. • Sueño. • Actividad física: ejercicio y juego. | <ul style="list-style-type: none"> • Protección ante condiciones del entorno que suponen un riesgo para la integridad física del niño, niña o adolescente. • Protección ante otras personas adultas o menores de edad que le hacen o pueden hacerle daño. • Protección ante el daño que el niño, niña o adolescente puede hacerse a sí mismo. | <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad emocional: <ul style="list-style-type: none"> - Disposición de relaciones seguras, estables y afectivas con personas adultas significativas. - Sensibilidad y responsividad a las necesidades del niño, niña o adolescente. - Contacto físico apropiado. - Recepción de afecto y refuerzo positivo. - Continuidad en las relaciones con familiares y otras personas adultas significativas. • Participación y autonomía progresiva. • Respeto al proceso de desarrollo psicosexual. • Protección de riesgos imaginarios. • Disposición de ayuda para la resolución de problemas o síntomas de malestar emocional. | <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de orientación y límites a la conducta. • Aprendizaje de control de las emociones y conductas apropiadas para la participación social y el establecimiento de relaciones adecuadas con otras personas. • Red de relaciones sociales. • Interacción lúdica. | <ul style="list-style-type: none"> • Estimulación sensorial: Disposición de experiencias de exploración y aprendizaje. • Adquisición de conocimientos y habilidades a través de un proceso formativo organizado (escuela u otro homologado). • Exploración física y social. • Comprensión. |

3.1. Promoción del buen trato infantil

Para poder llevar a cabo acciones específicas relacionadas con la promoción y sensibilización del buen trato infantil, se propone organizar un tejido de red por toda la Comunidad Foral de Navarra, con diferentes anillos concéntricos que permitan homogeneizar y estructurar políticas y acciones en materia de infancia.



- Mesas de Comarca

Estructuras de trabajo compuestas por un número significativo de agentes representativos de las zonas locales básicas agrupadas en Comarcas: Profesionales de Servicios Sociales, de Salud (pediatría, salud mental...), Atención Temprana, Educación, Entidades del Tercer Sector y otros agentes comunitarios y/o de ocio y tiempo libre.

- Estructura Intercomarcas

Mesa de trabajo compuesta por representantes de las mesas de Comarca (Servicios Sociales, Salud y Educación, entre otros/as), del anillo anterior. El objetivo sería conocer y hacer seguimiento de los objetivos y acciones de las diferentes mesas de trabajo de comarcas, de tal modo que se puedan crear sinergias entre las diferentes comarcas del mapa de la Comunidad de Navarra, procurando equilibrar la homogeneidad de carácter genérica, con la potencial especificidad de cada comarca.

- Jefaturas Departamentales

Mesa de trabajo interdepartamental, donde se reúnan las diferentes personas responsables que inciden en la política general en materia de infancia de la Comunidad Foral de Navarra (Departamentos de Derechos Sociales, Salud y Educación). En esta mesa llegara la información de los objetivos y acciones que se desarrollan a lo largo de las diferentes comarcas del mapa de Navarra, a través del *feedback* recibido por la mesa de trabajo inter-comarcas.

Para la conformación de estos espacios de trabajo, deberán de seleccionarse a un número significativo de agentes de los diferentes ámbitos (Servicios Sociales, Educación y Salud) que representen al conjunto de profesionales que trabajan directamente con las personas menores de edad y sus

familias, desde diferentes ópticas, tanto para las mesas de Comarca, como para la representación de las mesas inter-comarcas. Para ello deben darse las siguientes condiciones:

- Que sean significativos desde la organización territorial de cada Sistema.
- Que se dé presencia continua en el tiempo, independientemente de las personas participantes (sistema eficiente de transmisión de la información, convocatorias, actas...).
- Que esté validada la presencia de las personas desde las propias organizaciones.
- Que se genere continuo *feedback* entre los diferentes grupos/mesas de actuación.

3.2. Prevención de la Desprotección Infantil (sobre las situaciones de vulnerabilidad hacia la desprotección y/o situaciones de riesgo leve de desprotección infantil)

Los centros educativos, tanto las Escuelas de Educación Infantil como los Centros de Educación Primaria y Secundaria, Bachiller y Centros de Formación Profesional, así como los Centros de Educación Especial, por el hecho de ser las únicas instituciones a la que acuden diariamente todos/as los niños y niñas (desde edades más tempranas cada vez, debido a los cambios en los modelos familiares y laborales que se han producido en estos últimos años) y uno de los pocos espacios de convivencia que todavía nos quedan, se convierten de facto en un observatorio privilegiado para detectar cualquier situación de vulnerabilidad o riesgo de desprotección infantil. Así se convierten en el escenario idóneo para establecer relaciones interpersonales basadas en modelos de buen trato y para abrir cauces de colaboración con las familias y con los/as profesionales que intervienen más directamente en los cuidados y en los procesos orientados a la protección infantil.

De tal modo que será en los contextos educativos donde se puedan incluir acciones específicas relacionadas con la prevención, tanto en su vertiente relacionada con la vulnerabilidad como para las situaciones de riesgo leve de desprotección.

Por tanto, identificar tales situaciones desde el contexto educativo, será uno de los principales objetivos de esta guía para poder detectarlas precozmente y poder poner medidas lo más tempranamente posible.

Tanto es así, que en el conjunto de la comunidad educativa se pueden identificar acciones preventivas específicas, consideradas como buenas prácticas de funcionamiento. Algunas de las cuales se señalan a continuación:

- El apoyo y el asesoramiento que se presta a las familias.
- Actuaciones dirigidas a los/as menores para facilitarles el conocimiento de sus propias emociones, de las emociones ajenas y el manejo de las relaciones sociales.
- Actividades dirigidas tanto a los padres y madres como a los/as menores para dar a conocer los derechos de los niños y las niñas.
- Promover que toda la comunidad educativa conozca las necesidades de la infancia y sea capaz de potenciar la existencia de factores protectores y eliminar los factores de riesgo.

- Dar a conocer al alumnado las formas que existen para comunicar situaciones de maltrato infantil.

Otras acciones más específicas serían las siguientes:

- El programa, PROEDUCAR-HEZIGARRI persigue reducir el fracaso y el abandono escolar para lo que propone un conjunto de acciones formativas dirigidas a los/as profesionales del ámbito educativo y a la transformación organizativa y metodológica de los centros.
- Programa de Refuerzo o Acompañamiento (condición social desfavorecida y riesgo de abandono escolar).
- Programa de Apoyo en Primaria para compensar carencias en las competencias básicas (para el alumnado de incorporación tardía y condiciones sociales desfavorecidas).
- Apoyo de profesionales del ámbito educativo especialistas en atención a la diversidad: profesionales del ámbito educativo de Pedagogía Terapéutica, profesionales del ámbito educativo de Audición y Lenguaje, profesionales del ámbito educativo de apoyo de primaria, personal cuidador y fisioterapeuta.
- Convocatoria de ayudas a los Servicios Sociales de Base o Mancomunidades de Servicios Sociales para la contratación de la figura de promotor escolar o de mediador sociocultural. Entre esas actuaciones cabe destacar la relación constante de las familias y el centro educativo, la participación en los proyectos de inclusión socioeducativa que se desarrollen en los centros educativos y una serie de actuaciones para abordar de forma específica la inclusión socioeducativa del alumnado en situación de riesgo de exclusión y sus familias.
 - Plan de Actualización Curricular: El Plan de Actualización Curricular (PAC) se podrá aplicar al alumnado de incorporación tardía a nuestro Sistema Educativo que presente desfase curricular.
Esta medida también se aplicará al alumnado de 1º de la ESO que, no siendo de necesidades educativas especiales, accede a esta etapa con un nivel curricular que se aleja del currículo de primer curso.
 - Fragmentación: Realización de los dos cursos que conforman el Bachillerato fragmentando en bloques las materias que componen el currículo. Podrá aplicarse esta medida con el alumnado que presenta necesidades educativas especiales y/o alumnado con graves problemas de salud debidamente acreditado.
 - Refuerzo Educativo: La medida de apoyo o Refuerzo Educativo (RE) en una materia se aplicará al alumnado que curse el currículo ordinario del curso en el que está matriculado pero necesita una atención educativa diferente a la ordinaria para continuar su proceso de aprendizaje.
 - Refuerzo Educativo con Adaptación Curricular de Acceso: El Refuerzo Educativo podrá incluir las Adaptaciones Curricular de Acceso (ACA) para el alumnado que necesita recursos materiales y de acceso diferentes a los comunes: adaptación de los espacios y aspectos físicos del medio, adaptación del equipamiento, material didáctico y recursos (lupas, equipos de FM, textos en Braille, mobiliario), adaptación del tiempo, adaptación metodológicas y organizativas.

- **Enriquecimiento Curricular:** El Refuerzo Educativo (RE) podrá incluir el enriquecimiento curricular (EC) para el alumnado identificado con altas capacidades intelectuales con el fin de poder desarrollar al máximo las mismas.
- **Flexibilización:** Esta medida se podrá aplicar al alumnado con Altas Capacidades.
Flexibilización de la duración de los diversos cursos o etapas del Sistema Educativo.
 - a) La anticipación de un año al comienzo de la educación básica del alumno o alumna siempre que suponga el adecuado desarrollo personal y social.
 - b) La incorporación a un curso superior al que le corresponda por su edad, acompañado, en su caso, de medidas y programas de atención específica.
- **Programa de Recuperación:** El Programa de Recuperación (PRE) en una materia se aplicará al alumnado que en el año académico anterior no hubiera alcanzado una calificación positiva en dicha materia. Es decir, al alumnado con pendientes y al alumnado que deba repetir curso.
- **Adaptación Curricular Significativa:** La Adaptación Curricular Significativa (ACS) en una materia se podrá aplicar al alumnado con necesidades educativas especiales cuyo nivel curricular se aleje un año o más del currículo del curso en el que se encuentra matriculado.
- **Permanencia de un año o más en la etapa:** La permanencia de un año más en el curso o en la etapa. La aplicación de esta medida se regulará según la normativa vigente.
- **Medidas de atención a la diversidad en Formación Profesional:** Esta etapa verá regulada sus medidas de atención a la diversidad por la Orden Foral 52/2009 que regula la Evaluación, Titulación y Acreditación académica del alumnado de Formación Profesional, (cap. V, artículo 20) modificada por la Orden Foral 86/2014 y por la Orden Foral 109/2011 que regula la Evaluación, Titulación y Acreditación académica del alumnado de Enseñanzas Profesionales de Artes Plásticas y Diseño. 10), (cap. V, artículo 20) modificada por la Orden Foral 86/2014.

Por otro lado, la Sección de Igualdad y Convivencia, diseña y desarrolla formación para los centros educativos no universitarios y para los/as profesionales del ámbito educativo con el fin de facilitar la integración de la igualdad y convivencia positiva en los procesos de enseñanza y aprendizaje en todas las etapas y niveles, así como en la organización de los centros educativos y en sus relaciones con la comunidad escolar. Además, ejecuta una tarea de difusión y dinamización de los proyectos y acciones coeducativas y de convivencia que se llevan a cabo y, por último, asesora a centros y personas que lo requieren. Así, se emprenden diferentes acciones estratégicas para promover la igualdad y mejora de la convivencia:

- Programa "Laguntza".
- Educación para la igualdad.
- Aprendizaje de buenos tratos.
- Diversidad de identidades sexuales.
- Prevención de todas las violencias.
- Orientación hacia carreras tecnológicas.

Para más información al respecto consultar el siguiente enlace a la web de Educación, <https://www.educacion.navarra.es/web/dpto/convivencia>

Como se ha podido observar a lo largo del presente capítulo, existe una gran variedad de acciones relacionadas con la prevención y acción interventiva desde las dificultades que puede presentar el alumnado, en el contexto escolar.

Tal vez el conocimiento mutuo de esta variedad de recursos del contexto educativo, desde la construcción de un tejido de red entre sistemas y agentes, como se ha explicado en el punto relacionado con la promoción, podría suponer una articulación, entre los diferentes sistemas implicados en el cuidado de la infancia (Servicios Sociales, Salud y Educación), con mayor capacidad para proponer respuestas integrales ante las incipientes problemáticas que se puedan dar.

Por tanto se podrían evitar solapes, ganando en especificidad, sumando "saber hacer", economizando en recursos y con una perspectiva global, con la mirada particular de cada uno de los/as agentes de cada sistema.

Además se trasciende de la acción individual como sistema, a la participación intersistemas, pudiendo construir conjuntamente acciones preventivas conformadas por grupos que presenten necesidades similares y pudiéndolas trabajar conjuntamente (colaboraciones Educación-Salud; Educación-Servicios Sociales o entre todas ellas).

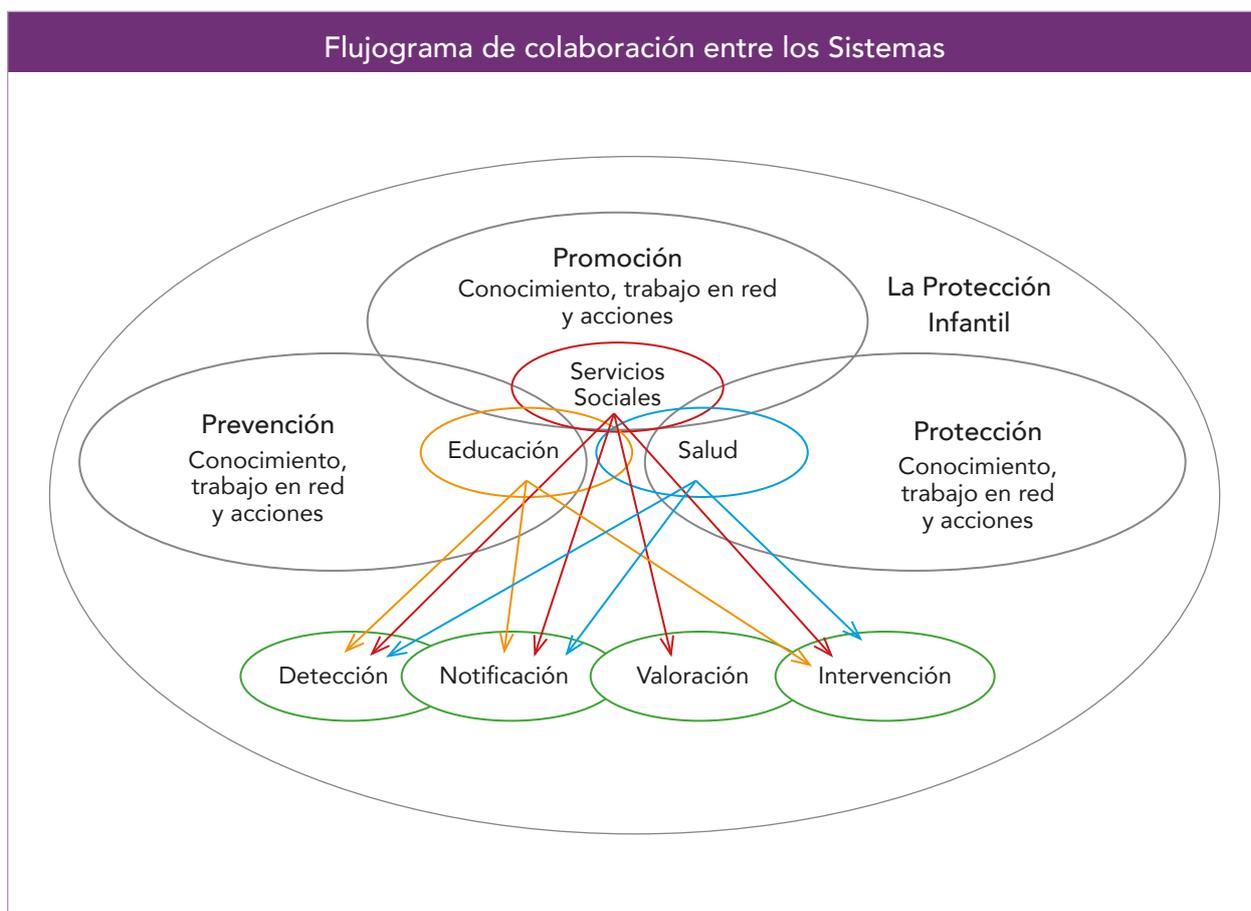
3.3. Protección Infantil

Se definen las situaciones en las que una persona menor de edad requiere de acciones protectoras, cuando se encuentra en situación de riesgo moderado, riesgo severo o muy severo/desamparo.

En estas situaciones la responsabilidad recae en los Servicios Sociales de Atención Primaria (Servicios Sociales de Base y Equipo de Atención a la Infancia y Adolescencia-EAIA) o en los Servicios Sociales de Atención Secundaria (Subdirección de Menores y Familia de Gobierno de Navarra). Los cuales llevarían a cabo los procesos de Investigación/Evaluación, toma de decisiones y diseño de Planes de Intervención, así como la puesta en marcha y evaluación de los mismos. Facilitaran a la persona menor de edad y a sus familias los recursos necesarios para procurar superar las dificultades existentes.

Para que todo estas fases, objetivos y acciones puedan ser eficaces se requiere de la participación activa de los diferentes contextos en los que se desenvuelve el/la menor y su familia. Por tanto es innegable que el contexto educativo, tanto para la promoción del buen trato y la puesta en marcha de acciones preventivas, tal y como se ha comentado en párrafos anteriores, es imprescindible. Pero lo es también, en los procesos específicos del ámbito de la protección por la privilegiada mirada en aspectos específicos imprescindibles, tanto para poder participar en ampliar el foco en la investigación/evaluación, como para poder desplegar objetivos específicos en cualquiera de las situaciones de muchos de los planes de intervención.

Tal y como se refleja en el gráfico final, la participación interdepartamental es una necesidad y una oportunidad de mejora a la hora de trabajar todos los procesos referidos a las necesidades de la infancia y de sus figuras cuidadoras dentro del entramado social y comunitario.



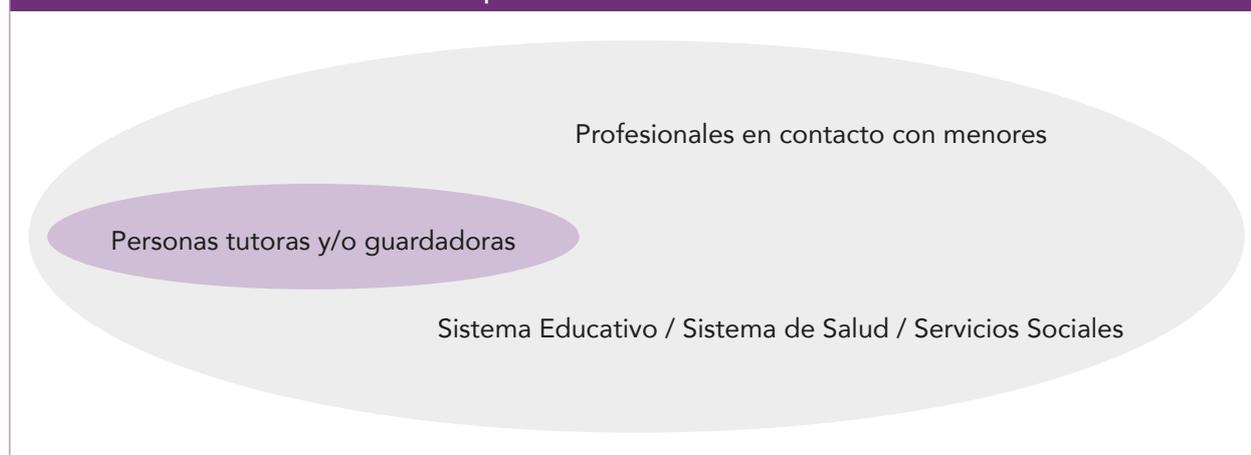
Cada fase del proceso apela a entidades responsables y colaboradoras, entendiendo por entidad responsable aquella sobre la que recae el trabajo que se debe llevar a cabo y como colaboradora aquella a la que se apelará para llevar a cabo el proceso de forma conjunta. La distribución se hará en base a:

| Fase | Entidad responsable | Entidad colaboradora |
|--------------|--|--|
| Detección | Servicios Sanitarios, Servicios Educativos, Servicios Sociales de Base, Policía, familia, comunidad vecinal o cualquier recurso formal o informal. | Servicios Sociales de Base. |
| Notificación | Servicios Sanitarios, Servicios Educativos, Servicios Sociales de Base, Policía, familia, comunidad vecinal o cualquier recurso formal o informal. | Servicios Sociales de Base. |
| Valoración | Servicios Sociales de Base/ de Atención Primaria. | Servicios Sanitarios, Centros Educativos, cualquier recurso formal o informal de la familia. |
| Intervención | Servicios Sociales de Atención Primaria/Servicios Sociales de Atención Secundaria. | Servicios Sanitarios, Centros Educativos, cualquier recurso formal o informal de la familia. |

4. Detección y notificación

Tal y como se ha mencionado en el apartado anterior, el cuidado y bienestar de las personas menores de edad de una comunidad son responsabilidad de todos sus miembros, de forma prioritaria, de los padres, madres o personas que ejercen la guarda o tutela y, de forma subsidiaria, de todos/as aquellos/as profesionales que tiene un contacto directo con la infancia y adolescencia (primordialmente, S. Educación y S. Salud) y de los/as profesionales de los Servicios Sociales en una amplia concepción.

Cuadro 1. Responsabilidad de la Protección Infantil



La cobertura de las necesidades de las personas menores de edad es la base fundamental para que su bienestar y desarrollo estén garantizados, siendo de vital importancia que la comunidad en la que se desarrolla la persona esté implicada en dicha cobertura. Ello exige que todos/as los/as agentes comunitarios y población en general, deben conocer cuáles son los indicadores que pueden hacer prever que una persona menor de edad se encuentra en una situación de vulnerabilidad o desprotección. Además de adquirir una especial sensibilización para detectar situaciones de déficit, estrés o crisis dentro de las familias, que pueden afectar a la atención que los niños, las niñas o adolescentes pueden estar recibiendo por parte de sus figuras de cuidado.

¿Existe la Desprotección Infantil?

El objeto de esta guía es poner al alcance de los/as profesionales del Sistema Educativo las herramientas necesarias para detectar, a través de su labor educativa, los casos de desprotección infantil que sufren algunos/as escolares, así como facilitarles las vías para canalizar estos casos.

Ser niño/a en sus diversas fases (bebé, adolescente, joven, etc.) supone ser vulnerable a todos los factores ambientales, y esta vulnerabilidad les hace ser objeto de protección por parte de sus progenitores/tutores/as y también por parte de las instituciones que tienen el encargo de fomentar su desarrollo.

Podríamos creer que la desprotección existe solamente cuando tenemos la evidencia de lesiones graves en la persona menor de edad, pero, desgraciadamente, la desprotección no es sólo esto, y a veces queda sin desvelar por la existencia de mitos como:

| Mitos o falsas creencias en torno a la desprotección infantil |
|---|
| La desprotección infantil es infrecuente. |
| La desprotección infantil lo llevan a cabo personas que son alcohólicas, drogadictas o están locas. |
| La desprotección infantil se da en clases sociales bajas. |
| La desprotección infantil es el maltrato físico. |
| La desprotección infantil se da siempre en contextos privados. |
| El abuso sexual a los niños/as es un hecho infrecuente. |
| Los niños/as se inventan las historias sobre abusos sexuales. |
| Las víctimas de los abusos sexuales suelen ser adolescentes. |
| El agresor sexual suele ser un desconocido sin escrúpulos. |
| Los abusos sexuales suelen ser agresivos y brutales, y dejan a la víctima herida. |

El hecho de que los déficits en el cuidado que recibe una persona menor de edad se den en la intimidad de la familia, junto con la idea generalizada existente de que indagar en dicho cuidado se considera una intromisión en la intimidad o una falta de respeto hacia las figuras de cuidado, hace especialmente dificultosa la detección. A esto se une que las personas menores de edad, en general, no tienen capacidad para notificar de forma explícita su situación o solicitar ayuda, teniendo que ser un agente externo, normalmente ajeno a la familia, quien se percate de la situación.

Teniendo en cuenta los hándicaps citados, la detección en el ámbito de la infancia y adolescencia ha estado ligada a aquellos casos en los cuales las personas menores de edad presentaban una sintomatología de malestar significativa, lo cual ya suele ser fruto de situaciones en las que la inadecuación de las interacciones parento filiales se han cronificado en el tiempo, haciendo que las posibilidades de cambio e incluso que la permeabilidad a la ayuda profesional sea ínfima. Es por ello, que a lo largo de este guía se hace especial hincapié en la necesidad de detectar las situaciones antes de que se den síntomas de daño en las personas menores de edad y/o en estadios tempranos y realizar las notificaciones (Vía e-mail a través de la ficha de notificación) pertinentes al Sistema de Servicios Sociales del área correspondiente (ver directorio adjunto) en la mayor brevedad de tiempo posible a través de las figuras que faciliten la intermediación entre los diferentes sistemas y dirigido a la persona encargada de la recepción de los casos tal y como se muestra en el directorio.

Para ello, se considera primordial que aquellos/as profesionales que estén en contacto continuo con menores, tal y como ocurre en el **Ámbito Educativo** sean conocedores/as de las circunstancias que tienen que darse tanto a nivel de dinámicas familiares como de competencias y desempeño de las personas cuidadoras de la persona menor, así como de cobertura de las necesidades básicas del niño/niña o adolescente para que se garantice la protección infantil (**ver Anexo 2 de esta guía**).

¿Cómo pueden los/as profesionales del ámbito educativo detectar estas situaciones?

Identificar una situación de desprotección no es difícil, si en lo primero que se piensa es en el menor. Si además se cuenta con ciertos conocimientos y habilidades, será más fácil. Proporcionarlos es uno de los objetivos de esta guía.

Para detectar una situación de desprotección, cuentas con dos instrumentos fundamentales: la observación y la información.

- **OBSERVA** sistemáticamente al niño/a en diferentes momentos: clase, recreo, su aspecto externo, sus relaciones con otros adultos y otros niños/as, la asistencia al colegio, los contactos con la familia... Con esta observación podrás reconocer los indicadores que te permitan valorar la existencia de una situación de riesgo o de desprotección.
- **INFÓRMATE** sobre el entorno familiar y social del niño/a, recaba información de los/las profesores/as anteriores, si los ha tenido.
- **HABLAR CON LA PERSONA MENOR DE EDAD (Entrevista, Anexo 1)**: El objeto de la charla es tratar de entender la causa de nuestra sospecha. Prestar atención plena al niño/a, centrando el interés no solo en lo que dice, sino también en lo que está manifestando con su actitud. Si el niño/a siente que alguien le escucha y se preocupa por él o ella, es más fácil que se exprese y se sienta comprendido/a; un clima de confianza y seguridad es el principio de cualquier proceso de intervención.
- **HABLAR CON LOS PADRES/MADRES/TUTORES/AS** intentando reconocer:
 - Si la familia está pasando por un momento difícil o por una crisis pasajera.
 - Si al niño/a le están ofreciendo apoyo en esta difícil situación.
 - Si le están proporcionando un modelo concreto de comportamiento y unas pautas educativas claras.
 - Si se están responsabilizando, día a día, de sus cuidados.
 - Si la familia aceptaría la colaboración de la escuela para su mejora y la de la persona menor de edad a cargo.

Conocer las reacciones de los familiares, puede ayudar a diferenciar y aclarar la forma en la que debemos abordar el tema.

Es conveniente a lo largo de esta primera fase recoger, de forma clara y precisa, toda la información que obtengamos.

Así mismo, la detección desde el Ámbito Educativo también requiere que los/las profesionales del mismo generen una sensibilidad para detectar situaciones y/o factores que puedan afectar al cuidado de las personas menores de edad; factores de riesgo:

- a) Existencia de situaciones de estrés repentinas que afectan a las dinámicas familiares y por tanto pueden suponer un déficit en la atención de las personas menores de edad, sirva como ejemplos:

- Pérdida repentina y/o traumática de miembros significativos.
- Cambios en las condiciones laborales de los padres/madres.
- Diagnóstico de enfermedades graves de cualquier miembro de la familia
- Etc.

b) Existencia de factores de riesgo y/o vulnerabilidad que pueden afectar al cuidado: la presencia de estos factores de riesgo no implica la existencia de una situación de desprotección pero sí coloca a la persona menor de edad en una situación de vulnerabilidad, cuando menos. Según las investigaciones existentes los factores de riesgo afectan a diferentes planos y están relacionados con los padres/madres/tutores/as, con las dinámicas familiares, con el entorno social y con las características de las personas menores de edad:

- Factores de riesgo individuales (Wolfe, 1987; Díaz Aguado et al, 1995; Milner, 1990:

| De los padres/madres | De la/s persona/s menor/es de edad |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • El padre/madre ha sido víctima de maltrato/negligencia en su infancia y carece de modelos de crianza. • El padre/madre manifiesta hiperreactividad ante las demandas de la persona menor de edad, por ejemplo ante los llantos o juegos, y conlleva respuestas desproporcionadas e impulsivas. • Baja tolerancia al estrés por lo que se ven desbordados fácilmente ante las conductas de las personas menores de edad. • Pocas habilidades para resolver conflictos negando el problema, aislándose o reaccionando de forma agresiva. • Déficits en las estrategias para resolver los problemas que plantea la educación de los/as hijos/as. • Trastornos emocionales, mentales y/o físicos que les impiden entender y atender adecuadamente las necesidades de las personas menores de edad. • Baja autoestima y dependencia emocional de otras personas por lo que priorizan sus necesidades a las de sus hijos/as. • Problemas de ludopatía, drogodependencias o alcoholismo que les impiden entender y atender las necesidades de las personas menores de edad. • Dificultades para ponerse en el lugar de su hijos/as y su falta de sensibilidad. • Estilo comportamental y conceptual rígido, bajo nivel intelectual que les impide adaptarse a las necesidades cambiantes de sus hijos/as. | <ul style="list-style-type: none"> • Nacimiento prematuro, con bajo peso y de temperamento "difícil". • Presencia de déficits a nivel físico o psíquico. • Presencia de enfermedades neurológicas congénitas o adquiridas. • Problemas médicos crónicos o retrasos en el desarrollo. • Problemas de conducta (agresividad, oposición, mentiras, absentismo escolar, etc.). • Insatisfacción de las expectativas de los padres/madres (por sexo, salud, atractivo físico, etc.). |

- Factores de riesgo familiares (De Paul et al, 1988; Crittenden, 1985; Cerezo, 1992):

| Respecto a la composición familiar | Respecto a las interacciones familiares |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Escasa cohesión familiar. • Roles y funciones no delimitados. • Familias monoparentales. • Familias con un número elevado de hijos/as. • Padres/madres adolescentes o inmaduros/as. • Familias reconstituidas. | <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos conyugales. • Utilización de la violencia tanto física como psicológica como estrategia para la resolución de conflictos. • Percepción distorsionada de los/as hijos/as: tendencia a percibir la conducta de las personas menores de edad de forma negativa, como intencionada para provocarles. • Expectativas poco realistas por parte de los/as padres/madres respecto al comportamiento y/o capacidades de su hijo/a. En ocasiones se les atribuye más responsabilidades de las que pueden asumir y/o se subestiman sus capacidades. • Sentimientos de incapacidad por parte de los padres/madres y conflictos con los/as hijos/as. • El estilo de disciplina utilizado por los padres/madres es excesivamente laxo o punitivo produciéndose dificultades para el control de la conducta de las personas menores de edad. • Escasa frecuencia de comportamientos positivos hacia el niño, niña o adolescente, así como menor interacción y comunicación con las personas menores de edad. |

- Factores socio-culturales (Gracia y Musitu, 1993; Garbarino et al., 1986):

- Desempleo, pobreza o problemas laborales.
- Aislamiento social ya que ello provoca la carencia de redes de apoyo e información.
- Residir en una zona/barrio en la que se carece de sentimiento de identidad o colectividad y donde las condiciones de vida dominantes son la pobreza, la marginación y la violencia.
- Defensa extrema del valor de la privacidad de la familia.
- Valores y actitudes negativos hacia la mujer, la infancia y la paternidad/maternidad.

c) Existencia de situaciones de riesgo en las que se deben tomar en consideración el trato de los padres/madres hacia las personas menores de edad y el impacto que ello tiene en su desarrollo o evolución. Así se diferencian dos tipos de situaciones: a) aquellas en la que existen déficits por parte de los/as padres/madres en el ejercicio de la guarda y que ello no ha provocado un daño (a nivel físico, emocional, social, cognitivo o sexual) en la persona menor de edad (situaciones asociadas al riesgo leve); b) aquellas situaciones en que existe un trato inadecuado por parte de los/as padres/madres hacia sus hijos/as y estos/as, como consecuencia del trato recibido, presentan o es posible que presenten en un futuro un daño

significativo en su desarrollo (situaciones asociadas al riesgo de desprotección de gravedad moderada, severa o muy severa).

¿A qué señales debe prestar atención? Indicadores observables desde el contexto educativo

El niño/a o adolescente seguramente no podrá defenderse ante el maltrato, la negligencia o el abuso de los adultos, porque no sabe o porque no puede pedir ayuda y esto lo sitúa en una posición de especial vulnerabilidad.

Los/as niños/as que sufren desprotección tienen múltiples problemas en su desarrollo evolutivo, déficits emocionales, conductuales y socio-cognitivos que le imposibilitan un desarrollo adecuado de su personalidad. De ahí la importancia de detectar cuanto antes la desprotección y buscar una respuesta adecuada.

Los problemas que tienen estos niños/as se traducen en manifestaciones que pueden ser conductuales, físicas y/o emocionales. A veces podemos pensar que nos encontramos ante un niño/a o adolescente vago/a, que no rinde, que es agresivo/a, que molesta, y en ocasiones lo daremos por perdido/a. Sin embargo tenemos que interpretar estas manifestaciones como una señal de alarma de que algo en su vida va mal, no como una forma de ser inamovible. A estas señales de alarma o pilotos de atención es a lo que llamamos indicadores, ya que nos pueden "indicar" una situación de riesgo o desprotección.

A continuación exponemos una serie de indicadores que nos pueden ayudar en nuestra observación. Sin embargo, hay que tener en cuenta que estos por sí solos no son suficientes para demostrar la existencia de una situación de desprotección, sino que además debemos considerar la frecuencia de las manifestaciones, cómo, dónde y con quién se producen. En cualquier caso, hemos de recordar que incluso observando varios indicadores, estos pueden no significar que exista una situación de desprotección, es posible que se esté dando otro tipo de problemática.

Algunas de estas señales o indicadores son, entre otros:

| Indicadores físicos en el niño/a o adolescente | |
|--|---|
| Presencia de lesiones | Necesidades primarias: salud, higiene y alimentación |
| <ul style="list-style-type: none"> • Señales físicas repetidas (cardenales, magulladuras, quemaduras...). • Explicaciones extrañas poco convincentes respecto a la lesión. • Cortes frecuentes. • Fracturas óseas continuas. | <ul style="list-style-type: none"> • Niños/as, adolescentes que van sucios/as, malolientes, con ropa inadecuada al tiempo, etc. • Presentan cansancio o apatía permanente (se suelen dormir en el aula). • Acuden al colegio sin desayunar. • Cuentan no haber hecho alguna de las comidas del día anterior. • Comen con apetito desmesurado. • Presencia de piojos y parásitos. • Falta de cuidados médicos básicos. • No realizan adecuadamente el control de esfínteres. |

| Indicadores comportamentales en el niño/a o adolescente | | | |
|--|---|--|--|
| En las relaciones socio-familiares | En la conducta y personalidad | Rendimiento académico | Sexualidad |
| <ul style="list-style-type: none"> • El niño/a o adolescente evita ir a casa (permanece más tiempo de lo habitual en el colegio, patio o alrededores). • Parece tener miedo a sus padres o cuidadores/as. • Vuelve solo a casa. • Rehúye hablar de su familia. • Expresa que no hay nadie que le cuide. • Después del fin de semana vuelve peor al colegio (triste, sucio, etc.). • Ejerce responsabilidades parentales con hermanos/as pequeños/as. • Ausencia temporal para colaborar en trabajo familiar. • Manifiesta que no le dejan entrar en casa. • Deambula por la calle continuamente. | <ul style="list-style-type: none"> • Cambio significativo en la conducta escolar sin motivo aparente. • Conductas agresivas y/o rabietas severas y persistentes. • Presenta conductas antisociales: fugas, vandalismo, pequeños hurtos, etc. • Relaciones hostiles y distantes. • Actitud hipervigilante (en estado de alerta, receloso...). • Intento de suicidio y sintomatología depresiva. • Regresiones conductuales (conductas muy infantiles para su edad). • Aprensivo cuando otros niños/as lloran. • Se autolesiona. • Trata mal y destroza el material. • Lloro sin causa justificada. • Es excesivamente responsable. • Tendencia a la soledad, tristeza, mutismo. • Busca llamar la atención constantemente. • Rehúye hablar de sí mismo y/o su familia. • Parece excesivamente complaciente, pasivo, nada exigente. • Desconfianza hacia el adulto/a en sus promesas o actitudes positivas. • Tiene pocos amigos/as en la escuela o centro. • Presenta dolores frecuentes sin causa aparente. • Problemas alimenticios (muy glotón o con pérdida de apetito). | <ul style="list-style-type: none"> • Muestra poco interés y motivación por las tareas escolares. • Se niega a colaborar en las actividades de grupo • Falta a clase de forma reiterada sin justificación. • Retrasos en el desarrollo físico, emocional e intelectual. • Pérdida de la capacidad de concentración. • Cambios bruscos en el rendimiento escolar. • Se cansa haciendo las tareas escolares. • Problemas de lenguaje oral/verbal. • Suele presentar las tareas mal hechas. • No tiene material escolar. | <ul style="list-style-type: none"> • Conducta sexual explícita, juego y conocimientos inapropiados para su edad. • Manifiesta angustia ante el hecho de cambiarse de ropa delante de otras personas. • Utiliza expresiones sexuales inapropiadas para su edad. • Comportamientos sexuales inusuales con otros niños/as, con juguetes, consigo mismo/a. • Conductas de seducción con adultos/as. • Tiene dificultades para sentarse o caminar. • Conductas de miedo con adultos/as. • Relación entre el niño/a y adulto/a secreto, reservado y excluyente. • Padres extremadamente protectores del hijo/a, limitan el contacto de su hijo/a con otros/as chicos/as, en especial si son del sexo opuesto. |

Algunos de los indicadores que podemos observar en los padres, madres y/o cuidadores son los siguientes:

Indicadores observables en padres, madres y/o cuidadores

- Parecen no preocuparse por el niño/a.
- No acuden nunca a las citas y reuniones del colegio.
- Desprecian y desvalorizan al niño/a en público.
- Sienten a su hijo/a como una "propiedad" ("puedo hacer con mi hijo/a lo que quiero porque es mío").
- Expresan dificultades en su matrimonio.
- Recogen y llevan al niño/a al colegio sin permitir contactos sociales.
- Los padres están siempre fuera de casa (nunca tienen tiempo para...).
- Compensan con bienes materiales la escasa relación personal afectiva que mantienen con sus hijos/as.
- Abusan de sustancias tóxicas (alcohol y/o drogas).
- Trato desigual entre los hermanos/as.
- No justifican las ausencias de clase de sus hijos/as.
- Justifican la disciplina rígida y autoritaria.
- Toleran y disculpan comportamientos del niño/a sin ponerle límites.
- Ven al niño/a como malvado.
- Crean o manifiestan expectativas exageradas hacia el niño/a.
- Ofrecen explicaciones ilógicas, contradictorias, no convincentes o bien no tienen explicación.
- Habitualmente utilizan una disciplina inapropiada para la edad del niño/a.
- Son celosos y protegen desmesuradamente al niño/a.

Una vez conocidas las necesidades de la infancia y los aspectos principales que promueven la protección infantil, así como los factores de riesgo que pueden mermar las bases para que se dé la protección infantil, cabe mencionar que el hecho de que se produzcan déficits o inadecuación en el trato que las personas menores de edad reciben por parte de sus padres/madres o cuidadores/as dará lugar a las denominadas tipologías de desprotección. En cada una de ellas se contemplan diferentes niveles de gravedad (leve, moderada, severa y muy severa) en base a: a) grado de inadecuación de los comportamientos parentales respecto a la/s persona/s menor/es de edad a su cargo, b) impacto que dichos comportamientos tienen en el bienestar y desarrollo de la/s persona/s menor/es de edad y c) la existencia de figuras alternativas que puedan contrarrestar la situación.

Las tipologías de desprotección que se contemplan en la Comunidad Foral de Navarra son las que se resumen en la siguiente tabla:

1. Maltrato físico

1.1. Maltrato físico

El niño, niña o adolescente ha sufrido un daño físico o hay riesgo de que lo sufra, como consecuencia directa de las agresiones no accidentales de su padre, madre o de las personas que ejercen su tutela o guarda.

1.2. Privación de liberada de comida y agua

El padre, madre o persona que ejerce la tutela o guarda de forma deliberada o intencionada no ha proporcionado al niño, niña o adolescente comida o agua durante al menos un día (período inferior para niños o niñas pequeñas), o le ha dado una cantidad mínima de comida y/o comida nutritivamente inadecuada durante varios días. Ello ha provocado o puede provocar consecuencias en su salud y/o desarrollo.

1.3. Confinamiento o restricción física

El padre, madre o persona que ejerce la tutela o guarda de forma deliberada o intencionada ha confinado o restringido la actividad física de la persona menor de edad. Ello ha provocado o hay riesgo de que provoque un daño físico o psíquico.

2. Negligencia

2.1. Negligencia hacia necesidades físicas

2.1.1. Alimentación

El padre/madre o persona que ejerce la tutela o guarda proporcionada una alimentación inadecuada a la persona menor de edad y esto provoca o puede provocar consecuencias en su salud y/o desarrollo.

2.1.2. Cuidado de la salud física

El padre/madre o persona que ejerce la tutela o guarda atiende de forma inadecuada las necesidades higiénico-sanitarias y de descanso de la persona menor de edad lo que provoca o puede provocar consecuencias en su salud o desarrollo físico y en su rendimiento.

2.1.3. Vestido

El padre/madre o persona que ejerce la tutela o guarda no proporciona vestuario suficiente, en buenas condiciones y adecuado a las condiciones atmosféricas a la persona menor de edad y ello provoca o puede provocar impacto en su salud y/o en la participación en actividades cotidianas.

2.1.4. Higiene personal

El padre/madre o persona que ejerce la tutela o guarda atiende de forma inadecuada las rutinas de higiene personal de la persona menor de edad y ello afecta o puede afectar la relación con iguales o con otras personas.

2.1.5. Condiciones higiénicas de la vivienda

El padre/madre o persona que ejerce la tutela o guarda atiende de forma inadecuada la higiene del domicilio familiar y ello afecta o puede afectar a la salud o desarrollo físico de la persona menor de edad.

2.1.6. Estabilidad y condiciones de habitabilidad de la vivienda

El padre/madre o persona que ejerce la tutela o guarda no proporciona a la persona menor de edad una vivienda estable, suficientemente equipada y con espacio suficiente para preservar su intimidad

| |
|--|
| <p>2.2. Negligencia hacia las necesidades de seguridad</p> |
| <p>2.2.1. Seguridad física de la vivienda y prevención de riesgos El padre/madre o persona que ejerce la tutela o guarda no proporciona a la persona menor de edad una vivienda exenta de peligros y/o realiza conductas temerarias. Ello ha provocado o puede provocar un daño grave en la persona menor de edad.</p> |
| <p>2.2.2. Supervisión El padre/madre o persona que ejerce la tutela o guarda ejerce una supervisión inadecuada de la persona menor de edad tanto fuera como dentro del domicilio o le ha dejado a cargo de una persona no competente. Ello puede poner o ha puesto en riesgo la vida de la persona menor de edad.</p> |
| <p>2.2.3. Protección ante situaciones de desprotección grave perpetradas por otras personas El padre/madre o persona que ejerce la tutela o guarda no ha protegido de forma suficiente a la persona menor de edad del maltrato o agresión de terceras personas.</p> |
| <p>2.3. Negligencia hacia las necesidades formativas El padre, madre o personas que ejercen la tutela o guarda no favorecen la asistencia de la persona menor de edad al centro escolar y/o no adoptan las medidas necesarias para solventar las dificultades en el ámbito escolar. La persona menor de edad presenta dificultades en ámbito escolar consecuencia de lo anterior.</p> |
| <p>2.4. Negligencia hacia las necesidades psíquicas</p> |
| <p>2.4.1. Interacción y afecto El padre, madre o personas que ejercen la tutela o guarda ignora o no está disponible ante las demandas de interacción de la persona menor de edad y esta sufre o está en riesgo de sufrir un daño psíquico.</p> |
| <p>2.4.2. Estimulación El padre, madre o personas que ejercen la tutela o guarda no proporcionan experiencias lo suficientemente enriquecedoras o educativas fuera del ámbito escolar a la persona menor de edad y, en consecuencia, esta sufre o se encuentra en riesgo de sufrir un daño psíquico.</p> |
| <p>2.4.3. Atención específica a problemas emocionales graves El padre, madre o personas que ejercen la tutela o guarda se inhibe o retrasa en la búsqueda de tratamiento psicológico o psiquiátrico para problemas emocionales graves.</p> |
| <p>2.4.4. Normas, límites y trasmisión de valores morales positivos El padre, madre o persona que ejerce la tutela o guarda se inhibe o muestra dificultades para establecer normas o límites y ello provoca o puede provocar problemas de comportamiento o adaptación social en la persona menor de edad.</p> |
| <p>3. Abuso sexual</p> |
| <p>Contacto o interacción entre el padre, madre, personas que ejercen la tutela o guarda o familiares que forman parte de la unidad convivencial y la persona menor de edad en la que el niño, la niña o el/la adolescente son utilizados para la realización de actos sexuales y/o la obtención de estimulación sexual por parte del adulto.</p> |

| 4. Explotación sexual |
|--|
| <p>El padre, madre o personas que ejercen la tutela o guarda utiliza, promociona, permite o facilita la participación del/de la menor en la prostitución, en espectáculos exhibicionistas o pornográficos, o en la elaboración de material pornográfico. Estas actividades sexuales pueden incluir o no contacto físico entre el/la menor y otra persona.</p> |
| 5. Maltrato psíquico |
| <p>5.1. Maltrato emocional El padre, madre o persona que ejerce la tutela o guarda presenta una serie de conductas (rechazar, aislar, sobre exigir, etc.) que están provocando o pueden provocar un daño psíquico.</p> |
| <p>5.2. Instrumentalización en conflictos entre las figuras parentales y conflictos entre las figuras parentales y otros familiares significativos para el niño, niña o adolescente pertenecientes al núcleo convivencial. La persona menor de edad es utilizada por una de las figuras parentales para dañar a la otra figura parental o a un/a familiar significativo/a. Ello ha generado daño un daño psíquico o conflicto de lealtades en la persona menor de edad y/o ha afectado o puede afectar al vínculo que ha establecido.</p> |
| <p>5.3 Exposición a situaciones de violencia de género o violencia domestica La persona menor de edad convive en un contexto familiar en el que se producen situaciones de violencia física y/o verbal entre sus miembros. Ello ha provocado o puede provocar un daño psíquico en la persona menor de edad.</p> |
| 6. Abandono |
| <p>6.1. Abandono El padre/madre o responsables del cuidado de la persona menor de edad le deja sola sin intención de volver. Delegan completamente el cuidado en terceras personas y/o se han producido numerosos cambios inesperados en las figuras de cuidado. La situación ha producido alteraciones emocionales en la persona menor de edad.</p> |
| <p>6.2. Expulsión o negación de la entrada al domicilio El padre, madre o personas que ejercen la tutela o guarda ha expulsado o negado la entrada al domicilio a la persona menor de edad y ello ha colocado a esta en una situación de peligro.</p> |
| 7. Incapacidad parental para el control de la conducta del niño, niña o adolescente |
| <p>El padre, la madre o ambos hacen dejación de su responsabilidad de controlar y manejar de manera adaptativa el comportamiento de sus hijos e hijas o intentan hacerlo de manera notoriamente inadecuada y dañina.</p> |
| 8. Corrupción |
| <p>Conductas propiciadas por adultos que refuerzan pautas de conducta antisocial o desviada y que impiden la normal integración del niño/a o adolescente manifestándose especialmente en el área de la agresividad, la sexualidad y las drogas. Se clasifican en los tres tipos detallados.</p> |
| <p>8.1. Inducción a la delincuencia</p> |
| <p>8.2. Modelo de vida inadecuado</p> |
| <p>8.3. Inducción a la violencia o sometimiento de otras personas</p> |

9. Otras tipologías

9.1. Maltrato prenatal

Abuso de drogas o alcohol durante el embarazo, o cualquier circunstancia vital de la madre que provoque o puede provocar que el/la recién nacido/a padezca enfermedades o anomalías físicas, mentales o sensoriales graves, O que este/a nazca con síntomas de dependencia física de dichas sustancias u otras alteraciones imputables al consumo por parte de la madre.

Este tipo de maltrato también se puede hacer extensivo al progenitor o compañero de la embarazada cuando inflige a esta conductas maltratantes a nivel físico o no atiende sus necesidades.

9.2. Mendicidad

El padre, madre o personas que ejercen la tutela o guarda ejercen la mendicidad con la persona menor de edad y ello provoca la falta de asistencia al centro escolar y/o interfiere en las actividades sociales.

9.3. Explotación laboral

El padre, madre o personas que ejercen la tutela o guarda asignan a la persona menor de edad la realización continuada de trabajos remunerados que deberían ser realizados por adultos/as y que interfieren en las actividades/necesidades sociales y/o escolares de dicha persona menor de edad.

9.4. Síndrome de Munchausen por poderes:

Aquellas situaciones en las que el padre, la madre o ambos someten al niño o a la niña a continuos ingresos y exámenes médicos alegando síntomas físicos patológicos ficticios o generados de manera activa por el propio padre o la madre (por ejemplo, mediante inoculación de sustancias al niño o la niña).

10. Otras situaciones específicas que podrían dar lugar a constituir desprotección severa o desamparo

En resumen, esta propuesta exige que todos/as los/las profesionales del **Ámbito Educativo**, Sistema de Salud y de los Servicios Sociales sean conocedores/as de cuáles son las necesidades de las personas menores de edad en todas sus áreas -Taxonomía de las necesidades básicas en la infancia y adolescencia (Lopez, F. 1995) (**Anexo 2**) y que dentro de cada uno de los ámbitos se desarrollen programas dirigidos a la sensibilización con respecto al buen trato en la infancia y adolescencia. Además, ello debe ayudar a que tanto los/as profesionales como la población en general, tengan una visión más amable de los servicios sociales de infancia y adolescencia, en la que se rompa con la idea preconcebida de control y se aproxime más a la de ayuda en situaciones de dificultad o posible dificultad.

Lo propuesto exige un alto nivel de colaboración, participación y coordinación entre todos/as los/as agentes encargados de la protección, tanto para desarrollar políticas de buen trato a la infancia y adolescencia, íntimamente relacionadas con actuaciones dirigidas a la promoción o prevención universal, como para abordar situaciones de vulnerabilidad o riesgo, relacionadas con actuaciones dirigidas a la prevención selectiva o rehabilitación.

Para finalizar y teniendo en cuenta lo anteriormente citado, se considera que los agentes de detección son:

- a) Ajenos a los servicios sociales: recursos comunitarios, centros educativos, centros de salud...
- b) Propios de los servicios sociales: diferentes programas de los citados servicios.
- c) Partícipes en los procesos de protección y desprotección; y por lo tanto, colaboradores a lo largo de todos los procesos tanto internos (**Ámbito de Educación**) como externos (**Sistema de Servicios Sociales**).

5. Hoja de notificación

Tal y como se ha mencionado a lo largo del apartado de detección y notificación, es indispensable que las figuras profesionales comuniquen a las personas referentes de los Servicios Sociales de Base las sospechas de desprotección. Además, de acuerdo a lo que se menciona a lo largo de toda la guía así como en el manual, la filosofía de trabajo que se plantea, hace referencia a la obligatoriedad de tener en consideración las vulnerabilidades, dificultades, factores de riesgo, o cualquier circunstancia que no se corresponda con los ejes de la protección infantil para realizar un abordaje lo más preventivo posible en lo que se refiere a la desprotección infantil.

Dicho esto, se considera de vital importancia realizar un seguimiento de aquellas situaciones en las que la persona menor presenta alguna vulnerabilidad o uno o más factores de riesgo personales, familiares, etc. para poder ofrecerles apoyos desde el propio sistema.

¿A quién dirigirse para realizar la notificación?

Los Servicios Sociales de Base son los que van a recibir la notificación del Sistema Educativo. Ellos verificarán la sospecha y ampliarán la información.

Estos servicios tienen capacidad para intervenir en la problemática familiar y de la infancia, y se caracterizan porque:

- Son la puerta de entrada al conjunto de recursos del sistema y conocen el entorno social donde se origina el conflicto.
- Ofrecen una atención directa e inmediata, estudiando el caso y valorando qué actuaciones recuperadoras, preventivas o promocionales son necesarias.
- Cuentan con programas de intervención con el niño/a, la familia y su entorno.
- Aplican, sobre los casos con los que intervienen, los recursos propios de la institución o bien, derivan y orientan hacia los Servicios Sociales de Atención Secundaria (Subdirección de Familia y Menores) cuando se considera necesario.

¿Cómo notificar la situación detectada?

Para facilitar y unificar la recogida de información se propone la utilización de la Hoja de Notificación.

En esta hoja se recogen de forma general, los datos de identificación de la persona menor de edad y de la familia; explicando brevemente la situación o incidente que origina el informe y la relación del/la presunto/a maltratante con el niño/a o adolescente. A continuación se detallan los indicadores observados o conocidos (físicos, comportamentales...) y por último, se incluyen los datos de la persona o Institución que informa.

Elegir y organizar bien esta información facilita la tarea de los Servicios Sociales de Base que son quienes reciben las notificaciones.

También es importante saber que los Servicios Sociales de Base, antes de tomar una decisión sobre el niño/a o adolescente y su familia, revisarán y verificarán todos los datos que reciban y ampliarán

la información, para realizar una primera evaluación de cada caso, que les lleve a determinar si existe una situación de desprotección.

Situación de urgencia: Criterios para su valoración

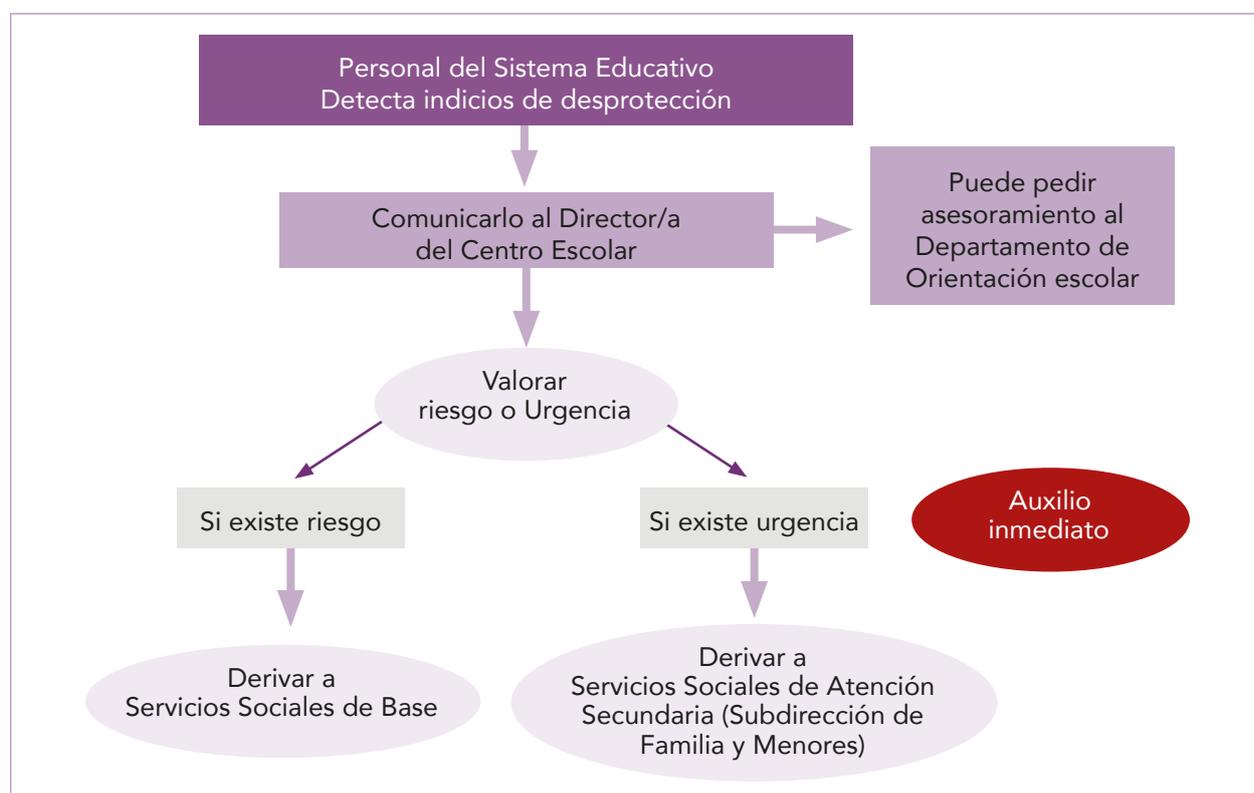
En determinadas circunstancias puede ocurrir que se observen hechos o se recojan datos que lleven a plantearse al equipo educativo la necesidad de que una persona menor de edad reciba protección de forma urgente.

Esta situación se dará solamente:

- Cuando la salud o seguridad básicas de la persona menor de edad se encuentra en peligro, y
- Si se trata de una situación de gravedad inmediata, y
- No existe ninguna figura familiar o de apego que pueda hacerse cargo de la persona menor de edad.

Cuando se plantea una situación donde concurren estos factores, es necesario poner el hecho en conocimiento de los Servicios Sociales de Atención Secundaria (Subdirección de Familia y Menores), por ser la institución que tiene competencia para proporcionar a la persona menor de edad la protección que necesita de forma inmediata.

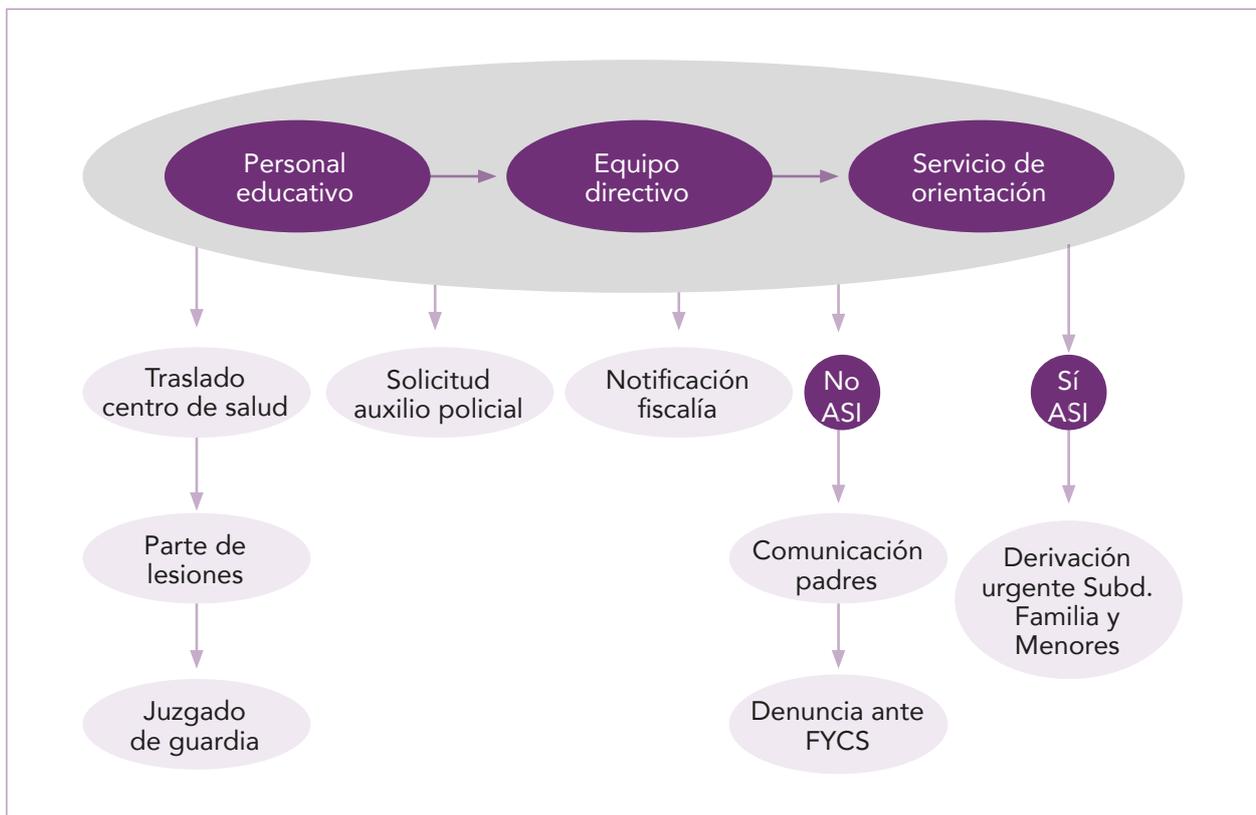
Para derivar el caso basta tener una sospecha razonable, no es necesario realizar una investigación al respecto, ni tener una certeza absoluta de lo que está ocurriendo.



Teniendo en cuenta que en los casos urgentes existe un tiempo entre la notificación y la actuación por parte de la Entidad Pública competente, en aras a la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor. Artículo 13:

"Toda persona o autoridad, y especialmente aquellos que, por su profesión o función, detecten una situación de riesgo o posible desamparo de un menor, lo comunicarán a la autoridad o sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise."

A continuación aparece un gráfico donde se recoge los pasos a realizar en toda situación urgente de Abuso sexual o maltrato físico grave y que por lo tanto va a requerir del auxilio por parte del centro escolar:



Protocolo de desprotección muy severa

Situación de urgencia (hay relato y/o indicadores físicos y apela a una situación que se ha producido durante las 72 horas previas):

- **No abuso sexual intrafamiliar (ASI)** o si la persona menor de edad está protegida por algún/a familiar y/o responsable, avisar a la familia para:

- Asesoramiento.

- Informar sobre realización de trámites: examen médico, denuncia, posibilidades de tratamiento para la reparación del daño (Oficina de Atención a la Víctima del Delito, atención desde Salud Mental, apoyos psicoeducativos desde Servicios Sociales).

Coordinación de actuaciones con los sistemas intervinientes.

- Si el/la menor **no está protegido/a o ASI:**

- Acompañarle al centro sanitario para que desde Pediatría realicen una exploración médica. Desde el centro determinarán si solicitan al Juzgado de Guardia la presencia de un médico forense.

- En cualquier caso siempre informarán vía FAX al Juzgado de Guardia y Fiscalía de Menores.

- Se puede solicitar la presencia de Policía Foral para el traslado al Centro Sanitario 112 y para la recogida de la declaración del menor.

- Si los hechos son graves, desde el Juzgado de Guardia se puede determinar el ingreso del/la menor en un Centro de Observación y Acogida y/o establecer medias de protección hacia él/ella (orden de alejamiento del/la presunto/a agresor/a).

- Así mismo, en caso de no producirse por vía Fiscalía o Juzgado ese internamiento, desde la Subdirección de Familia y Menores, se puede adoptar una medida cautelar consistente en la asunción provisional de la guarda de la persona menor de edad en una Familia de Urgencia (menores de 0-6 años) o mediante su internamiento en un Centro de Observación y Acogida.

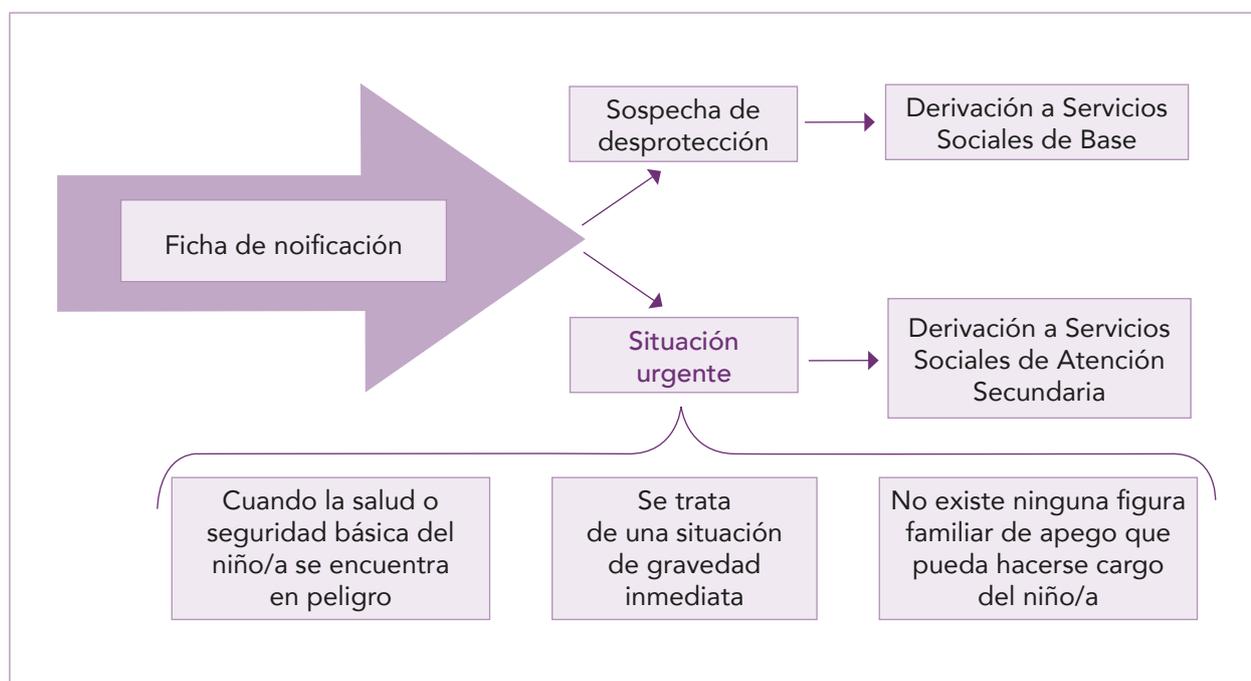
Una vez mencionado esto, se procede a dar algunas pautas o instrucciones generales en cuanto a cómo rellenar la denominada "Ficha de notificación": a pesar de que en el propio documento aparecen algunas aclaraciones en relación a cómo cumplimentar algunos apartados específicos de la misma.

- La ficha de notificación es el método a través del cual se informa a otra figura profesional de una sospecha de una posible situación de desprotección, y por lo tanto, se trata de un documento confidencial al que solo tendrán acceso la persona o el equipo que deriva el caso y el/la que lo recepciona. Además, cabe aclarar que se recomienda informar a las familias involucradas al respecto para que estas no se sientan amenazadas, se realicen movimientos transparentes con su información, y puedan colaborar en la medida de lo posible.

- La ficha de notificación contiene un apartado de introducción en el que se plasma un extracto de la legislación vigente que hace referencia a los principios de promoción y atención a la infancia, así como a la responsabilidad de las personas adultas de atender aquellas situaciones de posible desprotección. También se añade un breve párrafo sobre la protección de datos.

- La ficha de notificación debe ser rellenada por una única persona referente a pesar de que la información que debe rellenarse en la misma pueda estar previamente contrastada por otras figuras profesionales y se pretenda dejar constancia de que se trata de una sospecha colectiva o se busque el soporte de la dirección del centro educativo. En esos casos, todas aquellas personas que estén al tanto de lo que se plasma en la ficha de notificación deben firmar el documento al final del mismo, en la casilla correspondiente.

- A pesar de que en un momento dado la información se transmite de manera telefónica, debe quedar constancia de lo que se comunica, y por lo tanto, es indispensable que se rellene la ficha de notificación. En ese caso, se indicaría en la propia ficha que el procedimiento de la notificación ha sido telefónico.
- Debajo de cada tabla, aparece un apartado de observaciones para que en el caso de que aquella situación a la que se quiere hacer referencia no aparezca reflejada en el contenido de las tablas.
- Finalmente, se recogen anexados los gradientes de desprotección que aparecen más desarrollados en el II. Manual de procedimiento en el marco de la Protección Infantil en la Comunidad Foral de Navarra para que las figuras profesionales conozcan los diferentes niveles en los que se clasifican los casos. Este conocimiento facilitará el encuadre de cara a la participación de los agentes en los procesos de valoración e intervención de los Servicios Sociales, así como la comprensión de las tomas de decisiones que vayan a ser llevadas a cabo en las mesas interdepartamentales.



En el **Anexo 3**, se incluye un directorio completo de los diferentes Servicios Sociales de Base de la Comunidad Foral de Navarra para facilitar el proceso de notificación. La puerta de entrada en el Sistema de Protección Infantil de las situaciones de vulnerabilidad, riesgo o desprotección serán los Servicios sociales de Base.

A continuación se incluye la ficha de notificación pertinente para el Sistema Educativo.

Documento de notificación de profesionales a los ss de situaciones de posible desprotección de menores

Ámbito educativo

LF 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia. Artículo 4. Principio de corresponsabilidad y colaboración ciudadana.

1. Toda persona que ostente alguna responsabilidad sobre un/a menor estará obligado a dispensarle la atención y cuidados necesarios para que pueda disfrutar de unas condiciones de vida dignas que favorezcan su pleno desarrollo e integración.
2. Las personas cuidadoras o tutores/as de los/as menores, en primer término y, simultánea o subsidiariamente, según los casos, todas las Administraciones Públicas de Navarra, entidades y ciudadanos en general, el Ministerio Fiscal y los órganos jurisdiccionales, han de contribuir, de forma coordinada, al mejor cumplimiento de los fines perseguidos en la presente Ley Foral mediante el ejercicio, en sus respectivos ámbitos, de las obligaciones, competencias y responsabilidades que el ordenamiento jurídico les asigna.
3. Toda persona o autoridad, y especialmente aquéllas que por su profesión o función relacionada con las personas menores detecten una situación de riesgo o posible desamparo de un/a menor, sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise, lo comunicarán a las autoridades competentes o a sus agentes más próximos para que se proceda a disponer las medidas más adecuadas, conforme a lo establecido en la presente Ley Foral.

Unido a lo anterior, en el Decreto Foral 47/10 de Derechos y Deberes del alumnado y de la convivencia en centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra, en la disposición adicional cuarta se establece:

“Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 4 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, los/as profesionales del ámbito educativo están obligados a comunicar a los Servicios Sociales de Base, a través de la dirección o del departamento de orientación del centro, cualquier situación de riesgo o posible desamparo que pueda afectar a un menor (...)”

• Protección de datos

La información que aquí se refleja no debe de ser utilizada para otro fin sin consentimiento de las personas implicadas en el mismo. Deberá de atenderse a la confidencialidad de los datos personales presentes en dicho informe según artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal, (LOPD) establece en su punto 1 que “el responsable del fichero, y, en su caso, el encargado del tratamiento, deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural”. Además según el artículo 22 quater de la L.O. 1/196, respecto al tratamiento de los datos de carácter personal se establece que el en el ejercicio de las competencias legalmente atribuidas “Las Administraciones Públicas competentes podrán proceder, sin el consentimiento del interesado, a la recogida y tratamiento de los datos que resulten necesarios para valorar la situación de la persona menor de edad, incluyendo tanto los relativos al mismo como los relacionados con su entorno familiar o social”.

Fecha de comunicación: Localidad:

Profesional que completa ficha:

Relación con el/la menor:

Procedimiento de la notificación:

Informe escrito:

Presencial:

Telefónico:

Otro:

Datos de del/a menor

Nombre y Apellidos:

Fecha de Nacimiento:

Lugar de nacimiento:

Datos padres/madres/tutores/as/guardadores/as

Nombre y Apellidos:

Parentesco:

Dirección:

Teléfono:

Otros miembros/personas del nucleo familiar

Nombre y Apellidos:

Parentesco:

Fecha de Nacimiento:

Teléfono:

¿Se ha informado a las familias sobre el trabajo en red que se realiza en Navarra y la razón por la que se procede a trabajar de tal manera?

.....

¿Son las figuras cuidadoras conocedoras de la notificación que se va a realizar desde educación? En caso contrario a qué se debe dicho desconocimiento de la familia?

.....

¿Qué hace pensar que este/a menor puede no estar recibiendo la protección que debiera?:

.....

Descripción de la situación:

.....

Antecedentes que puedan explicar la razón de esta comunicación:

.....

Actuaciones realizadas por parte de la figura profesional:

.....

| | | |
|---|---|--------------------|
| Indicadores generales de un trato inadecuado observables desde el ámbito escolar: | 1 | Nunca |
| | 2 | En pocas ocasiones |
| | 3 | A veces |
| | 4 | Regularmente |
| | 5 | Siempre |

| Aspecto Socio-Académico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Su trabajo es pobre, sucio y/o desordenado | | | | | |
| 2. Tiene dificultades de aprendizaje | | | | | |
| 3. Presenta absentismo o faltas de asistencia reiteradas, sin justificar. | | | | | |
| 4. Se duerme en clase o suele estar cansado/a | | | | | |
| 5. Existe supervisión por parte de la familia en el proceso educativo (agendas) | | | | | |
| 6. Llega tarde a clase sin justificación | | | | | |
| 7. Le cuesta mucho concentrarse | | | | | |
| 8. Vuelve peor al centro escolar después del fin de semana o de las vacaciones, tiene miedo a las vacaciones y fines de semana | | | | | |
| 9. Trae almuerzo | | | | | |
| 10. Muestra Síntomas de cansancio, sueño | | | | | |
| 11. Acuden a las citas o reuniones escolares | | | | | |
| 12. Recogen y llevan al/la menor al centro escolar | | | | | |
| 13. Hay un control del orden de los materiales, de la agenda escolar | | | | | |
| 14. La familia se enfrenta a los/las profesionales del centro escolar y/o dan siempre la razón al/a la menor | | | | | |
| 15. Muestran interés pero no siguen las orientaciones educativas | | | | | |
| 16. Colaboran en los gastos básicos de escolarización | | | | | |
| 17. Ha sido expulsado/a en alguna ocasión del centro educativo | | | | | |

Observaciones y/u otros indicadores:

| Protocolo de absentismo | | | | |
|-------------------------|--------|------|-------|-----------|
| No activado | | | | |
| Activado | Pasivo | Leve | Grave | Muy grave |
| Número de días | | | | |

Observaciones y/u otros indicadores:

| Motivación al estudio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Participa en la dinámica de clase | | | | | |
| 2. Dispone del material y lo lleva regularmente | | | | | |
| 3. Realiza las tareas escolares | | | | | |

Observaciones y/u otros indicadores:

| Detección de riesgo en el cuidador o cuidadora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. No ejercen adecuadamente el cuidado de/de la menor | | | | | |
| 2. Grado de interés de las personas cuidadoras sobre el devenir de las diferentes áreas de desarrollo; sobre el desarrollo vital de la persona menor | | | | | |
| 3. Las personas cuidadoras no acuden a las citas ni a las reuniones del colegio | | | | | |
| 4. Se enfrentan a los/as profesionales del colegio, dan la razón al niño/a en caso de conflicto | | | | | |
| 5. Muestran interés pero no siguen las recomendaciones y orientaciones | | | | | |
| 6. No justifican el absentismo de sus hijo/a o lo hacen falseando los motivos | | | | | |
| 7. No permiten la participación de su hijo/a en actividades extraescolares o excursiones | | | | | |
| 8. No colaboran en los gastos básicos de escolarización | | | | | |
| 9. Muestran un trato desigual entre hermanos/as | | | | | |
| 10. Los/las niños/as comentan uso de drogas, peleas de padres/madres o personas que ejercen la tutela o guarda | | | | | |
| 11. Presencia/convivencia de terceras personas con afectación negativa en el/la menor | | | | | |

Observaciones y/u otros indicadores:

| Recursos educativos activados | |
|--|--|
| Responder de manera abierta si tiene apoyos, especialistas, currículo adaptado, etc. | |
| | |
| | |
| | |

| Discapacidad | |
|--------------|-------|
| Sí | |
| No* | |

* En caso de que la respuesta sea "No", ¿se debe a una negación por parte de las personas cuidadoras de iniciar un proceso de valoración a pesar de que desde el colegio se promueve dicha exploración?

Indicadores específicos de un trato inadecuado observables desde el ámbito escolar:

- Se muestran anexados los niveles de gravedad de desprotección infantil a modo de guía para el personal docente.
- Instrucciones para completar las siguientes tablas:
 - Debe marcar una X en cada una de las casillas que generan sospecha
 - Los síntomas no son exclusivos entre sí, y por lo tanto, pueden señalarse cuantos se puedan observar en el niño o niña.
 - Además, cabe señalar que en cada uno de las tipologías de maltrato, se contempla la posibilidad de indicar otros indicadores en el campo: "Observaciones y/o otros síntomas".

Maltrato infantil

| | |
|--|--|
| Tiene señales repetidas de heridas, golpes, quemaduras... de difícil justificación | |
| Manifiesta haber sido agredido/a por las personas cuidadoras | |
| Esconde la agresión y/o da respuestas evasivas o incoherentes | |

Observaciones y/u otros síntomas:

Negligencia

| | |
|--|--|
| Aspecto físico notoriamente descuidado, mal olor, ropa inadecuada, parasitosis repetidas | |
| Desarrollo físico (retraso crecimiento), emocional y/o intelectual inadecuado | |
| Llega al Centro sin desayunar y/o presenta apetito desmesurado | |
| Parece cansado/cansada, se duerme en clase | |
| Acude al centro enfermo/enferma y no recibe tratamiento médico adecuado | |
| Absentismo escolar. Se escapa de clase. Asistencia irregular a clase. Llega tarde | |
| Consumo de alcohol u otras drogas | |
| Las personas cuidadoras no asisten a reuniones, ni acuden cuando se les cita, ni colaboran con los/as profesionales del ámbito educativo | |
| Vuelve solo /sola a casa | |

Observaciones y/u otros síntomas:

Maltrato emocional

| | |
|---|--|
| Roba objetos en clase, pide comida | |
| Presenta problemas/retraso en la lectoescritura y lenguaje | |
| No controla esfínteres según su edad o habiendo controlado no controla de nuevo | |
| Actitud temerosa, silenciosa, manifiesta tristeza | |
| Evita hablar de sí mismo/a y/o de su familia | |
| Presenta cambios bruscos en su rendimiento escolar/conducta | |
| Las personas cuidadoras tienen una imagen negativa, culpan, desprecian o desvalorizan a la persona menor en público | |
| No quiere volver a casa | |
| Llama o busca ser el objeto de atención | |

Observaciones y/u otros síntomas:

Abuso Sexual

| | |
|--|--|
| Presenta dolor/picor en la zona anal/genital | |
| Conocimientos sexuales no adecuados a su edad | |
| Se observa a la persona menor acompañado/a por personas adultas distintas | |
| Tiene molestias al andar o sentarse | |
| Niña o adolescente embarazada (especialmente si se niega a identificar al padre) | |
| Masturbación compulsiva o en público | |

Observaciones y/u otros síntomas:

Nivel de prioridad

| | |
|------------|--|
| Urgente | |
| Preferente | |
| Ordinaria | |

FECHA Y FIRMA(S) (Figura orientadora, tutor/tutora y dirección del centro):

Anexos

Vulnerabilidad (V): Hay antecedentes de problemas familiares o una situación de crisis, déficits o problemas en la familia que se prevé pueden afectar negativamente o limitar de forma significativa la capacidad de las figuras parentales para proporcionar un cuidado y atención adecuados al niño, niña o adolescente y provocar la aparición en un futuro próximo de situaciones de desprotección. Se incluyen, por ejemplo, alto nivel de estrés, consumo no incapacitante de drogas o alcohol de los padres, madres o personas que ejercen la tutela o guarda del niño, niña o adolescente, maternidad y paternidad adolescente, aislamiento social, problemas físicos, mentales o psicológicos importantes -aunque no incapacitantes- en las figuras parentales, o antecedentes de desprotección moderada hacia otros niños, niñas o adolescentes. Incluye también situaciones de riesgo prenatal.

Otras situaciones en el entorno familiar o social que pueden influir negativamente en el desarrollo del niño, niña o adolescente. Por ejemplo, entornos sociales con imágenes identificatorias no deseables, falta de servicios, alto índice de delincuencia, marginación o violencia en el entorno en el que se desenvuelve la persona menor de edad (incluyendo el centro escolar), etc.

Desprotección leve (L): Los padres, madres, personas que ejercen la tutela o guarda del niño, niña o adolescente o las personas adultas que conviven en la familia utilizan unas pautas educativas o de

cuidado, trato o relación con el niño, niña o adolescente no adecuadas. La situación no ha provocado un daño en el niño, niña o adolescente (a nivel físico, emocional, social, cognitivo o sexual), pero si se mantiene podría provocarlo en el futuro.

Desprotección moderada (M), Desprotección severa (S) y Muy Severa (MS):

- Un niño, niña o adolescente:
 1. Tiene **necesidades básicas** sin satisfacer,
 2. Que le han provocado o es probable que le provoquen un **daño significativo** en su salud y desarrollo.
 3. Esa situación es **consecuencia directa** de la incapacidad o imposibilidad de su padre, madre o personas que ejercen su tutela o guarda para cumplir los deberes de protección o del inadecuado cumplimiento de dichos deberes.
 - La incapacidad o imposibilidad de estos últimos para cumplir los deberes de protección es de tal gravedad o intensidad que les impide garantizar en el futuro inmediato la satisfacción de las necesidades básicas del niño, niña o adolescente.

6. La participación del Sistema Educativo en la intervención en Desprotección Infantil

En la actualidad, se puede decir que la participación en el Sistema de Protección Infantil de otros Sistemas (como Educación y/o Sanidad, entre otros), se basa fundamentalmente en la colaboración activa a la hora de transmitir información relacionada con la situación de las personas menores de edad y de sus familias, a las personas responsables del Sistema de Protección Infantil (Servicios Sociales de Atención Primaria y Secundaria).

Si bien esto es absolutamente necesario, sobre todo en los procesos de detección y notificación, resulta insuficiente ante problemáticas multicausales y que requieren de procesos multidisciplinares con el conjunto de agentes de los diferentes sistemas para poder tener un marco de actuación más holístico al respecto.

Tanto es así que la pretensión decidida que se plasma, tanto en esta guía como en el “II Manual de Procedimiento en el Marco de la Protección Infantil de la Comunidad Foral de Navarra”, es la de incorporar no solo en los procesos de Promoción y Prevención, sino en el conjunto de procesos y acciones relacionados con la Protección de las personas menores de edad y sus familias o cuidadores/as principales, al conjunto de los agentes del Sistema Educativo y Sanitario de la Comunidad Foral de Navarra.

Como se ha desarrollado en el capítulo anterior, será en los procesos de Detección y Notificación donde el Sistema Educativo y el Sanitario, tengan un protagonismo principal, siendo consideradas entidades responsables de los citados procesos.

No obstante, es evidente que la Participación del Sistema Educativo y Sanitario en la Intervención, tanto en aspectos específicos del proceso de Investigación/Evaluación como en el diseño y ejecución de los Planes de Intervención, resulta imprescindible. (siendo consideradas entidades colaboradoras).

Obviamente la especificidad del contexto educativo en este caso, es de suma relevancia para lograr objetivos relacionados con dificultades o carencias que pueden ser abordados desde este contexto. Bien sean situaciones leves (bajo acciones de carácter preventivo) o de mayor gravedad, donde la multidisciplinareidad entre diferentes agentes sea necesaria.

A continuación se desglosan los diferentes procesos específicos, en el potencial itinerario de las personas menores de edad y de sus familias, por el contexto de Protección Infantil. Señalando los diferentes momentos en donde la potencial participación en los procesos de Investigación y Evaluación, de diseño de los planes de Intervención y de la ejecución de los mismos, pudiera requerir de las acciones específicas de los diferentes agentes del ámbito educativo.

Investigación y Evaluación

El proceso de investigación/evaluación es aquél que se inicia en el ámbito de los Servicios Sociales de Base tras la recepción de las notificaciones sobre posibles situaciones de vulnerabilidad o riesgo de desprotección. Este proceso es uno de los de mayor importancia dentro del Sistema de Protección Infantil y siempre se realiza en base al Instrumento para la Valoración de las Situaciones de Riesgo y Desamparo para la Comunidad Foral de Navarra.

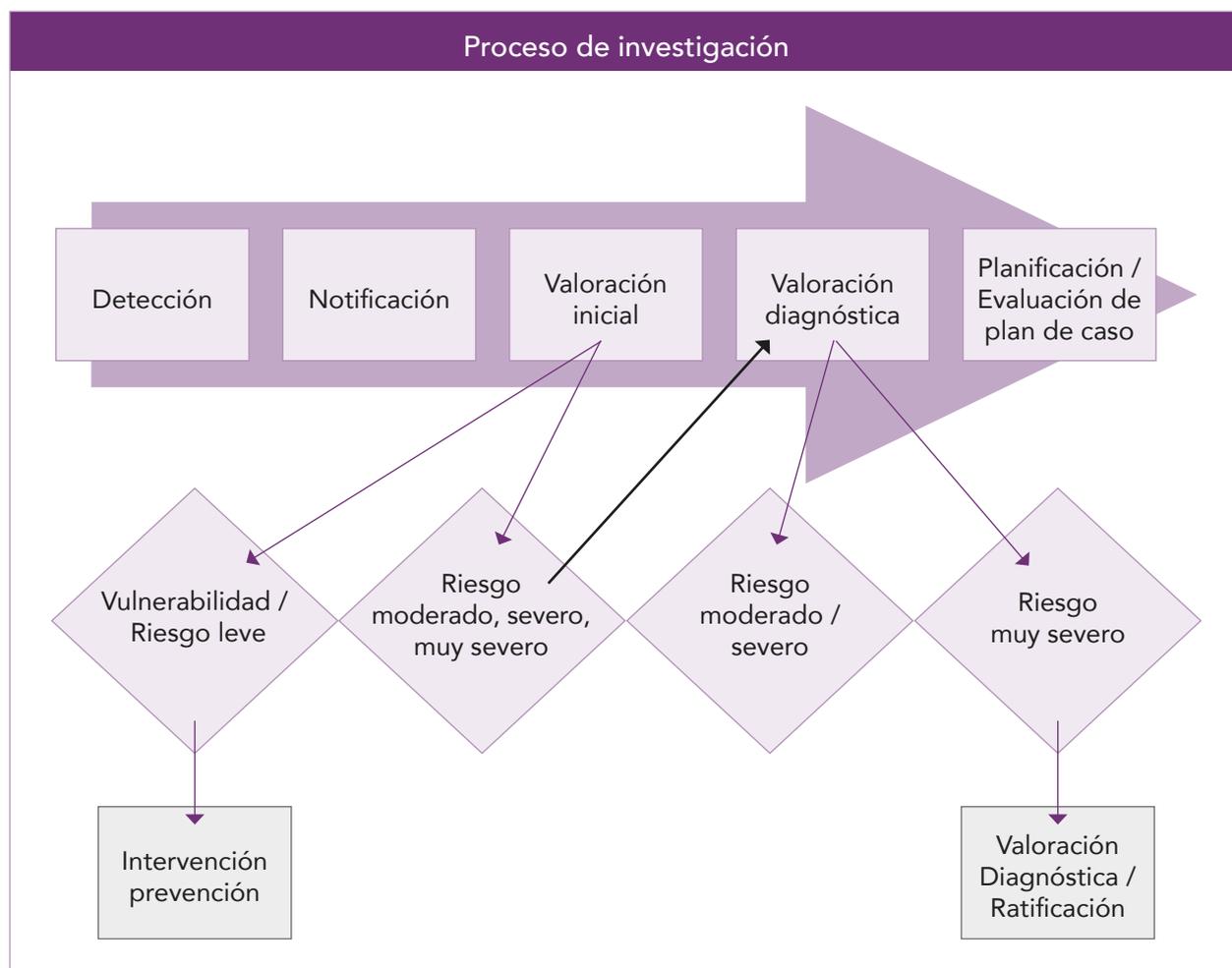
En base al nivel de gravedad de la situación de desprotección, la responsabilidad del caso va a recaer en diferentes profesionales de la red de Servicios Sociales.

El proceso de investigación/ evaluación tiene los siguientes momentos:

- **Valoración Inicial**, llevada a cabo por los Servicios Sociales de Base, cuyo objeto es discriminar entre aquellos casos de vulnerabilidad hacia la desprotección y riesgo leve, de los de sospecha fundada de desprotección moderada, severa o muy severa que requerirán de la siguiente fase de valoración. En esta fase se pueden detectar casos que son considerados como urgentes y muy severos que serán derivados directamente a los Servicios de Atención Secundaria en base al protocolo establecido en el "II Manual de Procedimiento en el Marco de la Protección Infantil de la Comunidad Foral de Navarra".
- **Valoración Diagnóstica/Evaluación**, llevada a cabo por los Servicios Sociales de Atención Primaria (Coordinada por los Servicios Sociales de Base y con la participación de los EAIA) en aquellos casos en los que se sospecha que la persona menor de edad se encuentra en una situación de desprotección de riesgo moderado, severo o muy severo y no urgente. El objeto sería llevar a cabo un diagnóstico que determinará el nivel de gravedad de la situación de desprotección que está padeciendo una o varias personas menores de edad a cargo de su padre, madre o personas que ejercen la tutela o guarda.
- **Valoración Diagnóstica/Ratificación de la valoración diagnóstica**, llevada a cabo por los Servicios Sociales de Atención Secundaria, cuyo objeto es diagnosticar y evaluar aquellas situaciones que entran dentro de su responsabilidad de actuación (situaciones de desprotección muy severa/desamparo o de asunción de la guarda a solicitud de los padres/madres).

Teniendo en cuenta la proximidad que los/las profesionales del ámbito educativo tienen respecto a las personas menores de edad y sus cuidadores/as, el papel que tienen en cualquiera de los procesos anteriormente mencionados es relevante a la hora de participar en tales procesos desde la visión específica del ámbito educativo.

Ello conlleva que se deben establecer canales de comunicación y coordinación fluidos entre los/as profesionales de educación y el resto de profesionales intervinientes en los casos.



A lo largo de los procesos de valoración y evaluación la necesidad de transmitir y compartir información entre todos/as los/as profesionales intervinientes es primordial para conseguir realizar diagnósticos e intervenciones adecuadas para la familia y/o cada uno de sus miembros. El hecho de compartir información da una visión más integral de la situación en la que se encuentra una persona menor de edad y su familia y permite crear una comprensión global de las problemáticas que subyacen a las situaciones de vulnerabilidad o riesgo de desprotección.

Además, no se debe obviar la existencia de la obligación legal de trasladar información sobre las personas menores de edad y sus cuidadores/as (*Artículo 22 quáter Tratamiento de datos de carácter personal* de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil)). El hecho de que la información debe ser compartida no excluye que dicha información está sujeta al derecho de la confidencialidad por parte de la familia y de cada uno de sus miembros.

La información que se debe compartir es aquella que está relacionada tanto con la persona menor de edad como con sus figuras de cuidado:

- a) respecto a la situación de la persona menor de edad:
 - Área emocional: estado anímico, cambios de humor, etc.

- Área comportamental: tolerancia a la frustración, capacidad de aceptación de normas y límites, capacidad de reparación, etc.
- Área social: iniciativa en la interacción, capacidad para establecer relaciones significativas con iguales, integración en el aula, etc.
- Área cognitiva: capacidad de aprendizaje, motivación al estudio, capacidad para centrarse en la tarea, capacidad de adquisición de conocimientos formales, etc.

b) respecto a la situación de los padres, madres, tutores/as o guardadores/as:

- En relación aspectos personales que pueden afectar a la parentalidad/marentalidad: volubilidad emocional, control de impulsos, atribución externa de los problemas, etc.
- En relación a aspectos relacionados con la cobertura de las necesidades de la persona menor de edad: conocimientos de necesidades, interés por las actividades y evolución académica de la persona, interés y conocimiento por las relaciones sociales, expectativas realistas sobre las capacidades de la persona menor de edad, etc.
- En relación al centro escolar/formativo: asistencia a las reuniones concertadas, traslado de información significativa de la familia, facilidad para ser localizados, grado de colaboración con el centro, etc.

Como agentes de información, se puede requerir que esta sea por escrito a través de informes o mediante reuniones con los/as profesionales de los Servicios Sociales de Base y/o Atención Primaria.

Una vez realizado el proceso de Valoración se pueden adoptar diferentes decisiones en base al nivel de desprotección que se reflejan en el siguiente esquema.

| Situación | Medidas adoptadas | Actuacion |
|-----------------------------|--------------------|---|
| Vulnerabilidad, riesgo leve | Apoyo familiar | Intervención en prevención |
| Riesgo moderado, severo | Apoyo familiar | Intervención familiar rehabilitadora |
| Desamparo | Asunción tutela | Acogimiento residencial Acogimiento familiar Adopción |
| Cesión de guarda | Asunción de guarda | Acogimiento residencial Acogimiento familiar |

Además, esta valoración del nivel de desprotección tendrá una serie de implicaciones en la situación de la persona menor de edad a nivel administrativo:

| | Riesgo | Desamparo |
|---|---|--|
| Situación legal de la persona menor de edad | Los padres/madres tienen la patria potestad | Tuteladas por el Gobierno de Navarra Suspensión de la patria potestad de los padres/madres |
| Ubicación de la persona menor de edad | En el domicilio familiar | Fuera del domicilio familiar |
| Finalidad de la intervención | La preservación familiar a través de generar cambios que permitan una adecuada cobertura de las necesidades de la persona menor de edad | Separación temporal (con posibilidad de reintegración en el domicilio familiar a corto/medio plazo) Separación permanente (sin posibilidad de retorno a corto/ medio plazo) |
| Administración competente | Administración Local | Gobierno de Navarra |
| Servicios Competentes | Servicios Sociales de Atención Primaria | Servicios Sociales de Atención Secundaria (Subdirección de Familia y Menores) |

Toma de decisiones y diseño de Plan de caso (Plan de intervención o Plan Individualizado en Protección)

Una vez que se ha realizado un diagnóstico sobre la situación de desprotección que sufre una persona menor de edad se llevará a cabo la creación de Equipo de Caso, grupo de profesionales que ya tienen una relación establecida desde el proceso de valoración diagnóstica. En este equipo la presencia del ámbito educativo es primordial y será necesario evaluar por parte de los/as profesionales, quien será el/la encargado de ser miembro del mismo. Así será necesario considerar qué profesional es un referente para la familia y que pueda llegar a ser un agente interventivo, sin obviar la existencia de un plano más formal relacionado con la toma de decisiones y ejecución de las mismas que quizás no deba ser asumido por la misma persona.

El objeto de este equipo es fundamentar una intervención eficaz, donde confluyan objetivos y estrategias compartidas entre los diferentes ámbitos. Además, se considera necesario promover el sentimiento de que el caso es de todos/as los/as profesionales intervinientes, realizando cada uno/a las gestiones de la parte que le corresponda.

El Equipo de Caso se regirá en base a los siguientes principios de actuación:

- Todas las actuaciones y procedimientos deben estar presididas por el Interés Superior de la persona menor de edad y garantizar los derechos fundamentales de todas las personas a quienes atañe (persona menor de edades, progenitores, etc.).
- En los espacios de análisis, ratificación de acuerdos y asesoramiento para la toma de decisión, deben estar representados todos los departamentos a través de las personas responsables designadas para tal fin, de educación, servicios sociales y salud.

- Las medidas adoptadas deben ir en coherencia con los principios y procedimientos de todos los departamentos, de modo que no entorpezca las dinámicas de cada uno de ellos, sino que sea complementario a sus actuaciones.
- Es imprescindible favorecer las relaciones interpersonales entre profesionales y cuidar las relaciones informales. Esto permite alcanzar acuerdos sólidos y dinámicas de colaboración, por lo tanto, son necesarios los espacios de encuentro (formativos, participativos, etc.). Estas relaciones deberán estar basadas en los principios de igualdad, dado que cada profesional tiene un papel insustituible y relevante en la protección a la infancia.

Este Equipo se encargará de elaborar un Plan de Intervención (PI en Servicios Sociales de Atención Primaria) o un Plan Individualizado en Protección (PIP en Servicios Sociales de Atención Secundaria) en el que se planificará la intervención a llevar a cabo con las familias. Para la elaboración del Plan es importante que cada uno/a de los/as profesionales intervinientes se plantee la pregunta "¿cómo puedo yo colaborar en la atención del caso?", de tal forma que se promueva la colaboración corresponsabilidad entre los/as profesionales intervinientes. Además, ello facilitará la asunción de objetivos de trabajos en base al ámbito de actuación de cada uno/a de los/as profesionales.

En general, ambos documentos deberán contener:

- a) los objetivos a trabajar,
- b) los recursos que se van a utilizar,
- c) la temporalización para la consecución de los objetivos y
- d) la secuenciación de los mismos.

Los Planes (PI o PIP) serán revisados de forma sistemática (cada tres o seis meses en base a la situación de la persona menor de edad).

En la revisión de los planes, en general, se deberá:

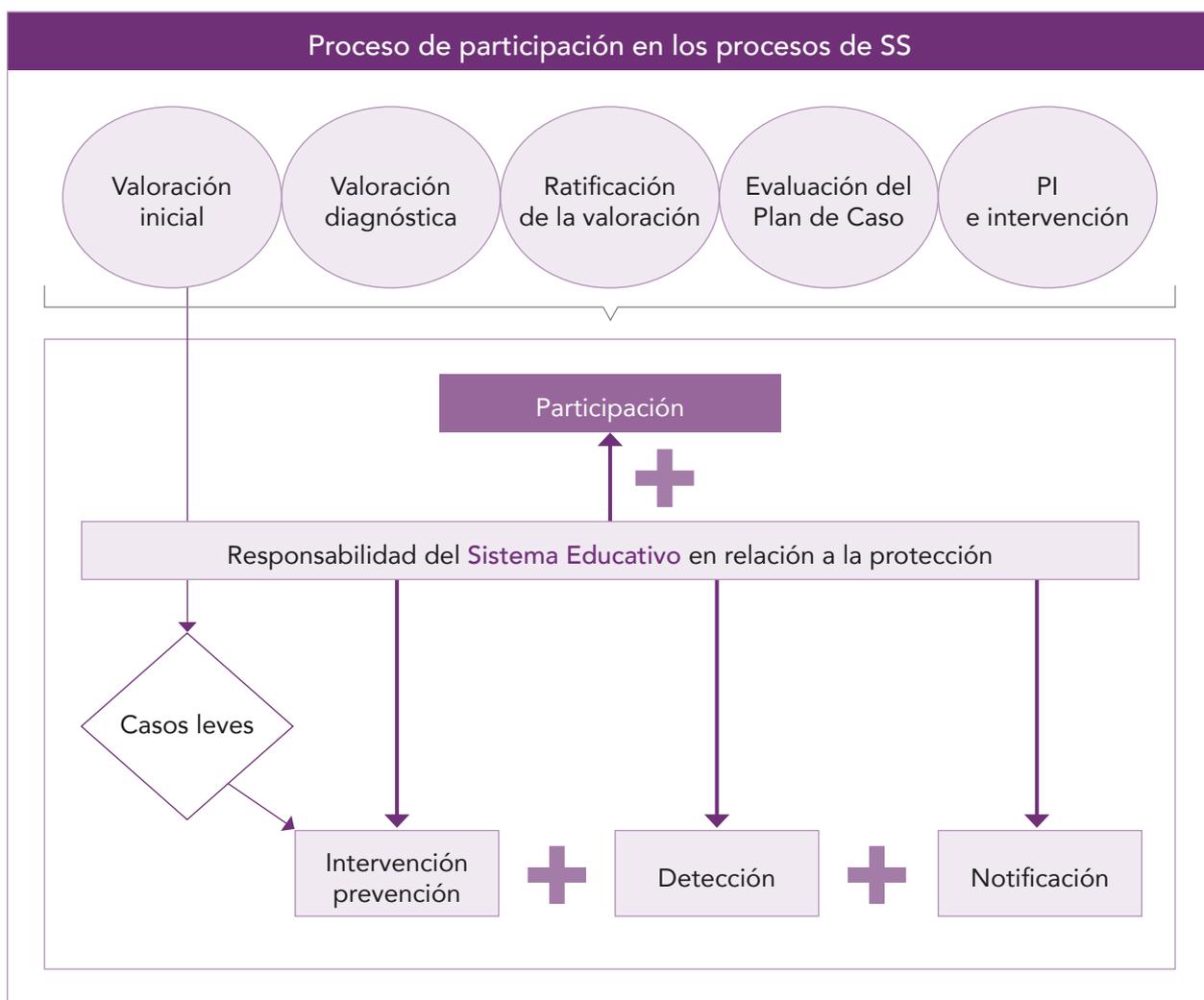
- a) evaluar el grado de consecución de los objetivos establecidos,
- b) evaluar la situación en la que se encuentra el niño, niña o adolescente y
- c) evaluar si existen circunstancias que modifiquen el plan.

Los PI están asociados a situaciones de preservación familiar cuyo objetivo final que se produzcan los cambios suficientes en la adecuación de la cobertura de las necesidades de las personas menores de edad por parte de sus cuidadores/as. Para ello es necesario responder a preguntas del tipo: ¿Qué causas básicas pueden ser las causantes de que en una familia determinada se genere una situación de maltrato infantil?; ¿qué necesita la familia para cambiar la situación?; ¿qué servicios o tratamientos se requieren para ayudar a que se produzca ese cambio?; ¿qué probabilidad existe de que la situación familiar cambie si se aplican al caso esos servicios y tratamientos?

Compartir la reflexión sobre las respuestas a las preguntas anteriormente citadas va a permitir tener una visión global de la situación y va a facilitar poder consensuar objetivos de trabajo y hacer una repartición de los mismos.

Los PIP están asociados a situaciones de separación de las personas menores de edad del domicilio familiar, bien porque se ha considerado que su situación es de desamparo o porque se ha procedido a la asunción de la guarda a solicitud de los padres y/o madres.

En este documento se establecerán objetivos de trabajo dirigidos a las personas menores de edad y hacia sus figuras de cuidado en función del tipo de separación que se haya considerado adecuado (separación temporal, separación permanente). Uno de los objetivos primordiales de los PIP, sobre todo en los dos primeros años tras la adopción de la medida de protección, es conseguir disminuir la gravedad de las circunstancias que provocaron la situación de desamparo.



7. Anexos

1. Orientaciones prácticas para la entrevista infantil (Garbarino y otros 1993)

- Las respuestas no sólo están influidas por la pregunta que inmediatamente le precede, sino por diversas preguntas y respuestas precedentes. Las respuestas están influidas por lo que el entrevistado cree que significa la pregunta, lo que él piensa que el entrevistador aceptará como respuesta, y las consecuencias que él cree que se derivarán de aportar esa información.
- La clarificación y la negociación de los objetivos y reglas de la entrevista se llevan a cabo no sólo con palabras, sino también con gestos, posturas, expresión de la cara, tono de voz y ritmo de habla.
- El entrevistador, que organiza la situación y controla la interacción, no puede plantearse si la competencia comunicativa del entrevistado está o puede estar a su nivel o no. Los entrevistadores tienen la responsabilidad de adaptar sus métodos de entrevista a la capacidad comunicativa del entrevistado.
- Cuando las situaciones de entrevista crean estrés en el/la niño/a, este/a utiliza, frecuentemente, otros canales de comunicación, tales como llanto, agresión, retraimiento o estado letárgico. Aunque estos arrebatos puedan requerir ser firmemente controlados, deben entenderse como un intento del/de la niño/a de expresar incomodidad o malestar, más que como ataques personales al/a la entrevistador/a o sus motivos.
- Es más probable que los/as niños/as ofrezcan información fiable cuando hablan de hechos en los que han tomado parte o de algo muy próximo a sus intereses y a su experiencia cotidiana.
- Los/as niños/as de edad preescolar son mucho más eficientes en el uso del lenguaje si están en un entorno familiar y con adultos/as conocidos/as que si están en un lugar nuevo y desconocido con personas que ellos/as consideran extrañas.
- Los/as niños/as de edad preescolar son mucho más eficientes cuando utilizan el lenguaje para describir personas, objetos o sucesos que cuando lo utilizan para clarificar, evaluar la verdad de algo o para valorar una afirmación.
- Los/as entrevistadores/as deben evaluar el vocabulario y complejidad gramatical de las afirmaciones de los/as niños/as y adaptar a su nivel sus preguntas y comentarios.
- Los/as niños/as en edad escolar pueden creer que el/la entrevistador/a sabe ya la respuesta a sus preguntas y eso puede abreviar gravemente las respuestas o eliminarlas por completo.
- Al entrevistar a los/as niños/as, especialmente a los/as de menor edad, debe tenerse especial cuidado en evitar dar la impresión de que la petición de información es una orden o exigencia.
- Salvo sustanciales y poco probables avances en la entrevista estructurada para niños/as de corta edad, seguirá siendo necesario el uso de entrevistas menos estructuradas con preescolares y los/as más pequeños/as en edad escolar.
- El/la entrevistador/a deberá evitar siempre que sea posible controlar la conducta del/de la niño/a, deberá permitirle desviarse de los temas que se traten e integrar las preguntas en rutinas y actividades familiares para el/la niño/a, o incluir palabras, dibujos y acciones que el/la niño/a integre en la situación de entrevista.

Técnicas de entrevistas con niños/as (Garbarino y otros 1993)

- Las preguntas abiertas y el apoyo de las respuestas (« ¿De verdad?», «entiendo»...) son claves que animan al/a la niño/a a hablar.
- Está confirmado que los/as entrevistados/as de cualquier edad dan información más fiel cuando narran libremente que cuando están contestando a preguntas directas.
- Para ser efectivas, las preguntas deben ser adecuadas al nivel de desarrollo del/de la niño/a entrevistado.
- Se recomienda utilizar frases que no tengan de tres a cinco palabras más que el promedio de las frases del/de la niño/a.
- Es preferible el uso de nombres que de pronombres.
- Es conveniente utilizar términos del/de la niño/a.
- Utilice diferentes términos al hacer la pregunta para asegurar que el/la niño/a ha comprendido.
- Para determinar si el/la niño/a ha entendido, pídale que repita lo que ha dicho, en lugar de preguntar «¿Has entendido?».
- Reformule con otras palabras las preguntas que el/la niño/a no comprenda. El/la niño/a puede tomar la repetición de la pregunta como una indicación de que ha dado una respuesta incorrecta y cambiar la respuesta.
- Evitar las preguntas que incluyan una secuencia de tiempo.
- Cuidado en la interpretación de las respuestas a preguntas muy concretas. Los/as niños/as son propensos/as a ser muy literales.
- No conteste a cada respuesta con otra pregunta. Muestre interés por lo que dice el/la niño/a. Esto le animará a extenderse en lo dicho anteriormente.

2. Necesidades básicas en la infancia y adolescencia: Indicadores de evaluación

| Necesidades físicas | | |
|---|--|--|
| Necesidades | Indicadores de satisfacción | Indicadores de deficiencia |
| <ul style="list-style-type: none"> Alimentación | <ul style="list-style-type: none"> Adecuada alimentación de la madre durante el embarazo y lactancia. Alimentación suficiente, variada, secuenciada en el tiempo, adaptada a la edad. | <ul style="list-style-type: none"> Ingestión de sustancias que dañan al feto. Desnutrición o exceso de alimentación que provoca problemas significativos de salud. Alimentación no apropiada a la edad. |
| <ul style="list-style-type: none"> Temperatura | <ul style="list-style-type: none"> Condiciones de vivienda y vestido adecuadas. | <ul style="list-style-type: none"> Frío en vivienda; humedad; falta de calzado; falta de vestido. |
| <ul style="list-style-type: none"> Higiene | <ul style="list-style-type: none"> Higiene corporal, de vivienda, de alimentación, de vestido, de entorno. | <ul style="list-style-type: none"> Suciedad; contaminación del entorno; gérmenes infecciosos; parásitos y roedores. |
| <ul style="list-style-type: none"> Salud | <ul style="list-style-type: none"> Revisiones adecuadas a edad y estado de salud; vacunaciones. | <ul style="list-style-type: none"> Falta de control sanitario; provocación de síntomas; no vacunación. |
| <ul style="list-style-type: none"> Sueño | <ul style="list-style-type: none"> Ambiente espacial protegido y silencioso, suficiente según edad, con siestas si el niño o niña es pequeño/a. | <ul style="list-style-type: none"> Inseguridad; contaminación de ruidos; interrupciones frecuentes; insuficiente tiempo; sin lugar y tiempos de descanso diurnos. |
| <ul style="list-style-type: none"> Actividad física: ejercicio y juego | <ul style="list-style-type: none"> Libertad de movimiento en el espacio; espacio con juguetes y otros niños, niñas y adolescentes; contacto con elementos naturales (agua, tierra, plantas, animales, etc.); paseos, marchas, excursiones, etc. | <ul style="list-style-type: none"> Inmovilidad corporal; ausencia de espacio; ausencia de objetos; ausencia de juguetes; inactividad; sedentarismo. |

| Seguridad | | |
|--|--|---|
| Necesidades | Indicadores de satisfacción | Indicadores de deficiencia |
| <ul style="list-style-type: none"> • Protección ante condiciones del entorno que suponen un riesgo para la integridad física del niño, niña o adolescente. • Protección ante otras personas adultas o menores de edad que le hacen o pueden hacerle daño. • Protección ante el daño que el niño, niña o adolescente puede hacerse a sí mismo. | <ul style="list-style-type: none"> • Organización de la casa adecuada a seguridad (enchufes, detergentes, instrumentos y herramientas, escaleras, etc.). • Supervisión: Conocimiento y control sobre las relaciones del niño, niña o adolescente y el lugar en que se encuentra. • Orientación y guía: Enseñanza al niño, niña o adolescente de normas básicas de seguridad. • Disponibilidad: Intervención directa de ayuda y protección cuando el niño, niña o adolescente se ve o puede verse dañado por otras personas o puede dañarse a sí mismo. | <ul style="list-style-type: none"> • Accidentes domésticos. El niño o niña sufre accidentes o agresiones como consecuencia de la falta de supervisión. • El niño, niña o adolescente se ve implicado de forma continuada en conductas o relaciones de riesgo que las personas adultas minimizan o desatienden. • El niño, niña o adolescente es objeto repetido de agresiones por parte de otras personas. • Rechazo o retraso en la provisión de atención especializada cuando el niño, niña o adolescente manifiesta conductas autodestructivas serias o ideas de suicidio. |

| Necesidades emocionales | | |
|---|---|---|
| Necesidades | Indicadores de satisfacción | Indicadores de deficiencia |
| <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad emocional: <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de relaciones seguras, estables y afectivas con personas adultas significativas. • Sensibilidad y responsividad a las necesidades del niño, niña o adolescente. • Contacto físico apropiado. • Recepción de afecto y refuerzo positivo. • Continuidad en las relaciones con familiares y otras personas adultas significativas. | <ul style="list-style-type: none"> • Apego incondicional (aceptación, disponibilidad, accesibilidad, respuesta adecuada a las demandas, y competencia); contacto íntimo (táctil, visual, lingüístico, etc.); demostraciones físicas y verbales de afecto; refuerzo y valoración de los logros y aspectos positivos del niño, niña o adolescente; capacidad de control; capacidad de protección; resolución de conflictos con moral inductiva: explicaciones, exigencias conforme a la edad, coherencia en exigencias, posibilidad de revisión si el niño, niña o adolescente protesta la decisión; interacción lúdica en la familia con las figuras parentales y otros familiares. | <ul style="list-style-type: none"> • Rechazo; ausencia; no disponibilidad de tiempo por parte de las figuras parentales; no accesibilidad; ausencia de demostraciones físicas y verbales de afecto; desvalorización del niño, niña o adolescente, no refuerzo de logros, agresiones verbales, predominio de mensajes negativos; no percibir; no interpretar; no responder; no responder contingentemente; incoherencia en la respuesta; falta de capacidad de control del niño, niña o adolescente; falta de capacidad de protección de peligros; autoritarismo; tono vital triste o apagado de las figuras parentales. • Rupturas en las relaciones significativas del niño, niña o adolescente; amenazas de ruptura o retirada de amor. • Presencia del "Síndrome de Alienación Parental". |

| Necesidades | Indicadores de satisfacción | Indicadores de deficiencia |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Participación y autonomía progresiva. | <ul style="list-style-type: none"> Participación del niño, niña o adolescente en decisiones y en gestión de lo que le afecta y pueda hacer a favor de sí mismo y los demás en la familia, escuela y sociedad. | <ul style="list-style-type: none"> No escuchar al niño, niña o adolescente; no tenerle en cuenta; dependencia. |
| <ul style="list-style-type: none"> Respeto al proceso de desarrollo psicosexual. | <ul style="list-style-type: none"> Responder a preguntas; permitir juegos y autoestimulación sexual; proteger de abusos. | <ul style="list-style-type: none"> No escuchar; no responder; engañar; castigar manifestaciones sexuales en la infancia o adolescencia; abuso sexual. |
| <ul style="list-style-type: none"> Protección de riesgos imaginarios. | <ul style="list-style-type: none"> Escuchar, comprender y responder a los temores del niño, niña o adolescente (miedo al abandono, rivalidad fraterna, miedo a la muerte); posibilidad de expresar el miedo; evitar verbalizaciones y conductas que fomenten los miedos (violencia verbal o física, discusiones inadecuadas, amenazas verbales, pérdidas de control, incoherencia en la conducta). | <ul style="list-style-type: none"> No escuchar; no responder; no tranquilizar; inhibición emocional; violencia verbal; violencia física en el entorno; amenazas; pérdida de control; incoherencia en la relación. |
| <ul style="list-style-type: none"> Disposición de ayuda para la resolución de problemas o síntomas de malestar emocional. | <ul style="list-style-type: none"> Identificación o reconocimiento de los problemas o síntomas de malestar emocional en el niño, niña o adolescente; valoración adecuada de la importancia de los síntomas; provisión de atención específica para su resolución; acceso a atención especializada cuando la intervención en la familia no es suficiente. | <ul style="list-style-type: none"> No reconocimiento de los problemas o síntomas de malestar emocional en el niño, niña o adolescente; minimización de su importancia; rechazo o retraso en la provisión de atención especializada cuando el niño, niña o adolescente manifiesta síntomas significativos de malestar psicológico. |

| Necesidades sociales | | |
|--|---|--|
| Necesidades | Indicadores de satisfacción | Indicadores de deficiencia |
| <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de orientación y límites a la conducta. | <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de límites a las conductas inadecuadas del niño, niña o adolescente; disciplina consistente, entendida como enseñanza, y transmitida con empatía y afecto; utilización de la disciplina inductiva; supervisión de las actividades del niño, niña o adolescente. | <ul style="list-style-type: none"> • No establecimiento de límites a la conducta del niño, niña o adolescente; baja implicación o supervisión; utilización de estrategias disciplinarias basadas en la afirmación de poder o la retirada de afecto; disciplina incoherente, colérica o explosiva, rígida o inflexible. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje de control de las emociones y conductas apropiadas para la participación social y el establecimiento de relaciones adecuadas con otras personas. | <ul style="list-style-type: none"> • Inculcación de valores morales; enseñanza de control de impulsos; enseñanza de respeto a las diferencias individuales; desarrollo de la capacidad empática. | <ul style="list-style-type: none"> • Exposición a modelos comportamentales violentos; exposición a modelos parentales o de adultos asociales, abusivos o altamente inadecuados; refuerzo o permisividad de conductas asociales; no control o potenciación de los impulsos y conductas agresivas del niño, niña o adolescente. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Red de relaciones sociales. | <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones de amistad y compañerismo con iguales (fomentar contacto e interacción con iguales en el entorno familiar y la escuela; tiempos de contacto, etc.); continuidad en las relaciones; actividades conjuntas con otras familias con hijos e hijas; incorporación a grupos o colectivos donde participen otros niños, niñas o adolescentes. | <ul style="list-style-type: none"> • Aislamiento social; separaciones largas de los amigos y amigas; imposibilidad de contacto con amigos y amigas; prohibición de amistades; compañías de riesgo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Interacción lúdica. | <ul style="list-style-type: none"> • Interacción lúdica con iguales y personas ajenas a la familia. | <ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de iguales; ausencia de interacción con personas ajenas a la familia; falta de juguetes u objetos lúdicos; juguetes inadecuados. |

| Necesidades cognitivas | | |
|---|--|--|
| Necesidades | Indicadores de satisfacción | Indicadores de deficiencia |
| <ul style="list-style-type: none"> Estimulación sensorial: Disposición de experiencias de exploración y aprendizaje. | <ul style="list-style-type: none"> Estimular los sentidos; entorno con estímulos (visuales, táctiles, auditivos, etc.); cantidad, variedad y contingencia de estímulos; interacción lúdica en la familia; estimulación lingüística. | <ul style="list-style-type: none"> Privación sensorial; pobreza sensorial; monotonía de estímulos; no contingencia de la respuesta; falta de estimulación lingüística. |
| <ul style="list-style-type: none"> Adquisición de conocimientos y habilidades a través de un proceso formativo organizado (escuela u otro homologado). | <ul style="list-style-type: none"> Proporcionar de manera estable una formación estructurada a través de la escuela u otro modelo alternativo adecuadamente homologado. | <ul style="list-style-type: none"> No provisión de manera estable de una formación estructurada a través de la escuela u otro modelo alternativo adecuadamente homologado. |
| <ul style="list-style-type: none"> Exploración física y social. | <ul style="list-style-type: none"> Contacto con el entorno físico y social rico en objetos, juguetes, elementos naturales y personas; exploración de ambientes físicos y sociales; ofrecer "base de seguridad a los niños y niñas más pequeños", compartir experiencias con ellos y ellas. | <ul style="list-style-type: none"> Entorno pobre; no provisión de apoyo en la exploración; no compartir experiencias con personas adultas e iguales. |
| <ul style="list-style-type: none"> Comprensión. | <ul style="list-style-type: none"> Escuchar y responder de forma contingente a las preguntas; decir la verdad; hacer participar al niño, niña o adolescente en el conocimiento de la vida, el sufrimiento, el placer y la muerte; transmitir visión positiva de la vida, las relaciones y los vínculos; transmitir actitudes, valores y normas prosociales y adaptativas; tolerancia con discrepancias y diferencias (sexo, raza, minusvalías, etc.). | <ul style="list-style-type: none"> No escuchar; no responder; responder en momento inadecuado; mentir; ocultar la realidad; visión pesimista de la vida, las relaciones y los vínculos; transmisión de valores antisociales; dogmatismo, racismo. |

Necesidades básicas en la infancia y adolescencia: indicadores de evaluación según grupos de edad**

Indicadores de evaluación de necesidades. 0-2 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Buena salud general; enfermedades habituales. • Peso y talla en el nivel esperable. • Se proporciona una dieta adecuada y nutritiva al niño o niña. • Baño regular. • Vestido acorde al tiempo atmosférico. • Ropa habitualmente limpia (sin orina, restos de excrementos o comida). • La casa está limpia, incluida la cama del niño o niña. • Asistencia a los controles pediátricos rutinarios. | <ul style="list-style-type: none"> • Atención adecuada a las lesiones que se ha producido el niño o niña. • Las lesiones o marcas físicas que presenta tienen una explicación aceptable. • Las figuras parentales toman medidas para prevenir accidentes. • Se protege al niño o niña de las agresiones o abuso de otras personas. • Los juguetes u objetos con los que juega son seguros. • Las figuras parentales aseguran que el niño o niña juega en lugares seguros cuando está fuera de casa. | <ul style="list-style-type: none"> • El niño o niña tiene una relación estable con al menos una persona adulta. • Hay continuidad en las figuras adultas que atienden al niño o niña. • Cuando está despierto, el niño o niña está generalmente a cargo de una de las figuras parentales. • Las figuras parentales consuelan al niño o niña cuando está enfermo, molesto o se ha hecho daño. • Responden a sus esfuerzos por comunicarse y hablar. • Disfrutan comunicándose con el niño o niña. • Refuerzan y manifiestan aprobación a los progresos y logros del niño o niña. • El día a día del niño o niña mantiene unas rutinas. • Los desacuerdos entre las figuras parentales se resuelven de forma no violenta. | <ul style="list-style-type: none"> • El niño o niña tiene frecuentes oportunidades para jugar y comunicarse con otras personas. • Se promueve que mantenga relación con otras personas adultas y otros niños y niñas. • Se le anima a jugar con otros niños y niñas. • Visita con frecuencia a sus amigos, amigas y familiares. • Las figuras parentales han buscado ayuda o asesoramiento si están teniendo dificultades para manejar la conducta del niño o niña. • Las figuras parentales utilizan métodos adecuados para manejar la conducta infantil (refuerzo positivo, negociación, modelado, premios, distracción, persuasión, extinción, etc.). | <ul style="list-style-type: none"> • Se estimula al niño o niña a explorar el ambiente y ser activo. • Se anima al niño o niña a aprender. • Se le anima a ir haciendo cosas por sí mismo. • Se le permite tomar decisiones ofreciéndole alternativas sencillas. • Se respetan sus esfuerzos por ser independiente. • Se le anima a jugar. • Tiene cierta libertad para explorar su entorno. • Muestra curiosidad por su entorno (personas, juguetes, etc.). • Tiene juguetes apropiados para su edad. |

** Tomado de "Framework for the assessment of children in need and their families" (2000). Department of Health, UK Government.

Indicadores de evaluación de necesidades. 0-2 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Administración de vacunas; en caso de no ser así, hay una explicación adecuada. • Horario regular de sueño. • Las figuras parentales se preocupan de que el niño o niña duerma lo suficiente y de que haya silencio. • Horarios estables y adecuados (comidas, sueño, baño). | <ul style="list-style-type: none"> • El niño o niña está siempre bajo la supervisión de una persona responsable y capacitada tanto dentro como fuera de casa. • Las figuras parentales supervisan la relación entre el niño o niña y sus hermanos y hermanas. • En general los hermanos y hermanas tratan bien al niño o niña. • Las personas adultas que cuidan al niño o niña son siempre personas conocidas y limitadas en número. • Las figuras parentales se preocupan de, cuando lo necesitan, dejar al niño o niña a cargo de otras personas responsables y con capacidad. • Las figuras parentales enseñan al niño o niña a distinguir entre las personas conocidas y las extrañas. • Demasiadas lesiones accidentales. • Se agrede o castiga físicamente al niño o niña. | <ul style="list-style-type: none"> • Hay un contacto físico positivo entre las figuras parentales y el niño o niña. Las personas adultas disfrutan con ello. • La conducta y respuestas de las figuras parentales al niño o niña son previsibles y coherentes. • Frecuentemente tienen muestras espontáneas de afecto hacia el niño o niña. • Se valora al niño o niña por sí mismo. • Las figuras parentales se muestran orgullosas del niño o niña. • Se acepta al niño o niña como miembro de la familia. • Se le hace partícipe en las celebraciones familiares. • Las figuras parentales pasan suficiente tiempo con el niño o niña como para permitir el desarrollo de un vínculo positivo y fuerte. • Responden de manera sensible al niño o niña. • Refuerzan el establecimiento de relaciones afectivas en la familia. • El niño o niña observa con frecuencia síntomas de malestar emocional en las figuras parentales. • El niño o niña es objeto de frecuentes críticas o manifestaciones de hostilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Hay límites y normas claras acerca del comportamiento en la familia. • Esos límites y normas son consistentes y respetados por las figuras parentales. • El niño o niña recibe ayuda para aprender a controlar sus sentimientos negativos y expresarlos de forma adecuada. • Se enseña al niño o niña a relacionarse con otros niños, niñas y personas adultas. • Se enseña al niño o niña a respetar a otras personas y a sus posesiones. • Se le enseña a respetar los turnos. • Se le anima a negociar. • La forma en que las figuras parentales se relacionan con otras personas constituye un ejemplo adecuado para el niño o niña. • Se enseña al niño o niña que no debe tener un comportamiento violento o cruel. | <ul style="list-style-type: none"> • Juega de acuerdo a lo previsible para su edad. • Los juguetes/libros del niño o niña son tratados con cuidado. • Se le lleva de paseo fuera de casa de forma habitual. • El niño o niña va aprendiendo a expresarse y a hablar de acuerdo a lo previsto para su edad. • Responde apropiadamente a los sonidos y a las voces. • A los dos años ya responde a las órdenes. • Las figuras parentales hablan, cantan y juegan con el niño o niña. • Las figuras parentales leen/miran libros o ven la televisión con el niño o niña. |

Indicadores de evaluación de necesidades. 3-4 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Buena salud general; enfermedades habituales. • Peso y talla en el nivel esperable. • El niño o niña recibe una dieta adecuada y nutritiva. • Baño regular. • Vestido acorde al tiempo atmosférico. • Ropa habitualmente limpia (sin orina, restos de excrementos o comida). • La casa está limpia, incluida la cama del niño o niña. • Asistencia a los controles pediátricos rutinarios. • Administración de vacunas; en caso de no ser así, hay una explicación adecuada. • Las enfermedades recurrentes tienen una explicación médica. | <ul style="list-style-type: none"> • Atención adecuada a las lesiones que se ha producido el niño o niña. • Las lesiones o marcas físicas que presenta tienen una explicación aceptable. • Las figuras parentales toman medidas para prevenir accidentes. • Se protege al niño o niña de las agresiones o abuso de otras personas. • Los juguetes u objetos con los que juega son seguros. • Hay algún lugar seguro en la casa donde el niño o niña puede jugar. • Las figuras parentales aseguran que el niño o niña juega en lugares seguros cuando está fuera de casa. • El niño o niña está siempre bajo la supervisión de una persona responsable y capacitada tanto dentro como fuera de casa. • Las figuras parentales supervisan la relación entre el niño o niña y sus hermanos y hermanas. | <ul style="list-style-type: none"> • El niño o niña tiene una relación estable con al menos una persona adulta. • Hay continuidad en las figuras adultas que atienden al niño o niña. • Cuando está despierto, el niño o niña está generalmente a cargo de una de las figuras parentales. • Las figuras parentales reconfortan al niño o niña cuando está enfermo, molesto o se ha hecho daño. • Refuerzan y manifiestan aprobación a los progresos y logros del niño o niña. • En general, responden positivamente a sus conversaciones. • Le refuerzan cuando intenta hacer cosas nuevas. • Le apoyan cuando fracasa al intentar hacer cosas nuevas. • El día a día del niño o niña mantiene unas rutinas. • Los desacuerdos entre las figuras parentales se resuelven de forma no violenta. • Hay un contacto físico positivo entre las figuras parentales y el niño o niña. Las figuras parentales disfrutan con ello. | <ul style="list-style-type: none"> • Se promueve que el niño o niña mantenga relación con otras personas adultas y menores de edad. • Visita con frecuencia a sus amigos, amigas y familiares. • Se le anima a compartir y jugar con otros niños y niñas. • Las figuras parentales han buscado ayuda o asesoramiento si están teniendo dificultades para manejar la conducta del niño o niña. • Las figuras parentales utilizan métodos adecuados para enseñar al niño o niña a comportarse adecuadamente (refuerzo positivo, negociación, modelado, premios, distracción, persuasión, extinción, etc.). • Hay límites y normas claras acerca del comportamiento en la familia. • Esos límites y normas son consistentes y respetados por ambas figuras parentales. | <ul style="list-style-type: none"> • Se estimula al niño o niña a explorar el ambiente y ser activo. • Se anima al niño o niña a aprender. • Se le anima a que haga cosas por sí mismo. • Se le anima a que hable y participe en las conversaciones. • Se le permite tomar decisiones ofreciéndole alternativas sencillas. • Tiene juguetes variados y apropiados para su edad. • Los juguetes /libros del niño o niña son tratados con cuidado. • Se le lleva de paseo fuera de casa de forma habitual. • Las figuras parentales suelen leerle libros, contarle historias, jugar con el niño o niña, o ver la tele con él o ella. |

Indicadores de evaluación de necesidades. 3-4 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|--|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Horario regular de sueño. • Se lava regularmente los dientes. • Las figuras parentales se preocupan de que el niño o niña duerma lo suficiente y de que haya silencio. • El niño o niña mantiene unos horarios estables y adecuados (comidas, sueño, baño). | <ul style="list-style-type: none"> • En general los hermanos y hermanas tratan bien al niño o niña. • Las personas adultas que cuidan al niño o niña son siempre personas conocidas y limitadas en número. • Las figuras parentales se preocupan de, cuando lo necesitan, dejar al niño o niña a cargo de personas responsables y con capacidad. • Las figuras parentales enseñan al niño o niña a distinguir entre las personas conocidas y las extrañas. • Le enseñan habilidades de autoprotección. • Si el niño va a la escuela, siempre hay alguien que le recoge. • Las personas que llevan y recogen al niño de la escuela son pocas, conocidas y con capacidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Frecuentemente tienen muestras espontáneas de afecto hacia el niño o niña. • Se valora al niño o niña por sí mismo. • Las figuras parentales se muestran orgullosas del niño o niña. • Se acepta al niño o niña como miembro de la familia. • Se le hace participe en las celebraciones familiares. • Las figuras parentales pasan suficiente tiempo con el niño o niña como para permitir el desarrollo de un vínculo positivo y fuerte. • Refuerzan el establecimiento de relaciones afectivas en la familia. • Animam al niño o niña a hablar de sus miedos y preocupaciones. • Las respuestas que el niño o niña recibe en casa son consistentes y predecibles. • El niño o niña observa con frecuencia síntomas de malestar emocional en las figuras parentales • El niño o niña es objeto de frecuentes críticas o manifestaciones de hostilidad. • Las figuras parentales buscan apoyo en el niño o niña cuando tienen problemas. | <ul style="list-style-type: none"> • Se enseña al niño o niña a respetar a las demás personas y a sus posesiones. • Se le enseña a respetar los turnos. • Se le anima a negociar. • Se le ayuda a controlar sus emociones • La forma en que las figuras parentales se relacionan con otras personas constituye un ejemplo adecuado para el niño o niña. • Se enseña al niño o niña que no debe tener un comportamiento violento o cruel. • Suele llegar puntual al colegio • Se intenta evitar que sea testigo de conductas adultas estafalarias o que pueden provocarle miedo. • Las figuras parentales enseñan al niño o niña y promueven un comportamiento adecuado en lugares públicos. | <ul style="list-style-type: none"> • El niño o niña explora nuevos lugares fuera de casa con supervisión. • Si el niño o niña está escolarizado, acude regularmente a clase. • Si está escolarizado, las figuras parentales acuden a las tutorías y citas con los/as profesionales del ámbito educativo. |

Indicadores de evaluación de necesidades. 5-9 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|--|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Buena salud general; enfermedades habituales. • Peso y talla en el nivel esperable. • El niño o niña recibe una dieta adecuada y nutritiva. • Baño regular. • Vestido acorde al tiempo atmosférico. • Ropa habitualmente limpia (sin orina, restos de excrementos o comida). • La casa está limpia, incluida la cama del niño o niña. • Las figuras parentales se aseguran de que el niño o niña tiene una higiene personal adecuada. | <ul style="list-style-type: none"> • Atención adecuada a las lesiones que se ha producido el niño o niña. • Las lesiones o marcas físicas que presenta tienen una explicación aceptable. • Se protege al niño o niña de las agresiones o abuso de otras personas. • Las figuras parentales han actuado para proteger al niño o niña del acoso. • Hay lugares seguros en la casa donde el niño o niña puede jugar. • Las figuras parentales saben siempre dónde está el niño o niña. • Recibe una supervisión adecuada teniendo en cuenta su personalidad y nivel de desarrollo. • Las figuras parentales supervisan la relación entre el niño o niña y sus hermanos y hermanas. • En general los hermanos y hermanas tratan bien al niño o niña. | <ul style="list-style-type: none"> • El niño o niña tiene una relación estable con al menos una persona adulta. • Hay continuidad en las figuras adultas que le atienden. • Las figuras parentales reconfortan al niño o niña cuando está enfermo, molesto, tiene miedo o se ha hecho daño. • Refuerzan que adquiera confianza en sí mismo. • Frecuentemente tienen muestras espontáneas de afecto hacia el niño o niña. • Le quieren de forma incondicional. • Se le valora por sí mismo. • Las figuras parentales se muestran orgullosas del niño o niña. • Se le acepta como miembro de la familia. • Se le hace partícipe en las celebraciones familiares. • Las figuras parentales pasan suficiente tiempo con el niño o niña como para permitir el desarrollo de un vínculo positivo y fuerte. • Refuerzan el establecimiento de relaciones afectivas en la familia. • Refuerzan los esfuerzos y logros del niño o niña. | <ul style="list-style-type: none"> • Se promueve que el niño o niña mantenga relación con otras personas adultas y menores de edad. • Visita con frecuencia a sus amigos, amigas y familiares. • Se le anima a compartir y jugar con otros niños y niñas. • Las figuras parentales han buscado ayuda o asesoramiento si están teniendo dificultades para manejar la conducta del niño o niña. • Las figuras parentales utilizan métodos adecuados para enseñar al niño o niña a comportarse adecuadamente (refuerzo positivo, negociación, modelado, premios, distracción, persuasión, extinción, etc.). • Hay límites y normas claras acerca del comportamiento en la familia. • Esos límites y normas son consistentes y respetados por ambas figuras parentales. • Se enseña al niño o niña a respetar a las demás personas y a sus posesiones. | <ul style="list-style-type: none"> • Se promueve que el niño o niña sea activo. • Es habitual que el niño o niña juegue fuera de casa. • Tiene juguetes y materiales de aprendizaje variados y apropiados para su edad. • Sus juguetes, libros y material escolar son tratados con cuidado. • Las figuras parentales suelen leerle libros, contarle historias, jugar con el niño o niña, o ver la tele con él o ella. • El niño o niña acude regularmente al colegio. • Las figuras parentales apoyan y supervisan que haga los deberes. |

Indicadores de evaluación de necesidades. 5-9 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia a los controles pediátricos rutinarios. • Administración de vacunas; en caso de no ser así, hay una explicación adecuada. • Las enfermedades recurrentes tienen una explicación médica. • Cuidado y atención dental regular y adecuada. • Las figuras parentales se preocupan de que el niño o niña duerma lo suficiente y de que haya silencio. • El niño o niña mantiene unos horarios estables y adecuados (comidas, sueño, baño). | <ul style="list-style-type: none"> • El niño o niña es supervisado por personas adultas responsables, o juega en lugares que las figuras parentales han comprobado que son seguros. • El niño o niña es acompañado por una persona adulta al colegio siempre que es necesario. • Hay personas adultas responsables y conocidas para el niño o niña que le llevan y le recogen del colegio. • Hay un número limitado de familiares y personas adultas que le cuidan. • Las figuras parentales han enseñado al niño o niña cómo comportarse con personas desconocidas. • Las figuras parentales se aseguran de que el niño o niña es supervisado/cuenta con ayuda en lugares potencialmente peligrosos. • Hay al menos una persona adulta que tiene claramente asignada la responsabilidad de cuidar la casa. | <ul style="list-style-type: none"> • Le apoyan cuando es objeto de burlas o agresiones por parte de otros niños o niñas. • Le animan a hablar de sus miedos y preocupaciones. • Las respuestas que el niño o niña recibe en casa son consistentes y predecibles. • Las figuras parentales muestran interés en lo que hace el niño o niña en el colegio. • Refuerzan y muestran aprobación por sus logros académicos. • Los desacuerdos en la familia se resuelven de forma no violenta. • La vida diaria del niño o niña tiene rutinas, es ordenada y estable. • Se respetan sus esfuerzos por ser independiente • Se promueve que vaya adquiriendo mayores cotas de autonomía. • Las figuras parentales promueven que el niño o niña asuma responsabilidades de autocuidado de forma apropiada a su edad o nivel de desarrollo y le refuerzan por ello, aunque siempre supervisan o comprueban que el niño o niña esté seguro. • Son las personas adultas quienes tienen la responsabilidad principal de cuidar a la familia. | <ul style="list-style-type: none"> • Se le enseña a respetar los turnos. • Se le anima a negociar. • Se le ayuda a controlar sus emociones. • La forma en que las figuras parentales se relacionan con otras personas constituye un ejemplo adecuado para el niño o niña. • Se enseña al niño o niña que no debe tener un comportamiento violento o cruel. • Suele llegar puntual al colegio. • Se intenta evitar que sea testigo de conductas adultas estafalarias o que pueden provocarle miedo. • Las figuras parentales enseñan al niño o niña y promueven un comportamiento adecuado en lugares públicos. • Las personas que forman parte de la familia están implicadas en actividades antisociales. | <ul style="list-style-type: none"> • Acuden a las tutorías y citas con los/as profesionales del ámbito educativo. • Refuerzan de forma estable el aprendizaje del niño o niña. • Apoyan que el niño o niña acuda regularmente al colegio. • Aseguran que llegue puntual al colegio. |

Indicadores de evaluación de necesidades. 5-9 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---------------------|---|---|----------------------|------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Se han enseñado al niño o niña medidas de protección y seguridad tanto dentro como fuera de casa. • Es frecuente que se deje solo al niño o niña. • Se le ha dejado solo de noche. • Se le agrede o castiga físicamente. | <ul style="list-style-type: none"> • El niño o niña no es testigo ni se ve implicado en relaciones sexuales entre personas adultas. • El niño o niña no es testigo ni se ve implicado en situaciones violentas entre personas adultas. • Se intenta evitar que sea testigo de conductas adultas estrafalarias o que pueden provocarle miedo. • El niño o niña observa con frecuencia síntomas de malestar emocional en las figuras parentales • Es objeto de frecuentes críticas o manifestaciones de hostilidad. • Hay una presión muy fuerte para que obtenga buenos resultados académicos. • Las figuras parentales se apoyan en el niño o niña cuando tienen problemas. • Es frecuente que el niño o niña tenga que cuidar a hermanos y hermanas de menor edad. • El niño o niña tiene que cuidar de las figuras parentales. • Hay continuidad en las figuras adultas que atienden al niño, niña o adolescente. | | |

Indicadores de evaluación de necesidades. 10-14 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Buena salud general; enfermedades habituales. • Las enfermedades del niño, niña o adolescente reciben una atención médica adecuada. • El niño, niña o adolescente recibe una dieta sana. • Ropa habitualmente limpia. • Higiene personal satisfactoria. • Las enfermedades recurrentes tienen una explicación médica. • Las figuras parentales aseguran que las condiciones higiénicas de la casa son adecuadas. • Las figuras parentales enseñan al niño, niña o adolescente hábitos adecuados de salud (alimentación, ejercicio, consumo de drogas o alcohol). | <ul style="list-style-type: none"> • Atención adecuada a las lesiones que se ha producido el niño, niña o adolescente. • Las lesiones o marcas físicas que presenta tienen una explicación aceptable. • Se protege al niño, niña o adolescente de las agresiones o abuso de otras personas. • Si el niño, niña o adolescente ha sufrido acoso, las figuras parentales han actuado para protegerle. • Las figuras parentales saben siempre dónde está el niño, niña o adolescente. • El niño, niña o adolescente recibe una supervisión adecuada teniendo en cuenta su personalidad y nivel de desarrollo. • Las figuras parentales vigilan la relación entre el niño, niña o adolescente y sus hermanos y hermanas. | <ul style="list-style-type: none"> • Las figuras parentales reconfortan al niño, niña o adolescente cuando está molesto o tiene miedo. • Aseguran al niño, niña o adolescente que siempre estarán apoyándole. • Refuerzan que adquiera confianza en sí mismo. • Frecuentemente tienen muestras espontáneas de afecto hacia él o ella. • Se muestran orgullosas del niño, niña o adolescente. • Se acepta al niño, niña o adolescente como miembro de la familia. • Se le hace partícipe en las celebraciones familiares. • Las figuras parentales pasan suficiente tiempo con el niño, niña o adolescente como para permitir el desarrollo de un vínculo positivo y fuerte. • Refuerzan el establecimiento de relaciones afectivas en la familia. • Refuerzan los esfuerzos y logros del niño, niña o adolescente. • Le animan a hablar de sus miedos y preocupaciones. • Las respuestas que el niño, niña o adolescente recibe en casa son consistentes y predecibles. | <ul style="list-style-type: none"> • Se le anima a compartir y jugar con otros niños, niñas o adolescentes. • El niño, niña o adolescente está con sus amigos y amigas fuera del horario escolar. • Invita a sus amigos y amigas a casa. • Las figuras parentales promueven que el niño, niña o adolescente invite a sus amigos y amigas a casa. • Refuerzan las relaciones de amistad positivas del niño, niña o adolescente. • Intentan evitar que se relacione con personas adultas o menores de edad que pueden tener una influencia negativa sobre él o ella. • Las figuras parentales utilizan métodos adecuados para conseguir que el niño, niña o adolescente coopere y tenga un comportamiento adecuado. | <ul style="list-style-type: none"> • Las figuras parentales suelen leer libros al niño, niña o adolescente, contarle historias, jugar o ver la tele con él o ella. • Apoyan que el niño, niña o adolescente adquiera nuevas habilidades. • Intentan apartarle de problemas familiares que puedan interferir en su evolución escolar. • El niño, niña o adolescente tiene suficiente tiempo para dedicarlo a sus aficiones o intereses. • Las figuras parentales apoyan que el niño, niña o adolescente haga los deberes. • Acuden a las tutorías y citas con los/as profesionales del ámbito educativo. • Las figuras parentales intentan asegurar que el niño, niña o adolescente acuda regularmente al colegio. |

Indicadores de evaluación de necesidades. 10-14 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---|---|---|--|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Las figuras parentales promueven que el niño, niña o adolescente haga ejercicio físico. • Las figuras parentales promueven que asuma responsabilidades sobre su propia salud. • Son sensibles a los síntomas de malestar físico o lesiones del niño, niña o adolescente. • Aseguran que el niño, niña o adolescente recibe un cuidado adecuado a su salud bucodental. • Hay al menos una persona adulta que asume la responsabilidad principal del cuidado diario del niño, niña o adolescente. | <ul style="list-style-type: none"> • Hay un número limitado de familiares y personas adultas que cuidan al niño, niña o adolescente. • Las figuras parentales han enseñado al niño, niña o adolescente cómo comportarse con personas desconocidas. • Las figuras parentales se aseguran que el niño, niña o adolescente es supervisado y cuenta con ayuda en lugares potencialmente peligrosos. • Se han enseñado al niño, niña o adolescente medidas de protección y seguridad tanto dentro como fuera de casa. • Las figuras parentales intentan asegurar que el camino de casa al colegio y del colegio a casa sea seguro. • Es frecuente que se deje solo al niño, niña o adolescente de noche. • Se agrede o castiga físicamente al niño, niña o adolescente. | <ul style="list-style-type: none"> • Muestran interés en lo que hace el niño, niña o adolescente en el colegio. • Refuerzan y muestran aprobación por sus logros educativos. • Los desacuerdos en la familia se resuelven de forma no violenta. • La vida diaria del niño, niña o adolescente es ordenada y estable. • Se respetan sus esfuerzos por ser independiente • Se promueve que vaya adquiriendo mayores cotas de autonomía. • Las figuras parentales promueven que el niño, niña o adolescente asuma responsabilidades de autocuidado de forma apropiada a su edad o nivel de desarrollo y le refuerzan por ello, aunque siempre supervisan que esté seguro. • Se refuerza al niño, niña o adolescente por las habilidades de autocuidado que va adquiriendo: cocinar, comprar, etc. • Son las personas adultas quienes tienen la responsabilidad principal de cuidar a la familia. • Hay al menos una persona adulta que tiene claramente asignada la responsabilidad de cuidar la casa. • Las figuras parentales apoyan y ayudan al niño, niña o adolescente cuando tiene dificultades académicas. | <ul style="list-style-type: none"> • Hay límites y normas claras acerca del comportamiento en la familia. • Esos límites y normas son consistentes y respetados por ambas figuras parentales. • Se anima al niño, niña o adolescente a negociar. • La forma en que las figuras parentales se relacionan con otras personas constituye un ejemplo adecuado para el niño, niña o adolescente. • Se enseña al niño, niña o adolescente respeto y tolerancia hacia las demás personas. • Se le enseña a respetar la ley. • Se le enseñan buenos modales y a mostrar respeto hacia las demás personas. • Se refuerza que ayude en las tareas domésticas. • La relación de las figuras parentales con el vecindario y con las figuras de autoridad es en general adecuada. • Se enseña al niño, niña o adolescente que no debe tener un comportamiento violento o cruel. | |

Indicadores de evaluación de necesidades. 10-14 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---------------------|-----------|--|---|------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • La ropa y apariencia del niño, niña o adolescente es acorde con lo que él o ella quiere. • Se le permite tomar decisiones y controlar algunos aspectos de su vida. • El niño, niña o adolescente no es testigo ni se ve implicado en relaciones sexuales entre personas adultas. • El niño, niña o adolescente no es testigo ni se ve implicado en situaciones violentas entre adultos. • Se intenta evitar que sea testigo de conductas adultas estrafalarias o que pueden provocarle miedo. • Las figuras parentales buscan ayuda externa ante problemas relacionales o problemas con el niño, niña o adolescente que no pueden resolver. • El niño, niña o adolescente observa con frecuencia síntomas de malestar emocional en las figuras parentales. • Es objeto de frecuentes críticas o manifestaciones de hostilidad. • Hay una presión muy fuerte para que obtenga buenos resultados académicos. • Las figuras parentales se apoyan en el niño, niña o adolescente cuando tienen problemas. | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyan las normas de la escuela. • Enseñan y promueven que el niño, niña o adolescente tenga un comportamiento adecuado en lugares públicos. • La familia se siente aceptada en la comunidad. • Las figuras parentales apoyan que el niño, niña o adolescente reciba educación sexual o se la proporcionan ellos mismos. • El niño, niña o adolescente ha recibido mensajes claros respecto a lo que es una conducta sexual apropiada. • Las figuras parentales no consumen alcohol o lo hacen de forma muy controlada, constituyendo un buen ejemplo para el niño, niña o adolescente. • Los miembros de la familia están implicados en actividades antisociales. • Las figuras parentales consumen drogas. | |

Indicadores de evaluación de necesidades. 15-18 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Las enfermedades del o del a adolescente reciben una atención médica adecuada. • Recibe una dieta sana. • Higiene personal satisfactoria. • Las enfermedades recurrentes tienen una explicación médica. • Las figuras parentales aseguran que las condiciones higiénicas de la casa son adecuadas. • Las figuras parentales enseñan al o a la adolescente hábitos adecuados de salud (alimentación, ejercicio, consumo de drogas o alcohol). • Las figuras parentales han informado al o a la adolescente de los riesgos de tener relaciones sexuales sin protección. | <ul style="list-style-type: none"> • Las lesiones o marcas físicas que tiene el/la adolescente tiene una explicación aceptable. • Se protege al o a la adolescente de las agresiones o abuso de otras personas. • Si el/la adolescente ha sufrido "bullying", las figuras parentales han actuado para protegerle. • Las figuras parentales intentan saber siempre dónde está el o la adolescente. • El/la adolescente recibe una supervisión adecuada teniendo en cuenta su personalidad y nivel de desarrollo. • Cuando ha estado fuera de casa durante un tiempo, el o la adolescente siempre ha estado bajo la supervisión de personas adultas responsables. • La relación del o de la adolescente con los otros niños, niñas o adolescentes que viven en la familia es, en términos generales, buena. | <ul style="list-style-type: none"> • Hay continuidad en las figuras adultas que atienden al o a la adolescente. • Las figuras parentales reconfortan al o a la adolescente cuando está molesto o tiene miedo. • Aseguran al o a la adolescente que siempre estarán apoyándole. • Refuerzan que adquiera confianza en sí mismo. • Frecuentemente tienen muestras espontáneas de afecto hacia él o ella. • Se muestran orgullosos del o de la adolescente. • Se acepta al o a la adolescente como miembro de la familia. • Se le hace participe en las celebraciones familiares. • Las figuras parentales pasan suficiente tiempo con el/la adolescente como para permitir el desarrollo de un vínculo positivo y fuerte. • Refuerzan el establecimiento de relaciones afectivas en la familia. • Refuerzan los esfuerzos y logros del o de la adolescente. • Le animan a hablar de sus miedos y preocupaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Se le anima a compartir. • Las figuras parentales promueven que el/la adolescente invite a sus amigos y amigas a casa. • Le animan a que esté con sus amigos y amigas. • Promueven que participe en actividades sociales fuera de casa. • Las figuras parentales refuerzan las relaciones de amistad positivas del o de la adolescente. • Intentan evitar que el/la adolescente se relacione con personas adultas o menores de edad que pueden tener una influencia negativa sobre él o ella. • Las figuras parentales utilizan métodos adecuados para conseguir que el/la adolescente coopere y tenga un comportamiento adecuado. • Hay límites y normas claras acerca del comportamiento en la familia. • Esos límites y normas son consistentes y respetados por ambas figuras parentales. | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyan que el/la adolescente adquiera nuevas habilidades. • Intentan apartar al o a la adolescente de problemas familiares que puedan interferir en su evolución escolar. • El/la adolescente tiene suficiente tiempo para dedicarlo a sus aficiones o intereses. • Las figuras parentales apoyan que el/la adolescente haga los deberes. • Acuden a las tutorías y citas con los/as profesionales del ámbito educativo. • Intentan asegurar que el/la adolescente acuda regularmente al colegio. |

Indicadores de evaluación de necesidades. 15-18 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---|--|--|---|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Las figuras parentales promueven que el/la adolescente haga ejercicio físico. • Promueven que asuma responsabilidades sobre su propia salud. • Las figuras parentales son sensibles a los síntomas de malestar físico o lesiones del o de la adolescente. • Aseguran que el/la adolescente recibe un cuidado adecuado a su salud bucodental. • Hay al menos una persona adulta que asume la responsabilidad principal del cuidado diario del o de la adolescente. • Las figuras parentales se aseguran de que si el/la adolescente se hace tatuajes o piercings, lo haga con garantías de seguridad. | <ul style="list-style-type: none"> • Las figuras parentales vigilan la relación entre el o la adolescente y sus hermanos y hermanas. • Se aseguran que el/la adolescente es supervisado/cuenta con ayuda en lugares potencialmente peligrosos. • Se han enseñado al o a la adolescente medidas de protección y seguridad tanto dentro como fuera de casa. • Las figuras parentales intentan asegurar que el camino de casa al colegio/trabajo y del colegio/trabajo a casa sea seguro. • Se agrede o castiga físicamente al o a la adolescente. | <ul style="list-style-type: none"> • Las respuestas que el/la adolescente recibe en casa son consistentes y predecibles. • Las figuras parentales muestran interés en lo que hace el/la adolescente en el colegio/trabajo. • Refuerzan y muestran aprobación por sus esfuerzos y logros educativos. • Los desacuerdos en la familia se resuelven de forma no violenta. • La vida diaria del o de la adolescente es ordenada y estable. • Se promueve que vaya adquiriendo mayores cotas de autonomía. • Las figuras parentales promueven que el/la adolescente asuma responsabilidades de autocuidado de forma apropiada a su edad o nivel de desarrollo y le refuerzan por ello, aunque siempre supervisan que el/la adolescente esté seguro. • Se refuerza al o a la adolescente por las habilidades de autocuidado que va adquiriendo: cocinar, comprar, etc. • Son las personas adultas quienes tienen la responsabilidad principal de cuidar a la familia. • Las responsabilidades que tiene asignadas en casa son razonables. • Hay al menos una persona adulta que tiene claramente asignada la responsabilidad de cuidar la casa. | <ul style="list-style-type: none"> • Se le anima a negociar. • La forma en que las figuras parentales se relacionan con otras personas constituye un ejemplo adecuado para el/la adolescente. • Se le enseña respeto y tolerancia hacia las demás personas. • Se le enseña a respetar la ley. • Se le enseñan buenos modales y a ser respetuoso o respetuosa. • Se refuerza que ayude en las tareas domésticas. • La relación de las figuras parentales con el vecindario y con las figuras de autoridad es en general adecuada. • La conducta de las figuras parentales constituye un buen ejemplo para el/la adolescente. • Se enseña al o la adolescente que no debe tener un comportamiento violento o cruel. • Las figuras parentales intentan asegurar que el/la adolescente acude regularmente al trabajo. • Apoyan las normas de la escuela. | |

Indicadores de evaluación de necesidades. 15-18 años

| Necesidades físicas | Seguridad | Necesidades emocionales | Necesidades sociales | Necesidades cognitivas |
|---------------------|-----------|---|---|------------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Las figuras parentales apoyan y ayudan al o a la adolescente cuando tiene dificultades académicas o en el trabajo. • Su ropa y apariencia es acorde con lo que él o ella quiere. • Las figuras parentales respetan su orientación sexual. • El/la adolescente no es testigo ni se ve implicado o implicada en relaciones sexuales entre personas adultas. • No es testigo ni se ve implicado o implicada en situaciones violentas entre personas adultas. • Las figuras adultas buscan ayuda externa ante problemas relacionales o problemas con el o la adolescente que no pueden resolver. • El/la adolescente observa con frecuencia síntomas de malestar emocional en las figuras parentales. • Es objeto de frecuentes críticas o manifestaciones de hostilidad. • Hay una presión muy fuerte para que obtenga buenos resultados académicos o sea siempre el primero o la primera. • Las figuras parentales se apoyan en el/la adolescente cuando tienen problemas. | <ul style="list-style-type: none"> • Enseñan y promueven que el/la adolescente tenga un comportamiento adecuado en lugares públicos. • La familia se siente aceptada en la comunidad. • Las figuras parentales apoyan que el/la adolescente reciba educación sexual o se la proporcionan en casa. • El/la adolescente ha recibido mensajes claros respecto a lo que es una conducta sexual apropiada. • Las figuras parentales no consumen alcohol o lo hacen de forma muy controlada, constituyendo un buen ejemplo para el/la adolescente. • Si el/la adolescente ha dejado la escuela o el trabajo, promueven que busque un nuevo empleo. • Intentan asegurar que el/la adolescente acude regularmente al trabajo. • Los miembros de la familia están implicados en actividades antisociales. • Las figuras parentales consumen drogas. | |

3. Directorio Servicios Sociales

| Unidades de Barrio del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña | | | |
|---|---|----------------------------|-------------|
| Unidad | Dirección | Email | Teléfono |
| Buztintxuri | Paseo Santa Lucía, 60 - Trasera Bajo | ub.buztintxuri@pamplona.es | 948 420 760 |
| Casco Viejo | C/ Jarauta, 43 | ub.cascoviejo@pamplona.es | 948 420 762 |
| Ensanche | C/ Padre Calatayud, 4 - 6 Bajo | ub.ensanche@pamplona.es | 948 420 768 |
| Ermitagaña | C/ Ermitagaña, 42 -44 | r.huarte@pamplona.es | 948 420 770 |
| Etxabakoitz | Etxabakoitz, 2 – Bajo | ub.echavacoiz@pamplona.es | 948 420 766 |
| Iturrama | Serafín Olave, 6 - Trasera | ub.iturrama@pamplona.es | 948 420 772 |
| Mendillorri | Centro Civivox C/ Concejo Sarriguren, 3 - Bajo | ub.mendillorri@pamplona.es | 978 420 774 |
| Milagrosa | C/ Río Irati, 9-11 - Trasera | ub.milagrosa@pamplona.es | 948 420 776 |
| Rotxapea | Edificio Lavaderos C/ Errotazar, s/n | ub.rochapea@pamplona.es | 948 420 778 |
| San Jorge | C/ Sanduzelai, 7 - Bajo | ub.sanjorge@pamplona.es | 948 420 780 |
| San Juan | C/ Monasterio de Tulebras, 3 - Bajo | ub.buztintxuri@pamplona.es | 948 420 782 |
| Txantrea | C/ Villafranca, s/n | ub.cascoviejo@pamplona.es | 948 420 764 |

| Centros de Servicios Sociales de Navarra | | | | |
|--|---|---|--------------------------------|-------------|
| Servicios Sociales de Base | | Domicilio | Email | Teléfono |
| Allo | Allo, Arellano, Arroniz ☎ 948 537 106, Barbarin, Dicastillo ☎ 948 527 302, Igúzquiza, Lerín ☎ 948 530 005, Luquín, Villamayor | Pl. de los Fueros, 7 2 Izq. 31262 Allo | ssocialallo@gmail.com | 948 523 339 |
| Altsasu/ Alsasua | Alsasua/Altsasu, Olazti/Olazagutia ☎ 948 562 446, Ziordia | García Ximenez 42,2º 31800 Altsasu/Alsasua | ssbaltsasu@ssbaltsasu.eus | 948 467 662 |
| Ancín/Antzin/ Amescoa | Abaigar, Allín (Valle), Amescoa, Baja Ancín/Antzin ☎ 948 534 225, Aranarache / Aranaratxe, Etayo Eulate ☎ 948 543 778, Lana, Larraona, Legaria, Mendaza ☎ 948 521 013, Metauten, Mirafuentes, Murieta, Nazar, Oco, Olejua Piedramillera, Sorlda, Zúñiga, Concejo de Otiñano | La Estación, 21 - 2º 31281 Ancín/Antzin | ssbancin@infolocal.org | 948 534 225 |
| Aoiz/Agoitz | Artzi/Arce, Izagondoa, Lizoain (Valle), Longida ☎ 948 336 585, Orotz-Betelu/Oroz Betelu ☎ 948 764 020, Unciti, Urroz | Domingo Elizondo, 1 31430 Aoiz / Agoitz/Aoix | ssbaoiz@izagassb.infolocal.org | 948 334 095 |
| Aranguren | Gongora, Ilundain, Labiano Laquidain/Lakidain, Mutilva/Mutiloa, Tajonar/Taxoare, Zolina | Pza. Mutiloa, s/n 31192 Mutilva/ Mutiloa | laznarez@aranguren.es | 948 151 382 |
| Artajona | Artajona, Berbinzana ☎ 948 722 148, Larraga ☎ 948 711 044, Miranda de Arga ☎ 948 737 035 | Eugenio Mendioroz, 3 31140 Artajona | ssbartajona@infolocal.org | 948 364 312 |
| Auritz/ Burguete | Abaurregaina, Abaurrepea, Aria, Aribe ☎ 948 764 375, Erro ☎ 948 768 011, Garaioa, Garralda, Hiriberri/Villanueva, Luzaide-Valcarlos ☎ 948 790 117, Orbaitzeta, Orbara, Orreaga/Roncesvalles | Roncesvalles/Orreaga Karrika, 37 31640 Auritz Burguete | serviciosocial@burguete.org | 948 790 439 |
| Ayegui /Aiegi | | Ayuntamiento, 1-bajo 31240 Ayegui/Aiegi | tsocial@ayegui.org | 948 556 049 |
| Barañain | | Pza. de la Paz Nelson Mandela, s/n 31010 Barañain | ssbbaranain@infolocal.org | 948 199 870 |
| Berriozar | Ansoain/Antsoain ☎ 948 132 207, Berrioplano, Juslapeña, Valle de Iza | Kaleberri, 12 31013 Berriozar | serviciosocial@manserso.org | 948 300 007 |

| Servicios Sociales de Base | | Domicilio | Email | Teléfono |
|---------------------------------|--|---|---|-------------|
| Buñuel | Cabanillas ☎ 948 810 107, Cortes ☎ 948 810 801, Fustiñana ☎ 948 840 015, Ribaforada ☎ 948 864 005, Fontellas ☎ 948 825 158 | Mayor, 5 31540 Buñuel | serviciosocial@serviciosocialbunuel.com | 948 833 556 |
| Burlada/ Burlata | | Landazabal 5, Bis 31600 Burlada Burlata | ssb@burlada.es | 948 136 636 |
| Carcastillo | Mélida ☎ 948 746802, Murillo El Fruto ☎ 948 715 873, Santacara ☎ 948 746 603 | Pza.de la Iglesia, 3 -1º 31310 Carcastillo | administracion@mssbcarcastillo.es | 948 725 401 |
| Cascante | Ablitas ☎ 948 813 212, Barillas ☎ 948 850 038, Monteagudo ☎ 948 816 623, Murchante ☎ 948 838 084, Tulebras ☎ 948 850 015 | Pl. del Obispo Soldevilla S/N 31520 Cascante | ssbcascante@infolocal.org | 948 850 659 |
| Cintruenigo | Fitero ☎ 948 776 034 | Pza. Capuchinos, s/n 31592 Cintruenigo | info@mancomunidadssbcyf.com | 948 812 281 |
| Corella/ Castejon | | Avda. del Villar, 44 Polideportivo "Ciudad de Corella" 31591 Corella Pza. de los Fueros, 1 31590 Castejón | ssb@corella.infolocal.org | 948 080 080 |
| Doneztebe/ Malerreka | Beintza-Labaien, Bertizarana, Donamaria, Doneztebe, Elgorriaga, Eratsun, Ezkurra, Ituren, Oitz, Saldias, Sunbilla, Urrotz, Zubieta | Zazpigurutze, 2 -behea 31740 Doneztebe | ssbdoneztebe@malerreka.infolocal.org | 948 451 746 |
| Egüés/ Eguesibar | Alzuza, Ardanaz, Azpa, Badostain, Echalaz, Egüés, Egulbati, Elcano, Elia, Eransus, Gorraiz, Ibiricu, Olaz, Sagaseta, Sarriguren, Ustarroz | Garajonay, 1 31621 Sarriguren | ssb@egues.es | 948 331 650 |
| Elizondo | Almandotz, Anitz, Aizkun, Arraioz, Azpilikueta, Berroeta, Elbete, Elizondo, Erratzu, Gartzain, Irurita, Lekaroz, Maia/Amaiur, Oronoz, Urdazubi/Urdax ☎ 948 599 034, Zugarramurdi ☎ 948 599 060, Ziga | Pl. de los Fueros, s/n 31700 Elizondo | gizartelangilea1@baztan.eus | 948 580 006 |
| Estella/ Lizarra | Aberin, Morentin | Paseo Inmaculada, 1 31200 Estella Lizarra | servicio.social@estella-lizarra.com | 948 548 223 |
| Etxarri Aranatz | Arbizu, Bakaiku, Ergoiena, Etxarri-Aranatz, Iturmendi, Lakuntza, Urdiain | Kale Nagusia, 28 31820 Etxarri Aranatz | info@etxarriogz.eus | 948 460 752 |

| Servicios Sociales de Base | | Domicilio | Email | Teléfono |
|----------------------------|--|--|---|-------------|
| Huarte/ Uharte | Valle de Esteribar ☎ 948 304 345 | Pza. San Juan, 1-3º 31620 Huarte Uharte | ssbhuarte@infolocal.org | 948 331 309 |
| Irurtzun | Araitz ☎ 948 513 087, Arakil ☎ 948 500 101, Arruazu ☎ 948 464 036, Betelu ☎ 948 513 011, Irurtzun ☎ 948 500 051, Imotz ☎ 948 503 364, Irañeta ☎ 948 464 036, Iza/Itza ☎ 948 600 465, Larraun ☎ 948 504 207, Lekunberri ☎ 948 504 211, Uharte-Arakil ☎ 948 464 036 | Plaza de los Fueros s/n. (Ayuntamiento de Irurtzun) Foruen Plaza z/g (Irurtzungo Udaletxea) 31860 Irurtzun | ssbirurtzun@gmail.com | 948 600 694 |
| Isaba/Izaba | Burgi ☎ 948 477 058, Castillo Nuevo, Garde, Erronkari/Roncal ☎ 948 475 134, Urzainki /Urzainqui, Uztarroze/Uztarroz, Bidankoze/Vidangoz | Bormapea, 4 1º 31417 Isaba/Izaba (Edificio Centro de Salud) Barrio San Juan s/n 31415 Roncal/Erronkari (Oficina Animadora) | serviciosocial@vallederoncal.es | 948 893 306 |
| Leitza | Arano, Areso, Goizueta | Elbarren kalea, 1 31880 Leitza | ssbleitza@infolocal.org | 948 510 840 |
| Lesaka- Bortziriak | Arantza ☎ 948 634 005, Bera ☎ 948 630 005, Lesaka ☎ 948 637 061, Igantzi ☎ 948 637 781, Etxalar ☎ 948 635 036 | Andutzeta, 15 31760 Etxalar | info@bortziriakgz.eus | 948 635 036 |
| Los Arcos | Aguilar de Codes, Armañanzas, Azuelo, Bargota, Busto (El), Desojo, Espronceda, Los Arcos, Mues, Sansol, Torralba (Excepto Conc. Otiñano), Torres del Rio | San Lázaro, 2 31210 Los Arcos | ssb@ssblosarcos.infolocal.org | 948 640 761 |
| Lodosa | Lazagurría ☎ 948 443 005, Lodosa ☎ 948 693 032, Mendavia ☎ 948 695 101 ☎ 948 695 132, Sartaguda ☎ 948 667 007, Sesma ☎ 948 698 019 | Pza. Ayuntamiento 2 - 1º 31587 Mendavia | ssbmendavia.ggonzalez@infolocal. org | 948 695 101 |
| Noain | Beriain ☎ 948 310 594, Biurrun-Olcoz Noain (Valle de Elorz/Elortzibar), Galar Ibargoiti (Valle), Monreal, Tiebas, Muruarte de Reta, Unzue | Pza. San Miguel 5, Bajo 31110 Noain | info@ssbnoain.com | 948 318 287 |
| Olite/ Erriberri | Beire ☎ 948 740 096, Caparroso ☎ 948 730 033, Murillo El Cuende ☎ 948 731 170, Pitillas ☎ 948 745 005, San Martin De Unx ☎ 948 738 006, Ujue ☎ 948 738 129 | Pº. Doña Leonor, 12 31390 Olite/Erriberri | ssbolite@infolocal.org | 948 740 175 |

| Servicios Sociales de Base | | Domicilio | Email | Teléfono |
|----------------------------|--|--|--|-------------|
| Orkoien | Belascoain, Ciriza, Echarri, Etxauri ☎ 948 329 310, Goñi, Ollo, Olza (Ororbia ☎ 948 322 068, Bidaurreta, Zabalza/Zabaltza | Euntzeandia, 1 31160 Orkoien | ssborkoien@infolocal.org | 948 321 031 |
| Peralta-Azkoien | Falces ☎ 948 714 884, Funes ☎ 948 754 636, Marcilla ☎ 948 757 502, Peralta/Azkoien ☎ 948 751 679 | Corte, 13 - bajo 31350 Peralta/Azkoien | igarrido@mssbperalta.org | 948 713 842 |
| Puente La Reina / Gares | Adios, Añorbe ☎ 948 350 006, Artazu, Cirauqui/Zirauki ☎ 948 342 080, Eneriz/Eneritz ☎ 948 350 100, Guirguillano, Legarda, Mañeru ☎ 948 340 479, Mendigorria ☎ 948 340 011, Muruzabal ☎ 948 344 062, Obanos ☎ 948 344 030, Tirapu, Úcar, Uterga | Mayor, 99 31100 Puente La Reina/Gares | ssbpueblo@infolocal.org | 948 340 879 |
| Salazar-Zaraitzu | Espartza/Esparza, Ezkaroze/Ezcaroz, Galoze/Gallues, Gorza/Güesa, Itzalzu /Izalzu, Jaurrieta, Navascues, Otsagabia/Ochagavía, Orontze/ Oronz, Sartze/Sarries | Rotxapea, 10 31690 Ezkaroze Ezcaroz | ssb@salazarnavascues.es | 948 890 529 |
| San Adrian | | Pza. de los Fueros 1, 1º 31570 San Adrian | administracion@ssociales.com | 948 671 539 |
| Sangüesa/Zangoza | Aibar/Oibar, Cáseda, Eslava, Ezprogui, Urraul Bajo, Yesa Gallipienzo/Galipentzu, Lumbier, Petilla de Aragón, Romanzado, Sada, Sangüesa/zangoza, Urraul Alto | Mayor, 9 - 11 31400 Sangüesa/Zangoza | ssb@mcs.es | 948 430 436 |
| Tafalla | Barasoain ☎ 948 720 041, Garinoain ☎ 948 752 076, Leoz/Leotz ☎ Valle 948 752 005, Mendivil, Oloriz/Oloritz, Orisoain, Pueyo, Solchaga (Concejo Municipio Oloriz/Oloritz) | Pl. Navarra, 7 31300 Tafalla (Ayuntamiento) | ssb@tafalla.es | 948 703 923 |
| EAIA de Tafalla | | Panueva, 2. 1ºK. 31300 Tafalla | piliarrimacua@hotmail.com | 948 704 614 |
| Tudela | | Díaz Bravo, 26 31500 Tudela | bienestarsocial@tudela.es | 948 826 761 |
| Ultzama | | San Pedro, 8 – bis 31797 Larraintzar | mssb@ultzama.es | 948 305 353 |
| Valtierra (Cadreita) | Arguedas ☎ 948 830 487, Valtierra ☎ 948 407 535, Milagro ☎ 948 409 030, Villafranca ☎ 948 845 006, Cadreita ☎ 948 844 802 | Pl. Ayuntamiento, 1 31515 Valtierra | ssbcadreita@serviciosocialescadreita.com | 948 844 802 |
| Viana | Aras, Cabredo, Genevilla, Lapoblación, Marañón | Pl. del Coso, 2 31230 Viana | ssb@viana.es | 948 645 851 |

| Servicios Sociales de Base | | Domicilio | Email | Teléfono |
|-------------------------------|--|---|-------------------------|-------------|
| Villatuerta (Abárzuza) | Abarzuza, Guesalaz/Gesalatz, Lezaun, Oteiza ☎ 948 543 128, Salinas de Oro/Jaitz, Yerri (Valle)/Deierrri, Villatuerta ☎ 948 536 007 | Plaza de los Fueros, 1 31178 Abarzuza | ssbiranzu@infolocal.org | 948 520 233 |
| Villava Atarrabia | Ezcabarte, Olaibar | Mayor, 22 31610 Villava/Atarrabia | ssbase@villava.es | 948 130 734 |
| Zizur/Cizur | Zizur Nagusia/Zizur Mayor, Cendea de Cizur | Plaza de la Mujer, 2 31180 Zizur Nagusia/Mayor | ssb@zizurmayor.es | 948 182 663 |

| | | | | |
|----------------------------|--|---------------------------------------|-----------------------|-------------|
| Policía Foral | | Fuente de la Teja, s/n 31006 Pamplona | | 948 202 920 |
| 112 | | | sosnavarra@navarra.es | 948 222 222 |
| Fiscalía de Menores | | San Roque, 4 31011 Pamplona | | 948 424 160 |
| Gobierno de Navarra | Subdirección de Familia y Menores Sección de Familias Marisol Arguiñano Sánchez | Abejeras, 1 31007 Pamplona | marguins@navarra.es | 848 421 210 |
| Gobierno de Navarra | Subdirección de Familia y Menores Sección de Valoración de las Situaciones de Desprotección Anabel García López | Abejeras, 9 31007 Pamplona | agarcial@navarra.es | 848 421 210 |
| Gobierno de Navarra | Subdirección de Familia y Menores Sección de Gestión de la Guarda y Ejecución de Medidas Judiciales Ana Etxamendi Tiebas | Abejeras, 9 31007 Pamplona | aetxamet@navarra.es | 848 421 210 |

8. Bibliografía

- BOPV Decreto 152/2017. Actualización Instrumento Balora. Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo y desamparo en los servicios sociales municipales y territoriales de atención y protección a la infancia y adolescencia en la comunidad Autónoma Vasca.
- Consejería de Bienestar Social. 2007. "Maltrato Infantil. Guía de actuación para los servicios sanitarios de Asturias" Instituto Asturiano de Atención Social a la Infancia y Adolescencia.
- García Pérez, Jesús. (2012). Guía práctica del buen trato al niño. ISBN: 978-84-7867-179-3.
- Gobierno de Navarra. (2003). Manual de intervención en situaciones de desprotección infantil en la Comunidad Foral de Navarra. Departamento de Bienestar Social, Deporte y Juventud. Gobierno de Navarra.
- Gobierno de Navarra (2013). Protocolo de colaboración entre Educación, Salud y Servicios Sociales en la Atención a la Infancia y Adolescencia.
- Gobierno de Navarra (2017). II Plan integral de apoyo a la familia, la infancia y la adolescencia en la Comunidad de Navarra 2017-2023.
- Gobierno de Navarra (2017). Subdirección de Familia y Menores, de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas. Diagnóstico Social de la situación de la familia, la infancia, la adolescencia y del sistema de protección a la infancia de la Comunidad Foral de Navarra.
- Gobierno de Navarra (2013). Protocolo de colaboración entre Educación, Salud y Servicios Sociales en la Atención a la Infancia y Adolescencia.
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales. Gobierno de Aragón (2014). Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia. Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de desprotección infantil en Aragón.
- Junta de Andalucía. Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. Dirección General de Infancia y Familias. Granada, diciembre de 2016 (2ª edición). Valórame. Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de riesgo, desprotección y desamparo de la Infancia y adolescencia en Andalucía. Autores de la adaptación: Antonio Molina Facio y Carlos Martínez Bermúdez.
- López, F. (1995). Necesidades de la infancia y protección infantil 1. Fundamentación teórica, clasificación y criterios educativos. Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales.
- López, F.; Torres, B.; Fuertes, J.; Sánchez, J. M. y Merino, J. (1995). Necesidades de la infancia y protección infantil 2. Actuaciones frente a los malos tratos y desamparo de menores. Madrid, Ministerio de Asuntos Sociales.
- Región de Murcia Consejería de Sanidad y Política Social (2011). Servicios Sociales de Atención Primaria y Especializados de la Región de Murcia. Dirección General de Asuntos Sociales, Igualdad e Inmigración. Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones de desprotección infantil, Servicios Sociales de Atención Primaria y Especializados de la Región de Murcia.