



Programa CaixaProinfancia

Modelo de promoción y desarrollo integral
de la infancia en situación de pobreza
y vulnerabilidad social



Obra Social "la Caixa"

OBRA SOCIAL. EL ALMA DE "LA CAIXA".

EDICIÓN:

Obra Social "la Caixa"

AUTORÍA:

Grupo de Investigación PSITIC de la Universidad
Ramon Llull de Barcelona.
Jordi Riera (IP PSITIC)
Jordi Longás
Berta Boadas
Mireia Civís
Tomás Andrés
Francis González
Irene Cussó
Annabel Fontanet
Elena Carrillo
Carmina Puig
Lluís Botella
Eduard Longás

DISEÑO GRÁFICO:

Cèl·lula Acció Creativa, SL

ILUSTRACIONES:

Imma Itxart

COORDINACIÓN DE PRODUCCIÓN:

Edicions 62, S.A.

CORRECCIÓN LINGÜÍSTICA:

Paz Lorenzo Moreno

IMPRESIÓN:

Syl

HAN PARTICIPADO EN LA ELABORACIÓN DE LOS TEXTOS:

*Por parte de las entidades
coordinadoras del Programa
CaixaProinfancia:*

Merche Aranda
Sara Arias
Cristina Benito
Gema Cano
Juan Gabriel Capitán
M^a Luisa Franco
Marian García
Paloma García
Àngels González
Eva González
Telesforo González
José Luis Graus
Arantxa Gutiérrez
Óscar Ibáñez
Núria Jiménez
Àngels López
Eva López
José Manuel Martínez
Vanessa Medina
José Manuel de Oña
Amparo Merodio
Amparo Osorio
Paloma Palacios
Agnès Pàmies

Amparo Parrado
Lorenzo Ramos
Ángela Romero
Marta Sanchís
Itziar Santamaría
Macarena Torre

*Como expertos
asesores externos:*

Carles Alsinet
Pere Amorós
M.^a Àngels Balsells
Jorge Barudy
Adela Camí
Xavier Campos
Gonzalo Casino
Rosario Jiménez
Pilar Malla
Ofelia Ricciardelli
Enric Roca
Javier Soriano
Jorge Tizón
Mar Ureña
José Luis Velasco
Julio Ventaja

© de la edición, Obra Social "la Caixa", 2013
Av. Diagonal, 621 – 08028 Barcelona
D.L.: B . 9415 - 2013

1.ª edición, 2011

2.ª edición (revisada y ampliada), 2013



Programa CaixaProinfancia

Modelo de promoción y desarrollo integral de la infancia
en situación de pobreza y vulnerabilidad social

Índice

- 1** Presentación 9
- 2** Modelo de promoción y desarrollo integral de la infancia en situación de pobreza y vulnerabilidad social p. 15
 - 2.1** Definición p. 15
 - 2.2** Objetivos generales p. 18
 - 2.3** Destinatarios y ámbito de acción p. 18
 - 2.4** Marco general p. 19
 - 2.5** Principios rectores p. 21
 - 2.6** Modelo de acción del programa p. 27
 - 2.7** Subprogramas específicos p. 30
- 3** Metodología de la acción social p. 33
 - 3.1** Criterios generales p. 33
 - 3.2** Acceso al Programa CaixaProinfancia p. 36
 - 3.3** Valoración de los factores de riesgo y previsión de la acción social p. 38
 - 3.4** Fases y procedimientos de la acción social p. 41
- 4** Subprogramas específicos p. 53
 - 4.1** Refuerzo educativo p. 54
 - 4.1.1** Criterios generales p. 55
 - 4.1.2** Destinatarios p. 56
 - 4.1.3** Tipología de organización p. 57
 - 4.1.4** Funciones p. 59
 - 4.1.5** Actividades p. 60
 - 4.1.6** Criterios metodológicos p. 63

| | | |
|--------------|------------------------------------------------------|--------------|
| 4.2 | Educación no formal y tiempo libre | p. 65 |
| 4.2.1 | Criterios generales | p. 66 |
| 4.2.2 | Destinatarios | p. 67 |
| 4.2.3 | Tipología de organización | p. 67 |
| 4.2.4 | Funciones | p. 68 |
| 4.2.5 | Actividades | p. 68 |
| 4.2.6 | Criterios metodológicos | p. 69 |
| 4.3 | Apoyo educativo familiar | p. 70 |
| 4.3.1 | Criterios generales | p. 71 |
| 4.3.2 | Destinatarios | p. 72 |
| 4.3.3 | Tipología de organización | p. 73 |
| 4.3.4 | Funciones | p. 74 |
| 4.3.5 | Actividades | p. 75 |
| 4.3.6 | Criterios metodológicos | p. 77 |
| 4.4 | Atención psicoterapéutica personal y familiar | p. 78 |
| 4.4.1 | Criterios generales | p. 79 |
| 4.4.2 | Destinatarios | p. 81 |
| 4.4.3 | Tipología de organización | p. 83 |
| 4.4.4 | Funciones | p. 83 |
| 4.4.5 | Actividades | p. 83 |
| 4.4.6 | Criterios metodológicos | p. 85 |
| 4.5 | Promoción de la salud | p. 89 |
| 4.5.1 | Criterios generales | p. 90 |
| 4.5.2 | Destinatarios | p. 91 |
| 4.5.3 | Tipología de organización | p. 91 |
| 4.5.4 | Funciones | p. 91 |
| 4.5.5 | Actividades | p. 91 |
| 4.6 | Propuestas de innovación de los subprogramas | p. 92 |

5 Modelo de organización y trabajo en red p. 95

5.1 Organización de la red CaixaProinfancia p. 95

5.2 Niveles de la red CaixaProinfancia p. 97

5.3 Red nacional CaixaProinfancia p. 99

5.4 Redes locales CaixaProinfancia p. 101

5.4.1 Construcción de la red local y desarrollo comunitario p. 102

5.4.2 Coordinación en red para la atención a niños,
niñas y adolescentes y sus familias (microrred) p. 106

5.4.3 Coordinación con las entidades que no pertenecen
a la red CaixaProinfancia y los servicios públicos p. 108

6 Evaluación p. 109

6.1 Propuesta general de evaluación p. 109

6.2 Evaluación de la acción social p. 113

6.2.1 Fases de la evaluación de la acción social p. 115

6.3 Evaluación del subprograma de Refuerzo educativo p. 118

6.4 Evaluación del subprograma de Educación
no formal y tiempo libre p. 119

6.5 Evaluación del subprograma de Apoyo educativo familiar p. 120

6.6 Evaluación del subprograma de Atención
psicoterapéutica personal y familiar p. 121

6.7 Evaluación del subprograma de Promoción de la salud p. 122

6.8 Evaluación general de los resultados de los subprogramas p. 122





1

Presentación

El Programa CaixaProinfancia es una iniciativa de "la Caixa" y su Obra Social en el marco de su compromiso social con los derechos humanos, la paz, la justicia y la dignidad de las personas.

En los años 2007 y 2008 se estimaba que el 23,8% de los niños, niñas y adolescentes de 16 años residentes en España se encontraba en situación de riesgo de exclusión social y que 1.800.000 hogares españoles presentaban problemas notables de integración (según un estudio de FOESSA sobre la exclusión social en España presentado en 2008). Las dificultades de integración de las familias en situación de pobreza o vulnerabilidad social afectan especialmente a los niños, niñas y adolescentes. Estos ven seriamente comprometido su desarrollo físico, emocional y cognitivo como consecuencia de las múltiples carencias materiales y psicosociales asociadas a su situación. Conscientes de esta realidad y como respuesta al reto de mejorar las oportunidades y la inclusión de los niños, niñas y adolescentes afectados por la pobreza, la Obra Social "la Caixa" creó en 2007 el Programa CaixaProinfancia, en clara sintonía con el objetivo de luchar contra la pobreza y la exclusión social establecido en los programas marco de la Unión Europea y sus Estados miembros.

CaixaProinfancia es una iniciativa con vocación transformadora, puesto que busca romper la transmisión de la pobreza de padres a hijos. Esto supone favorecer el desarrollo de una infancia más sana y feliz, así como un desarrollo más pleno de su potencial y sus capacidades. Y también contribuir a evitar que la futura generación sufra las carencias materiales y psicosociales que conllevan la pobreza y la exclusión social.

El programa se inició simultáneamente en las once ciudades y/o áreas metropolitanas españolas más pobladas y con índices elevados de pobreza infantil (Baleares, Barcelona, Bilbao, Gran Canaria, Madrid, Málaga, Murcia,



Sevilla, Tenerife, Valencia y Zaragoza). Ha supuesto la creación de un fondo económico de ayudas, que permite garantizar la atención de necesidades básicas, educativas y sociales de la infancia en situación de pobreza o riesgo social. Su puesta en marcha conlleva la colaboración de un numeroso grupo de Administraciones Públicas locales y ONL nacionales y locales que, configuradas en forma de redes, canalizan los aportes del programa. Las entidades sociales gestionan e implementan los servicios y las ayudas dirigidas a niños, niñas y adolescentes de entre 0 y 16 años pertenecientes a familias que viven en condiciones de pobreza relativa o extrema. Este programa ofrece servicios como apoyo psicológico, refuerzo educativo, cuidado a domicilio, centro abierto y campamentos/colonias urbanas o de verano, así como ayudas destinadas a la alimentación e higiene infantil y a bienes como equipo escolar, gafas y audífonos.

Mediante CaixaProinfancia, la Obra Social "la Caixa" quiere promover la creación de alianzas y colaboraciones con terceros a favor de la infancia, motivo por el que este programa se desarrolla mediante la colaboración con entidades sin ánimo de lucro y trata de favorecer la creación de un ámbito estable de cooperación entre todos los agentes sociales, públicos y privados, que inciden en el niño, niña y adolescente y sus familias.

También es parte de la misión de la Obra Social "la Caixa" promover actuaciones eficientes y evaluables que puedan reflejarse en un modelo y sean transferibles a otras entidades. Es por ello que se promueve que el modelo de trabajo sea innovador, eficiente y evaluable y tenga la capacidad de ser un referente para las entidades y los organismos que trabajan con la infancia en situación de riesgo social.

Durante los años 2007-10, CaixaProinfancia atendió a 154.328 niños y niñas y 88.722 familias a la vez que construyó un tejido de atención social formado por más de 350 entidades sociales y diez Administraciones Públicas. El programa se ha caracterizado desde su inicio por su dinamismo y flexibilidad, de modo que ha introducido progresivamente elementos de mejora con la voluntad de conseguir una atención social de calidad a los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

En el escenario actual, CaixaProinfancia reafirma su compromiso social y su voluntad de generar oportunidades para la infancia en riesgo de exclusión social, acentuando especialmente la capacidad del programa para promover la transformación social y la consecución de las acciones que conlleven una mejora efectiva en la situación del niño, niña y adolescente y de su familia.

Para ello, la Obra Social “la Caixa” se plantea el doble reto de construir un modelo de acción socioeducativa que garantice la eficacia y eficiencia de los resultados y, además, multiplicar las sinergias entre los diferentes agentes socioeducativos que trabajan con las mismas finalidades que el programa. Este proceso de mejora ha cristalizado en una revisión del modelo, gracias al trabajo del grupo de investigación consolidado PSITIC de la Universidad Ramon Llull de Barcelona y a la aportación de las entidades coordinadoras y de diferentes asesores externos.

Concretamente, este trabajo de nuevo rediseño y conceptualización del programa, dirigido y coordinado por el Dr. Jordi Riera Romaní y el Dr. Jordi Longás Mayayo, ha sido el resultado de un proceso complejo e intenso, realizado de forma preferente a partir de septiembre de 2010, con la participación de las entidades coordinadoras de las redes locales, diferentes expertos y el equipo técnico de CaixaProinfancia.

El contenido del presente documento, partiendo de la experiencia acumulada en estos años de implementación del programa y de los extensos y ricos informes de evaluación del impacto del Programa CaixaProinfancia realizados por la Fundación FOESSA, fue debatido y discutido en un seminario de cuatro jornadas de trabajo celebradas durante los meses de octubre y diciembre de 2010 en los espacios facilitados por CosmoCaixa y la Fundación Blanquerna. Posteriormente, de forma no presencial mediante el intercambio de información por vía electrónica, se fue matizando y reelaborando conjuntamente, hasta llegar a la memoria que dio lugar a la primera edición de este documento. A partir del curso 2011-12 se fueron implementando, por parte de las entidades, los primeros cambios que exigía la revisión del modelo. Fruto de este proceso, presentamos la segunda edición del documento, que supone una revisión y ampliación de la primera edición.



En su elaboración han participado las personas que se indican a continuación. Por parte de las entidades coordinadoras de las redes locales: Itziar Santamaría, Fundación Tomillo de Madrid; Merche Aranda, Fundación Federico Ozanam de Zaragoza; Amparo Merodio, Fundación Secretariado Gitano de Valencia; Marta Sanchís, Cáritas Diocesana de Barcelona; Ángela Romero, Fundación Save the Children de Sevilla; Marian García, Cáritas Diocesana de Bilbao; Juan Gabriel Capitán, INCIDE de Málaga; Vanessa Medina, Radio ECCA Fundación Canaria; Sara Arias, Asociación Entre Amigos; Paloma García, Fundación Save the Children de Madrid; Lorenzo Ramos, Coord. Infantil y Juvenil de Tiempo Libre de Vallecas; Agnès Pàmies, Casal dels Infants; Àngels González, Fundació Escola Cristiana de Catalunya FECC/APSEC; José Manuel Martínez Medina, Radio ECCA Fundación Canaria de Andalucía; José Manuel de Oña, Cáritas Diocesana de Málaga; Núria Jiménez, Fundación Save the Children de Valencia; Óscar Ibáñez, Colegio del Carmen y San José (Hijas de la Caridad de Zaragoza); Paloma Palacios, EAPN Baleares; Telesforo González, Radio ECCA Fundación Canaria; M^a Luisa Franco, Cáritas Diocesana de Murcia; Cristina Benito, Cáritas Diocesana de Madrid; José Luis Graus, Redes Sociedad Cooperativa Madrileña; Àngels López, Fundación Save the Children de Barcelona; Eva González, FEDAIA de Barcelona; Amparo Osorio, Cáritas Diocesana de Sevilla; Macarena Torre, EAPN Andalucía; Gema Cano, Fundación CEPAIM de Murcia; Eva López, YMCA de Zaragoza; Arantxa Gutiérrez, Asociación de Desarrollo Comunitario Gazteleku de Bilbao, y Amparo Parrado, Cáritas Diocesana de Valencia. Como expertos asesores externos: Rosario Jiménez y Javier Soriano de la SEMFYC, Adela Camí, Jorge Barudy, Jorge Tizón, Enric Roca, Pere Amorós, Xavier Campos, José Luis Velasco, M. Àngels Balsells, Mar Ureña, Carles Alsinet, Julio Ventaja, Gonzalo Casino, Ofelia Ricciardelli y Pilar Malla. Y por parte de la Fundación "la Caixa": Marc Simón, Montserrat Buisan, Carmen Espejo, Ana Bustamante, Violeta Paredes y Conchita Plasencia.

La autoría de la misma es del Grupo de Investigación PSITIC de la Universidad Ramon Llull de Barcelona, en la que han participado Jordi Riera, Jordi Longás, Berta Boadas, Mireia Civís, Tomás Andrés, Francis González,

Irene Cussó, Annabel Fontanet, Elena Carrillo, Carmina Puig, Lluís Bote-
lla y Eduard Longás.

Paralelamente, se ha continuado el trabajo de reflexión y teorización con la edición de nuevos documentos. Se trata de la publicación de textos o guías de carácter más operativo que tienen por objetivo presentar, definir y sistematizar las propuestas de acción que se plantean en el programa. Así, en este curso 2012-13 se han editado el Modelo de Acción Social, eje fundamental sobre el que gira toda la acción socioeducativa con la población destinataria del programa, y las guías del subprograma de refuerzo educativo y del subprograma de atención psicoterapéutica.

Finalmente, hay que señalar que el Modelo de promoción y desarrollo integral de la infancia en situación de pobreza y vulnerabilidad social, que presentamos en este documento, es el resultado de la experiencia y del trabajo acumulados, y constituye un ambicioso paso adelante en la consecución de las finalidades que desde un principio motivaron a impulsar el programa por parte de la Obra Social "la Caixa".



2 Modelo de promoción y desarrollo integral de la infancia en situación de pobreza y vulnerabilidad social

2.1 Definición

El Programa CaixaProinfancia es una iniciativa de la Obra Social “la Caixa” dirigida a la infancia en situación de pobreza económica y vulnerabilidad social con la finalidad de promover y apoyar su desarrollo de un modo integral, favoreciendo y apoyando las políticas de mejora de la equidad, cohesión social y de igualdad de oportunidades para la infancia y sus familias.

El programa pretende, por tanto, facilitar tanto la mejora de la situación de los niños y las niñas y de sus familias como desarrollar las competencias y el compromiso que han de permitirles asumir con autonomía dicho proceso de mejora.

Ciertamente, situando al niño y la niña o adolescente en el centro de la acción del Programa CaixaProinfancia como sujetos de pleno derecho y atendiendo o apoyando el principio fundamental del interés superior de la infancia de la Convención sobre los Derechos del Niño de 1989, el programa propone analizar y actuar proactivamente considerándoles también de forma sistémica en su contexto nuclear o extenso familiar y de sus relaciones sociales secundarias y terciarias.



Pero a nadie se le escapa que los nuevos tipos de familia, sus nuevas consideraciones, sus integrantes, la dinámica de sus nuevas relaciones en un entorno complejo de situaciones como el paro, las enfermedades, la vivienda, las drogodependencias, los procesos migratorios forzados, o la exclusión social, entre otras, abonan el terreno para obstaculizar un concepto de “familia” de consenso. Ciertamente podríamos hablar mayormente y de forma inclusiva, como proponen algunos sociólogos, del plural “familias” más que del singular.¹

De todas formas, considerando que resulta necesario acercarse a una definición psicosocial que nos permita plantear las bases de la acción que propone el Programa CaixaProinfancia, tomamos la propuesta de la Dra. Patricia Arés Muzio,² que dice así: *“Desde el punto de vista psicológico podemos decir que la familia es la unión de personas que comparten un proyecto vital de existencia en común que se quiere duradero, en el que se generan fuertes sentimientos de pertenencia a dicho grupo, existe un compromiso personal entre sus miembros y se establecen intensas relaciones de intimidad, reciprocidad y dependencia”* (Arés, 2002).

Así pues, centrados en la potenciación del núcleo familiar de referencia de la infancia, se propone activar al máximo el potencial de empoderamiento de todos los miembros de la familia participante del programa, aunque, en este sentido, sabemos muy bien que las dificultades no son pocas. Los dos informes de FOESSA, anteriormente citados,³ nos describen un escenario realmente complejo. El Programa CaixaProinfancia atendió en su primera etapa más de 72.000 hogares españoles donde residían 125.982 niños y niñas o adolescentes atendidos por el programa, de los cuales, un 69,1 % residen en un entorno familiar de exclusión severa, afectados mayormente por el eje económico de la exclusión. Y que precisamente en estos hogares,

1 En adelante, entiéndase pues la referencia en singular de “familia” como el plural inclusivo “familias”.

2 Arés, P. (2002). *Psicología de la Familia. Una aproximación a su estudio*. Editorial Félix Varela. La Habana, Cuba. La Dra. Arés es catedrática de la Universidad de La Habana y especialista en violencia doméstica, violencia social y violencia escolar.

3 “Informe del Programa CaixaProinfancia desde las entidades”, e “Informe final del impacto del Programa CaixaProinfancia”.

más del 50% han tenido dificultades graves para poder comprar alimentación primaria o medicación necesaria, a los que se añaden gastos excesivos o inasumibles en su vivienda y donde se acumulan los indicadores de más dificultad: muy baja formación (21%), problemas de violencia doméstica (23%), problemas con el alcohol, el juego o las drogas (11%).

A pesar de todo ello, el Programa CaixaProinfancia se propone reforzar al máximo en esta nueva etapa el trabajo sistémico y circular “familia, escuela, comunidad”. Frente al “círculo vicioso” de la pobreza y la exclusión se propone acentuar el “círculo virtuoso” de potenciar la familia, las acciones socioeducativas y su relación en red con el entorno social local y global.

Es por este camino donde deberíamos encontrar los vasos comunicantes y potenciar sus relaciones para que podamos sentir que la educación, promoción y buen desarrollo de los niños, las niñas y los adolescentes en contextos de dificultad multidimensional no están en tierra de nadie sino al contrario, que se trata de una responsabilidad de todos, una responsabilidad compartida, a la que el Programa CaixaProinfancia quiere ofrecer su máximo apoyo, incidiendo en el proceso de mejora de las dimensiones sociales, educativas, psicológicas y sanitarias de las familias que acceden al programa, mediado por toda la red de las entidades coordinadoras y colaboradoras y la Administración Pública. Esta es la fuerza y la propuesta de CaixaProinfancia.





2.2 Objetivos generales

Así pues, los objetivos generales que orientan el Programa CaixaProinfancia son los siguientes:

- a. Favorecer el desarrollo de las competencias del niño, niña y adolescente y su familia, que permitan mejorar sus procesos de inclusión social y autonomía.
- b. Promover el desarrollo social y educativo del niño y de la niña en su contexto familiar, escolar y social.
- c. Desarrollar e implementar un modelo de acción social y educativa integral que contribuya a mejorar las oportunidades de desarrollo social y educativo de los niños y niñas y sus familias.

2.3 Destinatarios y ámbito de acción

El programa se dirige a niños, niñas y adolescentes de entre 0 y 16 años cuyas familias, en situación de pobreza económica relativa o extrema, son susceptibles de estar o están en proceso de atención y/o acompañamiento social y presentan carencias en sus necesidades sociales.

En cualquier caso, se pretende trabajar con la máxima complicidad y corresponsabilización de las familias en el proceso de mejora, incorporándolas al plan de acción social maximizando todas las posibilidades.

El programa se desarrolla en las diez ciudades y áreas metropolitanas más pobladas y con índices elevados de pobreza infantil en España: Baleares, Barcelona, Bilbao, Gran Canaria, Madrid, Málaga, Murcia, Sevilla, Tenerife, Valencia y Zaragoza.

2.4 Marco general

La mejora de las situaciones de vulnerabilidad social y en riesgo de exclusión que afectan a muchos niños, niñas, adolescentes y familias requiere, más allá de la atención a necesidades puntuales, un planteamiento global y sistémico que considere la multifactorialidad que caracteriza las situaciones de pobreza. Esta afirmación es válida tanto para orientar la ayuda a una familia como para guiar un proyecto más amplio que persiga mejorar las condiciones de vida y aumentar las oportunidades de inclusión de una determinada población o comunidad. No es posible romper el círculo estructural de la pobreza sin pensar propuestas globales, que incidan de un modo integral sobre un sistema con fuerte tendencia a retroalimentarse en su negatividad. La historia de cómo se han formado y se perpetúan las bolsas de pobreza en las grandes ciudades nos informa efectivamente de la interdependencia existente entre niveles educativos, trabajo, rentas, acceso a la vivienda, condiciones de salud, etc. Por ello, en escenarios tan complejos, cualquier actuación comprometida con la transformación de esta realidad injusta debe plantear a fondo qué forma de acción es la más conveniente.

A su vez, no podemos dejar de afirmar la profunda convicción de la existencia de potencialidades de crecimiento, cambio y mejora en toda persona y familia. Esta apuesta por las personas, y muy especialmente por las capacidades de los niños, niñas y adolescentes en pleno proceso de desarrollo y formación, fundamenta la orientación positiva a favor de la resiliencia de las personas, promotora y ambiciosa en sus metas, que debe acompañar toda acción socioeducativa en cualquier contexto y realidad con independencia del grado de vulnerabilidad o fragilidad que lo caracterice.

Desde esta doble perspectiva, se entiende este programa como facilitador del desarrollo de las competencias de los niños y niñas y sus familias y promotor de sus capacidades, autonomía y aspiraciones, y también al servicio de un proyecto amplio de transformación y mejora de la realidad de la



infancia en la sociedad, en el que se encuentran comprometidos diferentes agentes, instituciones y Administraciones Públicas de cada territorio.

En este sentido, se plantean, desde el apoyo que supone el programa, dos niveles de acción: el primero, centrado en el acompañamiento de las personas; el segundo, orientado a mejorar los procesos del trabajo social y a incidir en los factores contextuales.

Respecto al acompañamiento de las familias destinatarias, el programa busca construir una relación con ellas desde el principio de la corresponsabilidad, incidiendo en el fortalecimiento de sus capacidades y la asunción de aquellos compromisos que les permitan ejercer sus derechos y deberes básicos en ámbitos como la educación, la salud, la vivienda, el trabajo y la participación en la vida social. En definitiva, el programa pretende aprovechar la sinergia entre todas las iniciativas y recursos para permitir que los niños, niñas y adolescentes y sus familias se desarrollen con la máxima autonomía y efectividad. Ello obliga a un esfuerzo sistemático y continuo de coordinación entre los diferentes agentes que trabajan conjuntamente con cada niño, niña y su familia.

Este esfuerzo de trabajo en red en el nivel micro, garantía de calidad en el servicio y el acompañamiento, también debe ser seguido por una acción igualmente comprometida en la colaboración y acción conjunta en los niveles que corresponden a las instituciones y el territorio. Las entidades especializadas y otros agentes socioeducativos del territorio (centros educativos, servicios comunitarios, Administración local, etc.) están llamados a un trabajo en red que permita optimizar procesos, compartir conocimiento y aprender conjuntamente. En este sentido, la organización de redes de entidades es una opción que el programa lleva a cabo para asegurar su pleno desarrollo y que, lejos de excluir otras posibilidades de trabajo, supone una apuesta por el trabajo socioeducativo desde un enfoque transversal e interdisciplinario.

2.5 Principios rectores

Este marco de trabajo perfila un conjunto de principios rectores que definen y fundamentan el modelo de acción socioeducativa que se quiere impulsar y que deben guiar la acción desarrollada por las entidades colaboradoras con los niños y niñas y sus familias. Se presentan a continuación.

1 La pobreza como categoría esconde una realidad múltiple, compleja y diversa.

En todo momento es preciso considerar que detrás de la etiqueta “pobreza” existe una realidad enormemente heterogénea, estructural y compleja (en las causas, los efectos, las respuestas, las biografías, etc.) que no puede obviarse. En consecuencia, las respuestas efectivas a las situaciones de pobreza deben responder a este principio de diversidad y no han de plantearse de forma homogénea. Cada realidad se vive y se percibe desde sus propias diferencias, y ese es el lugar desde el que la acción social y educativa debe actuar. Por este motivo, disponer de propuestas flexibles, diversas y complementarias es, por lo general, el planteamiento que ofrece más garantías en todos los niveles de la intervención.

2 Cada niño, niña y su familia tienen posibilidades de mejora y desarrollo.

Las personas en situación de vulnerabilidad social tienen capacidades y potencialidades para realizar los cambios necesarios que les permitan adaptarse de forma óptima a su entorno y superar las situaciones de dificultad a las que se enfrentan. Toda persona tiene una capacidad de resiliencia que le permite desarrollar y construir mecanismos de protección ante situaciones adversas. Los profesionales de la intervención social deben interiorizar y asimilar tales premisas y apoyarse en ellas, trasladándolas a los contextos de la acción profesional que llevan a cabo con el niño, niña y adolescente y la familia. Ello supone responder de forma



específica a las situaciones concretas que presenta cada niño, niña y adolescente y su familia, además de fomentar su participación en procesos normalizadores.

3 Todo programa o actuación debe partir de una correcta evaluación de las necesidades y potencialidades de la población destinataria y su contexto.

Un paso previo a cualquier actuación social que pretenda incidir en la realidad de un modo transformador es conocer las características del territorio y de la población susceptible de ser atendida. No se trata solo de valorar qué se va a ofrecer o dinamizar; también ha de valorarse el tipo de organización que sustenta la acción socioeducativa y su estrategia global. Solo de esta forma se garantiza que la acción propuesta –en sus niveles de usuario y de programa– concuerde con las necesidades económicas, sociales y culturales del colectivo, considerando también las causas que explican la situación de carencia, así como las posibles potencialidades y oportunidades del contexto.

4 La acción socioeducativa debe basarse en un trabajo sistémico e integral.

Con frecuencia, la detección de una necesidad es indicativa de una situación compleja que debe abordarse desde una perspectiva global. La acción socioeducativa que desarrolla procesos y busca transformaciones reconoce el papel, la capacidad, los recursos y las iniciativas existentes de todos los actores involucrados, y colabora estrechamente con ellos con objeto de establecer sistemas estables de apoyo social y de mejora de las oportunidades. La acción socioeducativa debe dirigirse, tanto en el nivel de la acción directa con la familia como en el trabajo en el ámbito del programa y/o la comunidad, a la promoción de las personas y el desarrollo de sus capacidades –desarrollo de procesos, transformación de situaciones– y a facilitar el acceso a recursos normalizadores. Solo desde un trabajo sistémico es posible establecer extensas

redes sociales sólidas, así como garantizar la protección y la promoción de los Derechos del Niño.

5 El niño, la niña y el/la adolescente son el centro de la acción del programa.

La infancia y la adolescencia en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión se sitúan en el centro del programa. La acción social debe incidir en el proceso de interacción de cada niño, niña o adolescente con su entorno para generar aquellos cambios a nivel individual, familiar y del contexto que le beneficien.

6 La familia es la unidad de trabajo preferente y a la que se debe apoyar para desarrollar su autonomía.

La acción socioeducativa debe contemplar a la familia como el contexto inmediato y preferente desde el que trabajar para mejorar las situaciones de necesidad detectadas. En todo momento, la acción con los niños, niñas, adolescentes y sus familias debe orientarse hacia el establecimiento, acompañamiento y desarrollo de itinerarios propios, personalizados en función de sus necesidades y de los recursos disponibles.

7 La acción con los niños, las niñas y sus familias debe responder a un plan de trabajo estandarizado, basado en el estudio de cada situación y el acompañamiento personalizado.

La evaluación de las necesidades y potencialidades –tanto en el ámbito individual y familiar de los usuarios como en el colectivo– y el conocimiento del territorio, de las personas en su contexto y de las interrelaciones entre los diversos factores que configuran las situaciones de vulnerabilidad han de permitir que las acciones propuestas en cada situación concuerden con la realidad y constituyan una respuesta eficaz, idónea y oportuna. La acción con las familias, niños, niñas y adolescentes incorporados al programa debe responder a una metodología de trabajo sistemática y de calidad. Esto supone aplicar un procedimiento común previsto por el



programa y que cada entidad puede ampliar y adaptar a sus necesidades. Principalmente supone, en primer lugar, la aplicación de instrumentos de detección de necesidades que han de facilitar la puesta en marcha y el seguimiento de un plan de trabajo concreto, orientado a la promoción de la autonomía de los destinatarios y adaptado a cada circunstancia. El itinerario del niño o niña y su familia debe ser seguido mediante la evaluación constante del plan de trabajo definido, estableciendo indicadores parciales (cualitativos y cuantitativos) de las actividades para observar la evolución.

8 La acción con las familias y los niños, niñas y adolescentes debe contar con referentes técnicos estables.

La complejidad de la intervención socioeducativa, aún más cuando se trata de situaciones de pobreza y riesgo de exclusión, supone un alto nivel de especialización. Por ello se precisa personal técnico especializado que, además, deberá organizarse de modo que cada destinatario de la acción pueda disponer de un referente estable mientras dure el proceso de acompañamiento. Este proceso implica contar con el diseño de un plan de trabajo y garantizar la coordinación de recursos y profesionales. Entendemos que esta es la única opción que permite asegurar un trabajo de calidad.

9 El desarrollo de planes personalizados para cada niño, niña y familia requiere el trabajo de diferentes profesionales que deben estar coordinados entre sí eficazmente.

Los procesos de desarrollo y autonomía –mejora de condiciones, competencias, habilidades, autoestima– requieren la colaboración de diferentes profesionales o técnicos y técnicas voluntarios especializados que deben trabajar en equipo. La multiplicidad de redes y profesionales que pueden intervenir en un solo caso hacen necesarias la cooperación, corresponsabilidad y complementariedad en el diagnóstico, las estrategias de intervención, y la evaluación de procesos y los resultados. Este enfoque

interdisciplinario del trabajo obliga a consensuar una forma de actuación, requiere compartir unos conceptos básicos, una definición de funciones, competencias y tareas.

10 El adecuado funcionamiento del programa supone promover la red de entidades vinculadas a cada territorio.

El adecuado desarrollo del programa y su mejora continua precisan de mecanismos de relación y cooperación fluidos entre las entidades coordinadoras del programa y las entidades colaboradoras. Estos incluyen desde la creación de un marco común de trabajo para marcar unos procedimientos concretos que guían la actuación y sus correspondientes derivaciones/flujos hasta la creación de instrumentos que faciliten el traspaso de información entre ellas con el objetivo de establecer formas de coordinación y cooperación propias de un trabajo en red y sistémico. Este proceso de reconocimiento mutuo y de creación de metodologías conjuntas desemboca, a medida que se vertebran y consolidan, en la construcción de redes locales, que, más allá de la mejor coordinación de los procesos, suponen una garantía de sostenibilidad en tanto que son generadoras de capital social y permiten incidir de modo indirecto sobre aspectos más estructurales y determinantes de la exclusión. La vertebración de esta red conlleva la interacción constante y dinámica entre los diferentes agentes socioeducativos, públicos y privados, que trabajan en el territorio.

11 Las finalidades y los objetivos de la acción socioeducativa que promueve el programa se fortalecen mediante las sinergias con otros programas de la Obra Social "la Caixa", así como con otras iniciativas que se desarrollen en el territorio.

El abordaje sistémico y en clave de proceso de mejora socioeducativa de las situaciones de los niños, niñas y adolescentes y sus familias debe permitir identificar la confluencia con otros programas. Encontrar los enlaces y los itinerarios para la mejora de otros miembros de la familia redundará en la mejora de la situación de la familia y del niño, niña y adolescente



en su entorno. A la vez, la aproximación a la igualdad de oportunidades desde el ámbito de la acción social requiere actuar de forma complementaria y colaborativa con otros servicios, programas y profesionales afines de entidades públicas y privadas del territorio.

12 El voluntariado complementa el proceso de acompañamiento que realizan los técnicos, actuando coordinadamente y reforzando el compromiso y la motivación de niños, niñas, adolescentes y familias.

La participación de voluntarios y voluntarias con formación adecuada añade un plus de calidad al proceso de promoción y desarrollo de niños, niñas, adolescentes y familias, potenciando el crecimiento de su propio capital social. Dada la complejidad de las situaciones que se presentan en este programa, es preciso que el trabajo conjunto de técnicos y voluntarios sea asumido de forma coordinada y con la supervisión necesaria –como acompañamiento– para garantizar la calidad de las acciones y los procesos.



13 El programa requiere la formación continuada y la innovación para asegurar y aumentar su calidad.

La mejora del aprovechamiento del programa y de la acción socioeducativa desarrollada en las entidades debe apoyarse en procesos de formación, en ocasiones conjunta, intercambio de experiencias y reflexión y propuesta de innovaciones. En este sentido, la red general del programa puede ser un espacio privilegiado para articular y promover este tipo de iniciativas.

14 La mejora del programa se debe fundamentar también en la supervisión y la evaluación continuada y de impacto.

Es preciso evaluar, cualitativa y cuantitativamente, tanto el resultado de las acciones como la utilidad de los recursos y subprogramas que permiten desarrollar las acciones llevadas a cabo en el plan de trabajo. Además, la evaluación de los procedimientos internos de trabajo –coordinación, comunicación, toma de decisiones, etc.–, tanto en las entidades como en las redes locales y general, ha de ser también una estrategia de mejora continua que caracterice el programa.

2.6 Modelo de acción del programa

Las situaciones de pobreza y exclusión propias de la población destinataria del programa suelen asociarse a diversas necesidades o carencias de los niños o las niñas y de su unidad familiar que afectan a todos los órdenes de la vida (vínculos sociales, educación, salud, vivienda, acceso a la cultura, etc.). Sabemos que la escasez de recursos de muchas personas, además de reducir sus oportunidades de desarrollo, indica con frecuencia la existencia de importantes limitaciones personales para acceder a esos recursos. En muchas ocasiones, el nivel económico de las familias con carencias no puede desvincularse de los niveles socioculturales, de salud, de hábitos de vida, de red de relaciones personales, etc., que las caracterizan y que son un fac-



tor causal de su situación y frenan su mejora. No podemos olvidar tampoco que la pobreza en sí misma es portadora, con frecuencia, de ciertos estigmas de exclusión, en forma de baja autoestima y autolimitación de posibilidades, reducción de expectativas de mejora de su entorno y establecimiento de relaciones de dependencia que muchas veces son transmitidas de padres a hijos.

Para romper este *círculo de la pobreza* es preciso actuar desde ámbitos y niveles complementarios. La acción integral con las familias debe atender aspectos educativos, de integración social, de mejora de la salud, de condiciones generales de vida, de salud relacional, de acceso al trabajo, etc. Y también debe procurar combinar los apoyos directos a las familias con el acompañamiento para el uso de los bienes y servicios sociales universales a los que tienen derecho como ciudadanos. Este último aspecto es de capital importancia en esta población si se pretende trabajar para capacitar su desarrollo autónomo y promover su inclusión en el sistema familiar y microsocioal.

Otro aspecto que también resulta fundamental para trabajar de forma específica con sectores de población con carencias es el desarrollo de su resiliencia. En la medida en que la pobreza es expresión de situaciones de opresión y exclusión, la acción social debe desarrollar las capacidades para afrontar la adversidad, que incluye desde la toma de conciencia –el sentirse afectados por un contexto profundamente injusto e inhumano– hasta el sentido mismo del propio compromiso de los sujetos en su lucha por salir de la situación injusta mediante la adquisición de herramientas que permitan superarla objetivamente.

En consecuencia, el modelo y eje principal que propone el Programa CaixaProinfancia es el apoyo social y educativo a los niños, niñas, adolescentes y sus familias mediante un proceso coordinado, sistemático y profesional de acompañamiento que permite su acceso a diferentes servicios y ayudas organizados en subprogramas específicos.

Por *acción social* entendemos el conjunto de acciones derivadas de la relación de acompañamiento, promoción y ayuda hacia los niños, niñas, adolescentes y sus familias que acoge este programa. Las finalidades de esta acción son asegurar una acción integral y sistémica capaz de mejorar sus oportuni-

dades actuales y garantizar el completo ejercicio de sus derechos de bienestar y desarrollo. Como tal, la acción social es un proceso que introduce de forma planificada elementos externos en las dinámicas personales y sociales de las familias usuarias, con el propósito de alcanzar cambios y mejoras en sus condiciones de vida y en el desarrollo de las personas.

Mejorar las oportunidades también supone incrementar las competencias de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, potenciando sus capacidades y posibilidades de autonomía y autogestión. La mejora del bienestar personal y familiar, la salud relacional y la resiliencia ante las situaciones de dificultad son fundamentales para establecer y fortalecer aquellas relaciones y vínculos con el entorno próximo que aseguran la sostenibilidad de los procesos de mejora. En consecuencia, la acción social como tal es también un proceso educativo que pretende, mediante su mismo desarrollo, capacitar a los propios destinatarios de la acción.

El Programa CaixaProinfancia quiere caracterizarse por la calidad de la atención a la familia. En aras de tal calidad, define un marco común de la acción social que concreta los criterios y procedimientos básicos que deben implementar las entidades que forman parte de las redes CaixaProinfancia. Se trata de un marco común de referencia suficientemente flexible como para que cada red los pueda incorporar a su realidad sin renunciar a su idiosincrasia. Con ello, se busca asegurar que en todas las redes se promueva la acción integral con los niños, las niñas y sus familias, la mejor manera de tener ciertas garantías de motivar la autonomía final de la unidad familiar para regular su vida y “seguir adelante”.

Los mismos objetivos de calidad técnica del servicio y la atención prestados desde el programa requieren la participación de técnicos especializados con dedicación profesional. La responsabilidad de la acción social y la complejidad de muchas de las situaciones que deben abordarse plantean la necesidad de contar con profesionales expertos y comprometidos con la mejora de la infancia. Además de la intervención de los profesionales del campo del trabajo y la educación social, la educación, la psicología o la salud, el voluntariado puede hacer importantes aportaciones en la línea de que las perso-



nas en situaciones de vulnerabilidad social construyan redes de apoyo informal gracias a la construcción de relaciones interpersonales a partir de la vida cotidiana, la convivencia en los espacios comunes del barrio y el acompañamiento a la participación social.

Finalmente, junto con el modelo común de acción social, la organización y coordinación de redes de entidades colaboradoras del Programa CaixaProinfancia en cada territorio asegura que todas las familias destinatarias puedan acceder a los servicios y ayudas previstos en el caso de que su situación lo requiera. La coordinación en red, promovida por las entidades coordinadoras, debe asegurar tanto la calidad de la acción como, al menos, el desarrollo de los subprogramas específicos previstos.

2.7 Subprogramas específicos

El programa se articula en diferentes subprogramas específicos que pretenden incidir en una mejor educación y salud de los niños, las niñas y sus familias. La oferta, conjuntamente con otras acciones no financiadas por el programa que desarrollan las entidades o a las que cada red local pueda tener acceso, permite dibujar itinerarios o trayectorias de oportunidad para cada caso. Los subprogramas específicos que propone el Programa CaixaProinfancia son los siguientes:

Refuerzo educativo. Integra el conjunto de acciones, servicios y acceso a bienes que promueven la inclusión y el éxito escolar. Las actuales propuestas se centran en las actividades o servicios de refuerzo educativo, ayuda al equipo escolar, logopedia y psicomotricidad. Junto con el subprograma de Educación no formal y tiempo libre, completa una oferta socioeducativa más allá del horario escolar de alta intensidad y amplitud, que busca potenciar al máximo las competencias personales, los aprendizajes y el desarrollo integral de los niños y niñas.

Educación no formal y tiempo libre. Integra el conjunto de acciones, servicios y actividades de educación no formal que promueven la educación integral, la socialización positiva del niño o niña y su plena inclusión educativa. Las actuales propuestas se centran en la participación en centros abiertos, campamentos y escuelas de vacaciones.

Apoyo educativo familiar. Integra el conjunto de actividades y estrategias socioeducativas de carácter grupal que promueven el desarrollo y bienestar de la familia mediante la educación en valores, el desarrollo de las competencias parentales y la construcción de vínculos estables positivos entre los miembros de la unidad familiar.

Atención psicoterapéutica personal y familiar. Integra los recursos y servicios profesionales especializados que dan respuesta a las necesidades de atención psicoterapéutica y apoyo psicológico al niño, niña o familia, así como a la realización de apoyo terapéutico. No incluye la asistencia a trastornos mentales, que deben ser derivados a la red pública de salud.

Promoción de la salud. Un eje importante de acción con las familias se orienta a la promoción y la prevención de la salud. Concretamente, la asunción de hábitos de vida saludables y de competencias óptimas para el desarrollo del niño, niña y adolescente en su contexto familiar y social guían este subprograma. Hasta la fecha el subprograma integra el conjunto de ayudas de alimentación e higiene, así como la provisión de bienes como gafas y audífonos. Estas prestaciones deben ser utilizadas para favorecer una estrategia de promoción/educación de la salud que cuente con la vinculación de la familia.

CaixaProinfancia es un programa dinámico. Guiado por un afán de mejora y a partir de la evaluación continua, el programa se implementa a medida que se desarrolla y permanece abierto a posteriores acciones de ampliación, redefinición y/o incorporación de servicios y nuevos ámbitos que pueden concretarse en la revisión de los actuales subprogramas de acción y/o en la creación de otros nuevos.



3 Metodología de la acción social

La acción social se debe desarrollar según los criterios profesionales y deontológicos definidos para el trabajo social y la educación social. Desde el Programa CaixaProinfancia se respetan los diversos modelos propios de cada entidad. No obstante, con esta propuesta se establecen aquellos mínimos comunes a todas las redes CaixaProinfancia que deben garantizar la calidad en la atención que pretende el programa. A continuación se presentan los criterios básicos que la guían, el modo de acceder al programa que determina el tipo de seguimiento que se establecerá con cada familia, las pautas para la evaluación inicial que orienta el tipo de acción que se desarrollará y las fases y los procedimientos de la acción social previstos.

3.1 Criterios generales

La atención individualizada (o personal), el acompañamiento familiar y el tratamiento social constituyen espacios y herramientas metodológicos para llevar a cabo la acción social con los niños y las niñas y sus familias. La vinculación a un plan de trabajo con compromisos y corresponsabilidades es la estrategia principal con la que se cuenta para llevar a cabo un proceso coherente y evaluable.

La complejidad de la acción social, especialmente cuando se trata de situaciones de riesgo de exclusión, supone un alto nivel de especialización. Los niños y las niñas y sus familias se encuentran en una situación de vulnerabi-



lidad y fragilidad que precisa un marco claro de relaciones, en el que debe haber un profesional de referencia estable, con el que se crea un vínculo y que asegura un acompañamiento personalizado y el establecimiento de relaciones coherentes y eficaces con las redes y entidades correspondientes.

La acción social con niños, niñas y sus familias requiere receptividad, iniciativa y creatividad. Además, en función de las características del niño, niña y adolescente y su familia, deberá trabajarse con ellos de forma más o menos intensiva, estructurada y con una dedicación que permita la atención de las necesidades de forma adecuada.

A continuación se presentan los criterios metodológicos que, de modo general, han de servir como referentes comunes para las entidades de las redes locales que desarrollan el programa. Para complementar la información acerca de los criterios generales de la acción social se puede consultar el capítulo 2 (“Aproximación a la acción social y conceptos clave”) del documento *CaixaProinfancia Modelo de Acción Social* (2012), donde se describen de forma más extensa los criterios básicos que hay que tener en cuenta para el desarrollo de la acción social, así como el análisis y los condicionantes de la presentación de la demanda.

- Cada situación individual y familiar es única y, en consecuencia, la tipificación de las necesidades o el seguimiento de un protocolo de acción tan solo deben ser estrategias para sistematizar una acción de calidad, que no debe contradecirse con la ética del respeto y el reconocimiento de las necesidades individuales y la realidad singular e irreplicable de cada caso.
- Las familias que se encuentran en una situación de vulnerabilidad y fragilidad precisan un marco claro de relaciones a partir de las cuales se genera un vínculo y se progresa a través de un acompañamiento personalizado. Dada la complejidad de la intervención que requieren las situaciones de riesgo de exclusión social, la atención personalizada a las familias y los niños, niñas y adolescentes debe contar con un referente profesional estable. Este es el responsable de diseñar, coordinar y supervisar el plan de acción y acompañamiento.

- La propuesta de inclusión en el Programa CaixaProinfancia debe ser guiada por un plan de trabajo de acción social en el que se establecen los objetivos y las actividades que se realizarán, acordados entre la familia, los niños y niñas, los profesionales y las entidades participantes en el territorio y/o en otras redes. Tanto los profesionales como las entidades tienen la función de acompañar y facilitar este proceso de trabajo y el logro de los objetivos planteados en este plan. Los diferentes tipos de actuaciones que se facilitan a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, ya se trate de bienes como servicios o de participación en proyectos, se incardinan en el plan de trabajo. Deben aparecer como un recurso con una función y objetivos definidos y con una valoración previa de la oportunidad de acceso al bien, de la prestación del servicio o de la incorporación a un proyecto determinado.
- Las metodologías o estrategias utilizadas deben estimular el empoderamiento y la capacitación, desde los cuales la familia pueda comprender sus necesidades y potencialidades y las de su hijo o hija para participar en el proceso de cambio y mejora. El niño, la niña, el o la adolescente y la familia deben ser y sentirse agentes de su propio cambio.
- El proceso y el impacto de la acción social con cada niño o niña y su familia deben ser evaluados de forma continua, tanto cualitativa como cuantitativamente, y las actuaciones realizadas deben responder a la evolución de la situación y adecuarse a los cambios que se produzcan.
- Todas las entidades deben contar con personal técnicamente cualificado para llevar a cabo la atención a las familias. En el capítulo 6 del documento *CaixaProinfancia Modelo de Acción Social* (2012) se presentan orientaciones acerca de las características y competencias de los profesionales de la acción social en el programa. Los referentes serán, en la medida de lo posible, profesionales vinculados a la entidad de forma estable por alguno de los tipos de relación laboral existentes con el fin de garantizar su continuidad en el acompañamiento y reducir los elementos de riesgo o dispersión en los niños, niñas, los y las adolescentes y sus familias. Su dedicación debe permitir el seguimiento y acompa-



ñamiento de las familias y sus hijos e hijas, a la vez que la coordinación con los servicios o proyectos en los que, de acuerdo con el plan de trabajo, se participe. Podrán contar con la colaboración de voluntarios que asumirán las tareas y responsabilidades para las que estén preparados. Para profundizar en el tema de la coordinación dentro del programa, se puede encontrar más información en el capítulo 5 del documento *CaixaProinfancia Modelo de Acción Social* (2012), en el que se describen las claves para llevarla a cabo.

- La intensidad de la intervención/acción individualizada y/o familiar no debe estar estandarizada homogéneamente y la periodicidad del seguimiento debe ser establecida de acuerdo con las necesidades y posibilidades de transformación de la unidad familiar y la situación de los niños y niñas a través de programas adaptados, no siendo inferior en ningún caso a 2-3 veces por curso.
- Cuanto mayor es la complejidad y desestructuración de la situación de los niños y niñas que se atienden, más profunda debe ser la intervención en el trabajo profesional. Se considera en este sentido la posibilidad de proponer acciones innovadoras que presten atención continuada y de proximidad a aquellas familias con hijos que puedan precisarlos en situaciones de crisis o sobrecarga, con un énfasis especial en colectivos con niños, niñas y adolescentes de entre 0 y 6 años.

3.2 Acceso al Programa CaixaProinfancia

Los niños, niñas y adolescentes son los destinatarios directos del Programa CaixaProinfancia. Es previsible que a partir del trabajo social con las familias se identifiquen las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que son susceptibles de ser atendidos mediante este programa. También es posible que, a partir de la participación de los niños y las niñas en alguno de los subprogramas, se acceda a un conocimiento más profundo de una situa-

ción familiar de fragilidad y carencias que justifique el desarrollo de un plan de trabajo social integral con la familia.

La puerta de entrada por la que se accede al Programa CaixaProinfancia está definida por la metodología de la acción social que se propone. En todos los casos, la elaboración de un plan de trabajo es previa al acceso a los subprogramas. Debido a las diferentes posibilidades de colaboración entre entidades de la red CaixaProinfancia y los servicios sociales de la red pública se establecen dos tipos de circuitos y usuarios:

- a. Solicitud directa.** La solicitud de servicio por parte de una familia llega directamente a la entidad CaixaProinfancia coordinadora o a otra de su red. La entidad que gestiona el Programa CaixaProinfancia o una colaboradora no está incorporada a la red de servicios sociales en un territorio determinado, de modo que presta servicios de atención primaria. En consecuencia, la red CaixaProinfancia asegura la existencia de un referente principal para el niño y la niña, responsable de la elaboración y el seguimiento de un plan de trabajo, así como de proponer la participación en los subprogramas específicos de CaixaProinfancia.
- b. Solicitud derivada.** La demanda o solicitud de servicio la realiza una entidad, la Administración Pública o un proyecto para que, como complemento al plan de acción social que ya se está llevando a cabo desde otros recursos de la entidad pública o privada derivante, un niño, una niña o un adolescente y su familia participen en alguno de los subprogramas que proporciona CaixaProinfancia. Por lo tanto, la familia es derivada por un profesional de los servicios sociales de atención primaria u otra institución, que es considerado el referente principal. Las entidades de la red prestan servicios especializados, coordinados por un profesional referente del programa. Este es responsable de desarrollar y evaluar un plan de trabajo propio contando con la complementariedad de CaixaProinfancia.



En todos los casos se pueden producir derivaciones dentro de la red Caixa-Proinfancia para trabajar aquellos aspectos relacionados con las áreas sociales, educativas y de salud que correspondan según la identificación de necesidades.

3.3 Valoración de los factores de riesgo y previsión de la acción social

La incorporación de los niños o las niñas y sus familias al programa requiere la valoración por parte del personal técnico especializado de las necesidades y los niveles de riesgo que presenten a partir de su identificación en relación con los siguientes factores:

- la situación económica;
- la estructura sociofamiliar y las relaciones intrafamiliares;
- la salud familiar y asistencia sanitaria;
- la situación laboral y el nivel de formación de la familia;
- la situación de la vivienda y su entorno;
- la educación y escolarización de los hijos e hijas;
- las relaciones con el entorno y la pertenencia a redes formales o informales.

En función de la valoración de estas dimensiones, es previsible identificar al menos tres niveles de riesgo diferentes, que determinarán la propuesta de acción que se desarrollará y el pronóstico respecto de los resultados que se esperan conseguir:

- a. Nivel de riesgo muy alto. Familias con grandes carencias, en situación real de exclusión y/o con ausencia de recursos materiales y personales para atender y comprender las necesidades familiares y de los niños, niñas y adolescentes. Existe una tendencia a que su situación sea crónica y con

un alto riesgo de establecer relaciones muy dependientes de los servicios sociales y el programa. Requieren una acción intensa y compleja, una construcción conjunta de compromisos y un gran esfuerzo de seguimiento. La acción social debe estar sujeta de forma estricta a la evaluación continua, valorando de forma diferenciada las medidas asistenciales que sean necesarias para evitar establecer relaciones excesivamente protectoras a largo plazo. En estas situaciones, es previsible plantear la continuidad de la acción social durante un tiempo prolongado mediante la oportuna actualización de los planes de trabajo.

- b. Nivel de riesgo alto. Familias en situación de alta vulnerabilidad, con carencias económicas, formativas y de estructuración familiar. A su vez, muestran capacidad para identificar los riesgos y la necesidad de apoyo para conseguir su autonomía. Cabe esperar resultados positivos de la acción social siempre que se establezca un plan a medio o largo plazo. El apoyo exclusivamente a los niños, niñas y adolescentes puede resultar de gran utilidad, aunque en la mayoría de casos será precisa una acción más compleja con la unidad familiar. Resulta imprescindible acompañar la acción con un plan de trabajo que se adapte a cada situación y que esté convenientemente consensuado. Se cuenta con cierta capacidad de autoevaluación por parte de los usuarios y la generación de compromisos de mejora. Es previsible un acompañamiento que puede ser prolongado, mediante la oportuna revisión de los planes de trabajo, pero con disminución de la intensidad de las acciones a medida que la familia sea capaz de aumentar su autonomía.
- c. Nivel de riesgo medio. Familias con recursos personales y educativos, con acceso a algunos medios económicos no siempre suficientes, pero que permiten cierta autonomía. Muestran estabilidad en algunas áreas, pero su situación es frágil y sobrecargada. El pronóstico es muy positivo siempre que se actúe antes de que la situación se agrave. Aunque el nivel de riesgo es el más bajo de los descritos, la existencia real de un aumento de la vulnerabilidad justifica que, desde la perspectiva de la prevención, se despliegue el programa en estas situaciones de una forma integral y



eficaz. Es posible que los apoyos más focalizados o puntuales a la familia, y especialmente las acciones orientadas a facilitar apoyo educativo a los hijos e hijas, sean suficientes. Se cuenta con capacidad de compromiso por parte de las familias y, como en los anteriores supuestos, también debe guiar la acción un plan de trabajo consensuado que no tiene por qué abarcar todas las dimensiones que afectan a la familia. No obstante, es aconsejable un seguimiento social de intensidad suficiente para permitir detectar indicadores de empeoramiento de la situación.

Para la evaluación de los niveles de riesgo se desarrollarán con posterioridad a esta propuesta sistemas de indicadores que faciliten su evaluación más precisa. En este sentido, en el apartado 3.1.2. (“Técnicas y herramientas específicas”) del capítulo 3 del documento *CaixaProinfancia Modelo de Acción Social* (2012) se define una pauta de orientación general, acompañada de una lista de recursos accesibles (ver Anexo 1 del mismo documento) que pueden orientar a los profesionales adscritos al Programa CaixaProinfancia que lo necesiten.



En todo momento y en cumplimiento de la normativa vigente, la detección de situaciones de riesgo relacionadas con trastornos mentales severos, drogodependencias, abusos sexuales, violencia doméstica, maltrato físico o psicológico, o negligencia severa será comunicada a la entidad pública competente en materia de protección de niños, niñas y adolescentes con el objetivo de poner en marcha las actuaciones pertinentes.

3.4 Fases y procedimientos de la acción social

La acción social que se sigue en el Programa CaixaProinfancia se basa en un proceso sistemático que se inicia con la detección de necesidades y la realización de una valoración social y educativa de cada persona atendida. A partir de esta valoración, se elabora un plan de trabajo integral con la familia y cuando ya exista dicho plan se incorporan a él los objetivos y las acciones propios del programa. Cabe destacar que el protocolo de acción social está marcado por la existencia del compromiso por parte de la familia y de los niños, niñas y adolescentes con su propio proceso de trabajo y mejora, pero en aquellas realidades en los que este compromiso no sea posible podrán realizarse planes de trabajo focalizados en el niño, niña o adolescente.

En el plan de trabajo se establecen los acuerdos que dan acceso a los diferentes servicios y bienes. Su desarrollo se evalúa de forma continua tanto cualitativa como cuantitativamente. Las actividades que se realizarán deben responder a la evolución de la situación y adecuarse a los cambios que se produzcan.

La permanencia en el programa debe ajustarse a esta evaluación de las necesidades y a la disponibilidad para asumir la participación en los propios cambios por parte de los interesados.

El niño, la niña o el adolescente y su familia han de saber cómo, con quién y por qué establecen relaciones en cada momento, sin que ello suponga una sobrecarga, duplicidad o dispersión del trabajo social.



La acción social en el Programa CaixaProinfancia se estructura en cuatro fases (evaluación preliminar, programación, ejecución y evaluación final), que guían el proceso de incorporación al programa, el desarrollo del plan de trabajo y la valoración del mismo. A continuación se describen brevemente estas fases, los procedimientos, la documentación y los instrumentos profesionales que se proponen fundamentados en la metodología de acción social. Posteriormente se presenta un esquema de los procedimientos y acciones generales del Programa CaixaProinfancia para facilitar la comprensión de la relación entre las diferentes fases y las acciones que las componen.

Para complementar esta información acerca del desarrollo de la acción social y asegurar su calidad es preciso consultar el capítulo 3 del documento *CaixaProinfancia Modelo de Acción Social* (2012), donde se explicitan más los procedimientos, las técnicas y las herramientas específicas en cada una de las fases de la acción social.

Fase 1 **Evaluación preliminar**

En esta fase se recibe la demanda, directa o derivada, y se valora. Esta etapa, también llamada *estudio de la situación* (referido tanto al individuo como al grupo y a la comunidad), debe permitir precisar la naturaleza y magnitud del problema, tanto a nivel dinámico como estructural. Fruto de esta evaluación se debe decidir sobre la conveniencia y posibilidad de atender la demanda dentro del programa.

A continuación se especifican los procedimientos que hay que seguir en la fase de evaluación preliminar, según el modo de acceso al programa: solicitud directa o derivada.

a) Solicitud directa

Una solicitud de servicio por parte de una familia llega directamente a la entidad CaixaProinfancia coordinadora o a otra de su red.

Descripción: Se formaliza la solicitud mediante relación directa con el potencial destinatario/a del programa, a través de una entrevista entre el profesional designado/a, el niño, la niña o adolescente y su familia. En el caso de que se trate de una unidad familiar con la que ya se lleva a cabo un plan de trabajo, se debe especificar en qué momento se hace la propuesta y documentarlo explícitamente en el informe social.

Agentes: Niños, niñas y sus familias; personal técnico especialista de la entidad.

Objetivo: Acoger la demanda y recoger información que permita constatar si se cumplen las condiciones de acceso al Programa CaixaProinfancia (edad, criterios económicos, territorio). La información permite elaborar el informe inicial CaixaProinfancia que cumplimentará el profesional tras confirmar la adecuación de la propuesta a las necesidades familiares y al plan de trabajo establecido. Se puede informar a la familia de las características del programa y de las condiciones del compromiso para su aplicación.

Contenido y fuente de información: Motivación de la demanda/propuesta y descripción/actualización de la situación. Elaboración de la historia social. Es recomendable que el contenido se ajuste al guión que se presenta para el informe inicial del Programa CaixaProinfancia.

Metodología: Entrevista del profesional con la familia y el niño o la niña.

Acuerdos: Propuesta de aceptación en el programa. El referente comunica directamente a la familia la aceptación o no en el programa. En caso afirmativo se inicia la fase de programación.

b) Solicitud derivada

Llega una demanda o solicitud de servicio de una entidad, la Administración Pública o un proyecto para que, como complemento al plan de acción social que ya se está llevando a cabo desde otros recursos de la entidad pública o privada derivante, un niño, una niña o adolescente y su familia participan en alguno de los subprogramas que proporciona CaixaProinfancia.



Descripción: Mediante una comunicación oral, escrita, a través del correo electrónico o del canal que se considere oportuno, se procede a recoger los primeros datos: se informa al profesional que deriva de los requisitos del programa y de la documentación necesaria para la correspondiente valoración y acogida de la persona que será derivada para ser atendida por el programa. Tiene que haber coordinación entre los profesionales de las entidades o instituciones derivantes y el profesional de la entidad CaixaProinfancia que recibe la solicitud de participación en el programa.

Agentes: El referente profesional del servicio derivante y el profesional de la entidad.

Objetivo: Acoger la demanda y recoger información que permita constatar si se cumplen los criterios de acceso al Programa CaixaProinfancia (edad, criterios económicos, territorio) e incardinación en el plan de trabajo del profesional referente.

Contenido y fuente de información: Presentación de un informe social o una solicitud motivada elaborados por escrito por el profesional referente en el que se recogen los datos y las informaciones relativos a la situación global de la familia y específica del niño, niña y adolescente para el cual se solicita la participación en el programa. Esta información permite elaborar el informe inicial del Programa CaixaProinfancia.

Metodología: Entrevista o reunión entre profesionales. En este caso, la entrevista familiar tiene lugar en la fase 2, donde es preciso contrastar con la familia las necesidades expresadas en el informe social o solicitud motivada por el profesional que deriva, así como proceder a la negociación del plan de trabajo y acuerdos para formalizar la participación en CPI.

Acuerdos: Propuesta de aceptación en el programa. Se comunica la decisión al profesional que deriva. En caso afirmativo se explicará a la familia las condiciones de acceso al programa CPI durante la fase de programación.

En ambos casos, esta primera fase culmina con la elaboración del informe inicial CaixaProinfancia, que es el documento propio de las entidades para acoger la demanda y constatar si se cumplen las condiciones de acce-

so al Programa CaixaProinfancia (edad, criterios económicos, plan de trabajo y territorio). Su contenido debe ajustarse a los criterios y estructura siguientes:

Criterios y estructura del informe inicial CaixaProinfancia:

- a. Procedencia y localización:
 - Datos de localización de la familia y de la institución y referente profesional.
 - Nueva incorporación o continuación del plan de acción individual/familiar.
- b. Requisitos del programa:
 - Niños, niñas y adolescentes de entre 0 y 16 años.
 - Unidad familiar.
 - Cumplimiento de los criterios económicos.
 - Cumplimiento de los criterios de adecuación/necesidad.
- c. Datos de la unidad familiar de convivencia:
 - Nombres y edades de los miembros de la unidad familiar.
 - Situación laboral de los progenitores.
 - Situación escolar.
 - Situación económica.
 - Salud y asistencia sanitaria.
 - Vivienda.
 - Recursos/programas activos.
 - Destinatarios de las ayudas.
 - Otros recursos utilizados.
- d. Plan de trabajo familiar (cuando lo haya por tratarse de familia derivada):
 - Fecha de inicio del expediente familiar.
 - Objetivos, acciones y temporalidad.
 - Agentes/profesionales/red que interviene.
- e. Diagnóstico psicosocial y educativo. Breve descripción de la situación actual del niño, niña y adolescente y su familia y de las necesidades detectadas que justifican la demanda del programa. Se trata de recoger información para valorar los criterios de necesidad y



determinar las familias/niños, niñas y adolescentes que son susceptibles de entrar en él.

- f. Pronóstico. Previsión de mejoras que se desarrollarán con la aplicación del programa durante un período determinado.

Fase 2 Programación

En esta fase se busca valorar el tipo de acción que se va a realizar y generar el compromiso de las personas destinatarias. La programación concreta en forma de plan de trabajo las acciones de intervención y acompañamiento, de modo que abarca los objetivos, la negociación, el tiempo, los instrumentos y los niveles de actuación.

Se realiza a raíz de la valoración positiva de los criterios de acceso al Programa CaixaProinfancia. En concreto, se abre el expediente del programa con un informe inicial según el guión propuesto.

Descripción: Una vez que se aprueba la admisión de la solicitud, se valora específicamente la situación de necesidad y su correspondencia con un plan de trabajo concreto donde incluir los recursos de CaixaProinfancia. Se valora también la motivación y la actitud de los participantes ante la propuesta diseñada y consensuada entre ambas partes. Si hay aceptación del plan de trabajo, se procede a formalizar los compromisos documentalmente cumpliendo los requerimientos de la Ley Orgánica de Protección de Datos (en adelante LOPD).

Agentes: Niño, niña, adolescente y/o su familia; técnicos del subprograma y referentes de la familia.

Objetivos:

- Confirmar la aceptación para la incorporación al subprograma o subprogramas, la valoración específica de la demanda/necesidad y la propuesta de plan de trabajo que incluye el subprograma de CaixaProinfancia como recurso.

- Valorar la motivación del interesado/a y su actitud y capacidad de participación.

Contenido:

- Intercambio de información relativa a la situación que origina la demanda.
- Concreción de las condiciones de participación en el programa y subprogramas que corresponda: elaboración del plan de trabajo Caixa-Proinfancia.
- Formalización del compromiso y documentación del acuerdo (LOPD, etc.).

Metodología:

- Entrevista(s) personalizada(s) de negociación del plan de trabajo con el niño, la niña y/o su familia.
- Elaboración del expediente CaixaProinfancia, constituido en este momento por el informe inicial y el plan de trabajo.

Acuerdos: Formalización o no del plan de trabajo.

Fase 3 Ejecución

Esta fase supone el desarrollo del plan de trabajo y su seguimiento. Debe darse un desarrollo racional y comprometido de la programación con la situación que hay que tratar, en el que pueden participar diversos servicios y profesionales del Programa CaixaProinfancia y externos. Durante esta fase se pueden producir ajustes en la programación.

Descripción: Desarrollo del plan de trabajo, implementando los subprogramas, acciones y recursos previstos en relación con los objetivos planteados y consensuados.

Agentes: Profesional de referencia de la familia y profesionales de las distintas entidades/instituciones o servicios (públicos o privados) implicados en el plan de trabajo. Participa la familia y el niño, la niña o adolescente.



Objetivo: Realizar un seguimiento y evaluación continuada del proceso para recoger información válida que permita incorporar modificaciones, ajustar el plan de trabajo y valorar los resultados del proceso de acción social. La valoración psicosocial (emocional, cognitiva, relacional) del niño, la niña y su familia puede formar parte del plan de trabajo, más allá de la primera valoración que se establezca en el momento de la acogida y la elaboración del informe inicial.

Contenido:

- Intercambio de información relativa al plan de trabajo y su desarrollo.
- Objetivos previstos.
- Situaciones nuevas que afectan a la familia y el proceso.
- Evaluación social y psicosocial más ajustada a medida que se trabaja y conoce mejor a niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Metodología:

- Coordinaciones específicas. Se realizarán periódicamente, entre profesionales de las distintas entidades/instituciones o servicios (públicos o privados) implicados en el plan de trabajo, y los encuentros o espacios de coordinación se documentarán en el expediente del niño o la niña.
- Evaluación del proceso. A través del contacto directo del profesional referente con el usuario o la usuaria para conocer y participar en el desarrollo del plan de trabajo. Se establecerán encuentros periódicos y se documentarán en el expediente del niño o la niña. La evaluación deberá recoger la evolución individual y familiar atendiendo al plan de trabajo, con el fin de introducir las modificaciones necesarias para dar continuidad, derivar o finalizar la acción acordada.
- Ajustes y revisión del plan de trabajo. Durante todo el proceso, además de las coordinaciones específicas con los profesionales implicados en las acciones programadas, se podrán tomar decisiones fundamentadas de reestructuración, derivación y cese del plan de acción. En caso de derivación a recursos específicos, el profesional referente asumirá el acompañamiento que se precise.

Acuerdos: Decisiones en relación con el ajuste del plan de trabajo.

Fase 4 Evaluación final

Al final del período establecido en el plan de trabajo (generalmente un curso) se evalúan los resultados y se determina si las acciones realizadas han llevado a la consecución de los objetivos. En esta fase corresponde tomar decisiones sobre la renovación o ampliación del plan de trabajo y la continuidad en el Programa CPI.

Se llevará a cabo al finalizar el plan de acción social propuesto y en el período establecido.

Descripción: Se valora el proceso al final del curso o del período establecido en el plan de trabajo para tomar decisiones de continuidad o no en el programa. Se consideran: a) los datos aportados por las evaluaciones parciales durante el proceso para tomar decisiones en relación con el plan de trabajo, y b) la opinión y/o valoración de la familia.

Agentes: El profesional referente; representantes de los subprogramas; el niño o la niña y la familia.

Objetivos:

- Evaluación final o global de todo el proceso a partir de los datos de las evaluaciones parciales.
- Toma de decisión en relación con el Programa CaixaProinfancia.
 - a. No continuidad: derivación, finalización, acompañamiento a otros recursos, programas, etc.
 - b. Continuidad: renovación, ampliación, otros, etc.

Contenido:

- Síntesis del proceso.
- Revisión del plan de acción propuesto según los objetivos marcados y su desarrollo.
- *Feedback* por parte de los participantes.
- Evaluación de resultados en relación con la situación inicial del niño/a y la familia.



- Elaboración del informe final donde consten los resultados del proceso y los acuerdos tomados con la familia acerca de la continuidad o el cierre del plan de trabajo.
- Cerrar el proceso o ampliar y renovar recursos/servicios CPI, lo cual implica revisar el plan de trabajo inicial e introducir en el nuevo plan los correspondientes compromisos.

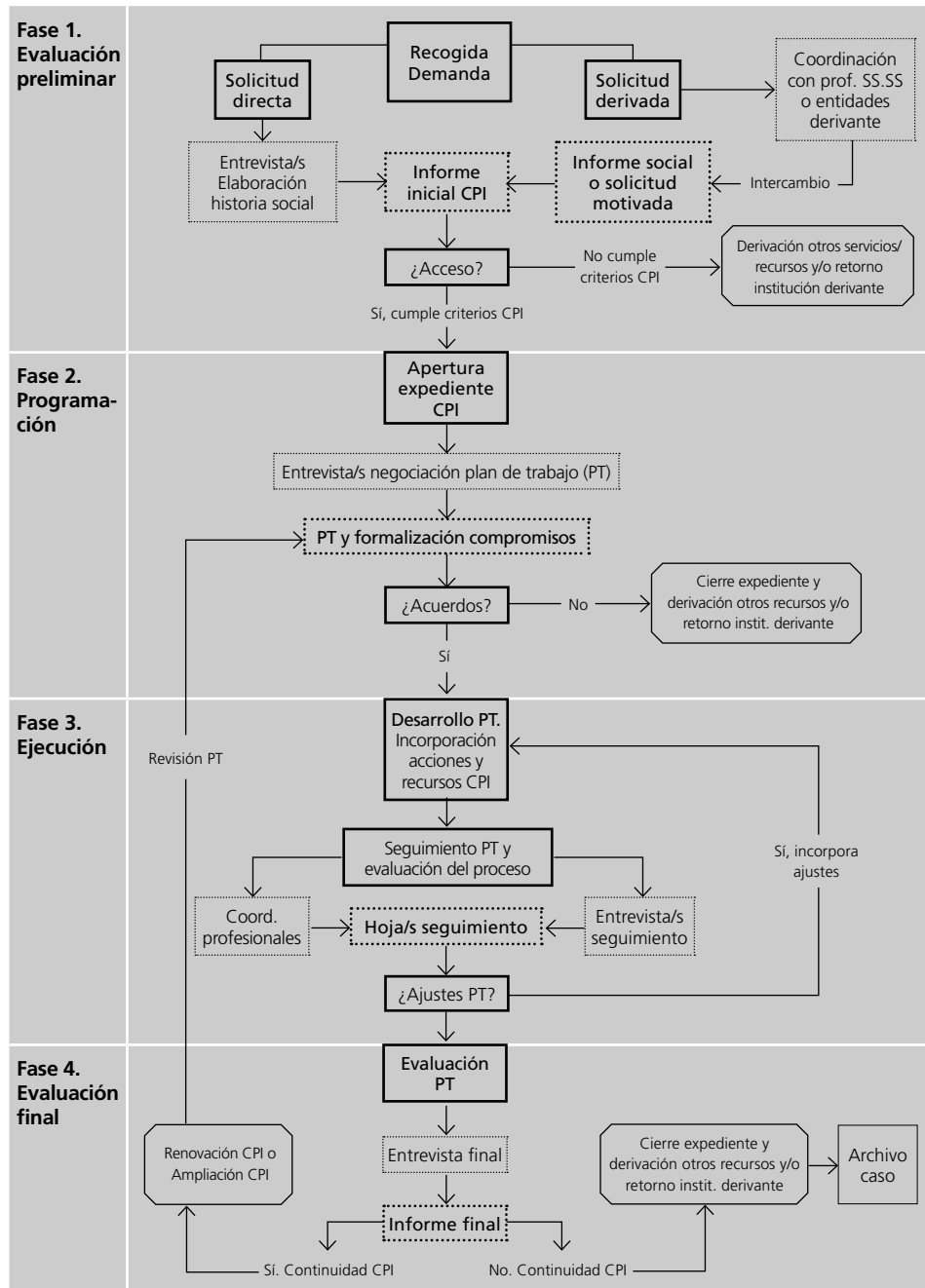
Metodología:

- Reunión entre profesionales y entrevistas con los participantes, según se considere.
- Seguimiento del expediente iniciado con el informe inicial de Caixa-Proinfancia.
- Entrevista final del profesional referente con la familia (se aconseja la participación del niño o la niña cuando tenga al menos 12 años) para comunicar la decisión.

Acuerdos: Decisión acerca de la renovación o ampliación del plan de trabajo o bien de la no continuidad en el Programa CPI y, por consiguiente el cierre del expediente y derivación a otros recursos y/o retorno a la institución derivante.

Para llevar a cabo la acción social en cada una de las fases se establecen encuentros con la familia, el niño, la niña o adolescente mediante entrevistas. Para preparar el contenido de cada tipo de entrevista según la fase de acción social, se recomienda consultar el capítulo 4 del documento *Caixa-Proinfancia Modelo de Acción Social* (2012), en el que se dan claves para afrontar este procedimiento por parte de los profesionales del programa.

Figura 1. Diagrama de procedimientos y acciones CPI



Elaboración propia.





Subprogramas específicos

A continuación se describen los subprogramas que integran los servicios y bienes que proporciona el Programa CaixaProinfancia: Refuerzo educativo, Educación no formal y tiempo libre, Apoyo educativo familiar, Atención psicoterapéutica personal y familiar, y Promoción de la Salud. En torno a estos cinco subprogramas se presenta una cartera amplia de servicios y bienes financiados por la Obra Social "la Caixa", los cuales son desarrollados y administrados por las entidades colaboradoras que forman parte de las redes locales. Esta cartera, a disposición de los niños, niñas, adolescentes y familias destinatarias del programa, se administra de acuerdo con lo previsto en los planes de trabajo personalizados. Su diversidad busca la posibilidad de organizar respuestas flexibles, lo más adaptadas a las necesidades detectadas en cada caso que sea posible y con una cobertura socioeducativa amplia. De este modo, se busca reforzar el trabajo de acompañamiento social –realizado por las entidades cuando se trata de casos propios y por los Servicios Sociales públicos en los casos derivados– con la prestación concreta de servicios y recursos que ayuden de forma directa a los procesos de inclusión y emancipación de los niños, las niñas y sus familias.

En ningún caso se pretende sustituir los servicios públicos y las prestaciones sociales universales a las que todo ciudadano y ciudadana tienen derecho, sino que se busca ampliar las oportunidades de mejora y desarrollo de las personas a las que se dirige el programa. Los subprogramas, en definitiva, se suman a aquellas actividades y recursos que la propia red y el resto de agentes del territorio ponen a disposición de la población destina-



ria y que, desde el plan de acción social de cada caso, se procura gestionar. Con la finalidad de permanecer abiertos a la mejora, incorporando nuevas experiencias positivas y ampliando la cartera de servicios y recursos, se presenta también al final de este capítulo un apartado de propuestas de innovación social para que las redes interesadas puedan experimentar, con otras actividades, enfoques capaces de enriquecer los actuales subprogramas o, incluso, generar otros nuevos.

4.1 Refuerzo educativo

Engloba el conjunto de estrategias y acciones cuya finalidad es apoyar y mejorar los procesos de integración y éxito escolar de los niños y las niñas. Concretamente se pretende mejorar los aprendizajes, los hábitos de estudio, los resultados académicos y la autonomía en el aprendizaje del niño, la niña o el/la adolescente e incrementar las expectativas ante sus posibilidades por parte suya, de la familia y de los docentes de la escuela.

Los niños y niñas en situación de vulnerabilidad y sus familias participarán de las diferentes acciones de este subprograma según lo dispuesto en el plan de trabajo general propuesto para cada niño, niña y su familia, de acuerdo con las pautas descritas en el capítulo anterior, las cuales serán coordinadas por el responsable del acompañamiento de cada caso. Aunque en función de la tipología de familia, la situación del niño o la niña y el referente del caso, pueden prestarse los diferentes servicios o adjudicar los bienes del subprograma de modo puntual, el diseño basado en módulos o paquetes de actividad complementarios entre sí pretende facilitar una oferta educativa integral y de calidad.

El buen funcionamiento del subprograma requiere de la coordinación entre todos los profesionales implicados y la armonización de los distintos servicios, así como la manifestación de compromiso y disponibilidad por parte de las familias a la acción socioeducativa.

4.1.1 Criterios generales

Se considera que los criterios generales que deben guiar las acciones de refuerzo educativo que promueve el Programa CaixaProinfancia son los siguientes:

- a. El refuerzo debe ofrecerse principalmente a niños y niñas de familias en proceso de apoyo/acompañamiento social según las pautas establecidas, ya sea como acción única o preferente con la familia, ya sea como una más de las diferentes acciones propuestas desde el plan de trabajo acordado con la familia y que asegura su compromiso.
- b. La incorporación de niños, niñas y adolescentes al refuerzo educativo requiere una evaluación inicial diagnóstica para detectar las dificultades y condicionantes del aprendizaje y determinar el plan de actividades que se ajuste más a cada persona. Al respecto es fundamental la coordinación con los servicios psicopedagógico y/o psicológico para que puedan dar apoyo al proceso de evaluación inicial y asesorar a los educadores sobre el modo de trabajar.
- c. Debe asegurarse que el refuerzo educativo pueda ser un proceso continuo de acompañamiento, a lo largo de diferentes cursos cuando así se requiera, y siempre vinculado al plan de trabajo.
- d. La coordinación con la escuela supone un criterio fundamental de calidad del refuerzo por dos motivos: permite ajustar las metodologías y contenidos de la propia actividad según las necesidades de los alumnos/as y los requisitos de la escuela, y permite ampliar las expectativas, compromisos y sensibilidades de los diferentes actores implicados (docentes, padres y alumno/a).
- e. Dado que, además de refuerzo educativo, muchos niños y niñas precisan refuerzo/apoyo educativo (mejora de autoestima, desarrollo de competencias sociales, educación de hábitos saludables, etc.), se considera el interés de combinar el refuerzo educativo con otras propuestas educativas dentro del campo de la educación no formal (lúdicas, creativas, deportivas, etc.) conformando de este modo una propuesta integral de incremento de horas



intencionalmente educativas. Se cumple así una función compensatoria o “aceleradora” al aumentar significativamente la garantía educativa más allá de la oferta común de la escolarización obligatoria.

- f. Los trastornos de aprendizaje tienen que ser diagnosticados convenientemente y no deben ni pueden trabajarse sin que se realice una acción conjunta con la escuela.

Para más información acerca de la definición del subprograma de refuerzo educativo, los agentes implicados y sus objetivos es preciso consultar los capítulos 2 y 3 del documento *CaixaProinfancia Guía del Refuerzo Educativo* (2012).

4.1.2 Destinatarios

Los criterios de inclusión de niños y niñas en las actividades de refuerzo educativo son los siguientes:

- Niños, niñas y adolescentes de entre 3 y 16 años según el tipo de actividad.
- Niños, niñas o adolescentes con problemas de rendimiento escolar, incluidos el absentismo, el abandono prematuro y la falta de adaptación a la escuela.
- Con rendimiento escolar aceptable, pero con existencia de predictores de riesgo (desestructura o antecedentes de fracaso escolar en otros miembros de la familia) que aconsejen el refuerzo como medida preventiva.
- Con dificultades logopédicas y psicomotrices detectadas que condicionan los procesos de aprendizaje y desarrollo.

Principalmente, los niños, niñas y adolescentes que se benefician del refuerzo educativo responden a la siguiente tipología en función de sus necesidades, no siendo excluyentes entre sí:

- a. Alumnado con necesidades educativas especiales (dictamen administrativo).

- b. Alumnado con retrasos académicos/curriculares significativos.
- c. Alumnado con dificultades en las competencias instrumentales básicas (lenguaje/comunicación y matemáticas).
- d. Alumnado con falta de habilidades para adquirir nuevos conocimientos (aprender a aprender), falta de hábitos de trabajo, falta de técnicas de estudio o dificultades para organizar sus tareas escolares.
- e. Alumnado que, sin presentar las especiales dificultades citadas anteriormente, no dispone de las condiciones mínimas de apoyo/acompañamiento al estudio dentro de la familia.
- f. Alumnado de origen inmigrante con incorporación tardía al sistema educativo.
- g. Alumnado con necesidades sociales (con dictamen en algunas comunidades autónomas) o de compensatoria (grupos sociales desfavorecidos, situaciones de riesgo, escolarizaciones irregulares, etc.).
- h. Alumnado con altos niveles de conflictividad (desestructuración familiar, conductas disruptivas, carencia de límites y normas, alto índice de partes y expulsiones, ausencia de alternativas, dificultades de gestión del ocio y tiempo libre saludables, consumo de sustancias tóxicas, etc.), dificultades de adaptación escolar o rechazo al sistema educativo.
- i. Alumnado con dificultades a nivel socioemocional (ausencia de habilidades sociales, baja autoestima, inseguridad, falta de autonomía en la ejecución de tareas, desmotivación hacia lo académico, falta de refuerzos positivos, etc.).
- j. Alumnado absentista o desescolarizado (como paso a la incorporación a la escuela o al mantenimiento en la misma).
- k. Alumnado con pocos hábitos de estudio y dificultades de organización y gestión de la tarea escolar.

4.1.3 Tipología de organización

El refuerzo educativo lo desarrollan organizaciones autorizadas por Fundación "la Caixa" integradas en alguna de las redes territoriales de entidades. En función de las experiencias contrastadas en las redes del Programa Caixa-



Proinfancia, se reconocen los siguientes tipos de entidad u organización desde los que se realiza el refuerzo educativo.

a. Escuelas:

- La entidad proveedora del refuerzo puede ser la propia escuela o una entidad externa.
- Se ajusta a criterios territoriales ya que el alumnado pertenece a la propia escuela.
- La coordinación con la escuela está (en principio) asegurada al tratarse de un proyecto propio.
- Se realiza (habitualmente) en los espacios escolares.
- La actividad puede ser completada con oferta de otras actividades y recursos de la escuela como departamento de orientación psicopedagógica, actividades extraescolares, adaptaciones curriculares, etc.

b. Centro abierto, centros juveniles, centros comunitarios, etc.:

- El proveedor del refuerzo es la entidad o centro.
- Se ajusta a criterios territoriales, puesto que el alumnado pertenece al barrio, aunque no siempre a la misma escuela.
- La coordinación con la escuela (o las escuelas) debería asegurarse, avanzando en forma de acuerdo institucional y coordinación efectiva entre actores (comisiones sociales u otras formas).
- Se realiza en los espacios del centro.
- Acostumbra a estar vinculada a una oferta más amplia de actividades de educación no formal.

c. Centro de acción social, centros de día, centros residenciales, etc.:

- El proveedor del refuerzo es la entidad o centro específico.
- Puede no ajustarse a criterios territoriales (suele ser lo habitual), dado que la procedencia de niños, niñas y familias puede ser muy diversa al tratarse de proyectos de acción especializada (colectivos específicos).
- La coordinación con las escuelas (aun siendo más difícil o compleja) debería asegurarse con algunos mínimos de comunicación y trabajo conjunto y, siempre que sea posible, por la continuidad y/o volumen

de los refuerzos con una misma escuela, mediante la formalización de acuerdos institucionales.

- Se realiza en los espacios del centro.
- Acostumbra a estar vinculada a una oferta más amplia de actividades de educación no formal.

d. Centros y/o gabinetes profesionales:

- Siempre que las entidades no contraten a profesionales acreditados, los proveedores de las actividades de refuerzo y apoyo especializado como la logopedia y la psicomotricidad deben ser centros de atención profesional debidamente acreditados.
- Pueden no ajustarse a criterios rigurosamente territoriales, dada su singularidad.
- Es aconsejable que la actividad se realice en los espacios del gabinete o centro profesional, aunque también puede realizarse en la propia entidad cuando sea aconsejable el desplazamiento de los profesionales.

4.1.4 Funciones

El refuerzo educativo desarrolla diversas funciones que, en ocasiones, pueden ser complementarias. Son las siguientes:

- a. **Prevención.** Apoyo a alumnado con contexto familiar muy desestructurado o con hermanos que ya presentan situaciones de fracaso escolar para el desarrollo de competencias básicas –principalmente lectoescritura y competencias lingüísticas/comunicativas– y realización de tareas escolares. Se dirige principalmente a niños y niñas de las primeras etapas de la escolarización.
- b. **Reeducación.** Atención a dificultades específicas, a partir de un diagnóstico psicopedagógico afinado. Se trata de apoyos puntuales (por ejemplo, 1-2 cursos o menos) hasta haber compensado las dificultades (bloqueos en alguna materia, mecánica de determinados procedimientos de lectura, cálculo, etc.). También se consideran las necesidades de apoyo logopédico y psicomotriz en niños y niñas con dificultades diagnosticadas en



aspectos claves para el aprendizaje como la adquisición del lenguaje o la coordinación fina.

- c. **Refuerzo permanente.** Apoyo continuado a alumnado que presenta dificultades manifiestas para seguir los aprendizajes y/o que está en riesgo evidente de fracaso escolar. En función de las tipologías de dificultades/necesidades del alumnado descritas en el punto anterior, se comprende que en esta modalidad de refuerzo sea en la que se atiende a más niños, niñas.

4.1.5 Actividades

- a. **Aula abierta/aula de estudio** (biblioteca, etc.). Espacio para hacer deberes, consultar dudas, aprender a organizarse, consulta y préstamo de libros, estimulación del aprendizaje. Dotado con material, algún ordenador, ambiente de silencio, etc. A cargo de un profesional, puede atender a grupos numerosos (10-15 niños). Este recurso se orienta principalmente a disponer de un entorno facilitador para realizar las tareas escolares, de aprendizaje y el estudio. La función principal del monitor es acompañar, resolver pequeñas dudas y, cuando sea preciso, ayudar a organizar y gestionar la agenda.
- b. **Grupos de estudio asistido.** Apoyo a alumnado con niveles y dificultades similares. El perfil demandante de muchos niños pide seguir criterios de homogeneización de los grupos para poder atenderlos debidamente y cumplir criterios de eficacia. Las ratios de 3-5 alumnos se consideran las más adecuadas. Esta actividad se centra en apoyar las tareas escolares y el estudio, la resolución de dudas y dificultades de comprensión, el seguimiento de la escolarización y el control de agenda.
- c. **Refuerzo individual.** Apoyo personalizado en función de la especificidad de las necesidades detectadas. Dado el coste del recurso, requiere una evaluación psicopedagógica afinada. Esta modalidad de apoyo no tiene por qué ser exclusiva y, en la mayoría de los casos, debe combinarse de forma mixta con grupos de estudio asistido o aulas de estudio. Esta atención se justifica como una estrategia de reeducación y como apoyo

- a la resolución de dificultades específicas en áreas de conocimientos evaluadas de forma precisa (competencias en las áreas instrumentales de primaria y áreas específicas en ESO y postobligatoria).
- d. **Equipo escolar.** Ayudas individuales para la adquisición de equipo escolar en familias que no pueden adquirirlo dada su situación económica. El acceso a esta ayuda se justifica como estrategia de apoyo educativo a familias en proceso, y tiene como objetivo principal favorecer la escolarización normalizada de los niños y niñas y aumentar el compromiso/implicación de los padres y madres en la educación de los hijos e hijas.
- e. **Atención logopédica.** Atención centrada en el diagnóstico y tratamiento de las alteraciones del lenguaje y de la comunicación en los niños y niñas con edades comprendidas entre los 3 y los 12 años. La intervención logopédica se justifica especialmente ante las dificultades evolutivas derivadas de trastornos innatos o adquiridos del lenguaje y que inciden directamente en los procesos de aprendizaje y de relación con el entorno. De forma preferente, debe centrarse en el diagnóstico de las dificultades y el acompañamiento del trabajo realizado en grupos de estudio y coordinación con la escuela. Se realiza en sesiones semanales (una o dos) durante un período trimestral y se podrán organizar sesiones en grupos de tres a cinco niños y niñas, pudiéndose combinar con atenciones individuales, con justificación diagnóstica. Se establecen un máximo de seis trimestres en niños y niñas de 3 a 9 años (primer y segundo ciclo de primaria) y de tres trimestres en niños y niñas con edades comprendidas entre 10 y 12 años.
- f. **Apoyo psicomotriz.** Actividad basada en la educación psicomotriz de los niños y niñas con edades comprendidas entre los 3 y los 12 años. Se fundamenta en la reeducación o reconstrucción de las funciones motrices y expresivas de la actividad corporal que no se hayan adquirido adecuadamente a lo largo de las distintas etapas del desarrollo psicomotor, con la finalidad de promover tanto el desarrollo funcional de su cuerpo como su capacidad de ser y expresarse en un contexto psicosocial. Se realiza en sesiones semanales (una o dos), durante un período trimestral,



renovable en función de la evaluación de cada caso hasta un máximo de seis trimestres en niños y niñas de 3 a 9 años (primer y segundo ciclo de primaria) y de tres trimestres en niños y niñas de entre 10 y 12 años.

En muchas ocasiones, en función de las necesidades del alumnado y de los criterios de eficiencia, puede ser aconsejable combinar modalidades de acción según un plan personalizado diseñado conjuntamente con el referente del caso. Como ejemplo, un niño o niña de primaria podría tener tres días de trabajo en grupo de estudio asistido y dos días de atención individualizada. En los planes de trabajo para cada niño o niña se podrán incorporar acciones específicas de orientación, apoyo psicológico y reeducación que vayan más allá del refuerzo educativo en sentido estricto.

Para profundizar más en la descripción de las actividades propuestas en el subprograma de refuerzo educativo es preciso consultar el capítulo 8 del documento *CaixaProinfancia Guía del Refuerzo Educativo* (2012), donde se especifican, de forma más concreta, los siguientes elementos para cada una de las actividades: descripción, objetivos, tareas, edades, ratios, número y perfil de profesionales, duración y frecuencia de sesiones.



4.1.6 Criterios metodológicos

Planificación. El centro debe disponer de una planificación de la actividad, adaptada a cada situación, que prevea espacios y grupos, contenidos y recursos, coordinación y seguimiento en equipo. A su vez, cada educador deberá tener una programación específica de cada semana de actividad, adaptando la propuesta de trabajo a las necesidades de los niños y niñas que atiende.

Horarios. Se proponen acciones de apoyo al éxito escolar mediante acciones de intensidad media o alta y de continuidad a lo largo del curso. Por eso, en todos los casos se considera que el refuerzo educativo debe responder a los siguientes mínimos de dedicación:

- Primaria: 1 hora/día durante cuatro días a la semana (total 4 horas/semana).
- Secundaria: 1,5 horas/día durante tres días a la semana (total 4,5 horas/semana).

Titulación de los educadores. Los educadores que desarrollan las actividades de refuerzo educativo deben tener como mínimo la siguiente formación:

- **Aula abierta.** Un coordinador con titulación universitaria, preferentemente del ámbito de la educación (magisterio, pedagogía, educación social, psicopedagogía o psicología –preferentemente especialidad educativa–). Si el centro organiza diversos grupos, además de la coordinación se podrá contar con educadores/as con formación mínima de bachillerato o ciclos formativos de grado medio y con la formación interna suficiente.
- **Grupo de estudio asistido.** Titulados/graduados universitarios especialistas en el ámbito de la educación (magisterio, pedagogía, educación social, psicopedagogía o psicología –preferentemente especialidad educativa–).
- **Refuerzo individual.** Titulados/graduados universitarios especialistas en el ámbito de la educación (magisterio, pedagogía, educación social,



psicopedagogía o psicología –preferentemente especialidad educativa–, máster de profesores de secundaria).

- **Atención logopédica** y/o apoyo psicomotriz. Profesionales titulados de la disciplina.

Ratios. En función de las modalidades de acción descritas, un educador cada 10-15 niños en aula abierta; un educador por cada tres a cinco niños en grupo de estudio asistido; un educador para un niño o niña en el refuerzo individual (excepcionalmente dos niños o niñas) y de tres a cinco niños por grupo en atención logopédica y también en apoyo psicomotriz.

Acuerdos con la escuela. Es aconsejable firmar acuerdos de colaboración con los centros educativos en los que se escolarizan los niños y niñas atendidos en el refuerzo como marco general, desde el que se acordarán objetivos comunes y compromisos de colaboración y traspaso de información.

Contrato pedagógico. El contrato pedagógico establecerá los objetivos educativos, las condiciones en las que se desarrollará el trabajo y los compromisos de todos los agentes implicados durante un curso escolar (participantes, familia y compromisos del programa). Se redactará de forma clara, como ayuda o guía del proceso de mejora, y se revisarán trimestralmente con el objetivo de evaluar el desarrollo del refuerzo e incorporar actualizaciones cuando sea preciso. Serán firmados por el niño o niña, la familia, el referente de cada caso por parte de la entidad y, siempre que sea posible, por el tutor o tutora del centro educativo. Para más información acerca de la forma y el contenido del contrato pedagógico se puede consultar el capítulo 7 (apartado 1.3.) y el anexo 2 del documento *CaixaProinfancia Guía del Refuerzo Educativo* (2012).

Relación familia-escuela. Desde el refuerzo educativo se trabajará, cuando sea preciso, desarrollando una función de intermediación orientada a favorecer la buena relación entre la escuela y la familia, evitando así la dinámica que excluye (o autoexcluye) a muchos padres y madres de la escuela. Acciones como acompañar a los padres a las entrevistas en la escuela, realizar informes por escrito del funcionamiento del niño

o niña dirigidos al tutor o tutora de la escuela, etc., pueden ser acciones que ayuden a reforzar aquello que se está haciendo bien por parte de los padres y por parte del niño o niña.

La reeducación logopédica y/o psicomotriz debe seguir los criterios profesionales marcados por la disciplina en función de la valoración de cada caso. El programa plantea la posibilidad de realizar intervenciones de apoyo no superiores a un trimestre y su posterior renovación tras la evaluación de su necesidad. No obstante, como acciones principales en este campo se aconsejan el trabajo coordinado con los otros recursos y servicios menos especializados (escuela, grupo de estudio asistido o refuerzo) y el apoyo y orientación a los educadores que trabajan directamente con los niños y niñas antes que la intervención directa realizada de forma sostenida y continua. Se pretende con ello evitar procesos innecesarios de derivación y el riesgo consiguiente de desresponsabilización o desaprovechamiento de las posibilidades que ofrecen los recursos más normalizados. Cuando se realicen sesiones específicas de apoyo logopédico y psicopedagógico, será frecuente y aconsejable trabajar de forma grupal, dada la importancia en estos casos de favorecer la interacción entre niños y niñas.

Para más información acerca de los procedimientos que hay que seguir en el desarrollo del subprograma de refuerzo educativo, consultar el capítulo 7 del documento *CaixaProinfancia Guía del Refuerzo Educativo* (2012).

4.2 Educación no formal y tiempo libre

Engloba el conjunto de actividades educativas que se desarrollan en horario no escolar. Pretenden educar en valores, fomentar hábitos de vida saludable en los niños, las niñas y sus familias desde el tiempo libre y desarrollar las potencialidades del niño o niña, su autoestima y su socialización. Se realizan en corresponsabilidad con otros agentes educativos referentes.



4.2.1 Criterios generales

Se considera que los criterios generales que deben guiar las acciones de educación en el tiempo libre que promueve el Programa CaixaProinfancia son los siguientes:

- a. El plan de trabajo con los niños, las niñas y sus familias considera el calendario semanal e incorpora, cuando sea preciso, actividades recreativas, deportivas y/o de tiempo libre con el objetivo de complementar el proceso educativo escolar. Estas actividades tanto pueden ser ofrecidas por alguna entidad de la red CaixaProinfancia como, en muchas ocasiones, por otros agentes socioeducativos del entorno.
- b. Las actividades que se ofrecen deben responder a criterios de seguridad y salud, de modo que las entidades deberán evaluar los riesgos de accidentes y aplicar las oportunas medidas de prevención.
- c. Debe velarse para que las actividades permitan desarrollar un proceso continuo y progresivo, a lo largo de diferentes cursos cuando así se requiera, vinculado a la evaluación y seguimiento de cada caso.
- d. Dado que una función principal de este tipo de actividades es la inclusión del niño o la niña en su entorno, favoreciendo la relación con el grupo de iguales y abriendo oportunidades de desarrollo a lo largo de toda la vida, siempre que sea posible conviene promover actividades en las que participen niños y niñas del programa con otros niños y niñas en situaciones más favorables.
- e. Debe contemplarse, dentro de la programación de estas actividades, el desarrollo de competencias sociales, ya sea de modo específico y/o preferente, ya sea como objetivos y estrategias incluidos en el conjunto de la programación.
- f. El programa de actividades propuesto puede contribuir también a la conciliación laboral-familiar en la medida en que el horario de las actividades permite la atención de los hijos e hijas en franjas no cubiertas por el horario escolar.
- g. Es preciso estimular la implicación y corresponsabilidad de la familia en la planificación y el desarrollo de las actividades.

4.2.2 Destinatarios

Los destinatarios de estas actividades son niños y niñas desde los 3 años hasta los 16 años, miembros de familias en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión social.

A pesar de la existencia de criterios vinculados a familias con muchas necesidades, está en el ánimo del programa normalizar las actividades de educación no formal y entender que muchas de ellas pueden responder a programas abiertos a toda persona de la comunidad. Es deseable que la tarea de atención a familias en riesgo de exclusión social se haga en un contexto de inclusión de los niños y niñas en entornos y ambientes plurales y lo más “normalizados” posible.

Los niños y niñas que participan de la oferta de educación en el tiempo libre financiada por CaixaProinfancia acceden a ella de acuerdo al plan de acción social acordado con cada familia. La participación del niño o niña debe ser aceptada libremente cuando su edad y evolución psicológica se lo permita, aunque debe suponer un acuerdo o compromiso formal.

4.2.3 Tipología de organización

Los distintos modelos organizativos responden a las propuestas de las entidades que acogen directamente a las familias (casos) y al de entidades especializadas que organizan actividades, con las cuales se puede diversificar la oferta y favorecer en cada caso el desarrollo de un plan de trabajo atractivo, flexible y adaptado a las diferentes necesidades.

De las diferentes posibilidades de articular una oferta diversa y favorecedora de la máxima inclusión de los niños, niñas y sus familias en el tejido social comunitario, los principales “modelos” que realizan las actividades de educación no formal son los siguientes (véase 4.1.3):

- a. Centros abiertos.
- b. Centros comunitarios.
- c. Centros de acción social.
- d. AMPA y/o escuelas.
- e. Entidades de tiempo libre infantil/juvenil y entidades culturales.



4.2.4 Funciones

Las acciones de educación no formal y tiempo libre, atendiendo a su carácter abierto y lúdico, favorecen el desarrollo de muchas capacidades en los niños, niñas y sus familias que, con frecuencia, amplían los horizontes de la educación formal. Dadas estas características, la oferta de educación no formal puede desarrollar, al menos, las siguientes funciones:

- a. Ocupación educativa del tiempo libre, aprendizaje de hábitos saludables vinculados al ocio y desarrollo de actividades significativas para cada persona.
- b. Ampliación de los recursos personales y obertura de posibilidades de aprendizaje y desarrollo personal.
- c. Creación de espacios de socialización, convivencia y desarrollo de los derechos y deberes sociales y educación y práctica de la ciudadanía y de la democracia.
- d. Desarrollo de habilidades sociales.
- e. Desarrollo de competencias personales y mejora de la autoestima.
- f. Construcción de experiencias en las que se desarrollan relaciones y vínculos positivos con personas adultas y otros iguales.

4.2.5 Actividades

Las modalidades de actividad que propone el programa son las siguientes:

- a. Centro abierto/centro de tiempo libre. Ofrecen actividades de tiempo libre y recreo durante todo el curso para niños y niñas a partir de los 3 años, principalmente agrupados por franjas de edades, en días laborables o fines de semana.
- b. Colonias urbanas/escuelas de vacaciones. Actividades de tiempo libre en régimen intensivo (días sucesivos), para niños y niñas a partir de 3 años, realizadas en el entorno urbano durante los períodos de vacaciones escolares.
- c. Colonias/campamentos de vacaciones. Actividades de tiempo libre en régimen intensivo de pensión completa, para niños y niñas a partir de los 6 años, realizadas en un entorno natural y en períodos de 5-15 días, principalmente en verano.

Las actividades responden a contenidos deportivos y psicomotrices, artísticos, lúdicos, sociales, medioambientales y cognitivos, tratados dentro de una oferta integral o complementaria, o de modo específico.

En principio se prevé que los niños y niñas asistan a diferentes actividades o recursos entendiendo que forman parte de un proceso y un ciclo anuales. Un niño o niña, por ejemplo, podría realizar refuerzo educativo, actividades recreativas de centro abierto y colonias de verano.

Sería interesante por parte de las entidades estimular la colaboración en red de otros agentes educativos del territorio, muy especialmente de los clubs o escuelas deportivas del barrio, para estimular una oferta social de plazas que, además de favorecer el reconocimiento de la labor del club por parte de la comunidad/ciudad, podría suponer una captación de nuevos talentos.

4.2.6 Criterios metodológicos

Planificación. Toda actividad que se desarrolle deberá basarse en una planificación previa que contemple objetivos, contenidos, previsión del desarrollo de la actividad, recursos y evaluación.

Calendario. A lo largo del curso, en horarios adaptados al tipo de actividad y a las características de los destinatarios.

Ratios. Dos educadores por cada 12-20 niños/as, a criterio de las entidades, para prestar un servicio de calidad según la edad de los niños, niñas o adolescentes, sus características y el tipo de actividad.

Titulación de los educadores. La coordinación de las actividades recae en titulados universitarios con la formación en organización de actividades de tiempo libre según se establezca en la normativa vigente de cada comunidad autónoma. Los equipos, preferentemente multidisciplinarios, han de contar con monitores titulados para la actividad que desarrollan y, cuando sea preciso, formados por la entidad para conocer sus funciones y orientar su acción.

Coordinación. Para garantizar el buen funcionamiento de las actividades es indispensable la coordinación dentro de la entidad y con los agentes externos implicados. Debe compartirse el plan de trabajo especificando



a quién corresponde cada una de las tareas y garantizando la coherencia y unicidad del trabajo educativo.

Apertura al entorno. Se deben potenciar las actividades que pongan en relación al niño o niña con el entorno –recursos y tejido social– para favorecer la inclusión en la comunidad de referencia.

Compromiso y participación de las familias. La implicación del niño o la niña es indispensable, así como el compromiso de la familia siempre que sea posible. El acuerdo de participación en este tipo de actividades debe reflejarse en el plan general acordado con cada familia, donde se especificará qué se espera del usuario y qué ofrece la entidad. La participación forma parte de la naturaleza de la intervención y es la mejor garante de la escuela de ciudadanía que se pretende fortalecer. Es conveniente planificar momentos en que las familias puedan participar puntualmente en algunas de las actividades y, cuando sea posible, procurar también que intervengan tanto en las fases de la planificación como en el desarrollo y la evaluación de las propuestas.

4.3 Apoyo educativo familiar

Se centra en la acción socioeducativa de carácter grupal que promueve el desarrollo y bienestar de las familias, de tal forma que, atendiendo a la globalidad de las mismas, se pueda promover la educación en valores, fomentar hábitos de vida saludable, desarrollar las competencias parentales y facilitar la construcción de vínculos estables positivos entre los miembros de la unidad familiar. Su finalidad principal es apoyar a las familias en el ejercicio de la parentalidad positiva, entendida como el comportamiento de los padres fundamentado en el interés superior del niño, que cuida, desarrolla sus capacidades, no es violento y ofrece reconocimiento y orientación, los cuales incluyen el establecimiento de límites que permitan el pleno desarrollo del niño o la niña.

La familia es el contexto de desarrollo más importante para los niños, niñas y adolescentes. Por eso, la calidad de vida de los mismos y su adaptación personal y social depende en gran medida de la calidad de las relaciones establecidas en el seno de la familia.

Sin embargo, actualmente la familia está en situación de vulnerabilidad. Los cambios sociales y demográficos, las crisis económicas y políticas, los nuevos valores y comportamientos que se adoptan en la sociedad requieren procesos de adaptación por parte de las familias que pueden suponer retos importantes para las mismas. Estos son aún mayores en aquellos casos en los que la acumulación de factores de riesgo hace más difícil su funcionamiento. De ahí la necesidad de que las familias y sus hijos e hijas encuentren respuestas efectivas a sus necesidades en su entorno comunitario inmediato.

En esta línea preventiva de actuación hay que cuidar que se cubran dos necesidades fundamentales en estas familias. La primera es fomentar y fortalecer aquellas capacidades, habilidades y competencias familiares que están presentes en ellas y constituyen mecanismos protectores; la segunda, reducir los riesgos que caracterizan estos entornos familiares relacionados con el cuidado y la educación de los hijos. Se parte del supuesto de que todos los padres y las madres requieren apoyos para desarrollar adecuadamente sus responsabilidades parentales. Por supuesto, esos apoyos van a ser diferentes en su tipo e intensidad en función de la situación de la familia. Pero en todos los casos se trata de apoyos con una finalidad preventiva y de promoción del desarrollo de los miembros de la familia.

4.3.1 Criterios generales

Es necesario considerar una serie de principios generales y aspectos teóricos que enmarcan la actuación de la acción socioeducativa con las familias:

- a. Las actividades propuestas deben promover el aprendizaje y refuerzo de las competencias (conocimientos; actitudes, valores y normas; y procedimientos o maneras de actuar) que permiten un desarrollo autónomo de las familias.



- b. Es preciso adecuarse en todo momento a las necesidades de cada familia y no trabajar buscando o teniendo como referencia un modelo familiar ideal, sino partiendo de la realidad existente y fortaleciendo su resiliencia. Asimismo, también debe adecuarse a las necesidades de los hijos e hijas.
- c. En todo momento es preciso desarrollar la corresponsabilidad, es decir, la capacidad de responder en común y de manera compartida al reto de la educación de los hijos e hijas.
- d. El enfoque del trabajo se basa en la parentalidad positiva, definida como el conjunto de conductas del padre y la madre que procuran el bienestar de los hijos y su desarrollo integral desde una perspectiva de cuidado, afecto, protección, enriquecimiento y seguridad personal, de no violencia, facilitadora del reconocimiento personal y capaz de proporcionar pautas educativas. Este enfoque incluye el apoyo para tener la capacidad de establecer límites y el sentimiento de control de la propia vida.
- e. Las actividades en familia se orientan también a facilitar que se alcancen los mejores logros tanto en el ámbito familiar como en el académico, relacional y social (entorno social y comunitario).

4.3.2 Destinatarios

Familias con carencias en habilidades y funciones parentales y sociales específicas que manifiestan compromiso y disponibilidad a la acción socioeducativa. Según la evaluación de necesidades y el plan de trabajo trazado, las familias participarán o no en diferentes formatos de actividad.

Para la participación en las actividades grupales junto a otras familias, se considera que las familias puedan ser valoradas con un riesgo bajo o medio, que presenten predisposición para ser ayudadas con frecuencia semanal y con capacidad para participar en grupo. Preferentemente se trabaja con familias con hijos e hijas de edades entre los 6 y los 12 años por tratarse de una etapa crítica para la prevención (inicio del autocuidado, desarrollo del autoconcepto y autoestima, construcción de comportamientos sociales adaptativos, etc.).

4.3.3 Tipología de organización

Los distintos modelos organizativos responden a las propuestas de las entidades que acogen directamente a las familias (casos) y, en ocasiones, pueden ofrecer actividades otras entidades especializadas en la formación de familias con el objetivo de diversificar la oferta y favorecer en cada caso el desarrollo de un plan de trabajo atractivo, flexible y adaptado a las diferentes necesidades.

Concretamente, se desarrollan actividades de acción socioeducativa con la familia en

- a. Centros abiertos.
- b. Centros comunitarios.
- c. Centros de acción social.
- d. AMPA y/o escuelas.
- e. Entidades especializadas en formación/educación familiar.





4.3.4 Funciones

Las acciones socioeducativas con familias educan las competencias parentales y fortalecen la autonomía educativa de la unidad familiar. De forma preferente atiende a las siguientes funciones:

- a. Promoción de vínculos afectivos, estables y sanos que permitan una plataforma segura para el desarrollo de la autonomía.
- b. Desarrollo de habilidades y competencias socioeducativas en la familia (cuidado, relaciones afectivas, comunicación, gestión de la convivencia, marco normativo flexible, etc.) y promoción de las potencialidades que puedan mejorar la dinámica familiar.
- c. Prevención de riesgos presentes en la unidad familiar que afectan al desarrollo socioeducativo de los niños y las niñas.
- d. Apoyo a la participación de las familias en el entorno social, mediante la estrecha colaboración con los diferentes recursos del entorno que afectan directa o indirectamente al desarrollo familiar, en función de la reciprocidad y la concienciación de las propias capacidades y recursos.
- e. Fomento de la autoeficacia y del uso de estrategias adecuadas para gestionar su vida cotidiana con el fin de propiciar una percepción optimista y satisfactoria de la vida en familia.
- f. Promoción de la organización familiar basada en la corresponsabilidad en las tareas del hogar, la igualdad de sexos, el apoyo parental a las tareas escolares y su adaptación al mundo de la escuela.
- g. Vínculos afectivos cálidos, protectores y estables para que los niños, niñas y adolescentes se sientan aceptados y queridos. Esto supone el fortalecimiento continuado de los vínculos familiares a lo largo del desarrollo, modificando las formas de manifestación del afecto con la edad.
- h. Entorno estructurado, que proporciona modelo, guía y supervisión para que los niños, niñas y adolescentes aprendan las normas y valores. Esto supone el establecimiento de rutinas y hábitos para la organización de las actividades cotidianas donde se llevan a cabo estos aprendizajes.
- i. Estimulación y apoyo al aprendizaje cotidiano y escolar para el fomento

de la motivación y de sus capacidades. Esto supone la observación de las características y habilidades de los hijos e hijas, estimulación y apoyo en sus aprendizajes, así como el tener en cuenta sus avances y sus logros.

- j. Reconocimiento del valor de los hijos e hijas, mostrar interés por su mundo, validar sus experiencias, implicarse en sus preocupaciones, responder a sus necesidades. Esto supone considerarles personas, a las que debemos comprender, además de tener en cuenta sus puntos de vista para que vayan tomando parte activa y responsable en las decisiones de la familia.
- k. Capacitación de los hijos e hijas, potenciando su percepción de que son agentes activos, competentes y capaces de cambiar las cosas e influir sobre los demás. Para ello se recomienda crear en la familia espacios de escucha, interpretación y reflexión de los mensajes de la escuela, los iguales, la comunidad, el mundo del ocio y los medios de comunicación.
- l. Educación sin violencia, excluyendo toda forma de castigo físico o psicológico degradante, por considerar que el castigo corporal constituye una violación del derecho del niño, niña y adolescente al respeto de su integridad física y de su dignidad humana, impulsa a la imitación de modelos inadecuados de relación interpersonal y lo hace vulnerable ante una relación de dominación impuesta por la fuerza.

4.3.5 Actividades

Espacios familiares 0-3. Actividades con niños y niñas de 0 a 3 años y sus familias (habitualmente la madre), para apoyar de modo lúdico y comunitario la crianza y la creación del vínculo materno-filial. Especialmente interesante en el trabajo con madres primerizas. En ningún caso debe suplantar o encubrir la organización de ludotecas o guarderías, para las que existe normativa específica según el marco legislativo de cada comunidad autónoma y que no forman parte de los recursos que propone y financia el Programa CaixaProinfancia.

Talleres educativos familiares. Trabajo con grupos estables de padres, madres, hijos e hijas mediante una metodología experiencial, participativa y con objetivos muy concretos, con continuidad a lo largo de un tri-



mestre. El objetivo general del programa es la promoción del desarrollo y de la convivencia familiar mediante el fomento de las relaciones positivas entre padres, madres, hijos e hijas de acuerdo con el ejercicio de una parentalidad positiva. Concretamente, se propone promover, apoyar y rehabilitar las competencias parentales y promover la resiliencia infantil a través de talleres en grupo. Las sesiones van dirigidas tanto a los padres y madres como a sus hijos e hijas. En los talleres se realizan actividades animadas por uno o dos educadores y destinadas a ofrecer y promover climas afectivos, apoyo social, facilitar la toma de conciencia de las condiciones negativas de vida que afectan a los niños y niñas, fomentar una educación en valores y estimular la creatividad y el buen humor.

Se realizan de 12 a 14 sesiones, que tienen lugar una vez a la semana. Cada grupo de participantes está compuesto de 8 a 16 personas en el grupo de padres y madres y un número similar en el grupo de niños y niñas. La estructura de los talleres es la siguiente:

- Primera hora. Se forman dos grupos paralelos, uno con los padres y madres y otro con los hijos e hijas, con su respectivo dinamizador o dinamizadora. En el grupo de padres y madres se promueven los vínculos afectivos, se fomentan las relaciones educativas, se desarrollan las habilidades de comunicación y de organización familiar, la corresponsabilidad, el apoyo escolar, el fortalecimiento de hábitos saludables y el uso de recursos del entorno comunitario. En el grupo de niños y niñas se promueven fundamentalmente las habilidades sociales y su relación con el entorno familiar, escolar y social. Se promueven las habilidades y actitudes para facilitar un clima de afecto, comunicación y corresponsabilidad.
- Segunda hora. Se forma un grupo conjunto con padres, madres, hijos e hijas, coordinado por dos dinamizadores. El trabajo conjunto permite fundamentalmente llevar a cabo lo aprendido en las sesiones grupales y se intenta implementarlas por medio de estrategias adecuadas (juegos, actividades recreativas, acciones divertidas, etc.).

4.3.6 Criterios metodológicos

Planificación. Toda actividad deberá basarse en una planificación previa que contemple objetivos, contenidos, previsión del desarrollo de la actividad, recursos y evaluación, tanto si se refiere a atención individual como a programas abiertos de animación o grupos y talleres de educación familiar.

Calendario. A lo largo del curso, en horarios adaptados al tipo de actividad y las características de los destinatarios.

Ratios. Como mínimo, un educador por unidad de trabajo definida según la modalidad y/o el tipo de actividad. Los trabajos grupales de educación familiar requieren un equipo de dos profesionales, con una formación específica (20 horas) sobre las características del programa y las estrategias de intervención grupal.

Titulación de los educadores. Es preciso contar con profesionales con titulación universitaria del ámbito (psicología, pedagogía, magisterio, educación social, trabajo social, etc.) con formación específica para el programa que se va a desarrollar, los cuales actuarán como dinamizadores, acompañantes, guías y facilitadores. Además, deben distinguirse por su capacidad tanto para la observación, el diálogo y la negociación como para el establecimiento de relaciones educativas de confianza y empatía.

Aprobación de espacios familiares 0-3. Los espacios familiares 0-3 que se desarrollen dentro del Programa CaixaProinfancia deberán contar con la evaluación positiva, por parte de la Fundación "la Caixa", de la correspondiente solicitud que presente la red local y que constará de la justificación de su necesidad, la propuesta de organización y la programación anual.

Talleres educativos familiares. Los talleres educativos que se desarrollen dentro del Programa CaixaProinfancia responden al modelo descrito y deberán ser guiados por personas con formación específica facilitada por la Fundación "la Caixa". Para su desarrollo, deberán contar con la evaluación positiva, por parte de la Fundación "la Caixa", de la correspondiente solicitud que presente la red local y que constará de la justificación de su necesidad y de la propuesta organizativa para su implemen-



tación. En el primer curso de aplicación se podrán solicitar un máximo de dos talleres para cada red local como pilotaje de la acción.

Coordinación. Para garantizar el éxito de las intervenciones, es indispensable la coordinación dentro de la entidad y con los agentes externos implicados.

Compromiso y participación de las familias. La participación y el compromiso de la familia en las actividades son indispensables. El acuerdo de participación en este tipo de actividades debe reflejarse en el plan general acordado con cada familia, donde se especificará qué se espera del usuario y qué ofrece la entidad. En el caso de la participación de las familias y los hijos en los talleres grupales, es preciso tener en cuenta la alimentación familiar, el transporte y la atención a los niños no comprendidos en el tramo de 6-12 años.

4.4 Atención psicoterapéutica personal y familiar

Engloba el conjunto de estrategias y acciones cuya finalidad es dar apoyo psicoterapéutico a niños, niñas, adolescentes y sus familias con dificultades o conflictos emocionales y de relación. Estas modalidades de apoyo o asistencia psicológica se pueden combinar con otras acciones de promoción y educación para la salud, así como con el acceso a determinados recursos (bienes, espacios, material, etc.), con el fin de desarrollar un plan global que enfoque la mejora de la salud (global) de los niños, las niñas y sus familias.

El apoyo psicoterapéutico y de ayuda emocional y relacional de CaixaProinfancia no debería suplantar el acceso a la red pública de salud o al diagnóstico y tratamiento de las personas con trastornos mentales ya instaurados, ya que el objetivo principal de esta línea de trabajo es apoyar la salud relacional en el seno de la familia. El buen funcionamiento de esta línea de

actividades e intervenciones requiere la coordinación entre todos los profesionales implicados y el trabajo en red con los dispositivos del territorio, así como la manifestación explícita, por parte de las familias, de su compromiso y disponibilidad.

4.4.1 Criterios generales

Se considera que los criterios generales que deben guiar la atención psicosocial que promueve el Programa CaixaProinfancia son los siguientes:

- a. El principal foco de la promoción y el apoyo a la salud relacional del niño y su familia, que es a la vez fuerza y oportunidad, se centra en el fomento de sus capacidades de desarrollo y resiliencia específicas frente a situaciones de riesgo y a la vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes y sus familias. Al respecto, hay que destacar la importancia de trabajar sobre y desde las capacidades de las personas y el desarrollo de sus habilidades y competencias, y no solo sobre sus déficits.
- b. Desde las entidades y los profesionales referentes de los niños, niñas, adolescentes y sus familias se debe trabajar para apoyar la salud relacional. Entendemos aquí por salud relacional aquella que se consigue cuando la persona logra un identidad coherente para su edad y su medio y se relaciona de forma suficientemente integrada consigo misma, con su cuerpo y con las personas y medios sociales de su entorno próximo, consiguiendo una autoestima suficiente y una capacidad de amar, trabajar, disfrutar y tolerar (las frustraciones y sentimientos inevitables en la vida).
- c. El subprograma se dirige pues a los niños, niñas y familias en proceso de apoyo/acompañamiento social según las pautas establecidas con la familia en el plan de trabajo general acordado, asegurando su compromiso. En este sentido, deberá complementarse el apoyo psicológico con las acciones pertinentes de los subprogramas socioeducativo y de salud.
- d. El apoyo psicoterapéutico debe fundamentarse en planes de actuación definidos, con objetivos concretos, temporalizados y evaluables. Desde un comienzo hay que tener en cuenta la posible colaboración con los ser-



vicios públicos. Para cada red local, en función de las diferencias en las políticas y los recursos de las distintas ciudades en las que está implementado el Programa CaixaProinfancia, se deberán ajustar los servicios y procesos de derivación específicos.

- e. Desde las entidades de ayuda a los niños, niñas o adolescentes –y sus profesionales referentes– se debe trabajar para promover hábitos de vida saludables, a través de los cuales los padres desplieguen todas sus competencias y los hijos dispongan de las condiciones necesarias para desarrollar correctamente su capacidad de resiliencia, con el fin de alcanzar unos objetivos de socialización y de sociabilidad sana. En este sentido, y cuando sea preciso, deberá complementarse el apoyo psicológico con las acciones pertinentes de promoción de la salud
- f. Las entidades referentes de los niños, niñas, los adolescentes y sus familias son responsables de asegurar una primera evaluación diagnóstica de las necesidades de apoyo psicoterapéutico como primer paso para acceder al subprograma en caso de que sea preciso. Esta evaluación deberá ser realizada por un profesional especializado (propio o externo).
- g. La atención terapéutica psiquiátrica ha de ser realizada por entidades o instituciones especializadas y debidamente acreditadas. Estas deberán buscarse, preferentemente, en la red pública o trabajarán en colaboración con ella, ofreciendo un servicio discrecional al Programa CaixaProinfancia para atender aquellos casos en que se considere necesaria y justificada una intervención psiquiátrica o de psicoterapia superespecializada que sea complementaria de otras acciones desarrolladas en el programa. En consecuencia, en la mayoría de estos casos dentro del subprograma solo se contempla un primer nivel de diagnóstico psicológico clínico que permita derivar aquellos casos que se consideren necesarios.
- h. Ante la diversidad de modelos y técnicas de acción e intervención psicoterapéutica, así como por la gran variedad de casuísticas contempladas, el Programa CaixaProinfancia apoya las diferentes formas de abordaje terapéutico que hoy por hoy han demostrado una eficacia contrastada, quedando en manos de las entidades y de los terapeutas que colaboran

en ellas la adopción del marco paradigmático correspondiente desde el que se plantea la intervención, así como la elección de las estrategias y técnicas adecuadas. Para profundizar en los distintos paradigmas desde los cuales abordar la acción psicoterapéutica es recomendable consultar el capítulo 12 (“Bibliografía comentada”) del documento *CaixaProinfancia Guía de la Atención Psicoterapéutica* (2012).

Asimismo, para más información acerca de los criterios que se deben seguir en el desarrollo de la atención psicoterapéutica, consultar el apartado 2.4. (“Criterios generales de la atención psicoterapéutica”) del capítulo 2 del documento *CaixaProinfancia Guía de la Atención Psicoterapéutica* (2012).

4.4.2 Destinatarios

Los destinatarios de estas actividades son niños, niñas, adolescentes y sus familias en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión social. Se tratará siempre de familias que acceden al servicio de acuerdo con el plan de acción social acordado con cada una de ellas. La participación del niño o la niña debe ser aceptada libremente por él mismo y/o por su familia, teniendo en cuenta su edad y sus capacidades, aunque debe suponer un acuerdo o compromiso formal.

Los criterios de inclusión en las diversas formas de ayuda psicoterapéutica y psicosocial son los siguientes:

- Niños, niñas y adolescentes que viven inmersos en contextos de disfuncionalidad familiar.
- Niños y niñas con indicadores de sufrimiento y daño como consecuencia de los cuidados inadecuados o negligentes de sus madres o padres.
- Niños y niñas expuestos a la violencia familiar o a abusos de cualquier tipo.
- Niños y niñas con necesidades especiales como resultado de una discapacidad agravada por los contextos de pobreza y exclusión social.
- Madres y padres con una carencia importante de competencias parentales.



- Madres y padres con indicadores de sufrimiento causado por violencia conyugal o doméstica.
- Madres con indicadores de sufrimiento por violencia de género pasada y no resuelta por la víctima, cuya situación puede afectar a la relación materno-filial y el desarrollo socio-afectivo de los menores.
- Se considera que el Programa CaixaProinfancia debe derivar a los servicios públicos correspondientes, acompañando al niño, la niña, el o la adolescente y su familia y trabajando coordinadamente con otras instituciones, los casos siguientes:
- Trastornos mentales severos: trastornos generalizados del desarrollo, autismo, etc.
- Drogodependencias.
- Abusos sexuales.
- Violencia doméstica.
- Negligencia severa.
- Maltrato físico o psicológico a los niños, niñas y adolescentes.



Por “derivar acompañando” entendemos que, en la medida de lo posible, la entidad referente colaborará para que el niño, la niña o el/la adolescente pueda ser atendido en el recurso o recursos especializados más adecuados de su territorio, manteniendo su contexto local de pertenencia.

4.4.3 Tipología de organización

Los distintos modelos organizativos desde los que desarrollar el subprograma responden a las propuestas específicas existentes tanto de las entidades que acogen directamente a las familias (véase 4.1.3), como preferentemente de aquellas entidades de la red local especializadas en apoyo, orientación y salud emocional, relacional y familiar.

Para más detalles sobre la organización del subprograma, consultar el capítulo 5 (“¿Quién ofrece la atención psicoterapéutica en el Programa CaixaProinfancia?”) del documento *CaixaProinfancia Guía de la Atención Psicoterapéutica* (2012).

4.4.4 Funciones

La prevención y el tratamiento de las dificultades, sufrimientos y daños en los niños y niñas deberían basarse en alcanzar que todos los usuarios del programa se beneficien de contextos familiares y sociales de buenos tratos y de promoción del desarrollo, la autonomía, la autogestión y la resiliencia.

- a. Apoyo, promoción y rehabilitación de la salud relacional familiar.
- b. Prevención de hábitos o conductas de riesgo en el entorno familiar.
- c. Prevención de hábitos o conductas de riesgo para la salud emocional y el desarrollo social de los niños, niñas o adolescentes.
- d. Atención a las necesidades psicosociales del niño, niña y adolescente.
- e. Estimulación de las competencias parentales y promoción de hábitos de vida saludables de los niños, niñas y adolescentes.

4.4.5 Actividades

En el proceso de valoración de las necesidades y definición del plan de trabajo es necesario realizar una preevaluación de las necesidades que el niño



y la familia presenta a nivel de salud emocional, relacional y familiar. Esta evaluación deberán realizarla los profesionales de las entidades “receptoras” que incorporan a los menores y las familias al programa: su función aquí es dar un primer apoyo y valorar las estrategias y recursos que han de proponerse en el plan de trabajo correspondiente a cada familia. En aquellas situaciones en que los profesionales responsables de cada caso o de referencia en los diferentes subprogramas detecten indicadores y/o perfiles de riesgo, podrán contar con el apoyo especializado de psicólogos, psicólogas o psicoterapeutas para afinar la evaluación y valorar la conveniencia de acceder a este subprograma.

El subprograma, como tal, se compone de las siguientes acciones o actividades:

- a. **Evaluación y/o asesoramiento psicológico personalizado.** Acciones de evaluación o consultoría a niños, niñas, adolescentes, familias, de forma puntual vinculadas a necesidades de orientación y diagnóstico psicológico ante situaciones que inciden en los procesos de desarrollo y aprendizaje, incluido el rendimiento académico del niño, la niña o el adolescente.
- b. **Atención psicoterapéutica personalizada.** Este servicio se propone como complemento a lo establecido en el programa socioeducativo, con la finalidad de promover capacidades y competencias emocionales y socio-cognitivas de niños, niñas y adolescentes. También puede proporcionarse como apoyo psicológico a las “personas intermedias” (por ejemplo, familiares o educadores).
- c. **Atención psicoterapéutica a familias.** Acción terapéutica continuada e incisiva cuyo principal objetivo es mejorar las relaciones familiares disfuncionales. Se realiza con los familiares directamente implicados en la crianza y crecimiento del niño, niña o adolescente, con la participación de estos o no, según las técnicas.
- d. **Talleres terapéuticos grupales.** Actividades y dinámicas orientadas a mejorar la eficacia en habilidades concretas: relacional, emocional, cognitiva o motriz. Busca promocionar la participación de las familias en las

redes sociales de apoyo, focalizando las familias de la red como entorno de acogimiento e integración social.

Una mayor descripción de las actividades propuestas en el subprograma de Atención psicoterapéutica se encuentra en el capítulo 8 del documento *CaixaProinfancia. Guía de la Atención Psicoterapéutica* (2012), donde se especifican de forma más concreta los siguientes elementos para cada una de las actividades: descripción, metodología, edades, ratios, número y perfil de profesionales y duración.

4.4.6 Criterios metodológicos

Previamente a realizar cualquier intervención no exploratoria, sino terapéutica, las organizaciones adscritas al programa se comprometen a cumplir los siguientes criterios metodológicos:

Diagnóstico psicosocial previo. Se considera necesario evaluar la dimensión social y la psicológica, tanto en el conjunto familiar como en el niño, la niña o el adolescente.

- En cuanto a la dimensión más social, deberá considerarse la situación de vulnerabilidad y riesgo psicosocial de exclusión del niño o adolescente mediante los criterios sociales habituales, complementados con instrumentos de evaluación sistematizados (por ejemplo, escalas de calidad de vida como la *KidScreen* o similares, etc.).
- En cuanto a la dimensión psicológico-familiar, se debería poder calificar la situación inicial de la familia dentro de tipologías o formas de funcionamiento familiar. Inicialmente, se propone la agrupación siguiente, susceptible de ser mejorada o cambiada en sucesivas ediciones de este subprograma: 1) familia con funciones familiares normalizadas, 2) familia funcional en crisis, 3) familia disfuncional y 4) familia sociopática o “en reversión” (no solo no cumple las funciones familiares necesarias para el crecimiento de los niños, niñas y adolescentes, sino que las descuida gravemente o tiende a alterar su desarrollo, facilitando su participación en actividades o grupos sociopáticos).



- A nivel psicosocial individual, es conveniente determinar de entrada una “línea de base” a la que referirse en el futuro y poder comparar evoluciones y terapias. Provisionalmente al menos, proponemos el uso de un instrumento ampliamente conocido y utilizado en la clínica psicosocial como es la escala GAF del DSM-4 (Global Assessment of Functioning), que permite valorar la adaptación y funcionamiento social del niño o niña y/o de los adultos más significativos de su familia, sean cuales sean sus posibles disfunciones o trastornos psicológicos.

Diagnóstico clínico básico o aproximación al mismo. Sobre la base del diagnóstico psicosocial anteriormente descrito, antes de comenzar una intervención intensiva o prolongada, los conocimientos psicoterapéuticos actuales hacen pensar en la necesidad de establecer un diagnóstico clínico previo. Según estos, no conviene realizar una intervención intensiva, larga y costosa, como son muchas formas de ayuda psicológica, psicosocial y psicoterapéutica, sin haber contemplado previamente la posibilidad de que existan trastornos clínicos en el niño o el adolescente.

El que esos trastornos existan no debe entenderse como una exclusión automática del niño o adolescente del Programa CaixaProinfancia. Si el trastorno es grave, como ya se ha señalado, implica la derivación a los servicios públicos del territorio, pero el programa puede colaborar con los mismos en algunos aspectos no cubiertos de ayuda psicológica y psicosocial. Si el trastorno es menos grave, en relación con dichos servicios públicos y la red asistencial, pedagógica y de servicios sociales del territorio, deberá decidirse qué dispositivo puede comprometerse al adecuado tratamiento psicológico del niño y su familia.

Por tanto, parece imprescindible que, antes de comenzar una ayuda psicológica o psicosocial de las reseñadas en este subprograma, se realice un diagnóstico o aproximación diagnóstica previa. Para ello, se propo-

ne provisionalmente que todo niño o niña menor de 3 años sea valorado a nivel clínico al menos con los grupos globales descritos, por ejemplo, en la clasificación “de 0 a 3”. Para niños y niñas mayores, y adolescentes, se propone la utilización del diagnóstico de la OMS, apartado de trastornos mentales, al menos con sus diagnósticos globales o en “grandes grupos”.

El diagnóstico clínico de carácter psicosocial se basa en recabar información de una amplia gama de los comportamientos objeto de queja y de los comportamientos positivos del niño o niña, de los parámetros de respuesta inadecuada y de las capacidades y disfunciones concretas. Todo ello, unido a la información de la salud general del niño o niña, de sus antecedentes personales y familiares y de la historia de su desarrollo emocional y relacional, con el fin de determinar su funcionamiento global en las distintas áreas que se supongan relacionadas con el problema. Los datos provendrán de las entrevistas, de la observación directa o a través de personas intermedias, y de las exploraciones psicológicas y psicosociales realizadas, tanto con el niño o niña como con sus cuidadores principales.

Trabajo en red. Como criterio terapéutico básico para el apoyo psicosocial, debe considerarse la importancia de trabajar en “red funcional”, es decir, de diseñar un plan de actuación alrededor de una persona o un sistema de personas a quien se considera adecuado atender. El objetivo debe ser mejorar sus condiciones de desarrollo integral. Para ello, en especial en los casos o situaciones graves y/o complejas, se convoca y se constituye una microrred de profesionales que trabaja junto con la persona (usuario/a, paciente), ya sea niño, niña, adolescente, madre, padre y/o sistema de personas (pareja, familia nuclear, familia extensa). En esa red funcional de cada caso complejo debe quedar claro quién es el “profesional referente” (que centraliza la información proveniente de los diversos servicios y dispositivos y de la red social) y quién es el “clínico principal” (el que verá al niño o adolescente y/o a su familia con mayor profundidad o intensidad). Desde esta estrategia, que puede implicar reuniones presenciales de coordinación ocasiona-



les, si la complejidad del caso lo aconseja, se deben planificar actividades que puedan tener un impacto en aquellos factores que mantienen los problemas y dificultades de la infancia o para apoyar los esfuerzos que personas e instituciones ya realicen en el sentido de resolverlas o superarlas. Cabe subrayar aquí la especial importancia preventiva de trabajar conjuntamente con los servicios públicos de atención primaria y los servicios pedagógicos, así como el enfoque de trabajo basado en la acción comunitaria.

Perfil de los profesionales. Teniendo en cuenta la exigencia social y ética de hacer efectivos y eficientes los esfuerzos y costes dedicados a las actividades que engloban este subprograma, es imprescindible exigir un determinado nivel de preparación y formación para los profesionales y equipos que realizan esas funciones, en el caso de que estas sean especializadas. Se pueden ver los criterios en el capítulo 6 (“¿Cuál es el perfil de los profesionales de la atención psicoterapéutica?”) del documento *CaixaProinfancia Guía de la Atención Psicoterapéutica* (2012).

- Para las acciones **a. Evaluación y/o asesoramiento psicológico personalizado** se precisa que los profesionales sean psicólogos con formación y experiencia en el trabajo con niños y familias.
- Para la actividad **b. Atención psicoterapéutica personalizada** se precisan profesionales titulados que cumplan los criterios de acreditación de la FEAP (Federación Española de Asociaciones de Psicoterapeutas).
- Para la actividad **c. Atención psicoterapéutica a familias** se precisan profesionales titulados que cumplan los criterios de acreditación de la FEAP (Federación Española de Asociaciones de Psicoterapeutas).
- Para las actividades de tipo **d. Talleres terapéuticos grupales** se precisan psicólogos con formación y experiencia en terapias grupales, preferentemente profesionales titulados que cumplan criterios de acreditación de la FEAP (Federación Española de Asociaciones de Psicoterapeutas).

Para ampliar este apartado se pueden consultar los capítulos 7 (“¿Cuál es el procedimiento general de la atención psicoterapéutica?”) y 9 (“¿Qué metodología se utiliza en la atención psicoterapéutica?”) del documento *Caixa-Proinfancia Guía de la Atención Psicoterapéutica* (2012).

4.5 Promoción de la salud

Engloba el conjunto de estrategias, acciones y acceso a bienes cuya finalidad es apoyar y mejorar las condiciones sanitarias, prevenir riesgos para la salud y promover hábitos de vida saludable de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Para favorecer que los niños, niñas y adolescentes puedan crecer saludablemente en el contexto familiar y social, el acceso a determinados recursos (bienes, espacios, material, etc.) debe complementarse con acciones de promoción y educación de la salud, así como con apoyo psicológico cuando sea preciso, según se regule desde el plan de trabajo general.

Los niños y niñas en situación de vulnerabilidad y sus familias participarán de manera proactiva en las diferentes acciones, según se describe en el capítulo 2, que serán coordinadas por el responsable del acompañamiento de cada caso. La concepción de esta línea, aunque principalmente centrada hasta la fecha en facilitar recursos materiales a las familias, pretende apoyar un trabajo sociosanitario integral, compuesto por acciones complementarias entre sí, que, en colaboración con la red pública, permitan una atención preventiva de calidad. Desde este marco, las ayudas en forma de bienes de apoyo sanitario deben ser un recurso complementario y un incentivo para la participación y el compromiso de las familias con su plan integral de actuación.



4.5.1 Criterios generales

Se considera que los criterios generales que deben guiar las acciones de promoción de la salud que promueve el Programa CaixaProinfancia son los siguientes:

- a. El principal foco de la promoción y el apoyo a la salud, que es a la vez fuerza y oportunidad, se centra en la prevención y el desarrollo de las capacidades de protección específicas frente a situaciones de riesgo y a la vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes y sus familias. Al respecto, se debe enfatizar la importancia de trabajar sobre y desde las capacidades de las personas y el desarrollo de sus habilidades y competencias, y no solo sobre déficits.
- b. El apoyo a la promoción de la salud debe fundamentarse en planes de actuación definidos –con objetivos concretos, temporalizados y evaluables– desde el principio de la colaboración con los servicios de la red pública. Un compromiso del plan de acompañamiento de cada familia debe ser mejorar su salud en todos los niveles, focalizando el apoyo para que las familias atendidas no queden excluidas de los servicios públicos a los que tienen derecho y complementando este acceso a la salud con servicios y recursos propios según la realidad de cada contexto.
- c. Es un criterio preferente trabajar para educar y fortalecer la adquisición de hábitos de vida saludables. Además de ayudar a los padres para que desarrollen responsablemente sus competencias, se favorece también que los hijos tengan las condiciones necesarias para desarrollar su capacidad de resiliencia.
- d. Al enfoque de promoción de la salud se incorpora la salud relacional del niño, la niña y su familia. Entendemos por salud relacional aquella que se consigue cuando la persona se relaciona bien consigo misma, con su cuerpo y con su entorno próximo, con el fin de mejorar su autoestima.
- e. Por lo tanto, habrá que tener en cuenta, en el diseño de las ayudas concretas, las repercusiones de las mismas a nivel biológico, psicológico y social e integrarlas, en la medida de lo posible, en planes de actuación

integrados, biopsicosociales. Resulta imprescindible, por lo tanto, tener en cuenta los criterios y las aportaciones reseñados en el punto 4.4 de este documento relativo al subprograma de salud relacional.

- f. Como ya se ha comentado, la provisión de bienes en el marco del apoyo sanitario debe utilizarse como incentivo para la participación y el compromiso de las familias con su plan integral de actuación.

4.5.2 Destinatarios

Los destinatarios son las familias de niños y niñas en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión social. Se trata siempre de familias que acceden de acuerdo con el plan de acción social acordado. La participación ha de ser aceptada libremente, aunque debe suponer un acuerdo o compromiso formal.

4.5.3 Tipología de organización

Los distintos modelos organizativos responden a las propuestas de las entidades que acogen directamente a las familias (casos) y, de manera ocasional, a entidades de la red especializadas en los contenidos del subprograma.

4.5.4 Funciones

- a. Mejora de las condiciones sanitarias y de higiene infantil.
- b. Desarrollo de hábitos de alimentación saludables.
- c. Provisión de bienes necesarios como gafas o audífonos.

4.5.5 Actividades

- a. **Apoyo para la alimentación e higiene infantil.** Consta de una ayuda de alimentación e higiene dirigida a la primera infancia para familias con hijos de entre 0 y 3 años. Se entienden como acciones complementarias que ayudan a fijar los compromisos de mejora y ampliación de oportunidades socio-educativas de los niños y las niñas marcadas en el plan de trabajo.
- b. **Ayudas para gafas y mantenimiento de audífonos.** Consta de una ayuda para proveer de gafas o audífonos, y su correspondiente mante-



nimiento a niños y niñas que los necesitan. Se entienden como acciones complementarias que contribuyen a fijar los compromisos de mejora y ampliación de oportunidades socioeducativas de los niños y las niñas marcadas en el plan de trabajo.

4.6 Propuesta de innovación de los subprogramas

Como se ha indicado en la presentación de este capítulo, el Programa CaixaProinfancia quiere impulsar la dinámica de innovación y el crecimiento de los diferentes subprogramas, estimulando el desarrollo e intercambio de buenas prácticas que mejoren la consecución de sus finalidades y objetivos. Para ello, se propone financiar cada curso algunas experiencias de acción socioeducativa o de promoción de la salud que, no estando previstas en los subprogramas específicos, se desarrollen en alguna de las redes locales y sean evaluadas positivamente por a) su capacidad para ajustarse a las necesidades de los destinatarios, b) su valor como innovación en el campo propio de los subprogramas descritos, y c) tener una alta capacidad de ser transferido a otras redes del programa.

Las posibilidades de acogerse a estas iniciativas por parte de las diferentes redes serán descritas de forma particular con la convocatoria de unas bases específicas. Las propuestas de acción se presentarán al inicio del curso y serán evaluadas por un comité creado a tal efecto, en el que participarán también expertos independientes. Necesariamente responderán a un proceso de pilotaje, sujeto a su evaluación por parte de CaixaProinfancia, antes de su aprobación definitiva y posible generalización. Las entidades y/o redes responsables se comprometerán a facilitar la posible diseminación de su experiencia entre las otras redes del programa.

Concretamente, se consideran líneas preferentes de experimentación las siguientes:

Programas comunitarios para el éxito escolar. Construcción de redes y concertación de agentes locales orientados a la mejora del éxito escolar mediante el desarrollo de la corresponsabilidad, el trabajo transversal y la atención específica a las necesidades locales en esta materia.

Programas de actividad deportiva. Ampliación del programa de educación no formal con actividades deportivas para niños, niñas y adolescentes, principalmente mediante el desarrollo de colaboraciones con escuelas deportivas y clubes locales comprometidos con la educación de la infancia.

Programas de animación sociocultural y/o recreación en familia. Programas de animación o dinamización sociocultural y programas que fomenten las actividades de ocio y recreación en familia (campamentos familiares, excursiones, celebraciones...), con el objetivo de favorecer la integración, la participación, el empoderamiento y la construcción de la red social de cada familia.

Programas de prevención y promoción de la salud. Programas que amplíen el repertorio de acciones del correspondiente subprograma mediante acciones específicas orientadas a la educación de la prevención y la salud, la mejora de hábitos de vida saludables, la alimentación y la prevención del consumo de sustancias adictivas.

Talleres específicos de formación de familias. Destinados a atender necesidades específicas de las familias. Esta modalidad tiene unos objetivos y una metodología similares a la de apoyo educativo para las familias y serviría como puerta de entrada al programa, o mejor como complemento para aquellas familias que ya han adquirido unas capacidades parentales básicas y necesitan abordar unas necesidades específicas, que pueden ser detectadas por los profesionales o demandadas por las familias y sus hijos o hijas.

Espacios educativos infantiles. Recursos educativos para facilitar la conciliación familiar orientados a niños y niñas de 0 a 3 años, que no sustituyan a las guarderías o ludotecas y refuercen los procesos educativos con la primera infancia y el desarrollo de las competencias parentales.



5 Modelo de organización y trabajo en red

Desde su inicio, el Programa CaixaProinfancia impulsado por la Obra Social “la Caixa” se ha desarrollado gracias a la colaboración de entidades sin ánimo de lucro especializadas en el trabajo social y educativo presentes en los núcleos urbanos más poblados de España y con mayor incidencia de pobreza infantil. En este proceso, se ha optado por impulsar el trabajo en red, tanto a nivel general como en las acciones destinadas a incidir en cada realidad local. Al hacerlo, se ha pretendido tanto apoyarse en numerosas experiencias altamente positivas ya existentes en muchas ciudades y barrios, reforzando su capacidad, como impulsar esta emergente forma de trabajo socio-educativo en aquellos territorios en los que no existían estas estructuras de colaboración entre entidades.

Se presentan en este capítulo el concepto que justifica esta opción, los distintos niveles del trabajo en red y las diferentes estrategias previstas para su optimización.

5.1 Organización de la red CaixaProinfancia

El trabajo en red se plantea como la mejor respuesta organizativa al complejo reto de ofrecer oportunidades a la infancia en situación de pobreza y riesgo de exclusión social desde una perspectiva integral. Tanto la necesidad de orientar la acción desde la interdisciplinariedad, como la de desarrollar la acción social de forma eficaz y eficiente, encuentran hoy en día la mejor



solución en las estructuras horizontales, de tipo transversal, y basadas en la colaboración. Así, el trabajo entre los diferentes *partners* del programa, unidos por una misma finalidad, avanza mediante acuerdos comunes y coordinaciones reales entre los profesionales y los diferentes servicios y acciones, tanto públicas como privadas, que se desarrollan.

El trabajo en red permite, a su vez, aprovechar mejor los recursos existentes en cada territorio, así como la posibilidad de crear nuevos recursos y proyectos de actuación de carácter innovador, tanto a nivel particular como colectivo y comunitario. La red es un lugar común en el que es posible desarrollar sinergias, compartir buenas prácticas y aprender conjuntamente de modo que, más allá de las mejoras que cada entidad consiga, estas también redunden en la continua agregación de valor a aquello que ya se desempeña con acierto.

El dinamismo y la flexibilidad de la organización en red permite también un continuo desarrollo del programa en tanto que resulta posible la incorporación de nuevas iniciativas y agentes, incluso externos al Programa CaixaProinfancia, sin tener que reformular continuamente los procedimientos de organización y trabajo. Cabe destacar que el acceso al programa está marcado por la existencia del compromiso por parte de la familia y de los niños, niñas y adolescentes con su propio proceso de trabajo y mejora. Cuando la realidad de cada situación no permita asegurar este compromiso, se contempla también la posibilidad de realizar planes de trabajo focalizados en el niño, la niña o el y la adolescente y, a partir de ahí, maximizar las posibilidades que su situación permita según la dirección apuntada. Estas situaciones serán, no obstante, consideradas excepciones dentro del programa, y sujetas a supervisión.

El programa se desarrolla mediante una colaboración acordada por la firma de un convenio de colaboración con redes locales, compuestas por una entidad local coordinadora y otras entidades del territorio colaboradoras, especializadas en la acción social y/o en la prestación de los diferentes servicios descritos en el programa. Las redes locales funcionan con autonomía y reciben el apoyo de la red nacional de entidades coordinadoras del Progra-

ma CaixaProinfancia y del mismo equipo coordinador de la Fundación “la Caixa”, responsable de la coordinación general del programa.

El modelo de organización en red del programa supone:

- a. el trabajo conjunto entre la Fundación “la Caixa”, promotora del programa, y las entidades coordinadoras y colaboradoras;
- b. la generación, dinamización y mantenimiento de canales de comunicación entre las entidades;
- c. el establecimiento de metodologías comunes que aseguren la calidad en el proceso de acompañamiento y apoyo a la infancia y sus familias;
- d. el aprendizaje compartido y la construcción de nuevas estrategias a partir de la experiencia y reflexión de los diferentes miembros de la red, que han de permitir un avance real en la mejora de la situación de los niños, niñas, adolescentes y familias a las que se dirige el programa.

5.2 Niveles de la red CaixaProinfancia

La red CaixaProinfancia se articula en diferentes niveles para atender una triple realidad y, en consecuencia, el desarrollo de tres niveles de trabajo:

- a. Red nacional del programa, como propuesta impulsada por la Fundación “la Caixa” y de la que son especialmente *partners* directos las entidades coordinadoras de las redes locales.
- b. Red local o territorial, situada en los territorios en los que viven los niños, niñas, adolescentes y familias atendidos y donde operan las entidades colaboradoras, conjuntamente con otros agentes sociales públicos y privados.
- c. Microrred, la realidad micro y singular que corresponde a cada niño, niña y a su familia, con su red concreta de relaciones, y en la que actúan las diferentes entidades de acuerdo con el plan de trabajo trazado.



Todos los niveles descritos interaccionan entre sí y el éxito del programa se sustenta, en parte, en la capacidad de tejer las relaciones entre los diferentes nodos de las redes en cada nivel y también en los ámbitos interredes o multinivel.

En definitiva, la estructura reticular que propone el programa como nueva estrategia de colaboración multinivel entre las entidades sociales y el resto de agentes encuentra su justificación en la capacidad de mejorar la acción social, de promover respuestas integrales que permitan intervenir más eficazmente sobre las diferentes dimensiones de la pobreza y de potenciar el crecimiento de todas las partes a través de:

- Aumentar el conocimiento de las necesidades existentes y su mejor comprensión mediante el análisis colectivo de estas, de las formas emergentes de la pobreza y del tipo de acción más efectiva para hacerle frente.
- Aprender a trabajar juntos y generar nuevas formas de organización, gracias al aumento del conocimiento mutuo y la confianza, que supone aceptar las diferencias, reconocer la eficacia del trabajo en equipo, articular respuestas conjuntas y colaborar entre entidades distintas.
- Mejorar la cooperación y la complementariedad entre los servicios prestados a las familias.
- Elaborar criterios comunes que orienten la actuación más efectiva y promuevan la creación colectiva de aprendizajes significativos en torno a la inclusión social.
- Gestionar el conocimiento creado mediante la continua adaptación de las acciones y procedimientos generales a las realidades de cada contexto (gracias al conocimiento de las necesidades y a la comprensión de las dinámicas locales que aporta cada agente) y el retorno de esta valiosa experiencia al programa a fin de enriquecer el modelo común.
- Estimular el trabajo social efectivo y de calidad gracias a la exigencia de rigor metodológico, al mantenimiento de la motivación por la innovación y a la capacidad de plantearse proyectos realistas y viables, que supone el estímulo de trabajar junto a otros agentes de prestigio comprometidos en la misma causa.

5.3 Red nacional CaixaProinfancia

En el ámbito nacional, CaixaProinfancia se organiza en red con el objetivo de compartir experiencias, reflexionar conjuntamente sobre criterios de acción, procedimientos comunes y estimular la mejora continua y la innovación.

A tal efecto, se organizan foros o plenarios con todas las entidades coordinadoras de las redes locales, que se convocan al menos una vez al año. También es posible organizar grupos de trabajo y comisiones para desarrollar objetivos de mejora concretos.

La red nacional puede incorporar a diferentes expertos y asesores para que, desde su mirada externa, aporten nuevas entradas al programa en forma de asesoramiento, formación, apoyo técnico, etc.

El equipo de gestión CaixaProinfancia es responsable de la dinamización de la red nacional, así como de dar apoyo concreto a las diferentes redes locales.

Para apoyar la implementación del Programa CaixaProinfancia y la construcción y el desarrollo de las redes locales, se cuenta con diversos recursos y estrategias generales que se describen a continuación.

Aplicativo informático de gestión

La Fundación “la Caixa” ha desarrollado un aplicativo informático para facilitar la gestión de la cartera de servicios y bienes del programa.

Desarrollo de protocolos comunes

La red nacional, a partir del trabajo conjunto de las entidades coordinadoras que aportan la experiencia de las redes locales y diferentes expertos del trabajo social, educativo y de la salud, trabaja de modo continuo para mejorar los estándares comunes en relación con los procesos y protocolos que guían las diferentes acciones del programa. Progresivamente, se proporcionarán guías escritas y otros soportes a las redes locales con el fin de que, tras su conveniente contextualización, faciliten su trabajo.



Formación continuada

CaixaProinfancia apoyará su desarrollo en diversas acciones de formación en el ámbito de las entidades coordinadoras y de las redes locales, atendiendo a las necesidades que quiere atender el programa y las iniciativas de mejora continuada que se introduzcan.

Asesoramiento y supervisión

El equipo CaixaProinfancia acompaña y apoya a las distintas redes locales de un modo continuo. También se prevé ofrecer a las redes locales acciones de asesoramiento y supervisión profesional, realizadas por expertos externos, para desarrollar el programa de forma óptima. Para ello, las redes locales deberán solicitar el apoyo específico mediante la justificación de las necesidades que impulsan dicha solicitud.

Apoyo a la coordinación y supervisión del voluntariado

En la medida que avance el programa hacia los estándares de calidad en el servicio y acción social, se contempla la posibilidad de apoyar la mejor coordinación y supervisión de aquellos equipos de voluntarios que puedan colaborar con las entidades en el desarrollo de su acción social y los correspondientes subprogramas. A tal fin, se establecerán los oportunos mecanismos de solicitud y aprobación de estas acciones.

Observatorio

A medida que se desarrolle el programa, está previsto crear un observatorio capaz de analizar la evolución y las tendencias de la acción social desarrollada en las diferentes redes. Una función importante de este observatorio será la creación de un banco de buenas prácticas destinado a evaluar y reconocer experiencias exitosas con el objetivo de diseminarlas en toda la red y favorecer el aprendizaje compartido entre todos sus miembros. Como tal, el observatorio podrá plantear líneas de actuación que orienten los planes de trabajo, debatir técnicamente los resultados de la evaluación del programa e impulsar líneas de investigación en los ámbitos de acción del programa.

5.4 Redes locales CaixaProinfancia

Las redes locales están formadas por entidades sociales y educativas sin ánimo de lucro que actúan sobre un territorio determinado y son complementarias entre sí. Una entidad, a propuesta de la Fundación “la Caixa”, ejerce de coordinadora y dinamizadora de la red, pudiendo también ser prestadora de servicios. El resto de entidades de la red pueden desempeñar la función de ser las referentes del plan de acción social de los niños y las niñas destinatarios del programa, además de prestar servicios o bienes, como ser exclusivamente proveedoras de los servicios específicos descritos en el programa.

Las redes locales, en la medida que se desarrollan y consolidan, deben cubrir una doble función: la coordinación en red de todas las entidades locales, otros agentes sociales públicos y privados locales y también de los profesionales/entidades concretos que trabajan en cada caso. El trabajo en red constituye una oportunidad para impulsar una estrategia de trabajo colaborativo estable y sistemático que contribuya a maximizar el impacto de las acciones y los proyectos que desarrolla cada entidad.

En primer lugar, lejos de suponer un recorte de competencias para los profesionales y organizaciones, la red local debe percibirse como una oportunidad de mejora e innovación profesional. Y, en segundo lugar, debe ser una ventaja real para las familias en la medida en que facilita y agiliza la atención que reciben, pues un resultado de la coordinación en red es justamente evitar el desplazamiento y/o el relato de la propia situación a cada uno de los diferentes servicios en los que se participa. La red, además de ampliar sus posibilidades de apoyo por la incorporación de otros programas y servicios que integran en ella las diferentes entidades y agentes implicados, mejora la posibilidad de eficacia de la intervención al focalizar diferentes recursos en los objetivos comunes previstos para cada plan de trabajo.

En definitiva, el compromiso de impulsar un modelo de acción social enmarcado en la estrategia de trabajo en red permite mejorar la eficacia



y eficiencia de las acciones desarrolladas y, muy especialmente, mejorar e incrementar las oportunidades de los niños, niñas, adolescentes y sus familias, que se incorporan al programa.

5.4.1 Construcción de la red local y desarrollo comunitario

La progresiva construcción del trabajo en red entre las entidades sociales locales que participan en el Programa CaixaProinfancia es un proceso que implica optimizar los recursos a partir de la especialización ya existente en el propio territorio. En el ámbito local, al menos hay tres grandes razones que justifican el interés de apoyar las redes existentes desde CaixaProinfancia o, si estas no se han formado, aprovechar la implementación del Programa CaixaProinfancia para animar su proceso de constitución.

En primer lugar, la metodología del trabajo en red es una manera efectiva de compartir información, de aprender de la experiencia del otro, de trabajar conjuntamente y evitar el excesivo gasto de recursos que significa la duplicación de trabajo. Disminuye también la necesidad de iniciar contactos continuamente para intercambiar experiencias, facilita las sinergias entre entidades y potencia el efecto multiplicador de las acciones e iniciativas de los agentes de la red.



En segundo lugar, la red local cumple funciones de coordinación, minimizando la superposición y las interferencias de modo que se aproveche al máximo el trabajo de los profesionales y los recursos sociales en beneficio de los niños, las niñas y sus familias.

Finalmente, y en tercer lugar, la red local ha de servir para facilitar mejoras significativas en la atención al niño, niña y adolescente y su familia en la medida en que asegura que el proceso de atención de cada caso (análisis de necesidades, plan de trabajo y seguimiento) se realiza de forma compartida y coordinada.

Metodología

Como se ha presentado en puntos anteriores, el Programa CaixaProinfancia plantea el trabajo en red como la principal metodología de trabajo. La construcción de la red es un proceso relativamente largo y complejo, que precisa de la realización simultánea de diversas acciones orientadas a conocer mejor los recursos y las oportunidades del territorio, así como a trabar las relaciones entre las entidades sociales, sus profesionales y las acciones que desarrollan.

El desarrollo del mapeo del territorio y el inicio del proceso de construcción de la red local están a cargo de la entidad coordinadora de la red territorial. Mediante esta dinámica, la entidad coordinadora y la red de entidades deben conocer y reconocer los recursos y servicios que se desarrollan en la zona de actuación, las principales entidades que lo desarrollan y los déficits de la acción social en el ámbito de actuación. A partir de este proceso de detección de necesidades y de entidades, será posible priorizar líneas de acción y desarrollar estrategias y planes de actuación a nivel de la red local.

A diferencia de otras redes de intervención social, la red territorial CaixaProinfancia debe constituirse de acuerdo con el proyecto marco, desarrollado por el propio programa y con las metodologías, las orientaciones y los protocolos que desarrolla el Programa CaixaProinfancia. Para ello debe contar con las experiencias ya existentes en el territorio, definir los objetivos comunes del trabajo en red e implementar aquellos posibles nuevos servicios y actividades que se precisen.



La red local debe avanzar, al menos, en dos aspectos fundamentales: a) el desarrollo de un enfoque común, articulado y sistemático entre los agentes sociales que actúan a nivel micro para asegurar una acción más personalizada y eficaz en cada caso atendido, y b) la implementación de protocolos comunes para regular los procedimientos concretos que deben seguirse en la actuación y sus correspondientes derivaciones, hasta llegar a la creación de registros que faciliten el traspaso de información entre entidades y profesionales.

El proceso de construcción de red entre las entidades colaboradoras del Programa CaixaProinfancia debe confluir, de modo natural, en un enfoque de red más amplio mediante la colaboración con los servicios públicos especializados y la convocatoria a otras entidades, instituciones o agentes socio-educativos que, sin formar parte del Programa CaixaProinfancia, pueden aportar su trabajo, a la vez que aprovechar las sinergias creadas.

Asimismo, consideramos que hay elementos que facilitan la consolidación de las redes locales como: el reconocimiento, a través del mapeo realizado, de la interdependencia entre profesionales y servicios que forman la red local; la promoción de tareas de coordinación y ajuste que faciliten la conexión de los nodos de la red; el registro colectivo de las buenas prácticas que se implementen, o el reconocimiento y la legitimidad social que genera este planteamiento de trabajo y que fortalece el posicionamiento y la tarea de entidades y profesionales.

Para poder avanzar como tal, es necesario que se establezcan planes internos para la red de entidades que, debidamente consensuados, orienten en el medio plazo (1-3 años) las acciones de fortalecimiento, mejora e innovación del funcionamiento de la red y de la acción social que entre todos se desarrolla. Estos planes deberán ser evaluados conjuntamente para asegurar la buena gestión y el rigor en su desempeño.

Organización

Es importante considerar que la incorporación de los agentes sociales al proceso y los planteamientos del trabajo en red se realiza progresivamente. La realidad y experiencia de cada organización es diferente, siendo impor-

tante identificar el valor de estas dinámicas para asumirlas e incorporarlas al trabajo cotidiano de los profesionales implicados y a la estrategia de la organización. Es fundamental respetar los tiempos y tener claro que el trabajo en red generará vínculos y nuevas incorporaciones durante el proceso de construcción. Así, a medida que se avance en la comunicación y el trabajo que supone la construcción y consolidación de la red, se observará, por un lado, que confluyen las características y perspectivas de sus miembros y, por otro, que a través de este trabajo compartido se genera un estilo propio característico.

Este proceso debe ser guiado y promovido por la entidad coordinadora de la red. Esta tiene la responsabilidad de animarlo, así como de darle la visibilidad necesaria para que el proceso resulte significativo para los diferentes agentes implicados, asegurando su incorporación progresiva.

Esta función de liderazgo debe considerar el modo de estimular la reciprocidad entre los diversos miembros de la red, que se influyen y complementan. Las redes se basan en buscar la interdependencia de finalidades, de modo que “lo que va bien a uno va bien a los otros”.

La organización de la red, por propia coherencia con el modelo, debe ser dinámica y flexible, capaz de adaptarse a las necesidades y posibilidades de las entidades, pero también al cambio de demandas que requiere la propia evolución del proceso de construcción de la red y del trabajo social.

Es conveniente prever la realización regular de reuniones entre las diferentes entidades implicadas en la red, organizadas por la entidad coordinadora, a lo largo de todo el curso. Además puede ser aconsejable crear comisiones de trabajo para abordar aquellas cuestiones planteadas en el ámbito de la red que requieren un trabajo conjunto más intensivo, ágil y operativo. Cuando el número de entidades de una red es muy elevado (15-20 agentes o más), las limitaciones para organizar más de 3-4 encuentros anuales pueden ser suplidas por la constitución de comisiones estables para aquellos asuntos centrales que se trabajan en red. Es conveniente que la entidad coordinadora disponga de horas liberadas de algún profesional para facilitar la correcta coordinación y el desarrollo de la red local.



El trabajo en red debería también establecer claramente los niveles de relación, operatividad y compromiso entre los actores de un territorio.

Desarrollo comunitario

La colaboración estable de las entidades en red supone, por sí misma, una estrategia poderosa de creación de capital social, puesto que establece vínculos y sinergias entre agentes diferentes que superan ampliamente la acción que se desarrolla en cada momento. En este sentido, resulta especialmente interesante plantear la posibilidad de creación de redes de acción social y educativa en el propio territorio más amplias que las redes que implementan el Programa CaixaProinfancia, favoreciendo procesos de concertación y colaboración entre todos los agentes sociales, educativos, de salud y de promoción laboral que inciden sobre una misma población. De este modo, se favorecerá un mejor desarrollo de la población y el territorio en clave comunitaria. El modelo de red local CaixaProinfancia puede animar y servir de referencia a la construcción de redes más amplias en un mismo territorio y, más aún, desde la red local se pueden buscar apoyos de otras redes para ejemplificar la eficacia y los buenos resultados de las intervenciones integrales y en red.

Quizá el contexto de crisis y la globalización refuercen la necesidad del fortalecimiento de lo local para abordar desde la proximidad los complejos e interrelacionados desafíos que acucian a la sociedad en la actualidad. En consecuencia, con su estrategia de trabajo en red, el Programa CaixaProinfancia quiere ser una oportunidad para las organizaciones sociales en el abordaje de sus objetivos de trabajo y en el fortalecimiento de su papel de colaboración y relación con las Administraciones locales.

5.4.2 Coordinación en red para la atención a niños, niñas, adolescentes y sus familias (microrred)

Para la consecución de los objetivos planteados para cada familia, debe existir una buena coordinación general, con el fin de disponer de los recursos necesarios que permitan atender todas las dimensiones previstas en el pro-

grama, y una buena coordinación particular y concreta de los profesionales que atienden cada situación o caso.

El trabajo en red en el ámbito micro se centra en la acción social con las familias y se define como un método de colaboración y coordinación entre dos o más profesionales/entidades/servicios para atender eficazmente un caso común. Supone la asunción conjunta de responsabilidades y la coordinación de las acciones que se desarrollarán y, para ello, se requiere partir de una valoración conjunta, consensuar los objetivos de trabajo y definir claramente el papel y las tareas de los diferentes miembros de la red. El punto de partida e interés común es el niño, niña, adolescente y sus familias, es decir la atención de su individualidad a partir del análisis global de los profesionales participantes.

El proceso de trabajo que se plantea y desarrolla desde un enfoque de trabajo en red con el niño, niña, adolescentes y sus familias también es un proceso de construcción común entre los profesionales, en el cual se destaca la necesidad e importancia de la comunicación y el diálogo permanente. Debe permitir la orientación basada en la valoración conjunta gracias a la acertada contextualización de cada proceso y el consenso en la toma de decisiones dentro de un marco de colaboración global en el territorio.

Como se ha apuntado, corresponde al nivel general de la red local establecer claramente los niveles de relación, operatividad y compromiso entre los actores de un territorio, así como los sistemas de derivación, protocolos de trabajo y formas de coordinación entre profesionales. Luego, en cada situación, los técnicos seguirán los protocolos que se han acordado, teniendo en cuenta las propias diferencias de cada entidad. Tanto la formación de los profesionales contratados por las entidades como sus condiciones de trabajo deben permitir la efectiva coordinación de las unidades funcionales a las que se hace referencia. En este nivel del trabajo en red es donde se pone de relieve la importancia de la figura del profesional referente.



5.4.3 Coordinación con las entidades que no pertenecen a la red CaixaProinfancia y los servicios públicos

En tanto que el acceso de las familias y sus hijos a la cartera de servicios y bienes del programa está supeditado al diseño y desarrollo de un plan de acción social para cada caso, se entiende que éste es responsabilidad de los servicios sociales públicos o de aquellas entidades privadas que desarrollan esta función. Tal como se ha indicado en el capítulo 2, dedicado a presentar la acción social, la correcta atención de la familia, de captación directa o derivada, requiere la adecuada armonización de las relaciones entre los diferentes agentes sociales del territorio. En consecuencia, contemplando los recursos internos de las redes CaixaProinfancia y los externos, tanto privados como públicos, se señala como necesario establecer acuerdos específicos de colaboración con la red pública o de otras entidades que operen en el territorio y no pertenezcan a la red territorial de CaixaProinfancia, con el fin de que las coordinaciones y derivaciones sean más eficaces y eficientes.

Especialmente relevantes son los servicios públicos especializados que atienden las necesidades específicas de la infancia en situación de riesgo y vulnerabilidad que el Programa CaixaProinfancia no puede cubrir (trastorno mental severo, drogodependencias, abusos sexuales, violencia doméstica, negligencia severa, maltrato físico o psicológico a los niños, niñas y adolescentes).

A su vez, cabe destacar la importancia de que los servicios públicos conozcan bien el Programa CaixaProinfancia para que pueda darse una mejor derivación y coordinación de las intervenciones, ya que ambos pueden estar íntimamente ligados en numerosas ocasiones. La Fundación “la Caixa” establecerá, si lo cree oportuno, la correspondiente relación institucional con los servicios públicos en el ámbito de la representación política para que, a nivel técnico, la relación y coordinación en red sea más ágil.

6 Evaluación

Se entiende por *evaluación* el proceso sistemático de recogida de información y valoración de la misma en relación con un objeto social determinado, con la doble finalidad de comprensión y toma de decisiones de gestión.

6.1 Propuesta general de evaluación

La evaluación del Programa CaixaProinfancia busca satisfacer diferentes finalidades:

- El desarrollo de los objetivos del programa, correspondiente al compromiso social adquirido y el rendimiento de cuentas en relación con los fondos invertidos en él por la Fundación "la Caixa".
- El mejor conocimiento del programa, sus aplicaciones y su nivel de desarrollo.
- La concreción de objetivos de mejora y optimización del programa en los diferentes niveles en red que lo sitúen en un proceso de calidad y mejora continuada.

Para organizar la evaluación del Programa CaixaProinfancia deben considerarse sus diversos niveles (red general, red local y entidades, microrred) y ámbitos (diseño, implementación de la acción social y los subprogramas, resultados e impacto en la mejora en los niños, niñas, adolescentes y sus familias, y el funcionamiento de las redes).

En función de los distintos niveles, la evaluación es competencia del equipo de dirección y coordinación de CaixaProinfancia, de las entidades



coordinadoras y de las entidades colaboradoras, pudiendo contar con apoyo externo según se decida en cada situación.

La evaluación propuesta debe nutrirse de información cuantitativa y cualitativa, tanto desde una perspectiva descriptiva de las acciones realizadas como desde la perspectiva de conocer las valoraciones de las personas implicadas, destinatarios y profesionales, mediante cuestionarios, entrevistas u otros instrumentos. Para facilitar la evaluación, el Programa CaixaProinfancia podrá proporcionar a los miembros de la red instrumentos y estrategias específicos.

La evaluación general del programa seguirá un calendario regular, de modo que en cada curso se evalúa el nivel de implementación e impacto cuantitativo del programa en ese período. Progresivamente se incorporarán nuevos indicadores cualitativos a esta acción, de acuerdo con los criterios definidos en este documento y los modelos desarrollados en las guías de los subprogramas que se editen posteriormente.

También de forma periódica está previsto evaluar el funcionamiento de las redes, sus logros y necesidades, con el objetivo de decidir el plan de trabajo conjunto que debe guiar a las distintas redes locales.

Según la propuesta formulada por el equipo CaixaProinfancia a la red en el ámbito nacional, se evaluarán los diferentes subprogramas en relación con su diseño y funcionamiento. Se realizará mediante la aportación de experiencias y conocimiento de las entidades implicadas, pudiendo también incorporarse información obtenida mediante visitas a las entidades, entrevistas y autoinformes de las entidades colaboradoras. La dinámica del observatorio de buenas prácticas será también válida a tal efecto.

Se presenta a continuación un cuadro resumen de la evaluación del programa que se propone desarrollar.

| Niveles/ Ámbitos | Criterios | Red general | Red local | Entidades |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diseño | Adecuación y mejora del programa según objetivos y necesidades. | Diseño general del programa. Se realiza periódicamente a partir del análisis de datos, incidencias y supervisión externa. La promueve CPI. | Diseño de la red local y del programa cuando se solicite. Se realiza periódicamente a partir de los objetivos, las incidencias y los resultados. La promueve la entidad coordinadora. | Diseño de los subprogramas cuando se solicite. Se realiza periódicamente a partir de los procesos y resultados de los subprogramas. La promueve cada entidad. |
| Coordinación en red | Calidad del trabajo en red según los objetivos propuestos para cada red. | Funcionamiento de la red nacional. Se realiza anualmente a partir de la revisión del equipo CPI y de encuentros anuales, según la revisión de los objetivos y resultados de la red. La promueve CPI. | Funcionamiento de la red local. Se realiza anualmente a partir de la autoevaluación, los resultados y la revisión de los objetivos de red. La promueve la entidad coordinadora. | Funcionamiento de la coordinación en red entre agentes. Se realiza anualmente, considerando el nivel operativo de coordinación para el seguimiento de los casos. La promueve cada entidad. |
| Implementación subprogramas | Implementación y procesos de gestión. | Procesos de apoyo a los diferentes subprogramas en el ámbito general. Se realiza anualmente. La promueve CPI. | Desarrollo y gestión de los diferentes subprogramas en la red. Se realiza anualmente. La promueve la entidad coordinadora. | Desarrollo y gestión de los diferentes subprogramas en cada entidad para su optimización y retorno a la red local. Se realiza anualmente. La promueve cada entidad. |
| Impacto/ resultados | Impacto: incidencia y resultados obtenidos. | Impacto y resultados en el ámbito general. Se realiza anualmente. La promueve CPI. | Impacto y resultados en el territorio. Se realiza anualmente. La promueve la entidad coordinadora. | Impacto y resultados en el ámbito de los propios usuarios. Se realiza anualmente. La promueve cada entidad. |



Por último, se ha de destacar que la evaluación es también una herramienta central de la acción social en su proceso de acompañamiento y apoyo a las familias, los niños, niñas y adolescentes. La evaluación se incorpora de este modo al trabajo cotidiano con los destinatarios y destinatarias del programa. De esta forma, además de servir para valorar las situaciones iniciales, definir el plan de trabajo y guiar los procesos en cada caso particular, permite acumular datos que ayudan a valorar la incidencia y el desarrollo de los subprogramas. Gracias a la personalización de las acciones y los procesos de apoyo que impulsa el programa, es posible recopilar una gran información sobre la calidad del servicio y los resultados obtenidos.



Cada entidad, responsable de desarrollar las acciones del programa que le correspondan con los niños, niñas, adolescentes y familias de su ámbito, deberá sistematizar la evaluación social y de los subprogramas. En este sentido, el trabajo en red puede ser muy productivo para unificar acciones y simplificar los procesos. Gracias a la sistematización, es posible aportar información a los procesos generales de evaluación en los ámbitos de las redes locales y del conjunto del programa a escala nacional.

Para facilitar la evaluación y orientar la acción, se proponen en este capítulo referencias de criterio y procedimiento, tanto para el trabajo de acción social como para el desarrollo de los subprogramas en las redes locales y las entidades. La guía de acción social editada en el año 2012 establece a tal efecto pautas útiles para las entidades colaboradoras en particular, y para el sector del trabajo social en general.

Cada curso, las entidades deberán elaborar memorias de las actividades realizadas, la evaluación de los procesos y sus resultados. La entidad coordinadora procederá de igual modo en relación con el trabajo en red y su nivel de desarrollo.

6.2 Evaluación de la acción social

La etapa de evaluación se inicia en el momento mismo en que se entra en contacto con cada niño, niña y adolescente o familia y se prolonga hasta que finaliza el plan de acción social. La comprensión y el conocimiento de la situación se construyen durante toda la intervención y, a tal fin, la evaluación es una herramienta de gran utilidad.

Conviene señalar que, aunque en las fases del protocolo de la acción social la evaluación de resultados corresponde a la última fase, esta es una actividad continuada a lo largo de todo el proceso, que acompaña cada una de las fases del protocolo y se realiza simultáneamente a las acciones planificadas.



En consecuencia, la evaluación, como final de un período o resumen de los resultados, aporta información sobre el funcionamiento y éxito del trabajo social y los subprogramas en relación con su capacidad para responder ante las situaciones de vulnerabilidad o exclusión social. Pero en tanto que actividad continuada a lo largo de todo el proceso, de las propias acciones y de su desarrollo y adecuación, constituye una herramienta que garantiza la calidad y personalización de la acción social en la medida que adapta y optimiza los recursos empleados en cada caso.

La evaluación de las intervenciones con los niños, las niñas y sus familias tiene como función profundizar en la realidad y el contexto de la intervención, seguir el trabajo planeado y proponer innovaciones del proceso.

La evaluación desde la que se apoya la acción social debe considerar las siguientes recomendaciones básicas:

- Las partes implicadas en el compromiso inicial reconocen la necesidad de una evaluación continua y otra final, dos elementos a los que se comprometen. Este compromiso incluye la evaluación como un aspecto más de la corresponsabilidad de la acción social
- El compromiso de la evaluación se podrá llevar a cabo si los objetivos han sido previamente acordados entre el profesional, la familia y el niño, niña o adolescente (si, por su edad, puede asumir ciertos compromisos).
- Los participantes en la evaluación de la intervención son el niño, la niña, su familia, el profesional referente y otros posibles agentes relacionados con las acciones programadas en el plan de trabajo.
- Los indicadores de mejora de los objetivos planteados en la intervención deben contemplar aspectos cuantitativos y cualitativos que recojan tanto aspectos subjetivos del niño, niña y adolescente y de la familia como escalas de calidad de vida, desarrollo psicológico o bienestar en relación con la actividad, observación de cambios en actitudes/relaciones o autopercepciones.
- Se ha de evitar la burocratización en el proceso de evaluación de la intervención, para lo que se deberá disponer de herramientas útiles y de cumplimentación sencilla para el niño, niña, adolescente y su familia y el profesional.

- Es conveniente desarrollar sistemas automatizados para valorar el impacto de la intervención a partir de la comparación de la situación inicial de vulnerabilidad del niño, niña, adolescente y su familia, detectada en el informe inicial, con la situación reflejada en la evaluación final.

6.2.1 Fases de la evaluación de la acción social

A continuación se sintetizan las principales reflexiones acerca de la evaluación de la acción social dentro del Programa CaixaProinfancia. Concretamente, unas orientaciones básicas (¿qué evaluar?, ¿cómo y cuándo hacerlo?, ¿quién/es son los responsables/participantes de la evaluación?, ¿para qué evaluar?) en tres momentos clave de la evaluación: inicial, durante el proceso y final.

a. Evaluación preliminar/diagnóstico del niño, niña, adolescente y su familia, y su contexto/entorno

Esta evaluación inicial corresponde a la fase de diagnóstico centrada en la identificación de la situación del niño, niña, adolescente y su familia en un momento dado y del análisis de su demanda para poder establecer un plan de trabajo individualizado.

La realiza el profesional determinado por la entidad que puede o no ser el posterior referente del caso.

Objetivos. Acoger la demanda, recoger la información que permita constatar si se cumplen los criterios de acceso al Programa CaixaProinfancia, y valorar la situación de los destinatarios y destinatarias.

Es preciso detectar los ámbitos de necesidad del niño, niña, adolescente y su familia, y su entorno (situación económica, estructura socio-familiar, situación laboral y de formación, vivienda y entorno, educación y escolarización, relación con el entorno y pertinencia a redes formales e informales). A partir de los ámbitos de necesidad y de la situación de exclusión social del niño, niña, adolescente y su familia, se valorará el contexto familiar (en exclusión, de alta vulnerabilidad o de fragilidad y sobrecarga puntual) para decidir la intensidad de la acción de acompañamiento y su pronóstico.



Identificar estas distintas tipologías a partir de definir y situar indicadores es esencial, en la medida en que sirve tanto para el diseño de itinerarios personalizados como para centrarse en el impacto y la utilidad de los distintos recursos proporcionados por el programa sobre la situación de vulnerabilidad.

También se deben identificar potencialidades y resistencias, siendo preciso identificar las oportunidades del contexto y las posibles dificultades para tomar decisiones de forma ajustada y planificar la intervención.

Instrumentos. El instrumento básico de evaluación inicial es el informe social o la solicitud motivada validados por el profesional referente. Este contiene la información básica sobre la situación de vulnerabilidad, las necesidades y las potencialidades del niño, niña, adolescente y su familia, así como también la valoración objetiva de los criterios de acceso al programa para poder aprobar la solicitud de entrada.

Función. Esta primera etapa de evaluación radica en poder elaborar un plan de trabajo consensuado por ambas partes con objetivos personalizados y adecuados a cada niño, niña, adolescente y su familia en concordancia con los ámbitos de necesidad y su intensidad, detectados en el informe social inicial o en la solicitud motivada.

b. Evaluación continua: seguimiento/revisión del plan de trabajo

Engloba las distintas evaluaciones parciales que tienen lugar a lo largo del proceso de trabajo con el niño, niña, adolescente y su familia para observar los progresos en los objetivos marcados en el plan de trabajo.

Se propone realizar un seguimiento periódico de los objetivos marcados en la intervención, adaptable a cada caso en función de las actividades programadas en el plan de trabajo y proporcional al tipo de actividad programada, los recursos implicados, el funcionamiento de la entidad o la intensidad de la situación de necesidad y sus potencialidades.

El profesional referente es el responsable de recopilar la información proporcionada por los distintos agentes que desarrollan la intervención, así como de comunicar los progresos y reorientar la intervención con la

familia. Por lo tanto, se requieren coordinaciones específicas entre los profesionales que desarrollan la acción, el profesional referente y el niño, niña, adolescente y su familia.

Objetivos. Adecuar las acciones, la incorporación o salida de los subprogramas, las derivaciones totales o parciales e, incluso, la salida del programa por buenos resultados o por incidencias insalvables.

Instrumentos. Hojas de seguimiento que recojan informaciones e indicadores de mejora respecto a los objetivos planteados en el plan de trabajo. Este documento es la recopilación de la información y de los cambios y puede ser utilizado en la elaboración de informes posteriores.

Función. El propósito de la evaluación continua es medir el grado de cumplimiento de los objetivos marcados en el plan de trabajo. Su función es observar los progresos y, si es necesario, reorientar la intervención, es decir, revisar los objetivos de trabajo. Este seguimiento no solo incluye la valoración periódica del desarrollo de las acciones llevadas a cabo y la detección de nuevas necesidades, sino que tiene también un carácter de reflexión permanente sobre el proceso de intervención seguido por parte del niño, niña, adolescente y su familia y de la acción de los profesionales implicados.

c. Evaluación final: cierre y/o líneas futuras de trabajo

Se refiere a la elaboración de un balance final del proceso de acción social para tomar decisiones al respecto.

Debe ser realizada por el profesional referente de cada caso, de acuerdo con la evaluación continuada y en colaboración con los sujetos implicados y los agentes en red que sea preciso. Las decisiones deben comunicarse en una entrevista personal.

Objetivos. Valorar de forma global todo el proceso a partir de la información recogida en las evaluaciones parciales y proceder a la toma de decisión en relación con la continuidad o no continuidad en el Programa CaixaProinfancia.

Por un lado, es preciso valorar el logro de los objetivos fijados en el plan de trabajo. La evaluación *continua* ha proporcionado informacio-



nes relevantes a lo largo del proceso seguido. En esta fase se valoran y sintetizan todas estas informaciones parciales para obtener los resultados finales de la intervención respecto a los objetivos planteados en el plan de trabajo.

Esta evaluación ha de permitir el cierre de la situación identificada en el diagnóstico o el cambio a otra situación de necesidad, el impacto global de la intervención sobre la situación de vulnerabilidad detectada inicialmente en el diagnóstico y los cambios en el niño, niña, adolescente, su familia y el entorno.

Instrumentos. Informe final, donde consten los resultados del proceso y los acuerdos tomados con la familia acerca de la continuidad o cierre del plan de trabajo. Para elaborarlo, se deberá recoger tanto la información del informe social inicial o solicitud motivada como la correspondiente al seguimiento, para comparar la situación de necesidad diagnosticada con la final.

Función. La evaluación *final* tiene un doble propósito. Por un lado, evaluar la intervención y el cumplimiento de los objetivos planteados. Por el otro, valorar el impacto sobre la situación de necesidad inicial y proponer recomendaciones o nuevos ejes de trabajo preventivo con el niño, niña, adolescente y la familia.

6.3 Evaluación del subprograma de Refuerzo educativo

La evaluación de la actividad estará vinculada al proceso de cada alumno, por lo tanto, a la valoración de su situación al inicio y al fin del período evaluado. La evaluación debe seguir los ritmos/períodos de evaluación escolares (al menos trimestralmente y a final de curso).

Son indicadores de proceso:

- El desarrollo del procedimiento general: tiempo medio entre solicitud e inicio de la atención, uso de los instrumentos previstos, comunicación y coordinación entre profesionales.
- El grado de participación y compromiso de los participantes: asistencia, participación activa, abandonos.
- El nivel de cumplimiento de los requisitos de funcionamiento del servicio por parte de las familias (asistencia a reuniones, cumplimiento de acuerdos o compromisos, etc.).
- La colaboración con los centros educativos: acuerdos institucionales, reuniones de coordinación, intercambio de información, etc.

Son indicadores de resultado:

- El nivel de logro de los objetivos propuestos para cada destinatario, destinataria o familia (escala de valoración en relación con el logro de los objetivos marcados).
- Satisfacción de las personas participantes.
- Resultados académicos de las personas participantes.

El contrato pedagógico debe recoger los indicadores concretos de logro acordados con cada alumno y familia (y la escuela), de modo que sea una herramienta principal para la evaluación continua y final en cada período. Para evaluar el refuerzo también se utilizarán otros documentos como informes de evaluación, hojas de seguimiento, etc.

6.4 Evaluación del subprograma de Educación no formal y tiempo libre

Cada actividad, en función de las modalidades y contenidos, es evaluada de forma general y en función del proceso de cada niño, niña o adolescente,



por lo tanto, mediante la comparación de su situación al inicio y al final del período evaluado. Se propone realizar la evaluación de forma continuada y al finalizar el ciclo o período de actividad.

Son indicadores de proceso:

- La asistencia y el grado de participación.
- El cumplimiento de los requisitos de funcionamiento del recurso (normativa establecida en cuanto a horarios, comportamiento, trabajo, etc.).
- La adecuación del programa y su metodología.

Son indicadores de resultado:

- La mejora de los hábitos y las competencias de los niños, niñas y adolescentes.
- La satisfacción de los niños, niñas, adolescentes, familias y educadores.
- El grado de ejecución y desarrollo de las actividades.

El plan de trabajo es una herramienta básica para la evaluación, dado que refleja los objetivos, las actividades y el resultado esperado. Para evaluar las actividades también se utilizarán cuestionarios y/o informes de evaluación y autoevaluación dirigidos a los alumnos, familias y profesionales.

6.5 Evaluación del subprograma de Apoyo educativo familiar

Cada actividad, en función de las modalidades y contenidos, es evaluada de forma general y en función del proceso de cada familia, por lo tanto, mediante la comparación de su situación al inicio y al final del período evaluado. Se propone realizar la evaluación de forma continuada y al finalizar el ciclo o período de actividad.

Son indicadores de proceso:

- La asistencia y el grado de participación.
- El cumplimiento de los requisitos de funcionamiento del recurso (normativa de funcionamiento en cuanto a horarios, comportamiento, trabajo, etc.).
- La adecuación del programa y su metodología.

Son indicadores de resultado:

- La mejora de los hábitos y las competencias parentales.
- La satisfacción de las personas destinatarias.
- El grado de ejecución y aprovechamiento de las actividades.

Dado el carácter novedoso de estas propuestas, los planes o programas que las orientan serán un referente básico para la evaluación de los mismos, poniendo un énfasis especial en evaluar, además de los resultados obtenidos, el diseño y los procesos seguidos en su implementación. Se desarrollarán instrumentos adecuados a tal efecto.

6.6 Evaluación del subprograma de Atención psicoterapéutica personal y familiar

Las características de la atención psicoterapéutica conllevan una intervención profesional basada en la evaluación continuada. No se fijan aquí criterios comunes del programa más allá del cumplimiento de los estándares fijados en la descripción del subprograma. Corresponde a cada profesional (psicólogos, psicólogas y terapeutas) establecer objetivos de trabajo para cada acción y evaluar los resultados obtenidos.



Son indicadores de proceso:

- La eficacia en el desarrollo del protocolo (tiempo medio entre solicitud e inicio de la atención, uso de los instrumentos previstos, comunicación y coordinación entre profesionales).
- El grado de participación (asistencia, anulación de sesiones, abandonos).
- El nivel de cumplimiento de los requisitos de funcionamiento del servicio por parte de las familias (porcentaje de cumplimiento en relación con acuerdos o compromisos durante el proceso).

Son indicadores de resultado:

- El nivel de logro de los objetivos propuestos para cada destinatario, destinataria o familia.
- La satisfacción de las personas destinatarias.

6.7 Evaluación del subprograma de Promoción de la salud

La incidencia del programa, tal como está definido, se evalúa a partir de los registros del programa de gestión. A medida que el subprograma crezca con acciones de promoción de la salud, se incorporarán criterios generales para su evaluación.

6.8 Evaluación general de los resultados de los subprogramas

La evaluación de los subprogramas requiere que, desde un principio, se hayan establecido correctamente algunos indicadores de consecución de logros y

objetivos. A este respecto, la propuesta de programa que presentamos incorpora los criterios e indicadores de referencia que se consideran comunes para todas las redes y entidades colaboradoras del Programa CaixaProinfancia.

Además, la evaluación que se realiza en cada entidad también debe considerar como referencias para valorar los resultados:

- La propia programación o planificación de las actividades desarrolladas en los centros, con los proyectos operativos, objetivos e indicadores del proceso.
- La información proporcionada por los usuarios (entrevistas, cuestionarios a las familias como indicadores de satisfacción del proceso y de los resultados, etc.) y los profesionales (reuniones de evaluación, entrevistas, etc.).
- Los datos cuantitativos descriptivos del impacto de la acción de la entidad.
- Las aportaciones de procesos más amplios de evaluación interna y externa de la entidad cuando se precise.

A medida que se desarrollen las guías para cada subprograma se facilitarán otras guías más específicas de evaluación para todas las entidades.



Los papeles utilizados en esta publicación son:
Folding R7B de 295 g FSC para la cubierta
y Offset Edixion de 80 g FSC para el interior.
Ambos papeles tienen su origen en bosques
generados de manera sostenible y disponen
de la certificación de cadena de custodia
de la producción del papel.



Obra Social "la Caixa"