

## KITE: Contribuyendo a la mejora de la gestión de procesos en los Programas de Intervención Socioeducativa con Infancia y Familia



A través de esta comunicación, se presenta la propuesta tecnológica de **Kite**: un Modelo Operativo para la gestión de los procesos de planificación y evaluación en las actuaciones de los Servicios Sociales en materia de Protección a la Infancia.

Diseñado por el Área de Consultoría y Gestión del Conocimiento de Agintzari Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social, cuenta con la colaboración de la Dirección de Bienestar Social de Gobierno Vasco y del Departamento de Acción Social de la Diputación Foral de Bizkaia.

Índice:

- I. Algunas referencias sobre AGINTZARI Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social.
- II. La gestión de los Programas de Protección a la Infancia e situación de riesgo y el punto de partida de Kite.
- III. Objetivos de Kite
- IV. Productos y conceptualización de Kite
- V. Situación actual de Kite y Líneas de Futuro

### **I. Algunas referencias sobre AGINTZARI Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social.**

Agintzari es una Cooperativa Social que provee Servicios Socioeducativos, Psicosociales y de Consultoría aportando respuestas integrales en el ámbito de la Protección a la Infancia.

Agintzari tiene presencia en el ámbito de la exclusión social desde 1979. Adquiere la personalidad jurídica de Asociación Agintzari en 1983, ejerciendo una amplia actividad de denuncia social, investigación y atención a menores y jóvenes en situación de riesgo y desprotección, principalmente mediante la promoción y gestión de hogares funcionales y el desarrollo de programas socioeducativos de educación familiar y de calle a través de los Equipos de Intervención Comunitaria.

En 1991, se constituye en Sociedad Cooperativa, identificando en este modelo empresarial un marco sociolaboral coherente con su objeto social y posibilitador de una gestión democrática orientada a la dignificación del empleo, la profesionalidad, la calidad en la acción social y el compromiso con la sociedad, en especial con las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social. La actividad de la cooperativa, centrada en los Servicios Socioeducativos, se amplía y especializa con la prestación de Servicios Psicosociales y de Consultoría Avanzada.

Estos principios y valores se refrendan nuevamente en el año 2000, adquiriendo la condición de Cooperativa de Iniciativa Social, que implica carencia de ánimo de lucro. En este mismo año, Agintzari es declarada por Gobierno Vasco entidad de Utilidad Pública.

Agintzari, se define como una empresa social basada en las personas, con un sistema de autogestión y participación que busca la Excelencia Empresarial mediante la continua satisfacción de las necesidades de las personas, clientes, colaboradores externos y sociedad. En la actualidad la organización está integrada por más de ciento cincuenta profesionales: Educadores Sociales, Psicólogos, Pedagogos y Trabajadores Sociales, que posibilitan una intervención multidisciplinar capaz de satisfacer las necesidades y exigencias de las entidades públicas y privadas del sector de la acción social.

## **II. La gestión de los Programas de Protección a la Infancia e situación de riesgo y el punto de partida de Kite.**

La distribución de competencias entre las diferentes administraciones en materia de Protección a la Infancia, pone de manifiesto la necesidad de alcanzar un elevado grado de homogeneidad en los criterios operativos, de consenso en los planteamientos y en las herramientas de gestión de los dispositivos de atención, como requisito para analizar y evaluar las políticas desarrolladas a diferentes niveles. En este contexto, la estandarización de Modelos Operativos, como en el caso que nos ocupa, es una estrategia válida para generar buenas prácticas y posibilitar una mejora continua en la intervención social y la protección a la infancia.

En la Comunidad Autónoma Vasca, la Protección a la Infancia se desarrolla mediante diversas actuaciones de prevención y dispositivos de atención entre los cuales cabe destacar el “Programa de Intervención Socioeducativa con Infancia, Juventud y Familia en situación de riesgo” (PISE)<sup>1</sup>, un recurso que en la última década se ha implantado de forma generalizada en los Servicios Sociales del territorio histórico de Bizkaia.

Como datos para dimensionar el Programa de Intervención Socioeducativa, indicar que:

- La población usuaria, gira en torno a los 4.000 niños, niñas y adolescentes.
- El Programa, lo desarrollan los y las profesionales de la Educación Social, unos 170.
- Es un dispositivo generalizado a nivel territorial en los Servicios Sociales de Base.
- El marco de intervención originariamente está definido bajo la forma de Decreto Foral.

En el marco de la calidad e innovación de este Programa, se diseña el Modelo Operativo de Gestión **Kite**, que a través de herramientas técnicas e informáticas estandarizadas está posibilitando disponer de información a escala local y territorial sobre la infancia en situación de vulnerabilidad y desprotección.

En este contexto, la utilización de herramientas de gestión en los Programas Sociales nos sitúa ante una realidad compleja y relativamente nueva. Procesos centrales como la Planificación y Evaluación se ven afectados por la dificultad de acceso y tratamiento de la información generada.

La ausencia de instrumentos de gestión válidos y acordes a los objetivos de este tipo de servicios, conlleva que la explotación efectiva de los datos sea impracticable a tenor de la precariedad y heterogeneidad de las herramientas. Esta dificultad operativa se hace patente si la pretensión es conocer los resultados de los Programas a nivel supralocal dada la dispersión de los datos y la necesidad de contar con criterios operativos y parámetros comunes.

---

<sup>1</sup> Boletín Oficial de Bizkaia nº 253 (A) de martes 31 de diciembre de 1.996. Disponible en [www.bizkaia.net](http://www.bizkaia.net)

### III. Objetivos de Kite

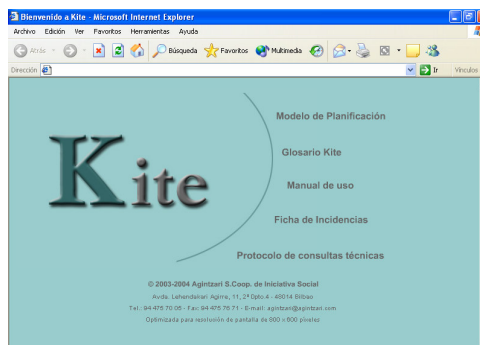
La implantación de Kite en los Servicios Sociales, además del impacto directo que supone la homologación de un Modelo de Gestión para el Programa de Intervención Socioeducativa, pretende:

- Proporcionar indicadores fiables para la definición y evaluación de las políticas de atención a Infancia y Familia.
- Implementar una estrategia de calidad en la gestión a través de la mejora de la evaluabilidad del Programa y la estandarización y automatización de herramientas ad hoc.
- Garantizar el seguimiento y la calidad de los programas municipales de atención a la infancia en riesgo de desprotección.

A través de las aplicaciones de Kite, los Servicios Sociales van a poder obtener de forma actualizada y permanente información sobre el desarrollo del Programa de Intervención Socioeducativa en relación a cuestiones como el número de usuarios y su nivel de desprotección, la tipología de las familias, la procedencia de las demandas, las tendencias y la evolución la población destinataria, etc.

El tratamiento e interpretación de toda esta información, se constituye de esta forma, en un instrumento eficaz para orientar las líneas de actuación en materia de protección a la infancia y para articular las medidas y los recursos necesarios.

### IV. Productos y conceptualización de Kite



Kite está formado por un conjunto de herramientas integradas, de productos navegables, que posibilitan la gestión operativa del Programa de Intervención Socioeducativa:

- Un Modelo de Planificación-Evaluación que permite la gestión anual de los procesos de intervención socioeducativa.
- Glosario de conceptos que unifica la terminología utilizada en la intervención socioeducativa.
- Herramienta Informática que facilita el análisis estadístico de los datos y la gestión del programa.
- Panel de Indicadores del Programa Municipal al objeto de integrar y externalizar los datos significativos de la atención a la infancia y juventud en riesgo de desprotección de cada municipio.

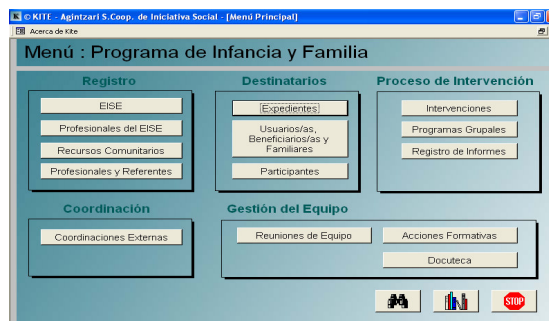
El Modelo, parte de una conceptualización de la Intervención basada en la gestión de los Determinantes del Programa, desde una perspectiva de sistema interrelacionado entre:

- Los destinatarios: menores y familias en situación de riesgo
- El proceso de Intervención Socioeducativa, secuencializado en detección, demanda, derivación, intervención y evaluación.
- La Coordinación del Programa con el Servicio Social de Base.
- La Coordinación con los recursos de la Comunidad y el trabajo de red .



Kite, responde a un planteamiento de gestión de los Criterios de Calidad definidos por los profesionales como requisitos para la prestación del Servicio de Atención a Infancia y familia, que han sido concretados en:

1. El Servicio ha establecido a los **destinatarios** de la intervención, mediante una definición del número y tipo de usuarios.
2. El Servicio gestiona eficazmente el proceso de **Detección, Derivación y Demanda**.
3. La **Intervención** del Servicio satisface las necesidades y demandas de los usuarios.
4. El Servicio **Evalúa** las intervenciones realizadas y gestiona el cierre de expedientes y programas.
5. El Servicio dispone de un sistema de **Coordinación Interna** entre los y las educadores y el Servicio Social de Base.
6. El Servicio se orienta hacia el trabajo comunitario manteniendo una **Coordinación** efectiva con los agentes y recursos.
7. El Servicio se orienta hacia la **Mejora Continua**.



## V. Situación actual de Kite y Líneas de Futuro

- En la actualidad **Kite** se ha estandarizado en la práctica totalidad de los Servicios Sociales del territorio, y a corto plazo se podrá dimensionar y evaluar la situación del programa de Infancia y Familia.
- Está demostrando una gran versatilidad lo que posibilita una adaptación ad hoc a contextos de actuación social análogos.
- La homologación de criterios y términos relacionados con la gestión operativa, está favoreciendo la conceptualización a medio plazo de un Modelo de Intervención Técnica, a través de la definición de parámetros comunes de evaluación de la situación de desprotección del niño/a.
- Otros retos para la innovación se centran en la gestión del conocimiento ligada al desarrollo de intervenciones con Infancia y Familia.

### INFORMACION:

Agintzari S. Coop. de Iniciativa Social

Área de Consultoría

Tfno. 94-448.32.05

<http://www.agintzari.com>

[agintzari@agintzari.com](mailto:agintzari@agintzari.com)