



G CONSELLERIA
O AFERS SOCIALS
I ESPORTS
B DIRECCIÓ GENERAL
PLANIFICACIÓ
EQUIPAMENTS
I FORMACIÓ

CONSELLERIA
EDUCACIÓ, UNIVERSITAT
I RECERCA
DIRECCIÓ GENERAL
PRIMERA INFÀNCIA, INNOVACIÓ
I COMUNITAT EDUCATIVA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



UNIÓ EUROPEA
Fons Social Europeu
L'FSE inverteix en el teu futur

MEMÒRIA TISOC. CURS 2019-2020

ACOMPLIMENT D'OBJECTIUS DEL PERSONAL TÈCNIC D'INTERVENCIÓ SOCIOCOMUNITÀRIA

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/1620209930812-291362599-6239211195139036437>

CSV: 1620209930812-291362599-6239211195139036437

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. PROGRAMES DESENVOLUPATS	7
3. FORMACIÓ. CURS DE FORMACIÓ BÀSICA TISOC 2019	10
4. TIPUS D'INTERVENCIONS	12
4.1. DURANT EL PERÍODE DE SUSPENSÍO DE L'ACTIVITAT EDUCATIVA PRESENCIAL	18
5. COORDINACIÓ	21
6. ANÀLISI QUANTITATIVA	24
6.1. ALUMNES ATEOSOS	26
6.2. DEMANDES D'INTERVENCIÓ	29
6.3. ENTREVISTES, VISITES A DOMICILI I REUNIONS EXTERNES	31
6.4. INFORMES D'INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ	32
7. ANÀLISI QUALITATIVA	34
7.1. VALORACIÓ DELS CENTRES	34
7.2. VALORACIÓ DEL PROFESSORAT	41
7.3. VALORACIÓ DELS RECURSOS EXTERNES	49
7.4. VALORACIÓ DELS ALUMNES	62
7.5. VALORACIÓ DE LES FAMÍLIES	75
8. VALORACIÓ FINAL	81
9. CONCLUSIONS	83

ANNEX 1. Instruccions de funcionament

ANNEX 2. Mesures inclusives durant la situació d'alerta sanitària, per incloure tot l'alumnat i en especial els i les alumnes en situació de vulnerabilitat social

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



1. INTRODUCCIÓ

El curs 2019-2020 ha estat el tercer curs de funcionament del programa TISOC. Ha estat un curs marcat per la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19, que va fer que el Govern de l'Estat declaràs l'estat d'alarma i establís mesures de contenció en l'àmbit educatiu que van suposar la suspensió de l'activitat lectiva presencial.

El programa es va iniciar el curs 2017-2018 gràcies a un acord de col·laboració entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i la Conselleria d'Educació i Universitat de 28 d'agost de 2017 per dur a terme un projecte d'inversió per a la implantació del TISOC als centres educatius de secundària de les Illes Balears mitjançant la figura professional de l'educador social. El programa està adreçat a l'alumnat escolaritzat en instituts d'educació secundària de les Illes Balears i adopta una perspectiva sistèmica: la intervenció inclou tota la comunitat educativa com a participant potencial (famílies, professorat, professionals de recursos i serveis externs, etc.). Incideix especialment en l'alumnat amb indicadors de risc social que presenten dificultats d'aprenentatge i problemes de convivència, absentisme escolar, fracàs escolar i abandonament prematur de l'escolarització. Els educadors socials encarregats de la prestació exerceixen una funció de prevenció, de col·laboració i, sobretot, d'enllaç entre la comunitat educativa i l'entorn comunitari per tal d'abordar les necessitats socioeducatives dels alumnes.

Les dades d'aquesta memòria s'han extret de les memòries d'intervenció al centre del curs 2019-2020 que ha elaborat el personal tècnic d'intervenció sociocomunitària (TISOC), dels qüestionaris de valoració del programa que els equips directius i d'orientació dels centres educatius que compten amb la figura han respost, dels professionals de recursos externs i dels alumnes atesos, així com de les reunions de coordinació que s'han duit a terme al llarg del curs.

Durant aquest curs, el programa TISOC ha estat finançat pel Ministeri d'Educació i Formació Professional, i cofinançat pel Fons Social Europeu, en el marc del Programa Operatiu d'Ocupació, Formació i Educació 2014. El funcionament del personal TISOC ha estat regulat per les Instruccions 22/2019 de la directora general de Primera Infància, Innovació i Comunitat Educativa per al funcionament del personal tècnic d'intervenció sociocomunitària (TISOC) als centres educatius de secundària de les Illes Balears per al curs 2019-2020 (annex 1), així com per un protocol de funcionament intern.

En comparació amb el curs anterior (2018-2019), en què hi havia un total de 19 professionals TISOC, el curs 2019-2020 el nombre de TISOC ha augmentat fins a

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





G
O
I
B

un total de 26: 25 TISOC adscrits a 25 centres d'educació secundària i una amb funcions de coordinació.

Els 25 centres d'educació secundària que han comptat amb personal tècnic d'intervenció sociocomunitària (TISOC) són:

<i>Illa</i>	<i>Centre</i>	<i>Curs 2017-2018</i>	<i>Curs 2018-2019</i>	<i>Curs 2019-2020</i>
Mallorca	IES AURORA PICORNELL			
	IES ANTONI MAURA			
	IES JOSEP SUREDA I BLANES			
	IES JUNÍPER SERRA			IES SON CLADERA
	IES MANACOR			
	IES PAU CASESNOVES			IES INCA
	IES FRANCESC DE BORJA MOLL			IES NOU LLEVANT
	IES CAN PEU BLANC			
	IES SON FERRER			
	IES FELANITX			
	IES CALVIÀ			
	IES LLUCMAJOR			
	IES S'ARENAL			
	IES CAPDEPERA			
	IES MOSSÈN ALCOVER			
	IES SES ESTACIONS			
	IES POLITÈCNIC			
	IES PUIG DE SA FONT			
Menorca	IES PASQUAL CALBÓ I CALDÉS			
	IES JOSEP MARIA QUADRADO			
Eivissa	IES ALGARB			
	IES SA SERRA			
	IES SA COLOMINA			
	IES SANTA MARIA D'EIVISSA			

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



	IES SA BLANCA DONA			
--	--------------------	--	--	--

Els IES Francesc de Borja Moll, Juníper Serra i Pau Casesnoves s'han reconvertit, durant el curs 2019-2020, en centres integrats de formació professional, la qual cosa ha suposat la creació de tres nous instituts d'educació secundària als quals han estat adscrits els TISOC aquest curs: l'IES Nou Llevant, l'IES Son Cladera i l'IES Inca, respectivament.

Cada TISOC ha desenvolupat un projecte d'intervenció i ha ajustat les seves funcions i tasques a les necessitats del centre. Aquest projecte incorpora un mínim de dos programes d'intervenció, que s'han seleccionat d'entre els programes que s'indiquen en les Instruccions de funcionament i que s'han de pactat amb l'equip directiu i el departament d'orientació de cada centre.

Programa 1	Millora de la convivència escolar	1.1. Programes de prevenció de l'assetjament escolar. 1.2. Mediació escolar i pràctiques restauratives. Fases de la mediació. 1.3. Gestió de conflictes, identitat de gènere, aplicació de mesures d'igualtat, intervenció en problemes de convivència, etc.
Programa 2	Prevenió de l'absentisme escolar	2.1. Tallers de motivació, treball amb famílies, treball d'acolliment a l'aula, etc. 2.2. Seguiment de l'alumnat absentista: coordinació amb els diferents organismes de comunitat (salut, serveis socials, policia de barri, etc.). 2.3. Mesures d'acollida per a alumnes que es reincorporen al centre després d'un període d'absència continuat.
Programa 3	Atenció a l'alumnat amb indicadors de risc social	3.1. Programes de vida saludable: — Programes d'habilitats socials — Programes socioeducatius — Programes i hàbits de salut — Activitats d'oci i temps lliure 3.2. Alumnes amb mesures de protecció 3.3. Programa específic de transició de l'etapa d'educació primària a secundària, suport i atenció a les famílies, etc. 3.4. Activitats de formació amb les famílies i l'alumnat en risc d'exclusió social.
Programa 4	Col·laboració en el desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial	4.1. Estratègies d'aprenentatge, d'educació emocional i d'habilitats socials i/o programes d'assessorament als docents i al centre aplicant

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



	(PAT)	metodologies inclusives d'aula i de mesures d'atenció a la diversitat (participació en activitats formatives desenvolupades al centre i/o a la zona o sector).
Programa 5	Dinamització del treball comunitari i sociocultural en el marc escolar	5.1. Família i comunitat: potenciar els recursos existents i treballar de manera interdisciplinària. 5.2. Seguiment d'activitats no lectives de l'alumnat. 5.3. Coordinació amb els recursos de la zona. 5.4. Coordinació amb l'AMIPA i l'associació d'estudiants de l'IES. 5.5. Programa de Competència Familiar (PFC).

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



G
O
I
B

2. PROGRAMES DESENVOLUPATS

Durant el curs 2019-2020, el personal TISOC ha desenvolupat un total de 69 programes d'actuació:

	Centre	Programes					Total
		1. Convivència escolar	2. Absentisme escolar	3. Risc social	4. PAT	5. Treball comunitari	
1	IES ALGARB	1	1	1	1		4
2	IES ANTONI MAURA		1	1		1	3
3	IES AURORA PICORNELL		1	1	1	1	4
4	IES CALVIÀ		1	1			2
5	IES CAN PEU BLANC	1	1	1			3
6	IES CAPDEPERA	1		1			2
7	IES FELANITX	1	1	1			3
8	IES INCA		1	1		1	3
9	IES JOSEP MARIA QUADRADO		1	1			2
10	IES JOSEP SUREDA I BLANES		1	1	1		3
11	IES LLUCMAJOR			1		1	2
12	IES MANACOR	1	1	1		1	4
13	IES MOSSÈN ALCOVER		1	1			2
14	IES NOU LLEVANT		1	1			2
15	IES PASQUAL CALBÓ		1	1		1	3
16	IES POLITÈCNIC		1	1			2
17	IES PUIG DE SA FONT		1	1			2
18	IES S'ARENAL	1	1				2
19	IES SA BLANCA DONA		1	1			2
20	IES SA COLOMINA	2	1	2			5
21	IES SA SERRA		1	2			3
22	IES SANTA MARIA D'EIVISSA	1	1			1	3
23	IES SES ESTACIONS	1	1				2
24	IES SON CLADERA	1	1	1			3
25	IES SON FERRER		1	1		1	3
TOTAL		11	23	24	3	8	69

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





GOIB

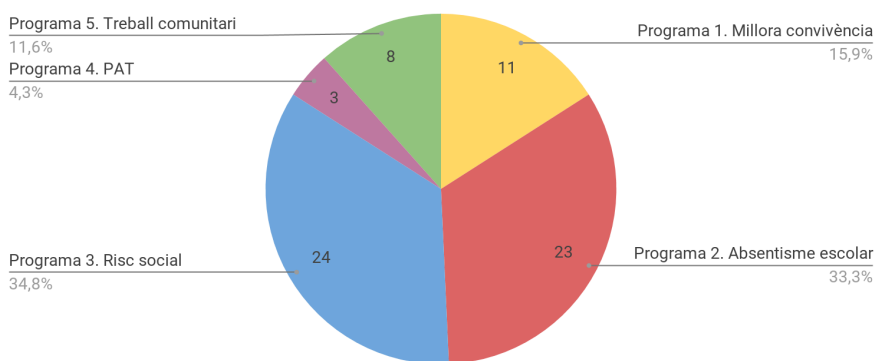
Cada TISOC ha desenvolupat una mitjana de 2,7 programes d'actuació:

El màxim de programes d'actuació desenvolupats per un TISOC és de 5, a l'IES Sa Colomina.

A 3 centres s'han presentat 4 programes d'actuació: IES Aurora Picornell, IES Manacor i IES Algarb.

A la resta de centres (22), la gran majoria, s'han presentat 2 (11 centres) o 3 (11 centres) programes.

Programes desenvolupats pel personal TISOC

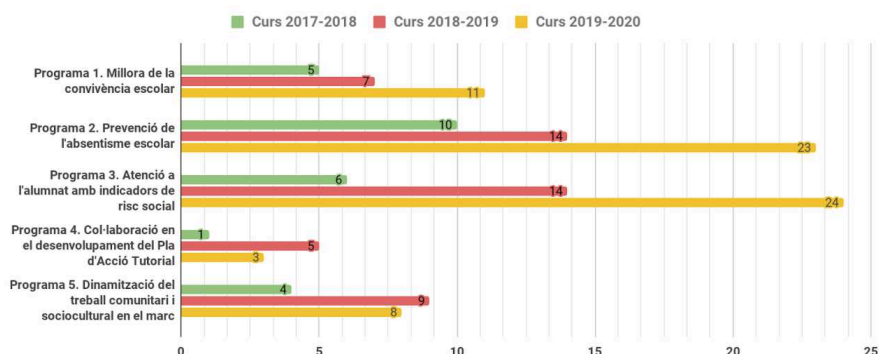


El programa d'actuació més estès és el número 3, «Atenció a l'alumnat amb indicadors de risc social» (24), que s'ha desenvolupat al 96 % dels centres. Gairebé el mateix percentatge de centres han treballat el programa número 2, «Prevenió de l'absentisme escolar» (23).

El programa 1, «Millora de la convivència escolar», ha estat desplegat al 44 % dels centres (11 IES), seguit del programa 5, «Dinamització del treball comunitari i sociocultural en el marc escolar», que s'ha triat al 32 % dels centres (8 IES). El programa menys seleccionat és el número 4, «Desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial», que només s'ha desenvolupat al 12 % dels centres (3 IES).

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





El curs 2017-2018 el personal TISOC (10 tècnics) va dur a terme 28 programes d'actuació; el curs 2018-2019 (18 tècnics), 49 programes, i el curs 2019-2020 (25 tècnics), 69 programes. Al llarg dels cursos escolars en què el programa ha estat en funcionament, hi ha hagut un increment progressiu dels programes d'actuació desenvolupats directament proporcional a l'augment de personal.

La distribució dels programes d'actuació desenvolupats segueix la mateixa tendència que els cursos passats, ja que els tres cursos els programes que més s'han desplegat han estat el programa 2, «Prevenció de l'absentisme escolar», i el programa 3, «Atenció a l'alumnat amb indicadors de risc social». Amb l'ampliació de centres participants, hi ha hagut un canvi de tendència en favor del programa 1, «Millora de la convivència escolar», i en detriment dels programes 4, «Col·laboració en el desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial» i 5, «Dinamització del treball comunitari i sociocultural en el marc escolar», mentre que el més elegit ha passat a ser el programa 3 en lloc del número 2.

Tots els centres que ja comptaven amb personal TISOC els cursos anteriors han optat per continuar aplicant els mateixos programes d'actuació (amb alguna modificació: la reducció o ampliació d'algun programa d'actuació).

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



3. FORMACIÓ. CURS DE FORMACIÓ BÀSICA TISOC 2019

Els dies 23, 24 i 25 de setembre de 2019 es va oferir al personal TISOC una formació bàsica organitzada pel Servei d'Atenció a la Diversitat i certificada pel Servei de Normalització Lingüística i Formació. Aquesta formació estava dirigida tant als tècnics que ja treballaven en el programa els cursos anteriors com als que s'incorporaven nous. L'objectiu era millorar el coneixement del funcionament i l'organització dels centres educatius i els recursos externs, així com d'algunes eines pràctiques.

Dia 24, el personal TISOC va assistir a les Jornades d'Orientació Educativa organitzades pel Servei d'Atenció a la Diversitat de la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca, ja que es va considerar que les temàtiques que s'hi tractaven eren del seu interès. Aquestes temàtiques eren:

- La convivència escolar
- La Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears
- Les normatives bàsiques en matèria d'educació i menors i la relació amb altres institucions

A més, el personal TISOC es podia inscriure, voluntàriament, a dos dels tallers que s'oferiren en el marc de les Jornades:

- Disseny d'una resposta educativa per a alumnes amb problemes de conducta
- L'entrevista familiar: estratègies

Els dies 23 i 25 es van treballar els continguts següents:

- Amb ponents experts en el tema o responsables de les entitats i serveis:

Introducció i presentació de la figura TISOC
 Organització i funcionament d'un centre educatiu
 Organització i funcionament del departament d'orientació
 Fons Social Europeu
 Atenció a la diversitat. Alumnat NESE
 Treball amb famílies des de l'escola
 Salut i educació
 Normativa i programes d'atenció a la diversitat sexual i de gènere
 SOIB Jove
 IBDONA

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



— Per mitjà de formació entre iguals (experiències del propi personal TISOC):

- a) Bones pràctiques en convivència
- b) Bones pràctiques per al traspàs de l'alumnat de primària a secundària
- c) Bones pràctiques en alternatives a les expulsions
- d) Bones pràctiques comunitàries

L'activitat formativa va obtenir una bona valoració per part del personal TISOC participant. Les pràctiques presentades pels companys van ser les més ben valorades, seguides de les sessions sobre el treball amb famílies des de l'escola, sobre normativa i programes d'atenció a la diversitat sexual i de gènere i sobre convivència escolar.

L'horari i l'espai en què es va realitzar el curs van ser satisfactoris. Per contra, la durada del curs no va tenir una valoració gaire bona. Tampoc no es van acomplir del tot les expectatives i necessitats formatives dels professionals. Hi va influir el fet que, si bé la primera part de la formació estava pensada per acollir les noves incorporacions, les noves places creades arran de l'ampliació per al curs actual no estaven cobertes en el moment d'iniciar-se el curs. En conseqüència, a la formació només hi van assistir 17 TISOC i la coordinadora. Els nous professionals, en canvi, no van fer cap formació, sinó que simplement van rebre una acollida individual per part de la coordinadora, que els va explicar el funcionament i l'organització del projecte.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



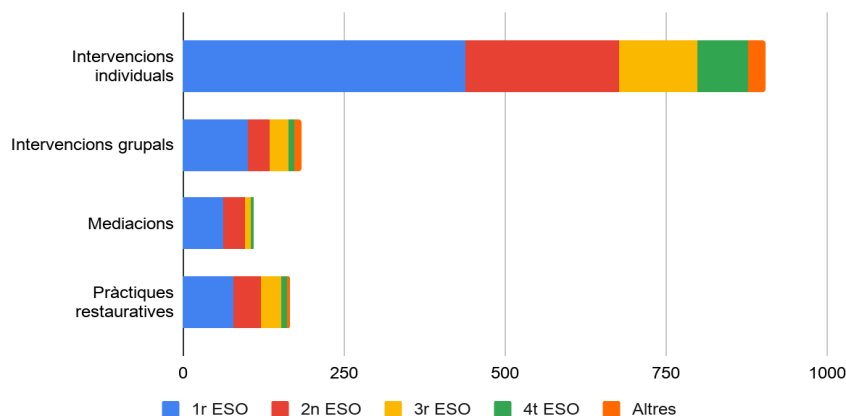
4. TIPUS D'INTERVENCIONS

En el marc de cada programa d'actuació, el personal TISOC ha duit a terme diferents tipus d'intervencions, que posteriorment, a final de curs, cada professional ha recollit en la memòria d'intervenció al centre.

A continuació, s'expliquen els tipus d'intervencions que s'han realitzat amb relació a cada programa.

— PROGRAMA 1: «MILLORA DE LA CONVIVÈNCIA ESCOLAR»

PROGRAMA 1. MILLORA DE LA CONVIVÈNCIA ESCOLAR



El personal TISOC que ha desenvolupat el programa per a la millora de la convivència escolar ha participat en la comissió de convivència del centre assignat, així com en el desenvolupament del seu pla de convivència. Així doncs, aquests professionals han fet una anàlisi de la convivència i les necessitats del centre i han presentat propostes per tal de prevenir-hi els conflictes i gestionar-los. Han centrat la intervenció directa en l'atenció individualitzada dels alumnes i les seves famílies i en actuacions grupals, mediacions i pràctiques restauratives per a la millora de les habilitats i estratègies de resolució de conflictes i del clima escolar. Alguns exemples d'actuacions concretes que han duit a terme són: l'ús de sociogrames per avaluar la convivència del grup i preveure intervencions; el suport i assessorament en la gestió de les mesures de disciplina (sancions, expulsions); la dinamització i coordinació del servei de mediació amb accions com la formació d'alumnes mediadors, etc. A més, també han participat en la gestió dels protocols d'assetjament escolar que s'han activat als centres: han estat un

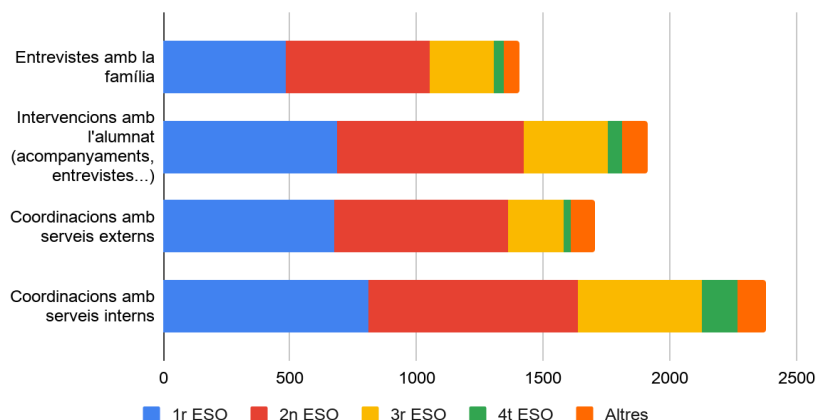
<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



total de dinou i s'han resolt tots.

— PROGRAMA 2: «PREVENCIÓ DE L'ABSENTISME ESCOLAR»

PROGRAMA 2. PREVENCIÓ DE L'ABSENTISME ESCOLAR

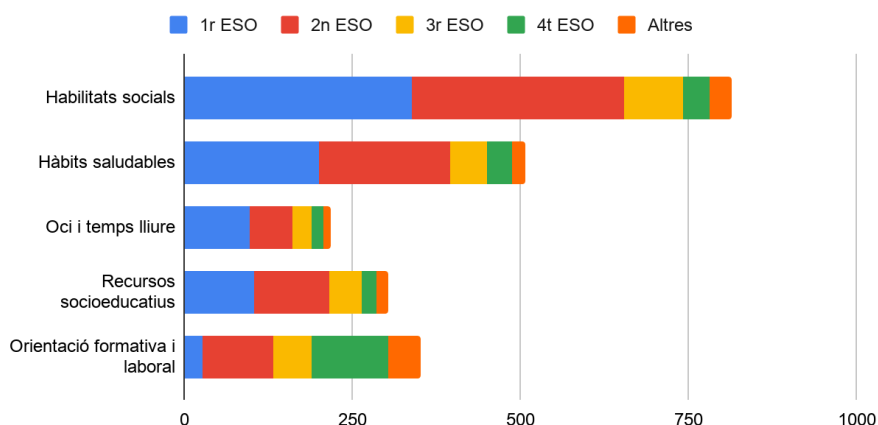


El personal TISOC que ha desenvolupat el programa per a la prevenció de l'absentisme escolar ha coordinat i ha gestionat l'aplicació del protocol d'absentisme al centre. Aquests professionals han centrat la seva intervenció en l'atenció individualitzada dels alumnes que presenten absentisme i les seves famílies i en la coordinació amb el personal docent del centre, especialment tutors i membres de l'equip directiu, i amb professionals de serveis externs implicats en la prevenció i la intervenció en l'absentisme de cada cas. Així doncs, han duit a terme una tasca de sensibilització i divulgació del protocol d'absentisme, així com de les conseqüències d'aquest protocol entre la comunitat educativa, els diferents agents de l'entorn comunitari i altres serveis. Han treballat conjuntament amb els tutors per tal de detectar precoçment els casos d'absentisme i actuar per reduir-los. A més, han notificat els casos d'absentisme intermitent que presenten altres indicadors de risc, els casos d'absentisme crònic i els d'alumnes il·localitzables als serveis externs competents (serveis socials comunitaris bàsics, policia tutor o local, servei de protecció de menors, Fiscalia de Menors) i hi han col·laborat per actuar conjuntament. Alguns exemples d'actuacions concretes que han duit a terme són: acompanyaments a recursos formatius i laborals per evitar l'abandonament d'alumnes que presenten absentisme, propostes per participar a programes específics com PISE i ALTER, etc.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



PROGRAMA 3. ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB INDICADORS DE RISC SOCIAL



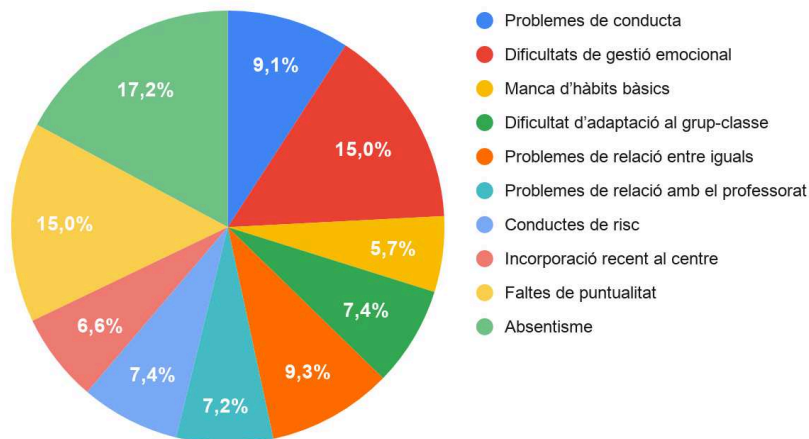
El personal TISOC que ha desenvolupat el programa d'atenció a l'alumnat amb indicadors de risc social ha atès, tant individualment com en grup, les necessitats que ha detectat o de les quals ha rebut demanda. Les principals necessitats detectades es poden agrupar en: habilitats socials, hàbits saludables (inclou educació afectivosexual), oci i temps lliure, recursos socioeducatius (inclou programes específics) i recursos d'orientació formativa i laboral.

Els motius de la demanda s'han agrupat segons tenguin relació amb l'alumnat (problemes de conducta, dificultats de gestió emocional, manca d'hàbits bàsics, dificultat d'adaptació al grup-classe, problemes de relació entre iguals, problemes de relació amb el professorat, conductes de risc, incorporació recent al centre, faltes de puntualitat i absentisme) o amb la situació sociofamiliar (manca de recursos econòmics, situació laboral precària, manca de xarxa familiar i/o social, violència intrafamiliar, problemes de convivència, problemes d'habitatge i canvi de residència recent).

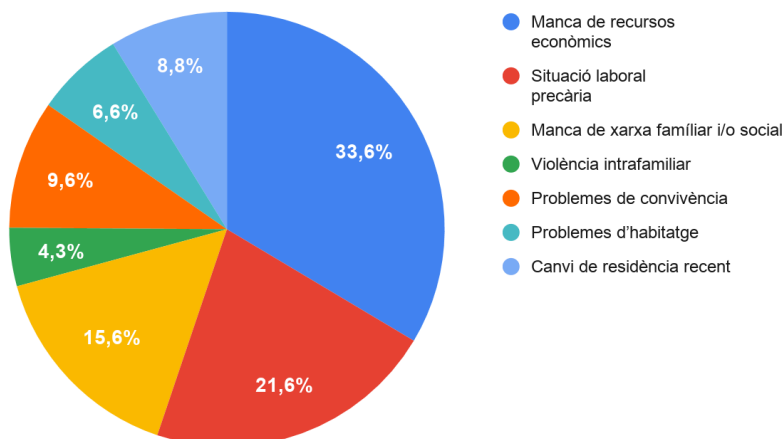
<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



MOTIU DE LA DEMANDA EN RELACIÓ AMB L'ALUMNAT



MOTIU DE LA DEMANDA EN RELACIÓ AMB LA SITUACIÓ SOCIOFAMILIAR



Alguns exemples d'activitats concretes que s'han duit a terme per donar resposta a aquestes necessitats són: tallers d'habilitats socials, d'educació afectivosexual, de prevenció de la violència de gènere, entre d'altres; dinàmiques de cohesió de grup; seguiment de la participació dels alumnes en activitats extraescolars; observacions d'aula i de pati; gestió del fons d'emergència social, etc. A més, el personal TISOC també ha assessorat el personal docent sobre temes socials, però

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>

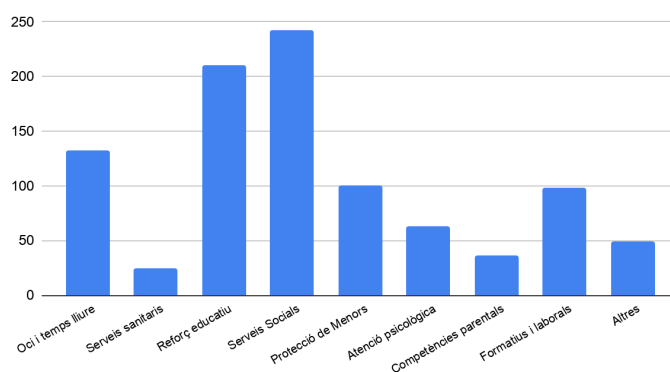




G
O
I
B

sobretot ha centrat la seva activitat en treballar el vincle amb els alumnes mitjançant una atenció individualitzada i l'escolta activa. D'altra banda, per tal de garantir una atenció integral de les necessitats dels alumnes, ha estat clau el treball en xarxa i conjunt amb els agents de la comunitat educativa i els recursos de l'entorn comunitari i altres serveis. És per això que s'han fet moltes derivacions a serveis externs (entitats d'oci i temps lliure, serveis sanitaris, programes de reforç educatiu, serveis socials comunitaris bàsics, serveis de protecció de menors) i també s'han reforçat altres aspectes com l'atenció psicològica, les competències parentals, els recursos d'orientació formativa i laboral i altres com l'atenció a víctimes de violència masclista.

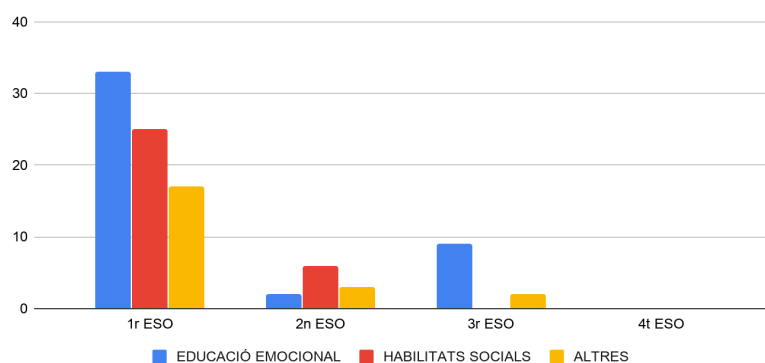
DERIVACIONS A SERVEIS EXTERNS



— PROGRAMA 4: «COL·LABORACIÓ EN EL DESENVOLUPAMENT DEL PLA D'ACCIÓ TUTORIAL»

PROGRAMA 4. COL·LABORACIÓ EN EL DESENVOLUPAMENT DEL PLA D'ACCIÓ TUTORIAL

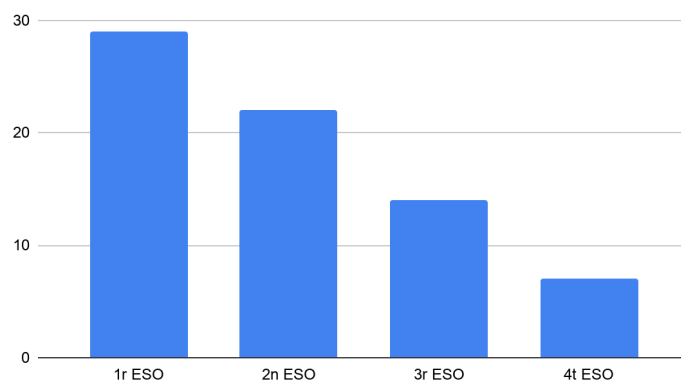
SESSIONS DE TUTORIA



<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



ASSESSORAMENT A DOCENTS



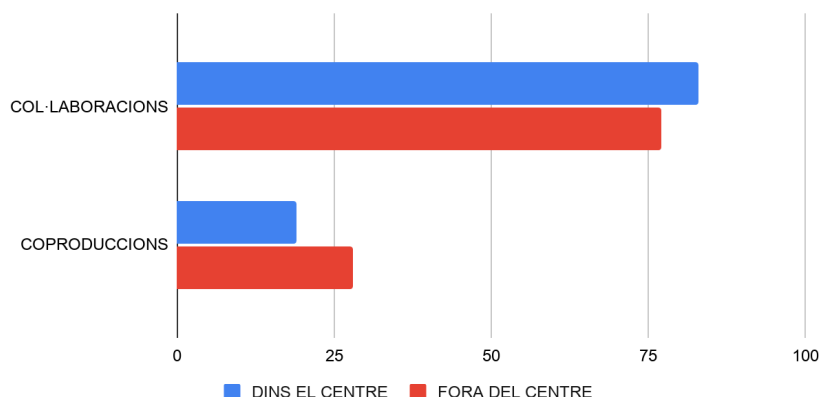
El personal TISOC que ha desenvolupat el programa de col·laboració en el desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial ha treballat conjuntament amb els tutors per tal d'organitzar les sessions de tutoria dels grups-classe en funció de les necessitats de cada grup. En aquest cas, els professionals han centrat la seva intervenció en la dinamització d'activitats a l'hora de tutoria i en l'assessorament a docents. A més, també han duit a terme altres accions, com la col·laboració en assignatures transversals (per exemple, Projectes) i en activitats formatives per al professorat.

— PROGRAMA 5: «DINAMITZACIÓ DEL TREBALL SOCIOCULTURAL I COMUNITARI EN EL MARC ESCOLAR»

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



PROGRAMA 5. DINAMITZACIÓ DEL TREBALL SOCIOCULTURAL I COMUNITARI EN EL MARC ESCOLAR



El personal TISOC que ha desenvolupat el programa de dinamització del treball sociocultural i comunitari en el marc escolar ha participat en els espais de coordinació territorial (xarxes socioeducatives, taules d'entitats, etc.) i s'ha coordinat amb els recursos comunitaris per tal d'organitzar o dinamitzar accions d'àmbit comunitari.

Al llarg del curs, s'ha col·laborat en activitats d'altres serveis, com ara activitats de reforç escolar o activitats extraescolars, i també s'han coproduït algunes activitats, com un projecte d'art urbà a la barriada de Nou Llevant o un programa de voluntariat a Maó, per exemple.

4.1. Durant el període de suspensió de l'activitat educativa presencial

La suspensió de l'activitat escolar presencial a partir de dia 16 de març de 2020 arran de la declaració de l'estat d'alarma, el 14 de març, per la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19 va causar una reestructuració de la tasca del personal TISOC. El canvi en la modalitat de treball que va establir l'Acord del Consell de Govern de 16 de març de 2020 pel qual es concreten les mesures de caràcter organitzatiu i de prestació de serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma i del sector públic instrumental, en el marc del que disposen el Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, i l'Acord del Consell de Govern de 13 de març de 2020 pel qual s'aprova

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





G
O
I
B
/

el Pla de Mesures Excepcionals per Limitar la Propagació i el Contagi de la COVID-19, va provocar un canvi brusc en la manera de dur a terme les tasques que el personal TISOC desenvolupa, ja que la major part de l'activitat es fa a través de la intervenció i el contacte directe i continu amb les persones que conformen la comunitat educativa de cada centre.

Durant l'estat d'alarma, el personal TISOC va fer feina en la modalitat de teletreball, seguint la normativa esmentada i les resolucions del conseller d'Educació, Universitat i Recerca dictades durant el procés de desescalada. Cada TISOC havia d'emplenar una fitxa amb les tasques realitzades diàriament mentre feia teletreball perquè la coordinadora en pogués fer un seguiment. La reincorporació al lloc de feina de manera totalment presencial va ser dia 22 de juny, tal com es va establir per mitjà de la Resolució de la consellera d'Administracions Públiques i Modernització, de dia 15 de maig de 2020, mitjançant la qual s'aprova el Protocol general de Funció pública sobre mesures i línies d'actuació de cara a la reincorporació presencial del personal (BOIB núm. 87, de 19 de maig de 2020).

Les principals tasques desenvolupades durant aquest període són:

- Comunicació amb els equips directius i d'orientació dels instituts d'educació secundària: contacte i participació en els espais de coordinació que es mantenen de manera virtual, com per exemple les reunions de tutors, les reunions de departament, les reunions del claustre, etc.
- Col·laboració en l'elaboració del Protocol de detecció i notificació de situacions de risc social durant la suspensió de l'activitat educativa presencial de la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca, amb l'objectiu de regular les actuacions a seguir amb aquell alumnat que ja tenia dificultats socials detectades (derivats a un RUMI, a serveis socials, etc.), als quals els fos més difícil entendre i gestionar la situació de confinament (alumnat NESE) o en els quals es poguessin detectar noves dificultats socioemocionals derivades del confinament i de la seva situació sociofamiliar. A més, de manera col·laborativa, es va elaborar un document divulgatiu del protocol que es va distribuir entre els claustres dels centres que participen en el programa TISOC.
- Elaboració, de manera col·laborativa, d'un document sobre mesures inclusives que els centres educatius havien de posar en marxa per incloure l'alumnat en situació de vulnerabilitat social. El document es va penjar a la pàgina web del Servei d'Atenció a la Diversitat i es va difondre entre els equips directius dels centres que participen en el programa (annex 2).
- Seguiment de l'alumnat i les famílies amb els quals s'estava intervenint abans d'aquesta situació: seguiment de com es troben, facilitació d'informació i

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





G
O
I
B
/

- derivació a recursos.
- Elaboració d'un llistat d'alumnes en situació de vulnerabilitat per dificultats econòmiques, sol·licitat pel Servei d'Atenció a la Diversitat, per tal de poder rebre ajudes econòmiques extraordinàries per la compra d'aliments.
 - Facilitació de recursos i assessorament a les famílies en situació de vulnerabilitat social relatius a ajudes econòmiques per cobrir necessitats bàsiques (alimentació, habitatge, etc.) i altres com atenció psicològica, ocupació, etc.
 - Detecció d'alumnes en situació de vulnerabilitat i risc social, notificació d'aquestes situacions als serveis socials competents i seguiment dels casos.
 - Contacte amb els alumnes que no es connecten i/o no fan les tasques.
 - Notificació i col·laboració amb el policia tutor, o policia local en el cas de Palma, en els casos d'alumnes il·localitzables.
 - Elaboració d'un llistat d'alumnes amb els quals s'ha perdut la connexió o amb qui és molt difícil contactar, sol·licitat pel Departament d'Inspecció Educativa.
 - Actualització de tota la documentació relativa al programa TISOC: PAI, informes d'intervenció, etc.
 - Redacció de la memòria d'intervenció al centre del curs 2019-2020.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



5. COORDINACIÓ

Les tasques de coordinació que ha duit a terme la coordinadora del programa TISOC en el marc de cada una de les funcions que té assignades són:

1. Coordinar el desenvolupament dels programes d'intervenció:
 - Acollida dels nous professionals que s'han incorporat al programa, ja sigui per cobrir l'ampliació de centres o per substituir les renúncies i baixes de tècnics.
 - Presentació del programa TISOC i del tècnic assignat als centres que s'han incorporat al programa aquest curs.
 - Revisió i devolució a cada TISOC dels projectes d'intervenció al centre.
 - Reunions mensuals, per sectors (Palma, Calvià, Manacor i Inca), amb els TISOC de l'illa de Mallorca, i coordinació de les reunions mensuals del personal TISOC de les altres illes (Menorca i Eivissa).
 - Suport tècnic, per telèfon i correu electrònic, al personal TISOC: assessorament, resolució de dubtes, difusió d'informació d'interès, etc.
 - Coordinació amb els centres educatius: informació relativa al funcionament i organització del programa.
 - Reunions trimestrals de la Comissió Tècnica (equip TISOC, coordinadora i tècnica referent).
 - Seguiment de la tasca del personal TISOC durant el temps de suspensió de l'activitat educativa presencial causada per la crisi sanitària de la COVID-19.
 - Revisió de les memòries d'intervenció al centre elaborades pels TISOC.
2. Coordinar-se amb els tècnics referents:
 - Reunions periòdiques de l'equip tècnic (coordinadora i tècnica referent).
 - Coordinació amb la direcció del programa (professionals responsables dels serveis i direccions generals del programa).
 - Reunions trimestrals de la Comissió de Seguiment amb el Departament d'Inspecció Educativa
3. Coordinar-se amb la resta de recursos comunitaris:
 - Reunions i altres coordinacions amb recursos comunitaris i altres serveis: participació a la Comissió de Maltractament Infantil, participació en el pla per fer front a l'absentisme a les zones de Son Gotleu, Nou Llevant i la Soledat, entre d'altres.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



4. Redactar la memòria d'activitats i altra documentació:
 - Revisió de la documentació i realització de les modificacions acordades.
 - Elaboració de nova documentació, com formularis d'avaluació, fitxa de seguiment del teletreball, noves graelles de signatures d'assistència, etc.
5. Participar en la programació, disseny, supervisió i revisió de les tasques en períodes no lectius:
 - Gestions de coordinació de les tasques en períodes no lectius: registre d'assistència, reserva d'espais, etc.
 - Revisió i supervisió dels projectes d'estiu.
6. Organitzar reunions amb l'equip TISOC i altres coordinacions tècniques:
 - Convocatòries de les reunions (de seguiment, per sectors o illes; de la Comissió Tècnica, de la Comissió de Seguiment amb Inspecció Educativa, etc.).
 - Organització de les reunions: reserva d'espais, dinàmiques, elaboració de les actes, etc.
7. Dur un registre de les actuacions derivades de la funció de coordinació:
 - Programació trimestral de les actuacions a realitzar al cronograma del Servei d'Atenció a la Diversitat i registre al calendari del Servei.
8. Planificar i dissenyar el programa de formació de principi de curs:
 - Disseny del curs de formació inicial.
 - Gestions de coordinació de la formació inicial (contacte amb els ponents, reserva d'espais, tràmit del curs amb el Servei de Normalització Lingüística i Formació, etc.)
 - Disseny i buidatge d'un formulari de valoració del curs de formació.
9. Recopilar bones pràctiques i fer-ne difusió:
 - Gestió del blog sobre experiències del personal TISOC.
10. Avaluar l'eficàcia del programa a partir de la valoració de les entitats i recursos:

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





- Elaboració, distribució i buidatge de qüestionaris de valoració mitjançant formularis de Google a:
 - Centres educatius: equips directius i orientadors educatius.
 - Recursos externs: serveis i entitats amb els quals ha col·laborat el personal TISOC.
 - Alumnes: alumnes amb els quals ha intervingut el personal TISOC.
 - Famílies: famílies d'alumnes amb les quals ha intervingut el personal TISOC.
 - Professors: docents de cada centre amb els quals ha col·laborat el personal TISOC.

11. Elaborar la memòria anual i final del programa:

- Redacció d'aquesta memòria d'acompliment d'objectius del personal tècnic d'intervenció sociocomunitària del curs 2019-2020.

12. Representar el col·lectiu TISOC davant diferents interlocutors:

- Contacte amb diferents recursos i serveis.
- Representació del personal TISOC en diferents espais, com el seminari de pràctiques del grau d'Educació Social de la UIB.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



6. ANÀLISI QUANTITATIVA

L'avaluació quantitativa s'ha fet en base a les graelles d'intervenció individual, en les quals cada TISOC ha reflectit tots els casos individuals d'alumnes amb els quals ha intervingut. Cal tenir en compte que la intervenció dels TISOC no es basa només en actuacions individuals sinó per programes que contemplen actuacions grupals i comunitàries. Per tant, la incidència contempla només els alumnes que han rebut una atenció individualitzada.

Incidència de la intervenció del personal TISOC. Curs 2019-2020						
Centre educatiu	Alumnes matriculats	Alumnes d'ESO	Alumnes atesos pel personal TISOC	Alumnes d'ESO atesos pel personal TISOC	% d'alumnes atesos pel personal TISOC	% d'alumnes d'ESO atesos pel personal TISOC
IES ALGARB	843	413	97	91	11,51 %	22,03 %
IES ANTONI MAURA	1.483	366	171	169	11,53 %	46,17 %
IES AURORA PICORNELL	276	159	128	125	46,38 %	78,62 %
IES CALVIÀ	1.132	631	54	53	4,77 %	8,40 %
IES CAN PEU BLANC	780	639	60	60	7,69 %	9,39 %
IES CAPDEPERA	520	398	19	16	3,65 %	4,02 %
IES FELANITX	868	575	31	30	3,57 %	5,22 %
IES INCA	583	492	43	43	7,38 %	8,74 %
IES JOSEP MARIA QUADRADO	687	454	51	47	7,42 %	10,35 %
IES JOSEP SUREDA I BLANES	689	476	149	148	21,63 %	31,09 %
IES LLUCMAJOR	966	589	47	44	4,87 %	7,47 %
IES MANACOR	1.243	518	174	159	14,00 %	30,69 %
IES MOSSÈN ALCOVER	1.185	527	44	31	3,71 %	5,88 %
IES NOU LLEVANT	357	298	112	111	31,37 %	37,25 %
IES PASQUAL CALBÓ	730	353	39	31	5,34 %	8,78 %
IES POLITÈCNIC	747	215	51	47	6,83 %	21,86 %
IES PUIG DE SA FONT	796	589	57	45	7,16 %	7,64 %
IES S'ARENAL	810	642	80	76	9,88 %	11,84 %

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>

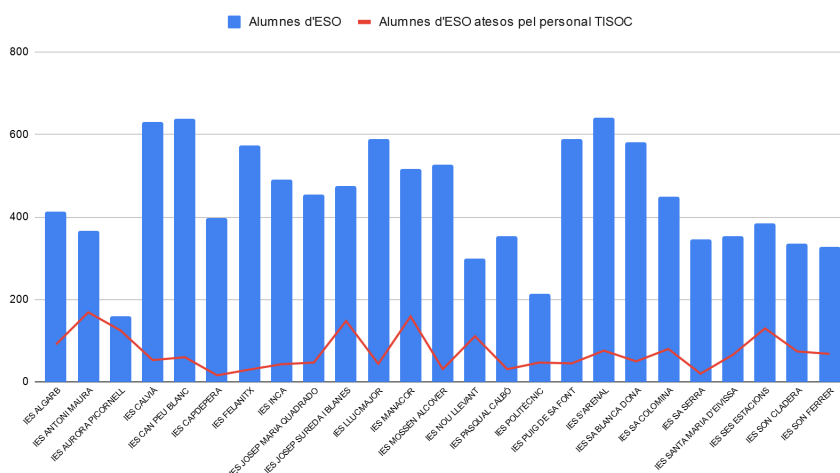


IES SA BLANCA DONA	938	582	53	50	5,65 %	8,59 %
IES SA COLOMINA	661	449	86	80	13,01 %	17,82 %
IES SA SERRA	483	345	22	20	4,55 %	5,80 %
IES SANTA MARIA D'EIVISSA	621	353	68	66	10,95 %	18,70 %
IES SES ESTACIONS	1.181	385	132	130	11,18 %	33,77 %
IES SON CLADERA	376	335	74	74	19,68 %	22,09 %
IES SON FERRER	497	328	77	68	15,49 %	20,73 %
TOTAL	19.452	11.111	1.919	1.814	11,57 %	19,32 %

La incidència de la intervenció del personal TISOC en el total d'alumnes (19452) matriculats als centres educatius en els quals estan adscrits els TISOC és de 1919 alumnes, el 11,57% de l'alumnat. Tenint en compte que la intervenció del personal TISOC es centra amb els alumnes d'ESO, només puntualment s'atén alumnat d'altres etapes educatives (FP Bàsica, Batxillerat...), la incidència de la intervenció en el total d'alumnes d'ESO (11111) és de 1814 alumnes, un 19,32% de l'alumnat.

Respecte del curs 2018/19 hi ha hagut un increment en el nivell d'incidència, ja que el curs passat es van atendre individualment un 18,72% de l'alumnat d'ESO dels 18 centres als quals estaven adscrits els tècnics. Durant el curs 2018/19 ja hi havia hagut un increment en el nivell d'incidència respecte del curs 2017/18 que es va atendre el 15,8% de l'alumnat d'ESO dels 10 centres als quals estaven adscrits els 10 tècnics.

Alumnes d'ESO atesos per centre



<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Els centres en els quals els TISOC han atès més alumnes són l'IES Manacor (174), l'IES Antoni Maura (171) i l'IES Josep Sureda i Blanes (149), els mateixos centres que el curs 2018/19. L'IES en el qual el percentatge d'incidència d'alumnat atès és més elevat, també es manté respecte del curs passat i augmenta considerablement, és l'IES Aurora Picornell amb un 46,38% en el total d'alumnat i un 78,62% en l'alumnat d'ESO.

6.1. Alumnes atesos

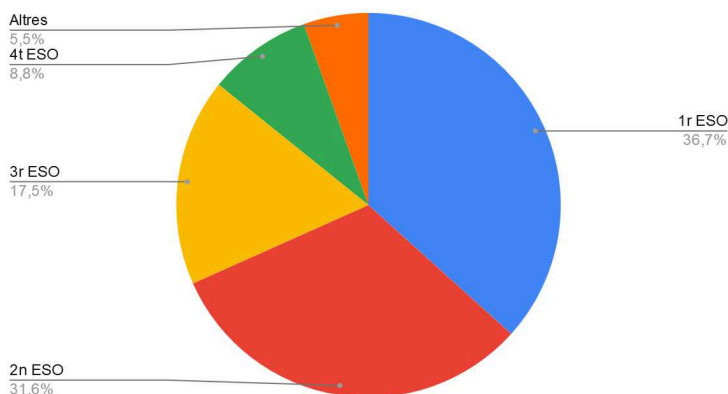
Centre	Alumnes atesos	Cursos					NESE	Protocols d'absentisme
		1r ESO	2n ESO	3r ESO	4t ESO	Altres		
IES ALGARB	97	33	45	9	4	6	32	13
IES ANTONI MAURA	171	51	49	44	19	2	91	63
IES AURORA PICORNELL	128	49	45	22	9	3	77	49
IES CALVIÀ	54	16	21	10	6	1	4	21
IES CAN PEU BLANC	60	31	26	2	1	0	40	8
IES CAPDEPERA	19	10	6	0	0	3	3	2
IES FELANITX	31	23	6	1	0	1	26	1
IES INCA	43	28	9	5	1	0	15	6
IES JOSEP MARIA QUADRADO	51	12	15	14	6	4	30	11
IES JOSEP SUREDA I BLANES	149	48	44	39	17	1	79	61
IES LLUCMAJOR	47	16	24	1	3	3	28	0
IES MANACOR	174	48	44	46	21	15	69	67
IES MOSSÈN ALCOVER	44	9	13	4	5	13	25	7
IES NOU LLEVANT	112	39	40	23	9	1	62	69
IES PASQUAL CALBÓ	39	12	12	6	1	8	39	11
IES POLITÈCNIC	51	22	7	11	7	4	23	10
IES PUIG DE SA FONT	57	26	13	5	1	12	13	39

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



IES S'ARENAL	80	25	25	19	7	4	32	24
IES SA BLANCA DONA	53	18	13	13	6	3	22	10
IES SA COLOMINA	86	35	30	11	4	6	16	30
IES SA SERRA	22	4	10	3	3	2	10	2
IES SANTA MARIA D'EIVISSA	68	30	27	8	1	2	40	43
IES SES ESTACIONS	132	53	28	26	23	2	56	11
IES SON CLADERA	74	29	28	8	9	0	31	10
IES SON FERRER	77	32	26	5	5	9	40	8
TOTAL	1.919	704	607	335	168	105	903	586
MITJANA	60	28	25	9	5	3	31	11
PERCENTATGE	100,00 %	36,69 %	31,63 %	17,46 %	8,75 %	5,47 %	47,06 %	30,54 %

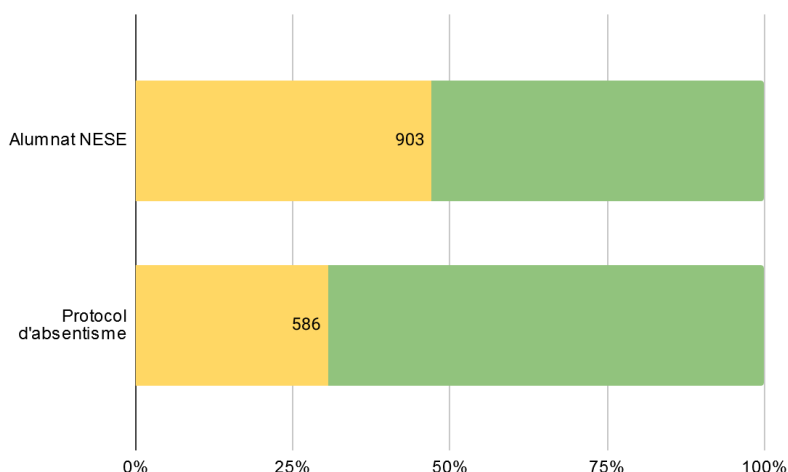
Alumnes atesos per cursos



El total d'alumnes atesos pel personal TISOC ha estat de 1919. La distribució de l'alumnat atès per cursos ratifica la mateixa distribució que els cursos anteriors, que el personal TISOC intervé preferentment amb els alumnes de 1r (36,7%) i de 2n d'ESO (31,6%). El nombre d'alumnat disminueix a mesura que augmenten de curs: 17,5% d'alumnes de 3r d'ESO i 8,8% d'alumnes de 4t d'ESO. Només un 5,5% dels alumnes atesos són d'altres etapes educatives diferents a secundària, pràcticament tots de Formació Professional Bàsica (FPB) i puntualment algun alumne/a de Batxillerat.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





El 47,06% de l'alumnat atès està categoritzat dins el sistema educatiu com alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu (NESE). Tot i que es tracta d'un percentatge significatiu, ha disminuït respecte del curs passat, ja que el 51,29%, més de la meitat de l'alumnat amb el qual es va intervenir tenia NESE. La gran majoria dels alumnes que tenen alguna necessitat específica de suport educatiu que han rebut atenció individualitzada per part del personal TISOC es tracta de NESE per condicions personals i història escolar (CP/HE) i d'incorporació tardana (IT). Ambdues categories estan vinculades a circumstàncies socials, familiars, culturals... que dificulten el procés d'ensenyament-aprenentatge dels alumnes.

L'IES en el qual el TISOC ha atès més alumnat amb NESE és l'IES Antoni Maura amb un total de 91 de 171, el que suposa el 53,21 % dels alumnes atesos. Seguit de l'IES Josep Sureda i Blanes amb un total de 79 de 149, el que suposa el 53,02 % dels alumnes atesos.

El 30,54 % de l'alumnat atès té protocol d'absentisme obert. També és una dada significativa, ja que 586 alumnes no assisteixen regularment a classes i per aquest motiu se'ls ha iniciat el protocol d'absentisme.

L'IES en el qual el TISOC ha atès més alumnat absentista amb protocol obert és l'IES Nou Llevant amb un total de 69 alumnes de 112, el que suposa el 61,60 % dels alumnes. El segon centre amb més alumnat absentista és l'IES Manacor amb 67 alumnes de 174, el que suposa el 38,5 % dels alumnes atesos.

A més, cal destacar que 88 alumnes amb els quals ha intervingut el personal TISOC tenen establertes mesures de protecció, ja sigui una declaració de situació de risc, la guarda provisional, la guarda voluntària i la tutela administrativa, i 23 alumnes amb mesures de justícia juvenil.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



6.2. Demandes d'intervenció

Centre	Demandes				
	Del centre	De la família	De serveis externs	De l'alumne	TOTAL
IES ALGARB	85	8	4	0	97
IES ANTONI MAURA	116	21	21	19	177
IES AURORA PICORNELL	77	23	11	17	128
IES CALVIÀ	52	1	1	0	54
IES CAN PEU BLANC	37	2	4	5	48
IES CAPDEPERA	18	1	0	0	19
IES FELANITX	25	3	0	3	31
IES INCA	38	4	1	0	43
IES JOSEP MARIA QUADRADO	21	4	23	3	51
IES JOSEP SUREDA I BLANES	137	9	22	15	183
IES LLUCMAJOR	47	3	5	0	55
IES MANACOR	131	9	1	33	174
IES MOSSÈN ALCOVER	31	5	3	5	44
IES NOU LLEVANT	67	9	29	7	112
IES PASQUAL CALBÓ	31	1	2	5	39
IES POLITÈCNIC	36	5	0	10	51
IES PUIG DE SA FONT	56	0	1	0	57
IES S'ARENAL	73	1	4	2	80
IES SA BLANCA DONA	36	4	5	8	53
IES SA COLOMINA	64	4	6	14	88
IES SA SERRA	18	0	4	0	22
IES SANTA MARIA D'EIVISSA	54	4	6	4	68
IES SES ESTACIONS	132	4	1	5	142

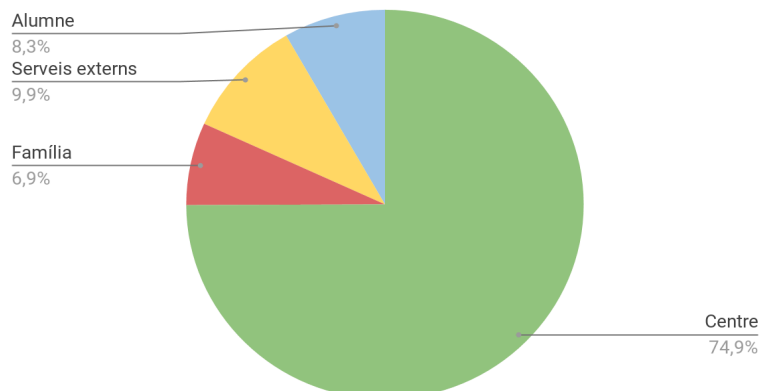
<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



IES SON CLADERA	16	10	40	8	74
IES SON FERRER	76	0	1	0	77
TOTAL	1.474	135	195	163	1.967
MITJANA	58,96	5,4	7,8	6,52	78,68
PERCENTATGE	74,94 %	6,86 %	9,91 %	8,29 %	100,00 %

El personal TISOC intervé amb l'alumnat després de rebre una demanda d'intervenció, que pot provenir d'un professional del centre (especialment els tutors), de les famílies, de professionals de serveis externs (per exemple, dels serveis socials comunitaris bàsics o del servei de protecció de menors) o del mateix alumne.

Demandes



El 74,9 % de les demandes provenen del centre, sobretot de tutors i de l'equip directiu. El 9,9 % de les demandes provenen de professionals de serveis externs, sobretot dels serveis socials comunitaris bàsics de referència de casos de famílies que tenen expedient obert. El 8,3 % de les demandes provenen dels alumnes i el 6,9 %, de les famílies dels alumnes.

Destaca que, mentre que el curs passat (2018-2019) els alumnes no feien demandes als professionals TISOC, aquest curs han fet fins i tot més demandes que les famílies. Disminueix lleugerament el percentatge de les demandes dels centres, d'un 86,8 % a un 74,9 %. En canvi, augmenten en un 1,6 % les demandes dels serveis externs respecte del curs anterior, així com les demandes de les famílies, que s'incrementen en un 2 % i passen d'un 4,9 % a un 6,9 % aquest any.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



6.3. Entrevistes, visites a domicili i reunions externes

Centre	Entrevistes		Visites a domicili	Reunions externes
	Convocades	Realitzades		
IES ALGARB	670	625	1	338
IES ANTONI MAURA	602	513	8	297
IES AURORA PICORNELL	220	195	0	184
IES CALVIÀ	10	140	1	219
IES CAN PEU BLANC	351	291	12	29
IES CAPDEPERA	90	71	0	27
IES FELANITX	2	270	9	81
IES INCA	37	60	3	26
IES JOSEP MARIA QUADRADO	352	340	0	190
IES JOSEP SUREDA I BLANES	391	383	1	162
IES LLUCMAJOR	35	31	0	57
IES MANACOR	329	635	13	204
IES MOSSÈN ALCOVER	132	131	14	81
IES NOU LLEVANT	255	199	1	254
IES PASQUAL CALBÓ	360	341	0	59
IES POLITÈCNIC	52	72	0	21
IES PUIG DE SA FONT	56	74	18	1
IES S'ARENAL	18	113	1	74
IES SA BLANCA DONA	142	142	0	53
IES SA COLOMINA	752	1137	16	352
IES SA SERRA	15	15	1	0
IES SANTA MARIA D'EIVISSA	168	382	12	115
IES SES ESTACIONS	547	573	1	40
IES SON CLADERA	101	92	0	215
IES SON FERRER	54	203	2	7
TOTAL	5.741	7.028	114	3.086
MITJANA	441,62	540,62	8,77	237,38

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





G
O
I
B
/

El personal TISOC ha realitzat un total de 7.028 entrevistes amb famílies i alumnes, de les quals només 5.741 estaven convocades. Així doncs, tal com va passar el curs passat, s'han duit a terme moltes entrevistes que no estaven programades. El nombre d'entrevistes ha augmentat considerablement respecte el curs passat, que se'n van fer un total de 3.728. Les TISOC que més entrevistes han realitzat són les dels mateixos centres que el curs passat, la de l'IES Sa Colomina i la de l'IES Manacor.

El personal TISOC ha fet un total de 114 visites a domicili, una xifra inferior respecte del curs passat (181) que segurament s'explica per la impossibilitat de fer visites durant el període de confinament per la COVID-19.

Quant a les reunions que ha mantingut el personal TISOC amb professionals de serveis externs, se n'han realitzat un total de 3.086, això és, una mitjana de 237 reunions per TISOC. La TISOC que més reunions amb serveis externs ha mantingut és la de l'IES Sa Colomina, amb 352 reunions, seguida per la TISOC de l'IES Algarb, amb 338 reunions. L'increment en el nombre de reunions a pesar de la dificultat de fer-ne durant el període de confinament demostra la important coordinació que existeix entre els diferents serveis i recursos.

6.4. Informes d'intervenció i derivació

	Informes	
Centre	D'intervenció	De derivació
IES ALGARB	52	28
IES ANTONI MAURA	15	157
IES AURORA PICORNELL	63	97
IES CALVIÀ	0	4
IES CAN PEU BLANC	18	8
IES CAPDEPERA	0	5
IES FELANITX	9	1
IES INCA	0	5
IES JOSEP MARIA QUADRADO	23	3
IES JOSEP SUREDA I BLANES	14	40
IES LLUCMAJOR	2	4

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



IES MANACOR	3	35
IES MOSSÈN ALCOVER	19	5
IES NOU LLEVANT	17	23
IES PASQUAL CALBÓ	23	16
IES POLITÈCNIC	0	0
IES PUIG DE SA FONT	6	1
IES S'ARENAL	20	21
IES SA BLANCA DONA	4	7
IES SA COLOMINA	70	28
IES SA SERRA	0	7
IES SANTA MARIA D'EIVISSA	22	43
IES SES ESTACIONS	10	27
IES SON CLADERA	22	24
IES SON FERRER	77	9
TOTAL	489	598
MITJANA	19,56	23,92

Una vegada finalitzada la intervenció amb un alumne, el personal TISOC redacta un informe d'intervenció, en el qual detalla les actuacions que ha duit a terme (entrevistes mantingudes, coordinacions amb altres serveis, etc.), els resultats obtinguts i les propostes de seguiment en els casos que sigui necessari. Aquest informe queda arxivat a l'expedient de l'alumne. Aquest curs el personal TISOC ha elaborat 489 informes d'intervenció.

Durant el procés d'intervenció, el personal TISOC considera la notificació del cas a altres serveis més especialitzats que puguin atendre les necessitats de l'alumne, com són els serveis socials comunitaris bàsics, el Servei de Protecció de Menors, la Fiscalia de Menors, els policies tutors, entitats que ofereixen activitats d'oci i temps lliure, etc. El personal TISOC ha elaborat un total de 598 informes de derivació.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



7. ANÀLISI QUALITATIVA

7.1. Valoració dels centres

Per saber quina valoració final fan del programa TISOC els centres educatius que hi han participat al llarg dels darrers tres cursos escolars, se'ls ha fet arribar un qüestionari, que un membre de l'equip directiu o un orientador educatiu ha contestat telemàticament.

Han respost el formulari 22 centres: l'IES Algarb, l'IES Antoni Maura, l'IES Calvià, l'IES Can Peu Blanc, l'IES Capdepera, l'IES Felanitx, l'IES Inca, l'IES Josep Maria Quadrado, l'IES Josep Sureda i Blanes, l'IES Llucmajor, l'IES Manacor, l'IES Mossèn Alcover, l'IES Nou Llevant, l'IES Pasqual Calbó i Caldés, l'IES Politècnic, l'IES Puig de sa Font, l'IES S'Arenal, l'IES Sa Blanca Dona, l'IES Santa Maria d'Eivissa, l'IES Ses Estacions, l'IES Son Cladera i l'IES Son Ferrer. Hi ha 3 centres amb personal TISOC adscrit que no han respost el formulari: l'IES Aurora Picornell, l'IES Sa Serra i l'IES Sa Colomina.

El formulari constava de tres parts:

1. Un qüestionari amb diferents ítems que han valorat segons el grau d'acord (essent 1 alt, 2 mitjà i 3 baix).
2. Una anàlisi DAFO del programa en què cada centre havia d'anomenar dues dificultats, dues amenaces, dues fortaleeses i dues oportunitats tenint en compte que les dificultats i fortaleeses fan referència a aspectes interns (TISOC + IES) i les amenaces i oportunitats, a aspectes externs (programa TISOC), i que les debilitats i amenaces són els aspectes millorables i les fortaleeses i oportunitats, els aspectes positius.
3. Un apartat per a les observacions en el qual han pogut escriure tots els comentaris, suggeriments i propostes.

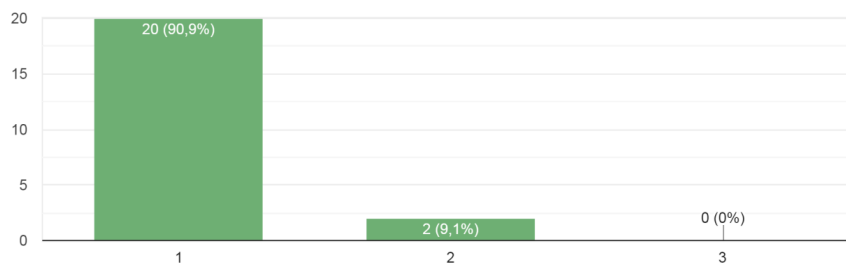
A continuació, recollim les respostes rebudes a cada pregunta:

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



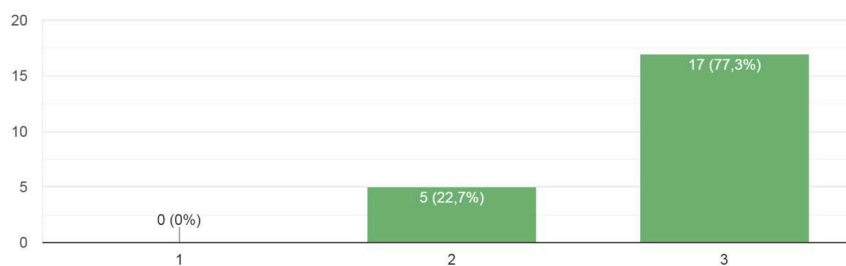
Marca el teu grau de coneixement de la tasca que desenvolupa el personal TISOC a l'IES

22 respostes



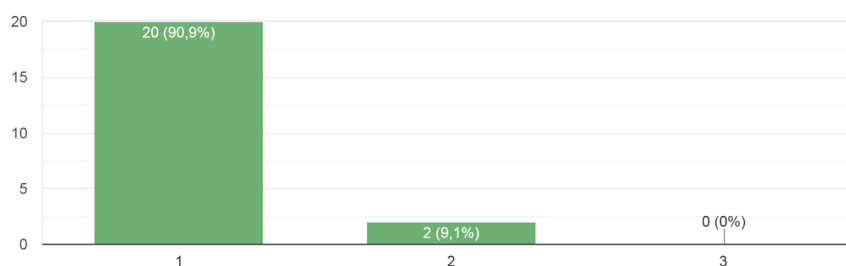
Necessitat de conèixer amb més detall les funcions i tasques del personal TISOC

22 respostes



Valora el grau d'accessibilitat i facilitat de contacte amb el personal TISOC

22 respostes

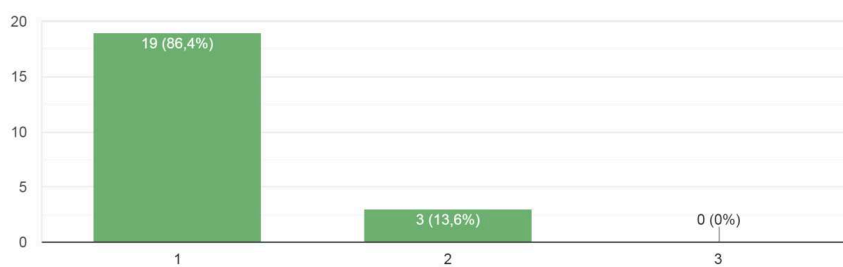


<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



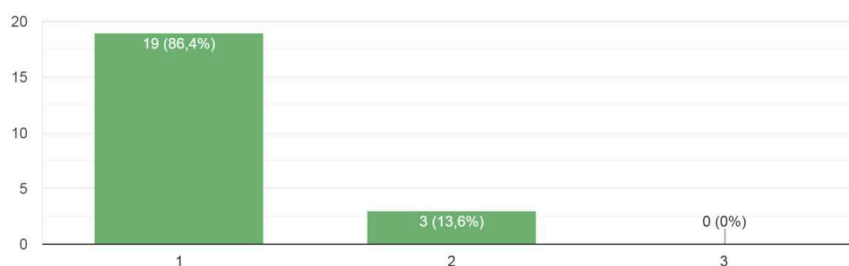
La feina coordinada entre el personal TISOC i els altres professionals de l'IES ha estat suficient

22 respostes



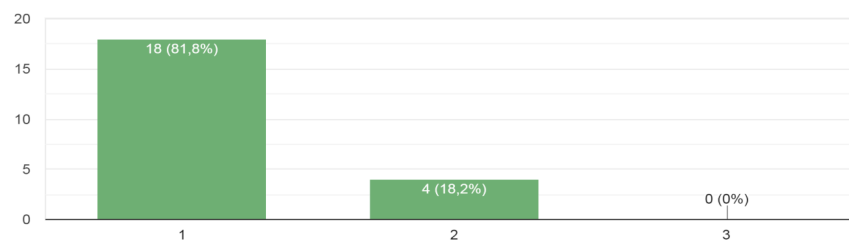
La tasca que desenvolupa el personal TISOC dona resposta a les necessitats dels joves del centre

22 respostes



Les actuacions del personal TISOC mostren una clara incidència en la prevenció de situacions de risc social de l'alumnat de l'IES

22 respostes

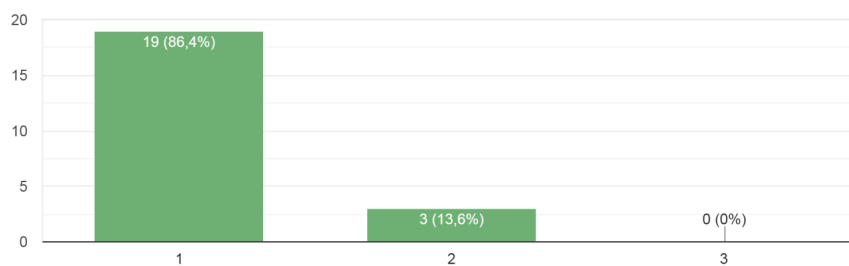


<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



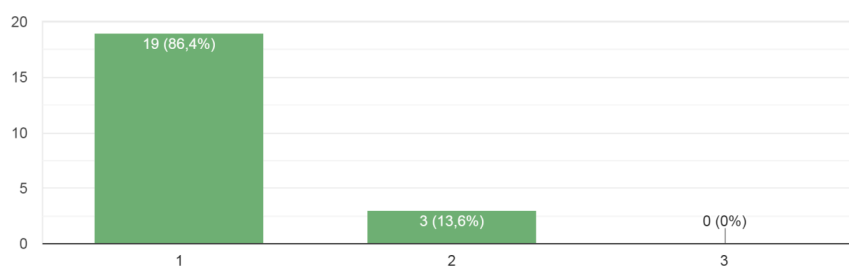
El personal TISOC promou la integració de l'alumnat i les seves famílies mitjançant l'actuació coordinada i col·laborativa amb els serveis i recursos externs

22 respostes



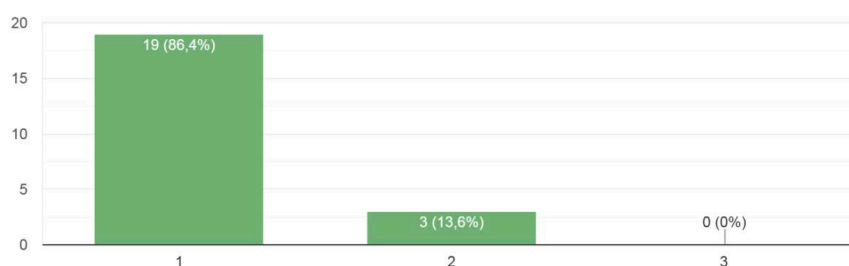
El disseny del programa TISOC té en compte els diferents contextos que operen en els alumnes en situació de risc social: serveis socials, educatius, sanitaris...

22 respostes



Valora el grau de satisfacció amb la implementació dels programes desenvolupats pel personal TISOC al centre

22 respostes

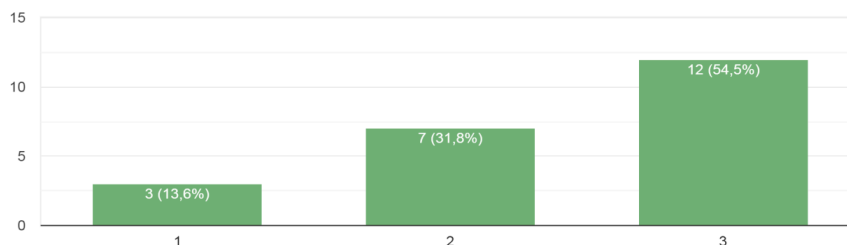


<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Necessitat de millora del programa TISOC

22 respostes



Propostes de millora			
1	Mantenir els mateixos professionals TISOC el pròxim curs.	9	41 %
2	Donar continuïtat al programa TISOC de forma definitiva al centre.	4	18 %
3	Establir que aquesta figura pertanyi a la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca.	1	4,5 %
4	Millorar la coordinació entre el Departament d'Inspecció Educativa i el programa TISOC.	1	4,5 %
5	Oferir formació als TISOC sobre el funcionament i els procediments dels centres, etc., per no duplicar-los.	1	4,5 %
6	Oferir als TISOC més accés al GESTIB.	1	4,5 %
7	Millorar la coordinació i comunicació de les feines desenvolupades per cada professional.	1	4,5 %
8	Implantar el programa a tots els IES.	1	4,5 %
9	Donar més autonomia al centre a l'hora de triar el tècnic: les necessitats del centre determinen un perfil d'especialista específic.	1	4,5 %
10	Substituir les baixes de llarga durada des de la primera setmana, igual que passa amb els docents.	1	4,5 %
11	Centrar-se en els eixos proposats per l'equip directiu, sense interferir en el funcionament i les decisions de la Comissió de Convivència. Informar al centre de les reunions amb els familiars.	1	4,5 %
Total		22	100 %

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



ANÀLISI DAFO

Debilitats:

- Falta de sensibilització d'alguns membres del claustre respecte a les intervencions amb l'alumnat absentista.
- Gran quantitat de casos derivats a la figura TISOC per a la seva intervenció i dificultats en algunes ocasions per atendre tantes demandes.
- Complexitat de les vies de comunicació interna pel fet que impliquen moltes persones diferents dins el centre.
- Manca de formació en eines TIC.
- Processos d'intervenció molt llargs i amb molt pocs resultats que exigeixen molta dedicació.
- Falta de comunicació amb el professorat.
- Necessitat d'un temps llarg d'adaptació al centre per part del TISOC.
- Falta de determinació de funcions en moments puntuals.
- Gran complexitat del centre i xarxa de col·laboració externa molt diversa.
- Manca de recursos del centre per dur a terme tots els programes.
- Existència de problemàtiques molt complexes en determinades zones d'actuació.
- Gran esforç i dedicació de temps en la coordinació del TISOC amb els serveis externs.
- Confusió entre les funcions del TISOC i altres treballadors, com orientadors, tutors, etc.
- Començament de tasques que no es poden acabar.

Amenaces:

- Falta de continuïtat i d'estabilitat del personal TISOC als centres.
- Inici del programa una vegada començat el curs.
- Falta de coincidència de les vacances del personal TISOC amb el calendari escolar.
- Supressió/desaparició del programa i la figura el pròxim curs.
- Provisionalitat del programa.
- Inexistència d'un dispositiu mòbil per facilitar la comunicació.
- Temps excessiu per substituir la figura TISOC.
- Canvis constants de TISOC.
- Manca d'adaptació al funcionament del centre.
- Dependència de dues conselleries, i no únicament de la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





G
O
I
B
/

Fortaleses:

- Pertinença de la figura TISOC a la Comissió de Convivència.
- Integració de la figura TISOC dins la dinàmica del centre.
- Confiança de l'equip directiu i els professionals del centre en la figura del TISOC.
- Disponibilitat i eficiència del professional.
- Coordinació amb els serveis externs: serveis socials dels ajuntaments, policia tutor, etc.
- Capacitat d'establir vincles amb els alumnes i les famílies i de crear un clima de confiança.
- Capacitat d'adaptació, iniciativa i implicació del personal TISOC.
- Coneixement de l'alumnat, l'entorn i els serveis.
- Bona comunicació i coordinació amb els membres de la comunitat educativa: l'equip directiu, el departament d'orientació, els tutors, el professorat, els serveis externs, l'alumnat i les famílies.
- Aportació de noves idees, nous enfocaments i noves formes de fer feina i dur-les a la pràctica.
- Acompanyament de l'alumnat: orientació i suport emocional.

Oportunitats:

- Possibilitat d'intervenir amb tot l'alumnat amb perfil de risc i les famílies vulnerables.
- Aportació d'una altra visió dels problemes.
- Flexibilitat horària.
- Continuitat del programa amb el mateix professional el pròxim curs.
- Possibilitat d'abordatge preventiu gràcies a la figura del TISOC.
- Preparació acadèmica del TISOC.
- Implantació de programes innovadors de caire social i adaptats a la realitat del centre.
- Construcció d'un centre més inclusiu.
- Millora de la participació de tota la comunitat educativa al centre.
- Augment del percentatge d'èxit de les intervencions.
- Implicació directa amb l'alumnat i les famílies.
- Possibilitat d'atendre necessitats a les quals els docents no arriben
- Possibilitat de comptar amb un professional d'un altre àmbit dins el centre i de compartir i aprendre d'experiències.
- Millora del nivell d'absentisme escolar.
- Millora de les relacions dels centres amb les famílies.
- Millora de l'accessibilitat i la coordinació amb agents / serveis externs del centre (treball en xarxa).
- Consolidació de la figura gràcies a l'èxit del programa.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



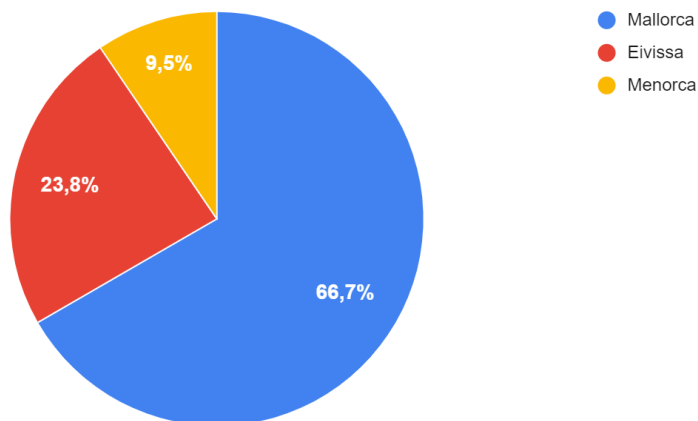
7.2. Valoració del professorat

Per tal de fer una valoració més extensa del programa d'implantació del personal tècnic d'intervenció sociocomunitària (TISOC) als centres educatius de secundària de les Illes Balears mitjançant la inclusió de la figura professional de l'educador social, s'ha demanat al professorat dels centres educatius que han treballat amb el TISOC assignat al seu centre durant el curs escolar 2019-2020 que respongués una sèrie de preguntes d'un formulari Google enviat per correu electrònic.

La valoració del programa per part del professorat parteix d'una proposta de millora rebuda l'any anterior, és a dir, aquesta valoració no es va fer el curs passat (2018-2019) i, per tant, no en podem comparar els resultats de participació. S'han obtingut un total de 420 respostes de docents que treballen als instituts d'educació secundària on hi ha la figura del TISOC. Les respostes es poden agrupar de la manera següent:

Per illes:

420 respostes



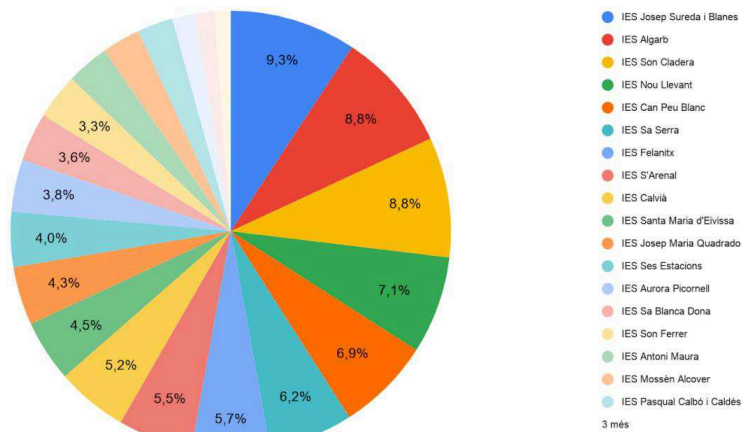
La major part dels professors que han respost l'enquesta (el 66,7 %) són de l'illa de Mallorca, la qual cosa és del tot lògica perquè és on més tècnics hi ha en centres d'educació secundària (18). Les respostes rebudes des d'Eivissa representen el 23,8 % del total, mentre que les que provenen de Menorca són un 9,5 %, si bé cal tenir en compte que a Menorca només hi ha dos instituts que tenguin educador social.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Participació del professorat per centres:

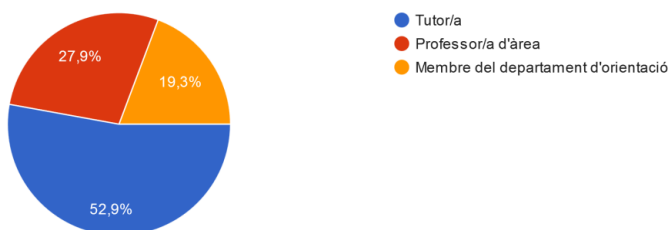
420 respostes



S'ha obtingut resposta de gairebé tots els centres educatius on hi ha instaurada la figura de tècnic d'intervenció sociocomunitària, a excepció de quatre instituts de Mallorca en què cap dels seus professors ha contestat el formulari. Aquests centres educatius són: l'IES LLucmajor, l'IES Manacor, l'IES Capdepera i l'IES Puig de sa Font. D'altra banda, convé destacar la participació del professorat de l'IES Josep Sureda i Blanes i de l'IES Son Cladera de l'illa Mallorca així com de l'IES Algarb d'Eivissa pel gran nombre de respostes obtingudes per part d'aquests centres educatius respecte de la resta d'instituts.

Càrrec:

420 respostes



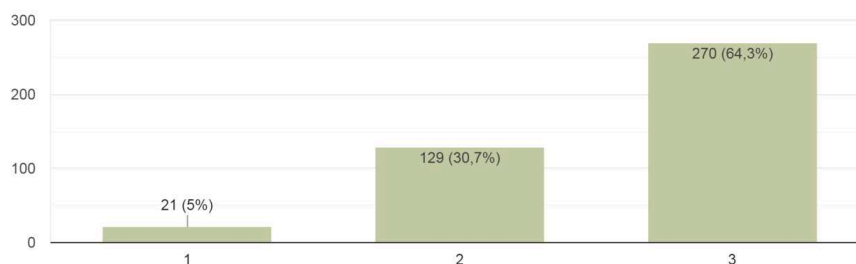
Quant als càrrecs que ocupen els docents que han respost l'enquesta, la majoria (el 52,9 %) són tutors; el 27,9 % són professors d'àrea dels instituts i el 19,3 % restant són membres del departament d'orientació del centre.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



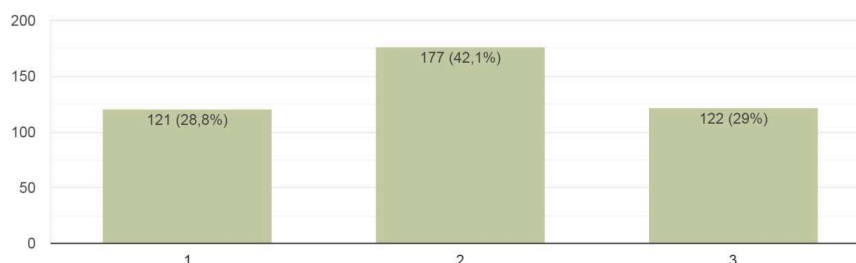
A continuació, reproduïm les qüestions plantejades en aquest formulari, així com el nombre i el percentatge de cada resposta:

Valora el teu grau de coneixement de la tasca que desenvolupa el personal TISOC a l'IES
420 respostes



El 64,3 % dels docents enquestats responen que tenen un alt coneixement de la tasca que desenvolupa el TISOC al seu IES; el 30,7 % contesten que en tenen un nivell de coneixement mitjà; i, finalment, el 5 % responen que tenen un coneixement baix de la tasca que desenvolupa l'educador social al centre.

Necessitat de conèixer amb més detall les funcions i tasques del personal TISOC
420 respostes



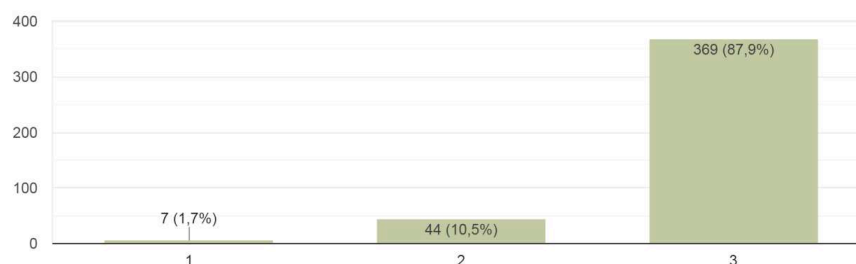
Una gran part del professorat (42,1 %) expressa que té una necessitat mitjana de conèixer amb més detall les funcions i tasques del personal TISOC adherit al centre educatiu. El 29 % respon que en té una necessitat alta i un 28,8 %, baixa.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Valora el grau d'accessibilitat i facilitat de contacte amb el personal TISOC

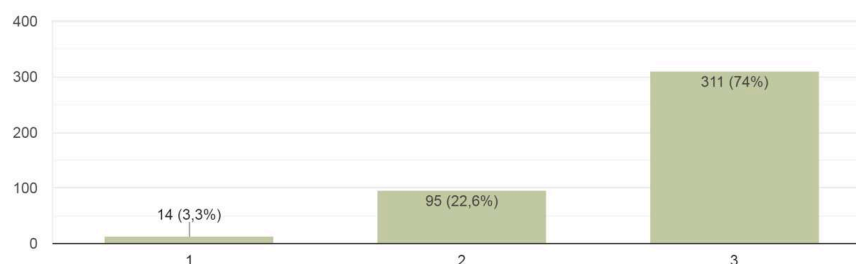
420 respostes



La gran majoria de professors (87,9 %) responen que tenen un alt nivell d'accessibilitat i facilitat de contacte amb el personal TISOC del centre educatiu. Tan sols un 10,5 % contesta que tenen un nivell d'accessibilitat mitjà i, l'1,7 % dels docents assegura que el grau d'accessibilitat i facilitat de contacte és baix.

La feina coordinada entre el personal TISOC i els altres professionals de l'IES ha estat suficient

420 respostes

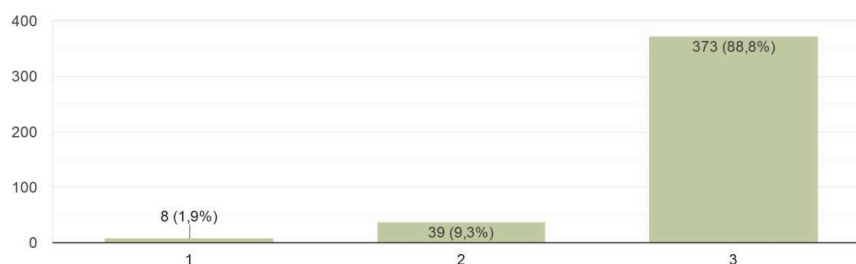


El 74 % dels professors estan molt d'acord que han pogut desenvolupar una feina coordinada amb el personal TISOC. El 22,6 % manifesta un grau d'acord mitjà, mentre que el 3,3 % dels professors expressen un nivell baix d'acord.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>

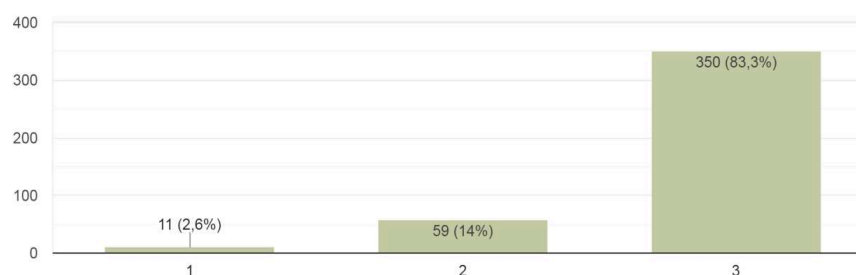


La tasca que desenvolupa el personal TISOC dona resposta a les necessitats dels joves del centre
420 respostes



La majoria de docents (el 88,8 %) expressa un alt grau d'acord quan se'ls demana si la tasca que desenvolupa el personal TISOC dona resposta a les necessitats dels joves del centre educatiu. Un 9,3 % està mitjanament d'acord amb aquesta afirmació, i un 1,9 % manifesta un grau d'acord baix.

Les actuacions del personal TISOC mostren una clara incidència en la prevenció de situacions de risc social de l'alumnat de l'IES
420 respostes



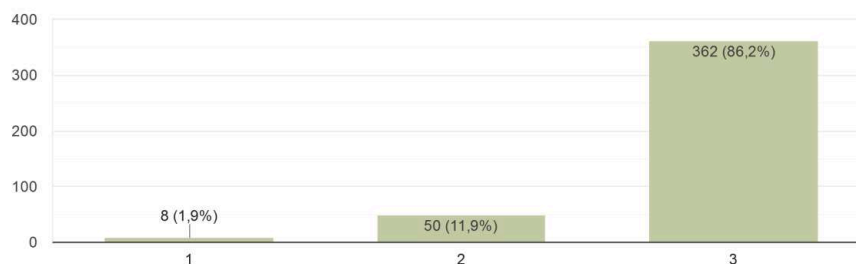
La gran majoria de docents (83,3 %) està d'acord que les actuacions del personal TISOC adreçades a l'alumnat matriculat del seu centre educatiu mostren una clara incidència en la prevenció de situacions de risc social. Només el 14 % dels professors manifesten un grau d'acord mitjà i el 2,6 %, un grau d'acord baix.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



El personal TISOC promou la integració de l'alumnat i les seves famílies mitjançant l'actuació coordinada i col·laborativa amb el professorat del centre

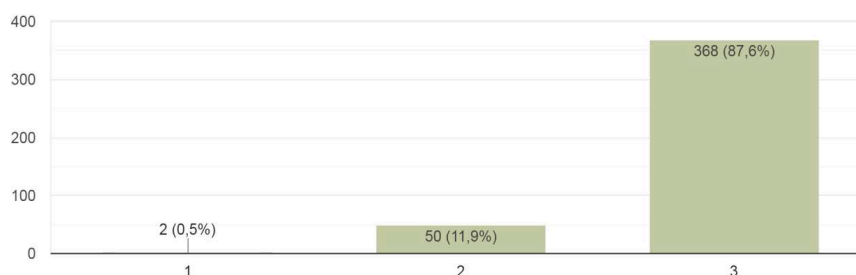
420 respostes



La majoria de professors (86,2 %) ha respost que considera que el personal TISOC promou, en un nivell alt, la integració de l'alumnat i les seves famílies mitjançant l'actuació coordinada i col·laborativa amb els docents de l'institut. L'11,9 % creuen que ho promou en un nivell mitjà, i l'1,9 %, en un baix nivell.

El disseny del programa TISOC té en compte els diferents contextos que operen en els alumnes en situació de risc social: serveis socials, educatius, sanitaris...

420 respostes

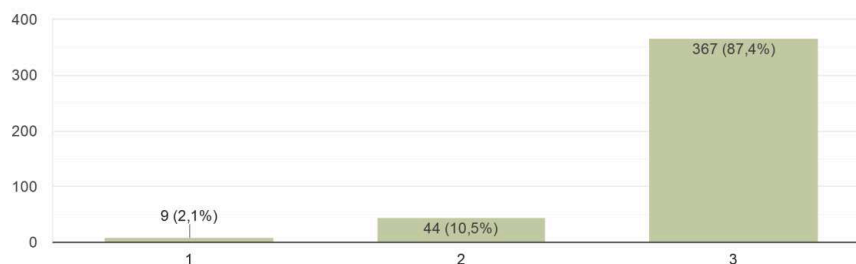


El 87,6 % dels professors respon que el disseny del programa TISOC té en compte els diferents serveis que intervenen amb l'alumnat en situació de risc social (serveis socials, educatius, sanitaris, etc.) en un nivell alt. Un 11,9 % dels professors consideren que ho fa en un nivell mitjà i el 0,5 %, en un baix nivell.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Valora el teu grau de satisfacció amb la implementació dels programes desenvolupats pel personal TISOC al centre
420 respostes



El grau de satisfacció amb la implementació dels programes desenvolupats pel personal TISOC al centre és alt per al 87,4 % dels docents que han respost el formulari. El 10,5 % responen que el seu nivell de satisfacció és mitjà, mentre que per al 2,1 % és baix.

A més de totes aquestes qüestions, al final del qüestionari hi havia dues preguntes obertes. En una d'aquestes preguntes, s'havien de formular propostes de millora. Se n'han obtingut 154 de 127 docents. L'altra pregunta oberta era per fer qualsevol tipus de comentari, suggeriment o observació respecte del programa i la figura TISOC. En aquest cas, s'han obtingut un total de 171 respostes de part de 128 professors. A partir de les respostes rebudes en cada pregunta, hem elaborat una llista amb les catorze aportacions més rellevants per a cada cas:

Propostes de millora			
1	Mantenir el programa TISOC i la seva figura a l'IES de forma permanent.	78	50 %
2	Continuar així: la seva feina és fonamental, necessària i eficaç.	26	17 %
3	Fomentar una major coordinació i la presència dels TISOC a les reunions de tutors o del departament d'orientació.	11	7 %
4	Informar amb més detall tot el professorat del centre sobre el programa TISOC, les seves funcions, objectius i coordinacions externes.	10	6 %
5	Implantar el programa a tots els centres educatius de les Illes Balears	7	4 %
6	Reforçar el programa TISOC amb més educadors socials als centres on hi ha més alumnes amb problemes.	6	4 %
7	Concretar programes, actuacions i protocols individualitzats de prevenció i actuació.	5	3 %

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



8	Dotar els TISOC de telèfon mòbil.	3	2 %
9	Permetre la intervenció dels TISOC dins les aules (dinàmiques, segons les necessitats socials, els grups o el context dels grups d'aula, resolució de conflictes).	3	2 %
10	Incidir més en les famílies vulnerables o poc implicades en les dinàmiques del centre educatiu.	1	1 %
11	Habilitar un despatx on els TISOC puguin fer la seva feina amb els alumnes amb privacitat.	1	1 %
12	Dedicar més temps d'atenció als alumnes dels cursos d'FP que més ho necessiten.	1	1 %
13	Incidir més en l'alumnat NESE.	1	1 %
14	Donar a conèixer quins recursos externs estan disponibles per coordinar-se quan hi ha alguna situació de risc o dificultats en l'alumne o les famílies.	1	1 %
Total		154	100 %

Observacions			
1	La figura del TISOC al centre és imprescindible, necessària i molt significativa per a l'alumnat vulnerable i les seves famílies. També és de gran ajuda per al professorat.	52	30 %
2	És convenient donar continuïtat al programa TISOC al centre, des de l'inici fins al final de curs, i mantenir el mateix educador social.	42	24 %
3	S'agraeix la feina feta per aquests professionals a cada centre.	39	23 %
4	El programa TISOC s'hauria d'implantar a tots els centres educatius de les Illes Balears.	14	8 %
5	S'hauria d'ampliar l'horari del TISOC al centre perquè hi estigui a jornada sencera.	6	3 %
6	Cal informar tot el professorat del centre, inclòs el d'incorporació tardana, del programa TISOC i les seves actuacions.	4	2 %
7	Hi hauria d'haver més personal TISOC als centres amb més alumnes vulnerables.	4	2 %
8	Es destaca que el tècnic manté una coordinació entre famílies, alumnes, professorat i altres entitats externes molt necessària.	4	2 %
9	Es proposa que s'ampliï l'accés al GESTIB dels TISOC i que tinguin més privilegis per poder consultar més dades dels alumnes.	1	1 %
10	S'hauria de controlar el funcionament de tots els equips ja existents abans d'implantar-ne de nous (EOEP, EADISOC, TISE, Serveis Socials, etc.).	1	1 %
11	L'IES és un centre educatiu, no una xarxa assistencial.	1	1 %

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



12	Cal prioritzar els casos per nivell de gravetat, no per etapa educativa. S'ha de prestar més atenció als alumnes d'escolarització no obligatòria.	1	1 %
13	Cal dotar els professors de més estratègies o eines per interactuar amb alguns alumnes.	1	1 %
14	Es destaca la bona predisposició dels TISOC a col·laborar en qualsevol iniciativa.	1	1 %
Total		171	100 %

7.3. Valoració dels recursos externs

Per tal de millorar l'avaluació del programa TISOC, tenint en compte que una de les funcions principals del personal tècnic d'intervenció sociocomunitària és fer d'enllaç entre la comunitat educativa i l'entorn comunitari per abordar els conflictes socioeducatius, tal com recullen les Instruccions, s'ha considerat que era important i necessari incloure els serveis i recursos externs en l'avaluació, cosa que ja es va fer el curs passat (2018-2019).

Durant el mes de juny de 2020 cada TISOC va fer arribar als professionals dels recursos externs amb qui havia col·laborat durant el curs escolar un enllaç a un qüestionari Google d'avaluació. Es van rebre un total de 88 respostes de professionals de diferents serveis i entitats de les Illes Balears:

	<i>Servei</i>	<i>Entitat</i>	<i>Illa</i>	<i>Núm. de valoracions</i>
1	UFAM	Polícia Nacional	Mallorca	2
2	Fundació Patronat Obrer	Fundació Patronat Obrer	Mallorca	2
3	IMAS	Consell de Mallorca	Mallorca	3
4	ACOFAM	Consell de Mallorca	Mallorca	2
5	Estudi 6	Estudi 6	Mallorca	2
6	DINAMO - Servei de Dinamització Jove	Ajuntament de Palma	Mallorca	3
7	Fundación Diagrama	Fundación Diagrama	Mallorca	2
8	Creu Roja	Creu Roja	Mallorca	1
9	Servei de Joventut	Ajuntament de Calvià	Mallorca	2
10	Ajuntament d'Eivissa	Ajuntament d'Eivissa	Eivissa	2
11	Regidoria d'Educació	Ajuntament de Palma	Mallorca	2

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



12	Centre Jovent	Jovent Societat Cooperativa	Mallorca	2
13	Serveis Socials	Ajuntament de Maó	Menorca	2
14	Servei de Prevenció de l'Abandonament Educatiu: Projecte Reforça't	Ajuntament de Palma	Mallorca	1
15	Serveis Socials	Ajuntament de Ciutadella	Menorca	2
16	Espais Joves	Ajuntament de Palma	Mallorca	1
17	Centre de Creació Jove C-Dinou	Ajuntament d'Eivissa	Eivissa	1
18	Programa Policia Tutor	Policia Local de Llucmajor	Mallorca	1
19	Càritas Diocesana de Menorca	Càritas Diocesana de Menorca	Menorca	1
20	Centro Fundación Rafa Nadal	Centro Fundación Rafa Nadal	Mallorca	1
21	Serveis socials	Ajuntament de Manacor	Mallorca	2
22	SOIB Jove Orientació	Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball	Mallorca	2
23	Serveis Socials	Ajuntament de Marratxí	Mallorca	2
24	Equip Municipal d'Intervenció Familiar	Ajuntament de Maó	Menorca	1
25	SAM FAMILIA	INTRESS	Mallorca	1
26	Ajuntament de Maó	Ajuntament de Maó	Menorca	1
27	Fundació Persones Discapacitat Menorca	Fundació Persones Discapacitat Menorca	Menorca	1
28	Programa Policia Tutor	Policia Local de Ciutadella	Menorca	1
29	Centre d'Atenció a la Infància i Família	Consell Insular de Menorca	Menorca	1
30	Servei Insular de Família	Consell Insular de Menorca	Menorca	2
31	Associació Tardor	Associació Tardor	Mallorca	1
32	UTS Sant Jordi	Ajuntament de Sant Josep de Sa Talaia	Eivissa	1
33	GREC	GREC Mallorca	Mallorca	2
34	Centre Social la Miranda	Ajuntament d'Eivissa	Eivissa	1
35	Equip d'Alteració del Comportament	Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca	Eivissa	1
36	IFOC	Ajuntament de Calvià	Mallorca	1
37	EOEP	Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca	Mallorca	1

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



38	Protecció de Menors	Consell de Mallorca	Mallorca	1
39	Residència de gent gran	Consell Insular de Menorca	Menorca	1
40	Centre de Reforç Educatiu de Calvià (Son Ferrer)	Ajuntament de Calvià	Mallorca	1
41	Serveis Socials	Ajuntament de Calvià	Mallorca	3
42	Fundació Aspás	Fundació Aspás	Mallorca	1
43	Museu Krekovic	Consell de Mallorca	Mallorca	1
44	INTRESS	INTRESS	Mallorca	1
45	UIB	UIB	Mallorca	1
46	IES Can Balo	Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca	Mallorca	1
47	Alter	Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca	Mallorca	1
48	Centre Municipal Serveis Socials	Ajuntament de Palma	Mallorca	6
49	PROGRAMA TEI	PROGRAMA TEI	Eivissa	1
50	Benestar Social	Ajuntament d'Eivissa	Eivissa	1
51	Serveis Socials Comunitaris Bàsics	Ajuntament de Felanitx	Mallorca	1
52	ESPIRAL	ESPIRAL	Mallorca	1
53	S.O.S. MAMAS	S.O.S. MAMAS Balears	Mallorca	1
54	Ajuntament de Felanitx	Ajuntament de Felanitx	Mallorca	1
55	Programa Policia Tutor	Policia Local de Eivissa	Eivissa	1
56	Programa Policia Tutor	Policia Local de Palma	Mallorca	1
57	Ajuntament de Ciutadella	Ajuntament de Ciutadella	Menorca	1
58	SSCB Sant Lluís	Ajuntament de Sant Lluís	Menorca	1
59	Servei Socioeducatiu Comunitari - Nou Llevant	Ajuntament de Palma	Mallorca	1
60	Serveis Socials S'Arenal	Ajuntament de Lluçmajor	Mallorca	1
61	Programa Policia Tutor	Policia Local de Felanitx	Mallorca	1
TOTAL				88

Si tenim en compte que es disposa de 25 tècnics d'intervenció sociocomunitària a les Illes Balears, podem concloure que hem obtingut una mitjana de 3,5 respostes

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





G
O
I
B

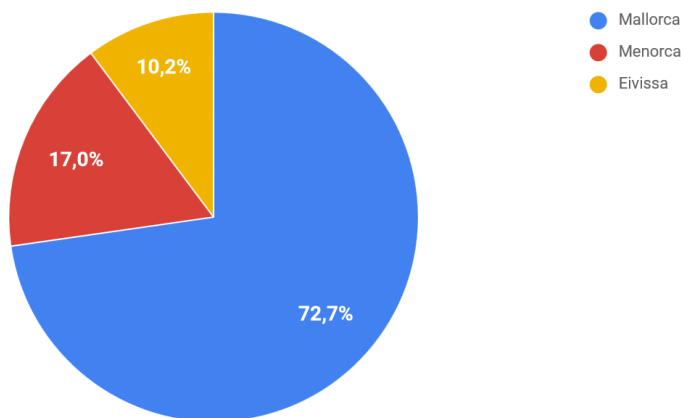
per TISOC i centre educatiu de secundària, la qual cosa suposa un increment considerable d'1,7 punts respecte de l'any anterior, en què es va obtenir una mitjana d'1,8 respostes de recursos externs per TISOC.

Així doncs, el curs 2018-2019, en el segon any d'implantació del programa TISOC als centres educatius, es van obtenir 31 respostes de professionals de diferents entitats i serveis de les Illes Balears. Per tant, podem concloure que aquest any 2020 s'han més que duplicat les valoracions dels recursos externs, atès que se n'han obtingut un total de 88. Amb l'increment del nombre de tècnics TISOC als centres d'educació secundària, s'han augmentat també els contactes amb professionals externs de les zones on s'ha instaurat el programa. A més, els professionals dels centres on ja hi havia TISOC s'han donat a conèixer molt més als serveis i entitats externs, en el desenvolupament del seu treball comunitari, un fet que consideram molt positiu per tot el que suposa haver estat en contacte amb tants professionals d'entitats diferents i per haver fet possible un treball conjunt que té l'objectiu final i comú d'afavorir els alumnes, en especial aquells que es troben en situacions més vulnerables.

Les respostes es poden agrupar de la manera següent:

1. Per illes:

88 respostes



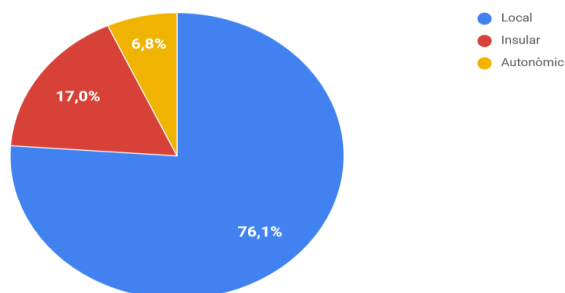
El 72,7 % (64) de les respostes del qüestionari són de recursos de l'illa de Mallorca; el 17 % (15), de Menorca, i el 10,2 % (9), d'Eivissa. Tenint en compte que la distribució dels 25 TISOC és de 18 a Mallorca, 2 a Menorca i 5 a Eivissa, és lògic que Mallorca tenguí la mitjana d'entitats i serveis més elevada.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



2. Àmbit d'intervenció

88 respostes



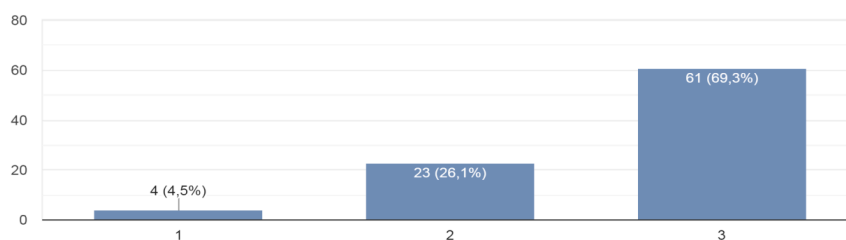
El 76,1 % (67) de les respostes del qüestionari són de professionals de l'àmbit d'intervenció local, pertanyents majoritàriament a serveis socials comunitaris bàsics, serveis de joventut, policies tutors, ajuntaments i entitats privades. El 17 % (15) de respostes són de professionals de l'àmbit insular, és a dir, pertanyen a l'IMAS, centres d'atenció a famílies, el GREC i diferents fundacions. La resta de respostes, el 6,8 % (6), són de professionals de l'àmbit d'intervenció autonòmic. Provenen de recursos diversos, tals com: l'Equip d'Alteració del Comportament i el Programa TEI d'Eivissa, el SOIB, l'ACOFAM, la Creu Roja i la Fundació Aspàs de Mallorca.

A continuació, reproduïm les qüestions plantejades en aquest formulari, així com el nombre i el percentatge de cada resposta:

Amb relació al coneixement que tenen els recursos externs de les tasques i funcions que desenvolupa el personal TISOC a l'IES amb el qual tenen contacte:

Valora el teu grau de coneixement de la tasca que desenvolupa el personal TISOC a l'IES assignat

88 respostes



Un 69,3 % de les entitats (61) considera que té un alt coneixement de les tasques que el TISOC du a terme amb els alumnes i famílies del centre educatiu assignat, mentre que un 26,1 % (23) assenyala que té un nivell de coneixement mitjà

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>

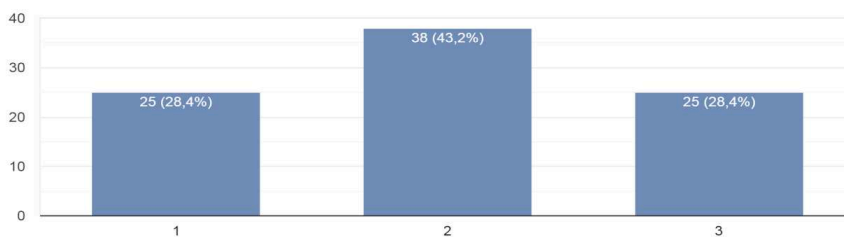




G
O
I
B
/

d'aquesta qüestió i només un 4,5 % (4) en té un coneixement baix. Es pot deduir que el coneixement que tenen els professionals dels recursos externs sobre les tasques que desenvolupa l'educador social a l'IES assignat és en general elevat. No sabem si aquestes entitats han conegut el programa a través dels professionals que hi fan feina (els TISOC) o bé s'han informat per compte propi.

Necessitat de conèixer amb més detall les funcions i tasques del personal TISOC
88 respostes



Un 43,2 % (38) dels enquestats pensa que té una necessitat mitjana de conèixer amb més detall les funcions i tasques que desenvolupa el personal TISOC. El percentatge de professionals que considera que en té una necessitat baixa és el mateix que els que expressen tenir-ne una necessitat alta: un 28,4 % (25) en cada cas.

Aquests dos gràfics contrastats poden resultar una mica contradictoris, pel fet que, mentre en el primer ítem els professionals manifesten que tenen un coneixement alt o mitjà de la tasca de l'educador social als centres educatius, en el segon ítem responen que tenen necessitat de conèixer amb més detall les funcions i tasques dels TISOC. De tota manera, cal apuntar que alguns d'aquests professionals han especificat en els apartats de pregunta oberta del final que es refereixen a la necessitat de coneixement per part de les famílies i altres professionals. D'altres apunten que saben quines són les tasques generals, però no les tasques específiques, les funcions concretes, la metodologia que fan servir i els recursos dels quals disposen.

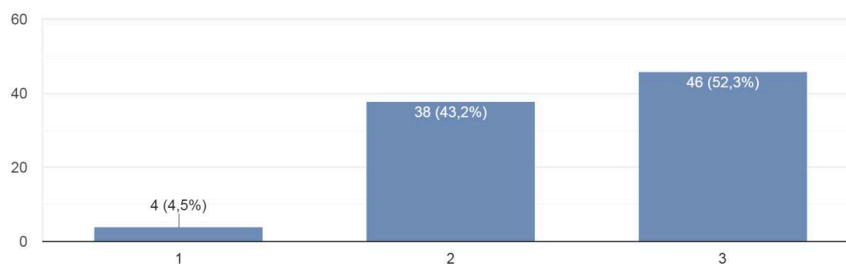
— Amb relació al contacte u la coordinació que tenen les entitats amb el

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



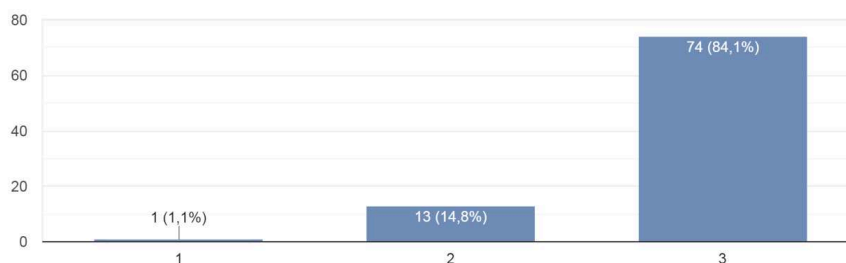
personal TISOC:

Indica quina és la freqüència de contacte amb el personal TISOC a l'IES assignat
88 respostes



Un 52,3 % de les entitats (46) considera que la intensitat de contacte que tenen amb el personal TISOC és alta; un 43,2 % (38), que és mitjana, i un 4,5 % (4), baixa. En general, veim que els educadors socials han tingut una elevada freqüència de contacte amb els professionals dels recursos externs, és a dir, s'han mantingut en constant coordinació. Aquest fet és molt important perquè hi ha casos compartits en què s'ha de treballar de forma conjunta.

Valora el grau d'accessibilitat i facilitat de contacte amb el personal TISOC
88 respostes



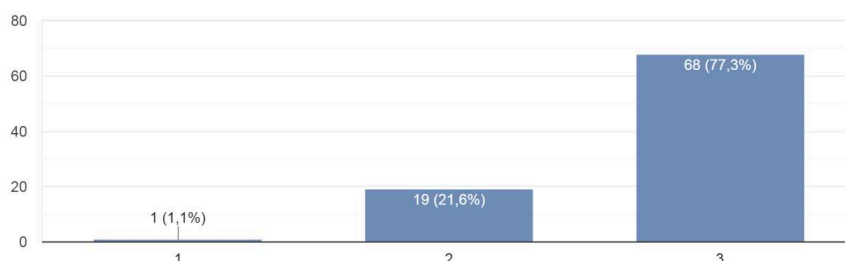
Un 84,1 % de les entitats (74) manifesta que el grau d'accessibilitat i facilitat de contacte amb el personal TISOC és alt; un 14,8 % (13), que és mitjà, i un 1,1 % (1) considera que és baix. Així doncs, majoritàriament els professionals dels recursos externs opinen que els TISOC són accessibles i disposen de canals i mitjans de comunicació efectius per contactar-hi.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



La feina coordinada entre el personal TISOC i el vostre servei o entitat és suficient

88 respostes

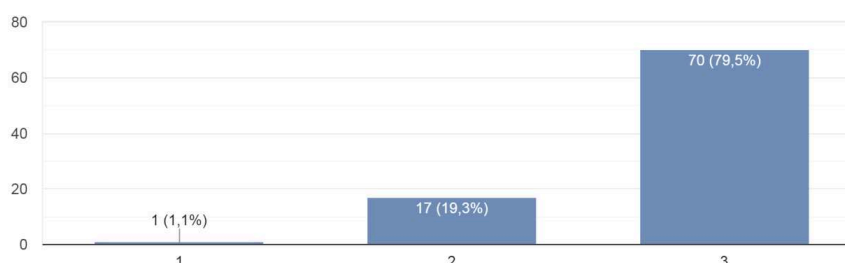


Un 77,3 % de les entitats (66) pensa que la quantitat de feina coordinada entre el personal TISOC i la seva entitat és alta; un 21,6 % (19), que és mitjana, i tan sols un 1,1, % (1), que és baixa. Es pot concloure que el personal TISOC ha coordinat la seva tasca amb els serveis i entitats de la zona on s'ubica el centre educatiu amb relació als menors i famílies amb els quals treballen de forma conjunta per cobrir les seves necessitats, o bé, per prevenir situacions de vulnerabilitat o risc social.

— Amb relació a les tasques i actuacions que desenvolupa el personal TISOC:

La tasca que desenvolupa el personal TISOC dona resposta a les necessitats dels infants i joves amb els quals teniu contacte

88 respostes



Un 79,5 % de les entitats (70) manifesta un alt grau d'acord en el fet que la tasca que el personal TISOC desenvolupa dona resposta a les necessitats dels joves amb els quals treballen des de l'entitat o el servei. Un 19,3 % (17) manifesten un grau d'acord mitjà, i un 1,1 %, que correspon a una única entitat, un grau d'acord baix. L'opinió de la gran majoria de professionals que treballen als recursos

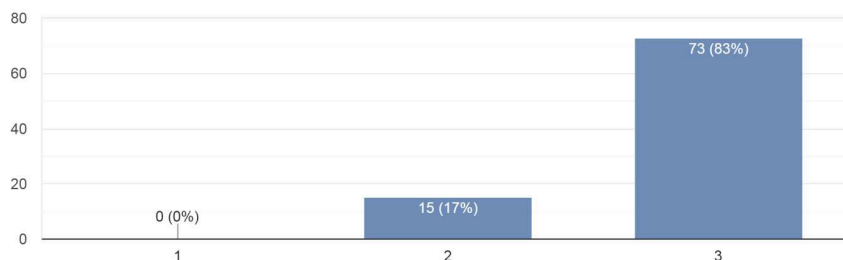
<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



externs amb els quals el TISOC ha mantingut contacte és que la seva feina resulta eficient a l'hora de resoldre les necessitats dels menors amb els quals treballa.

Les actuacions del personal TISOC mostren una clara incidència en la prevenció de situacions de risc social de l'alumnat matriculat a l'IES

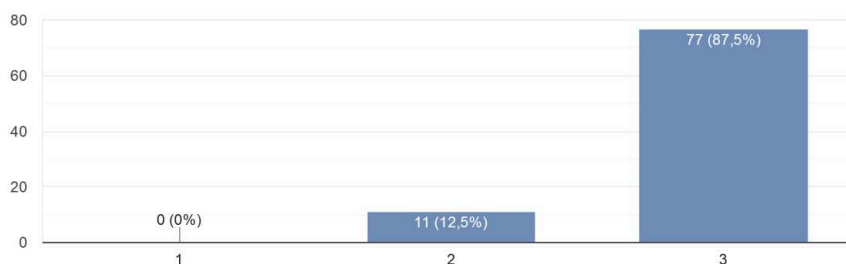
88 respostes



Un 83 % de les entitats (73) pensa que les actuacions del personal TISOC adreçades a l'alumnat matriculat a l'IES tenen una alta incidència en la prevenció de situacions de risc social, mentre que un 17 % (15) creu que aquesta incidència és mitjana. No hi ha cap entitat que pensi que aquesta incidència sigui baixa. Per tant, segons la perspectiva dels professionals dels recursos externs, la tasca de prevenció que els educadors socials del programa TISOC duen a terme amb alumnes en situació de risc social és efectiva.

El personal TISOC promou la integració de l'alumnat i les seves famílies mitjançant l'actuació coordinada i col·laborativa amb els serveis i recursos externs

88 respostes



Un 87,5 % de les entitats (77) considera alt el grau de promoció de la integració de l'alumnat i les seves famílies mitjançant l'actuació coordinada i col·laborativa amb

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>

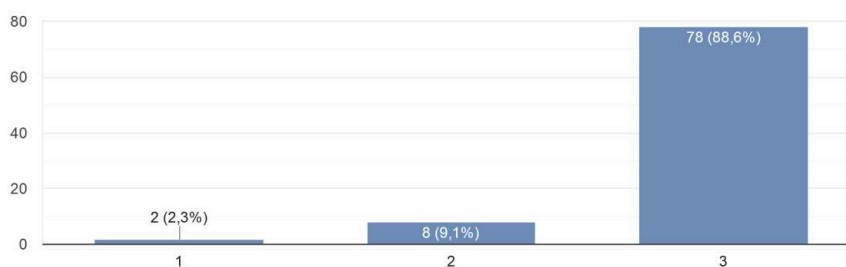


els serveis i recursos externs; un 12,5 % (11) diu que és mitjà, i no hi ha cap entitat que consideri que és baix. La valoració de gairebé tots els professionals dels recursos externs és que el TISOC promou en un grau alt la integració dels alumnes i les seves famílies en coordinació i col·laboració amb aquestes entitats.

— Amb relació al programa TISOC:

El disseny del programa TISOC té en compte els diferents contextos que operen amb l'alumnat en situació de risc social: serveis socials, educatius, sanitaris...

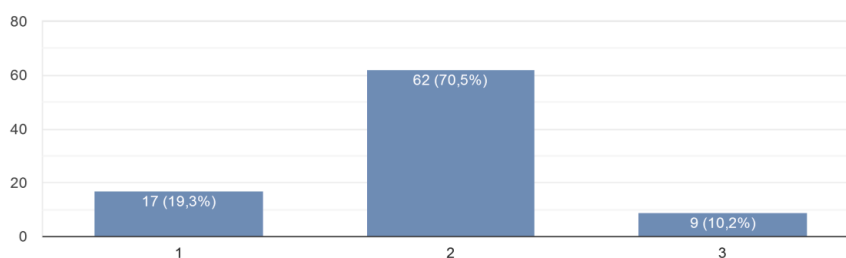
88 respostes



Un 88,6 % de les entitats (78) considera que el disseny del programa TISOC té en compte en un alt grau els diferents serveis que operen en l'alumnat en situació de risc social (serveis socials, educatius, sanitaris, etc.); un 9,1 % (8) creu que els té en compte en un grau mitjà, i el 2,3 % de les entitats (2), en un grau baix. Els professionals que treballen a les entitats i serveis externs amb els quals el TISOC col·labora i es coordina opinen que, en general, el programa els té en compte a l'hora d'intervenir amb l'alumnat en situació de risc social.

Necessitat de millora del programa TISOC

88 respostes



<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





G
O
I
B
/

Un 70,5 % (62) de les entitats pensa que la necessitat de millora del programa TISOC és mitjana; un 19,3 % (17), baixa, i un 10,2 % (9), alta. Per tant, gairebé tots els professionals que han valorat aquest ítem expressen que el grau de necessitat de millorar el programa és mitjà, per la qual cosa deduïm que en la seva opinió es poden introduir millores que esperam que esmentin en l'apartat següent.

Després d'haver respost aquesta sèrie de preguntes tancades del formulari, els professionals dels recursos externs han tingut l'opció de contestar dues preguntes obertes: la primera per formular propostes de millora i la segona, per fer comentaris, suggeriments o observacions sobre el programa TISOC.

Dels 88 professionals que han respost les preguntes de l'enquesta de valoració, s'han obtingut 52 propostes de millora, que es poden agrupar en 14 propostes concretes, com podem observar a la graella següent:

Propostes de millora			
1	Incrementar el nombre de tècnics TISOC als centres educatius que més ho necessiten.	10	19 %
2	Consolidar la figura del TISOC a tots els IES de forma permanent o obligatòria.	9	17 %
3	Donar continuïtat al programa els cursos següents i mantenir la figura del TISOC.	8	15 %
4	Estar més present en el treball comunitari de la zona on s'ubica el centre educatiu i coordinar-se amb la resta de serveis i/o entitats.	7	13 %
5	Oferir estabilitat al professional que exerceix de TISOC.	4	8 %
6	Donar més difusió a les funcions i tasques que desenvolupa la figura del TISOC.	3	6 %
7	Millorar la comunicació per no duplicar les intervencions d'altres professionals.	2	4 %
8	Ser considerat un membre més de l'equip d'orientació/educatiu.	2	4 %
9	Dotar els TISOC de telèfons mòbils per millorar la comunicació.	2	4 %
10	Associar la figura del TISOC al perfil professional d'educador social.	1	2 %
11	Crear recursos alternatius reals per als alumnes que no encaixen dins el sistema educatiu actual.	1	2 %
12	Introduir la figura del TISOC als centres educatius concertats.	1	2 %
13	Fomentar el treball individual i en petit grup d'habilitats personals de millora personal.	1	2 %
14	Tenir més autonomia d'actuació.	1	2 %

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



TOTAL	52	100 %
--------------	-----------	--------------

Gran part dels professionals (19 %) veuen la necessitat d'incrementar el nombre de professionals d'intervenció sociocomunitària als instituts que més ho requereixen per poder donar així una millor resposta a totes les necessitats del centre. El 17 % de les propostes de millora fa referència a consolidar la figura del TISOC a tots els instituts de les illes de forma permanent/obligatòria, a causa de la necessitat d'intervenció dels professionals i de la demostrada ajuda que ofereixen. Un 15 % també demana que es doni continuïtat al programa els cursos següents i que es mantengui la figura del TISOC. El 13 % dels professionals reclama que els TISOC estiguin més presents en el treball comunitari, per tal de poder coordinar-se millor amb la resta de serveis i/o entitats de la zona on s'ubica el centre educatiu.

Ja en menor percentatge trobam propostes com: oferir estabilitat al professional que exerceix de TISOC als centres educatius (8 %) per tal de preservar la vinculació de l'educador social amb els joves i les famílies, fet de gran importància en el treball socioeducatiu; o tenir més coneixement de les tasques i les funcions que els professionals TISOC duen a terme, tant a les entitats i recursos externs al centre educatiu com també a les famílies (6 %).

En el mateix percentatge del 4 % hi ha tres propostes. Una és la de millorar la comunicació per no duplicar intervencions d'altres professionals que treballen amb els alumnes. Una altra és la de considerar el TISOC un membre més de l'equip d'orientació i educatiu i procurar que tenguin les mateixes condicions laborals que el personal docent. La darrera és dotar els TISOC de telèfons mòbils per millorar la comunicació amb els professionals.

Finalment, ens han fet arribar diverses propostes de millora que, tot i que són minoritàries, també s'han de tenir en compte, i per això estan recollides al final de la graella amb un percentatge del 2 %.

Com s'ha dit abans, hi ha hagut 88 professionals dels recursos externs que han respost el qüestionari d'avaluació. En aquests qüestionaris, s'han fet un total de 43 observacions, que hem agrupat en els deu punts que recollim a la taula següent:

Observacions			
1	S'agraeix la feina feta pels professionals TISOC i se'n destaquen les qualitats positives.	20	47 %
2	S'apunta la necessitat de donar continuïtat als professionals i al programa dins els centres educatius.	8	19 %

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



3	Es proposa l'ampliació dels TISOC a més centres educatius, tant instituts com escoles.	4	9 %
4	S'assenyala que és fonamental la coordinació i treball en xarxa amb els serveis externs a l'IES.	3	7 %
5	Es destaca la millora en la prevenció de l'absentisme escolar i la reducció de conflictes.	2	5 %
6	Es planteja que els TISOC passin a ser part del personal del centre educatiu.	2	5 %
7	S'indica que és necessari orientar els centres educatius sobre altres sistemes d'aprenentatge.	1	2 %
8	Es lamenta la manca d'accés a recursos per poder dur endavant les iniciatives proposades.	1	2 %
9	S'adverteix que no s'ha de caure en el treball individual amb el menor.	1	2 %
10	Es proposa donar més visibilitat a la figura d'educador social.	1	2 %
TOTAL		43	100 %

Totes les observacions que ens han fet arribar els professionals dels recursos externs són molt favorables. Destaquen amb un 47 % els comentaris sobre les qualitats professionals dels tècnics d'intervenció socioeducativa que han tingut als centres educatius: la bona predisposició a col·laborar, l'accessibilitat, la qualificació professional, la implicació, el treball preventiu, etc. Ressalten també la necessària funció que desenvolupen, així com la qualitat de les intervencions socioeducatives amb els menors i les famílies i amb els agents externs als centres educatius. També hem rebut múltiples agraïments per l'ajuda prestada i el treball realitzat.

El 19 % de les observacions reiteren, igual que s'ha fet a les propostes de millora anteriors, la necessitat de donar continuïtat als professionals i al programa dins els centres educatius, per no haver de començar la feina amb els menors i les famílies de bell nou. Creuen necessari que el TISOC assignat sigui el mateix, perquè ja coneix el funcionament del centre i perquè ha establert vincles amb els menors i les seves famílies. D'aquesta manera, no s'ha d'iniciar cada curs la fase de posada en marxa i es poden seguir amb els processos ja iniciats, tant amb els alumnes i les seves famílies com amb les entitats i serveis.

Seguidament, un 9 % de les observacions rebudes fan menció a l'ampliació del programa TISOC a més centres educatius de les Illes Balears, tant a secundària com a primària. Els motius que exposen són: poder atendre i donar resposta a les necessitats dels menors a les quals els docents no arriben; reduir conflictes i situacions de risc; prevenir i intervenir en l'absentisme escolar, i tenir un nexe de connexió amb els professionals del centre educatiu i els recursos, entitats i serveis externs, així com també amb les famílies. En menor percentatge, un 7 %, els

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





professionals opinen que és fonamental la coordinació i el treball en xarxa amb els serveis externs a l'IES, això és, amb aquells professionals que també treballen de manera directa amb l'alumnat i amb qui han d'estar en contacte habitualment, per no duplicar intervencions i garantir que aquestes van en la mateixa direcció, de tal manera que tots els processos siguin coherents per a les famílies.

Hi ha dues observacions que representen un 5 % del total cada una. D'una banda, es destaca que els TISOC han produït millores en la prevenció de l'absentisme escolar i en la reducció de conflictes amb les seves intervencions. Això és gràcies al fet que l'educador social del centre educatiu ha esdevingut una figura propera a l'alumne que resol les seves necessitats i evita que es trobi en situació de risc social de forma molt més directa i efectiva. D'altra banda, es proposa que els TISOC passin a formar part del personal del centre educatiu, que tenguin les mateixes condicions que la resta del personal i que hi puguin ser des de principi fins a final de curs. En darrer lloc, ens trobam amb un seguit d'observacions aïllades a tenir en compte, que presentam a la graella amb una puntuació del 2 %. Consideram que, tot i ser opinions d'un sol professional, han de ser considerades per la rellevància que poden tenir de cara al curs següent.

7.4. Valoració dels alumnes

Per millorar l'avaluació del programa TISOC, tenint en compte que els beneficiaris principals del programa, és a dir, la població diana, són els alumnes amb els quals intervenen els educadors socials assignats als centres educatius, s'ha considerat adient, igual que es va fer el curs anterior (2018-2019), incloure les valoracions dels alumnes per poder fer una avaluació més completa del programa. Amb aquest propòsit, es va enviar un qüestionari al correu electrònic dels alumnes. Es van rebre un total de 162 respostes, provinents d'alumnes de 19 centres educatius de secundària de les Illes Balears. A continuació, presentam la taula de centres per illa i el número de respostes obtingudes en cada cas:

	<i>Centre</i>	<i>Illa</i>	<i>Núm. de respostes</i>
1	IES SON CLADERA	Mallorca	44
2	IES FELANITX	Mallorca	21
3	IES MOSSÈN ALCOVER	Mallorca	10
4	IES SA BLANCA DONA	Eivissa	10

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



5	IES JOSEP SUREDA I BLANES	Mallorca	9
6	IES CAN PEU BLANC	Mallorca	8
7	IES JOSEP MARIA QUADRADO	Menorca	7
8	IES NOU LLEVANT	Mallorca	7
9	IES AURORA PICORNELL	Mallorca	6
10	IES PASQUAL CALBÓ	Menorca	6
11	IES ANTONI MAURA	Mallorca	5
12	IES SES ESTACIONS	Mallorca	5
13	IES ALGARB	Eivissa	4
14	IES CALVIÀ	Mallorca	4
15	IES SA COLOMINA	Eivissa	4
16	IES SANTA MARIA D'EIVISSA	Eivissa	4
17	IES SON FERRER	Mallorca	4
18	IES S'ARENAL	Mallorca	3
19	IES POLITÈCNIC	Mallorca	1
TOTAL			162

Cal fer esment a l'augment de respostes enviades per part dels alumnes en comparació amb el curs passat (2018-2019). L'any anterior es van obtenir un total de 75 respostes de 16 centres educatius de secundària de les Illes Balears, la qual cosa suposa una mitjana de 4,68 valoracions per centre. Enguany s'ha duplicat el nombre de respostes d'alumnes en aquest procés de valoració, amb un total de 162 respostes de 19 centres. La mitjana d'aquest any s'ha quedat en 6,48 valoracions d'alumnes per centre. També s'ha de tenir en compte que enguany el formulari no s'ha enviat únicament a 5-6 alumnes per centre educatiu, sinó que s'ha enviat a tot l'alumnat de cada institut, sense limitacions. Això no obstant, el nombre total de centres educatius que han obtingut resposta dels seus alumnes només són tres més que el curs passat.

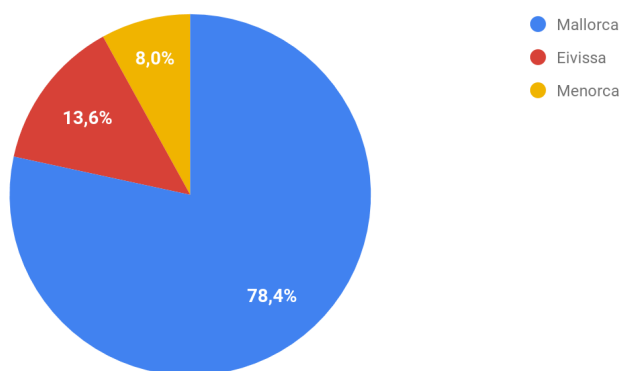
<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Les respostes obtingudes als formularis es poden agrupar de la manera següent:

Participació per illes:

162 respostes



Mallorca és l'illa en què la participació dels alumnes és més alta (78,4 %), si bé també és cert que és on més TISOC hi ha de totes les Illes Balears. Els 127 alumnes mallorquins que han respost el qüestionari provenen de 13 centres educatius diferents. Tenint en compte que hi ha 18 centres amb educador social en aquesta illa, la mitjana de valoracions és de 9,76 per centre. Els cinc instituts de secundària amb personal TISOC en què no s'ha obtingut resposta dels alumnes són: l'IES Manacor, l'IES Inca, l'IES Lluçmajor, l'IES Capdepera i l'IES Puig de Sa Font de Son Servera.

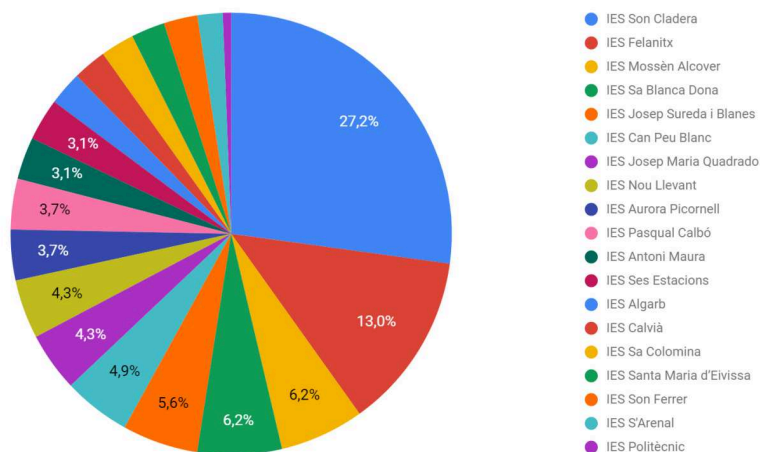
En el cas d'Eivissa, les respostes obtingudes representen el 13,6 % (22) del total. Han participat en l'enquesta alumnes de 4 dels 5 instituts d'educació secundària en què es du a terme el programa TISOC. Només ha faltat obtenir valoracions d'alumnes de l'IES Sa Serra de Sant Antoni de Portmany. La mitjana de respostes a Eivissa ha estat de 5,5 valoracions per centre.

Finalment, les respostes provinents d'alumnes de Menorca són un 8 % (13) del total. Hi han participat alumnes dels dos centres educatius de l'illa on hi ha educadors socials del programa. Per tant, obté una mitjana de 6,5 valoracions per centre educatiu.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Participació d'alumnes per centre educatiu:
162 respostes



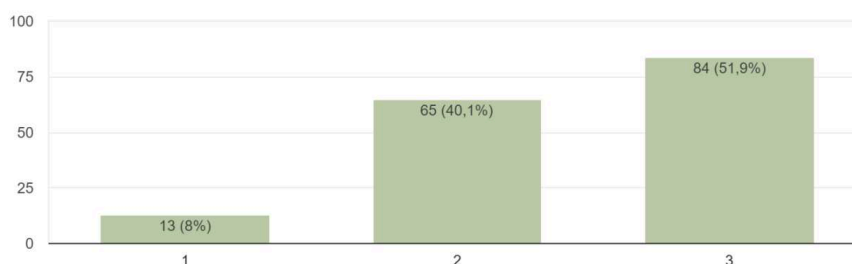
Destaca la gran participació en la valoració del programa TISOC dels alumnes de l'IES Son Cladera, que representen el 27,2 %. El segueix l'IES Felanitx, amb un 13 % d'alumnes participants. A continuació, ens trobam amb l'IES Mossèn Alcover i l'IES Sa Blanca Dona, que empaten amb un 6,2 % d'alumnes participants. Els tres primers centres esmentats són de l'illa de Mallorca, i el quart centre pertany a Eivissa. El centre educatiu de secundària amb més participació d'alumnes de Menorca ha estat l'IES Josep Maria Quadrado, amb un 4,3 %.

Primerament, els alumnes van contestar una sèrie de preguntes tancades, en què havien d'indicar el seu grau d'acord (3: alt, 2: mitjà, 1: baix) amb l'afirmació plantejada. A continuació, presentam els gràfics corresponents a les 162 respostes obtingudes dels alumnes per a cada una de les preguntes, i el percentatge de resposta per ítem:

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>

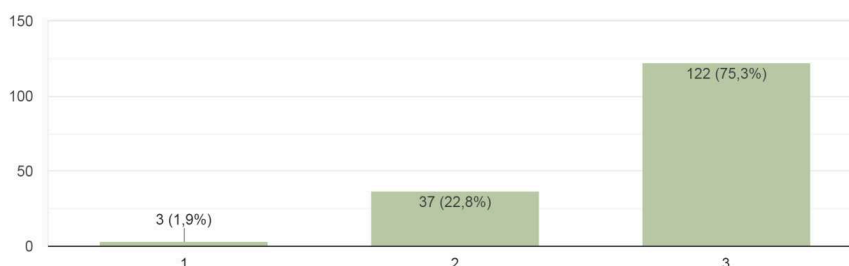


Conec la tasca que fa el/la TISOC a l'institut - Conozco el trabajo del/de la TISOC en el instituto
162 respostes



La majoria d'alumnes (51,9 %) considera que té un alt coneixement de la tasca que el TISOC fa al seu centre educatiu; un 40,1 % respon que en té un coneixement mitjà; i un 8 % troba que el coneixement que té de la tasca que desenvolupa el TISOC al centre és baix. S'hauria d'explicar amb més deteniment als alumnes quina és la tasca concreta de l'educador social al centre educatiu i recordar-los-ho al llarg del curs. El fet que gairebé la meitat dels alumnes tenguin un nivell mitjà de coneixement indica que un part dels alumnes saben que hi ha un TISOC però no tots saben què fa en concret a l'institut.

La tasca del/de la TISOC és important per a l'alumnat de l'institut - El trabajo del/de la TISOC es importante para el alumnado del centro
162 respostes



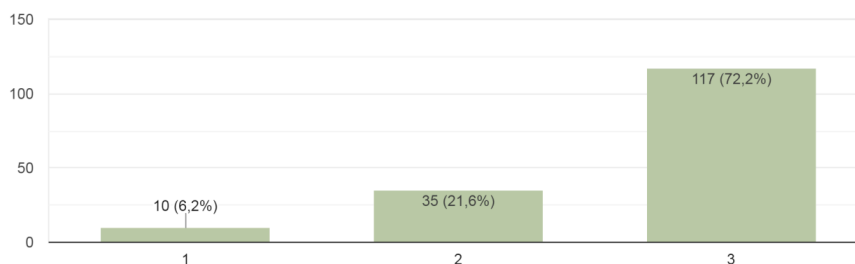
El 75,3 % dels alumnes opina que la tasca del TISOC amb l'alumnat dels instituts és molt important. Un 22,8 % assenyalava que la importància d'aquesta tasca és mitjana, i un 1,9 %, que és baixa. Està molt bé que els alumnes valorin en un nivell alt la importància de comptar amb una figura com el TISOC, ja que les funcions que desenvolupa s'adrecen a ells.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Confii en el/la TISOC: si tengués algun problema l'hi contaria - Confío en el/la TISOC: si tuviera algún problema se lo contaría

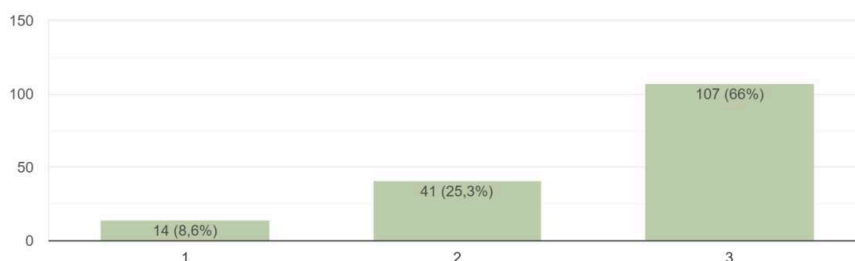
162 respostes



La majoria d'alumnes (72,2 %) expressa tenir un alt nivell de confiança per explicar al TISOC del seu centre algun problema, en cas que en tenguí. Un 21,6 % dels alumnes afirma tenir un nivell de confiança mitjà, mentre que el 6,2 % sent que té un nivell de confiança baix per establir contacte amb el TISOC. Podem estar satisfets d'observar que els alumnes valoren que els educadors socials dels centres educatius hagin establert climes de confiança per propiciar que expliquin els seus problemes en el cas de tenir-ne.

El/La TISOC m'ha ajudat a millorar en algun aspecte - El/La TISOC me ha ayudado a mejorar en algún aspecto

162 respostes

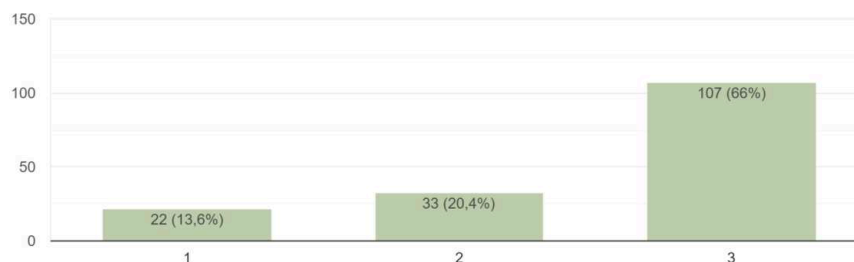


El 66 % dels alumnes manifesta un alt grau d'acord amb l'afirmació que el TISOC els ha ajudat a millorar en algun aspecte; un 25,3 % hi està d'acord en un grau mitjà, i un 8,6 %, en un grau baix. També resulta satisfactori per al programa que les valoracions dels alumnes siguin positives i que considerin que l'ajuda que els concedeix l'educador social del centre serveix per millorar en algun aspecte personal.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



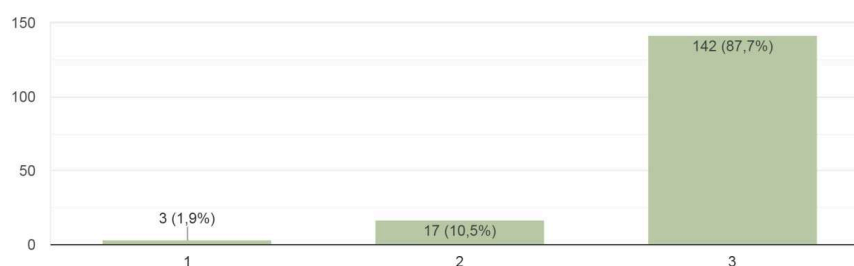
Sé on puc trobar el/la TISOC - Sé donde puedo encontrar el/la TISOC
162 respostes



La majoria dels alumnes (66 %) del centres educatius on hi ha un TISOC saben en un alt nivell on poden trobar l'educador social. El 20,4 % d'alumnes diuen que tenen un nivell mitjà de coneixement d'on poden localitzar-lo. I un 13,6 % respon que no sap on trobar l'educador social del centre educatiu.

Consideram que és important que els alumnes sàpiguen on s'ubica l'educador social del centre. Per aquest motiu, veient que una part de l'alumnat encara no ho sap, s'hauria de concretar i recordar, igual que en la definició de les funcions que desenvolupa el TISOC dins el centre, on se'ls pot trobar i en concret de quins canals de comunicació disposa.

El/La TISOC té interès en nosaltres: ens escolta i ens intenta entendre - El/La TISOC tiene interés en nosotros: nos escucha y nos intenta entender
162 respostes



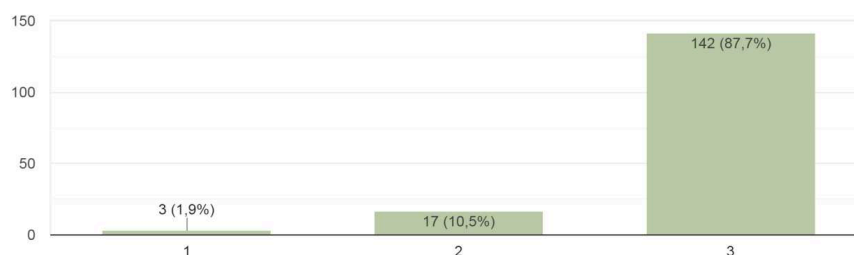
La gran majoria d'alumnes (87,7 %) considera en un nivell alt que el TISOC té interès a escoltar-los i intentar-los entendre. Un 10,5 % també ho considera, però en un nivell mitjà. Tan sols l'1,9 % d'alumnes enquestats percep que el nivell

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



d'interès de l'educador social del centre és baix. Aquesta valoració per part dels alumnes és molt positiva i demostra que el personal TISOC té molt bona actitud.

El/La TISOC s'esforça a ajudar-nos - El/La TISOC se esfuerza en ayudarnos
162 respostes



El 87,7 % dels alumnes considera que el TISOC s'esforça a ajudar-los en un nivell alt. El 10,5 % diu que ho fa en un nivell mitjà, i l'1,9 %, en un nivell baix. Cal remarcar que les valoracions de l'alumnat sobre la implicació i els esforços dels TISOC per ajudar-los són molt positives.

El/La TISOC confia en la nostra capacitat per millorar - El/La TISOC confía en nuestra capacidad para mejorar
162 respostes



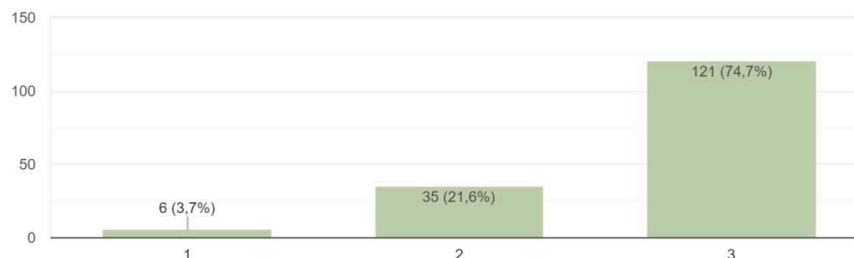
La majoria d'alumnes (87 %) considera que el TISOC confia en la seva capacitat per millorar en un alt nivell. El 10,5 % també ho percep així, però en un nivell mitjà. I el 2,5 %, en un nivell baix. Que els alumnes percebin que les persones que els atenen, en aquest cas els educadors socials de l'institut, tenen la confiança que estan capacitats per millorar és altament positiu, ja que res motiva més per al propi canvi que la creença en un mateix i en les seves possibilitats.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Recomanaria a algun amic o amiga que si té un problema parli amb el/la TISOC - Recomendaria a algún amigo que si tiene algún problema hable con el/la TISOC

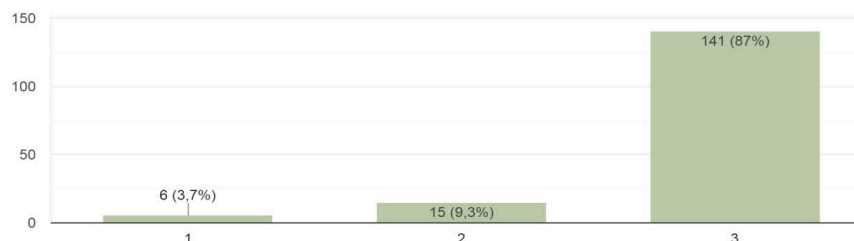
162 respostes



El 74,7 % d'alumnes esmenta que en un nivell alt recomanaria a algun amic o amiga que té un problema que parli amb el TISOC del centre educatiu. El 21,6 % ho recomanaria en un nivell mitjà, i el 3,7 % ho faria en un baix nivell. Aquest és un resultat molt positiu, tenint en compte que el boca a boca entre alumnes és un dels sistemes de difusió més potents que podem tenir del programa TISOC dins els centres educatius.

M'agradaria que el/la TISOC continuàs a l'institut - Me gustaría que el/la TISOC continuara en el instituto

162 respostes

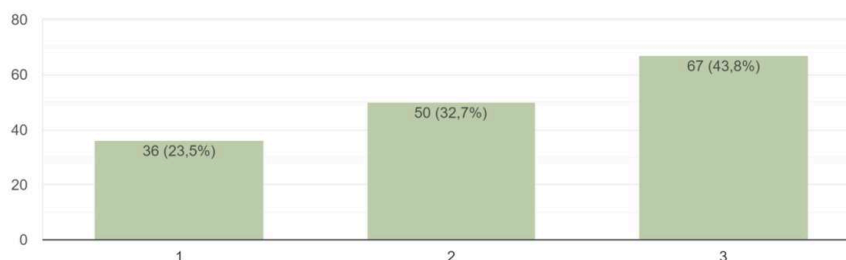


El 87 % dels alumnes que han respost el qüestionari han valorat en un nivell alt que els agradaria que el TISOC continuàs a l'institut. Un 9,3 % també els agradaria en un nivell mitjà, i el 3,7 %, en un baix nivell. L'opinió dels alumnes envers la continuïtat dels educadors socials al centre educatiu de secundària és important, atès que són ells els destinataris principals del programa; són el col·lectiu per al qual es treballa directament. Per tant, si ells mateixos valoren que en un nivell alt els agradaria que el TISOC continuàs és perquè ho perceben necessari.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Durant el confinament m'he sentit acompanyat/da pel/per la TISOC - Durante el confinamiento me he sentido acompañado/a por el/la TISOC
153 respostes



Gairebé la meitat dels alumnes (43,8 %) s'ha sentit acompanyat en un nivell alt pel TISOC durant el temps de confinament. El 32,7 % d'alumnes s'ha sentit acompanyat en un nivell mitjà, i el 23,5 %, en un baix nivell. Durant aquest curs es va produir una situació extraordinària el mes de març que va propiciar un confinament i va forçar el tancament dels centres educatius i que els alumnes no retornassin a les aules. En aquest període de temps, que per a molts va ser incert i especialment desconcertant, els TISOC van voler apropar-se als alumnes per reconfortar-los, ajudar-los en el que poguessin necessitar, etc.

Excepte per aquesta darrera pregunta referent al confinament, que lògicament no s'havia fet l'any anterior, la resta de qüestions han estat les mateixes que el curs 2018-2019. Si comparam les dades obtingudes aquest curs i el passat, observam que les valoracions han canviat moderadament. El 2019 les valoracions més majoritàries eren les de nivell 3; les de nivell 2 eren molt baixes, i les de nivell 1, baixíssimes o pràcticament nul·les. Aquest any 2020, si bé segueixen predominant les valoracions de nivell 3, que segueixen sent majoritàries en gairebé totes les qüestions, també es pot veure un increment en les puntuacions de nivell 2 i de nivell 1 respecte del curs passat. Això evidencia un canvi d'opinió i coneixement respecte del programa TISOC per part de l'alumnat. Destacam dos fets a tenir en compte: d'una banda, l'increment de centres educatius on la figura de l'educador social és nova; de l'altra, el fet que les valoracions s'han fet sense tenir en compte si el TISOC havia intervingut amb els alumnes enquestats aquest any o no.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



A continuació, els alumnes van respondre una sèrie de preguntes obertes, de les quals se n'extreuen els resultats següents:

Sobre en què ha ajudat el TISOC els alumnes			
1	Sense definir, tan sols indiquen que el TISOC els ha ajudat en moltes coses (a resoldre problemes i dubtes, a millorar, etc.), però no concreten en quins aspectes	37	23 %
2	Gestió emocional: autocontrol, autoestima, autoconsciència	32	20 %
3	Organització personal i acadèmica: tècniques d'estudi, realització de tasques/deures. Dificultats en el maneig de la plataforma GESTIB	24	15 %
4	Canvi d'actitud, millora del comportament	16	10 %
5	Relacions intrafamiliars	14	9 %
6	En res: expressen no haver necessitat ajuda del TISOC	8	5 %
7	Relacions entre iguals	7	4 %
8	Resolució de conflictes i presa de decisions	6	4 %
9	Itinerari formatiu	6	4 %
10	No ho sap	5	3 %
11	No contesta	5	3 %
12	Responsabilitat: puntualitat i assistència a classe	1	0,5 %
13	Tenir l'institut mitjanament tranquil	1	0,5 %
Total		162	100 %

Sobre què han après els alumnes amb el TISOC			
1	Millora del comportament: autocontrol, respecte a les normes, tècniques de relaxació, etc.	41	25 %
2	Autoestima, motivació i gestió de les emocions	25	16 %
3	Millora de les relacions personals: respecte, tolerància, habilitats comunicatives	17	10 %
4	Moltes coses. Sense concretar la resposta.	15	9 %
5	Reflexionar	13	8 %
6	Organització personal i realització de tasques	12	7 %
7	Recerca de recursos, demanda d'ajuda	11	7 %
8	Res	9	6 %
9	Expressar-se	6	4 %

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



10	Resoldre conflictes	6	4 %
11	No ho sap	4	2 %
12	Responsabilitzar-se	3	2 %
Total		162	100 %

Sobre què és el que més els agrada als alumnes del treball del TISOC			
1	L'escolta, comprensió i ajuda que presta per satisfer necessitats i per resoldre conflictes i/o problemes	93	57 %
2	El seu tracte: confiança, amabilitat, assertivitat, transparència, el fet que no jutgi, confidencialitat, accessibilitat, paciència	32	20 %
3	Les activitats que prepara	14	9 %
4	Tot, sense especificar	6	4 %
5	No ho sap	6	4 %
6	No contesta	4	2 %
7	L'orientació i assessorament personal	2	1 %
8	Passar-ho bé	2	1 %
9	Res	2	1 %
10	Coordinació i comunicació entre tots els professionals que intervenen amb els alumnes	1	1 %
Total		162	100 %

Sobre què els agradaria als alumnes que fes el TISOC			
1	Que continuï al centre	71	44 %
2	Que segueixi ajudant els alumnes	19	12 %
3	Que mantengui el tracte amable, educat, confidencial, divertit, d'escolta, etc.	16	10 %
4	No ho sap	11	7 %
5	No contesta	10	6 %
6	Que tenguin més disponibilitat de temps	7	4 %

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



7	Que es doni més a conèixer la seva feina al centre perquè tots sàpiguem què fa i com ajuda	5	3 %
8	Res	5	3 %
9	Que sigui tutor del centre	4	2 %
10	Que disposi d'un espai propi per a consultes	4	2 %
11	Que segueixi fent activitats	3	2 %
12	Que tengui més integrants	2	1 %
13	Que sigui més actiu i estigui més actualitzat	2	1 %
14	Que estigui a tots els centres	1	1 %
15	Que ajudi a resoldre conflictes dins l'aula	1	1 %
16	Que faci més intervenció amb els pares	1	1 %
TOTAL		162	100 %

Sobre els temes que preocupen els joves en els quals el TISOC podria ajudar			
1	Les relacions entre iguals, les amistats i les parelles	46	21 %
2	Els estudis, la formació	31	14 %
3	Qüestions personals: el maneig de les pròpies emocions, l'autoestima, l'autoconcepte, l'autoimatge, la inseguretat, el maneig de la conducta, l'autocontrol, les habilitats socials	31	14 %
4	La família	26	12 %
5	No ho sap	23	10 %
6	L'assetjament escolar	15	7 %
7	Tots els temes en general, tant dins el centre com fora	14	6,5 %
8	La feina, la preparació/qualificació, les perspectives de futur	8	4 %
9	La sexualitat	7	3 %
10	Les drogues, l'alcohol i el tabac	6	3 %
11	La igualtat de drets, el respecte a la diversitat de sexe, raça, etc.	3	1 %

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



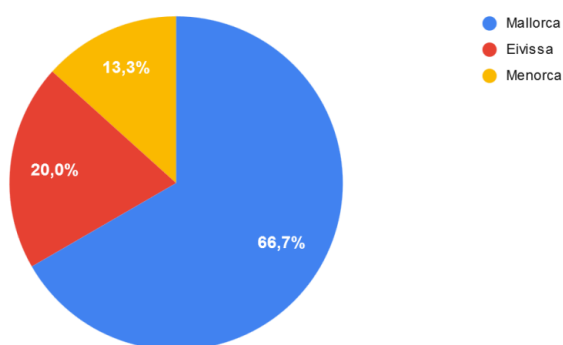
12	Les xarxes socials	3	1 %
13	Res, no estan preocupats	3	1 %
14	No contesta	2	1 %
15	Els trastorns: autolesions, depressió, ansietat, problemes alimentaris	1	0,5 %
16	La salut	1	0,5 %
17	Les activitats de temps lliure	1	0,5 %
Total		221	100 %

*En aquest apartat els alumnes han donat més d'una resposta, per aquest motiu el nombre de respostes és més elevat.

7.5. Valoració de les famílies

Aquest curs escolar es va proposar que les famílies també participassin de la valoració del programa TISOC com a destinataris indirectes que són de les intervencions que realitza l'educador social del centre educatiu amb els seus fills. Per aquest motiu, s'ha elaborat un formulari adaptat a famílies que els hem enviat via correu electrònic. Hem rebut un total de 56 respostes provinents de 15 centres d'educació secundària d'arreu de les Illes Balears. Aquestes respostes es poden agrupar de la manera següent:

Per illes:
56 respostes



<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



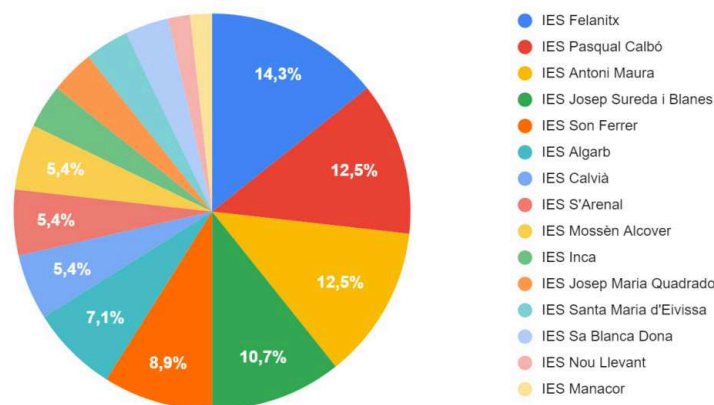


G
O
I
B

El 66,7 % de les famílies que han participat en l'enquesta són de Mallorca. Com ja hem comentat anteriorment, això es deu al fet que és l'illa amb un nombre de centres educatius de secundària amb TISOC més elevat (18 instituts en total). La participació de les famílies d'Eivissa, on hi ha cinc institut amb el programa implantat, representa el 20 % del total. Finalment, l'illa de Menorca, on tan sols hi ha dos centres educatius de secundària amb el programa TISOC instaurat, la participació de les famílies d'alumnes és el 13,3 % del total.

Participació de les famílies per centre educatiu:

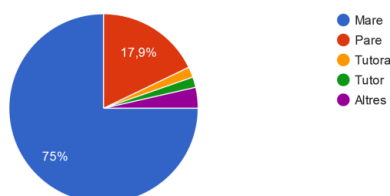
56 respostes



Primer de tot, cal comentar que hi ha deu centres educatius dels quals no s'ha rebut cap resposta de les famílies: són dos instituts d'Eivissa i vuit de Mallorca. En canvi, s'han obtingut valoracions de famílies dels dos centres de Menorca on hi ha el programa implantat. A part d'aquest fet, pel que fa als percentatges de participació respecte del total, destaca l'IES Felanitx, amb un 14,3 %, seguit de l'IES Antoni Maura (Mallorca) i l'IES Pasqual Calbó (Menorca), que representen el 12,5 % cada un de respostes de famílies. A continuació, l'IES Josep Sureda i Blanes té un percentatge del 10,7 % i l'IES Son Ferrer, del 8,9 %.

Parentiu - Parentesco:

56 respostes



<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Quant al parentiu dels familiars que han respost el qüestionari, el 75 % són mares d'alumnes. Els pares se situen en el 17,9 %. La resta de respostes, amb percentatges molt més baixos, provenen d'altres responsable dels menors, com ara tutors o tutores.

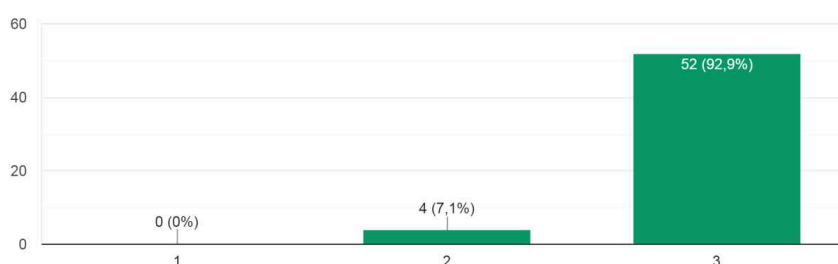
Pel que fa a les qüestions concretes que es van plantejar a les famílies, presentam els resultats de les respostes per ítems:

Conec la tasca que fa el/la TISOC a l'institut - Conozco el trabajo del/de la TISOC en el instituto
56 respostes



La major part de les famílies (78,6 %) responen que en un nivell alt coneixen la tasca que desenvolupa el TISOC al centre educatiu. El 19,6 % de les famílies ha contestat que coneix la tasca en un nivell mitjà, i l'1,8 %, en un nivell baix.

La tasca del/de la TISOC és important per a l'alumnat i les seves famílies - El trabajo del/de la TISOC es importante para el alumnado y sus familias
56 respostes



Gairebé totes les famílies (92,9 %) han respost que en un nivell alt la tasca del TISOC és important per a l'alumnat i les seves famílies. Tan sols el 7,1 % ha

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



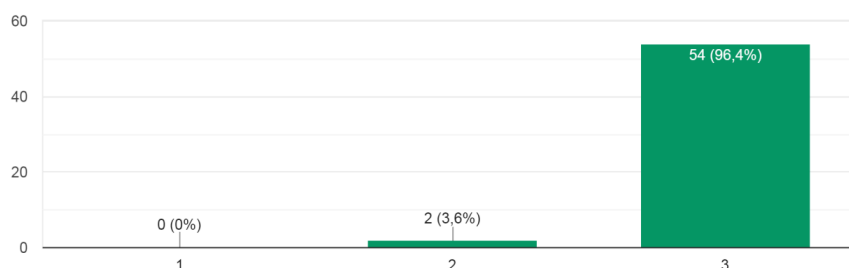
contestat que és important però només en un nivell mitjà. Cap familiar ha respost que ho sigui en un nivell baix.

El/La TISOC m'ha ajudat en algun aspecte - El/La TISOC me ha ayudado en algún aspecto
56 respostes



El 80,4 % de les famílies respon que en un nivell alt el TISOC els ha ajudat en algun aspecte. El 17,9 % de les famílies també ha contestat que l'educador social els ha ajudat però en un nivell mitjà. Finalment, l'1,8 % respon que ho ha fet en un nivell baix.

M'agradaria que el/la TISOC continuàs a l'institut - Me gustaría que el/la TISOC continuara en el instituto
56 respostes



Excepte un 3,6 % de les famílies que han respost el formulari, la resta, el 96,4 % de les famílies, ha dit que els agradaria que el TISOC continuàs al centre educatiu.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Durant el confinament m'he sentit acompanyat/da pel/per la TISOC - Durante el confinamiento me he sentido acompañado/a por el/la TISOC

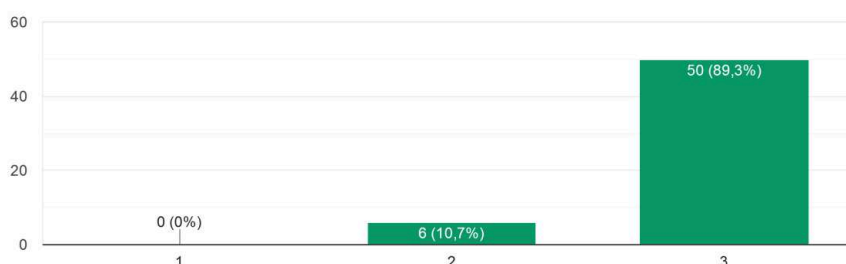
56 respostes



Una gran part de les famílies (80,4 %) han respost que en un alt nivell s'han sentit acompanyades pel TISOC durant el confinament. Tan sols un 19,6 % ha contestat que s'hi ha sentit però en un nivell mitjà.

Satisfacció general amb l'atenció rebuda pel/per la TISOC - Satisfacción general recibida por el/la TISOC

56 respostes



Quant a la satisfacció general amb l'atenció rebuda per part del TISOC, els familiars han respost en un 89,3 % que se senten satisfets en un nivell alt, i un 10,7 %, en un nivell mitjà.

La darrera qüestió del formulari presentat a les famílies constava d'una pregunta oberta, en la qual els familiars podien deixar constància del que considerassin oportú: comentaris, suggeriments i propostes respecte dels temes que el TISOC seria interessant que treballàs amb els joves i/o les famílies, el que més els ha agradat del treball que ha realitzat l'educador social, propostes de millora, etc. De les 56 famílies que han fet l'enquesta, només 26 han respost aquesta pregunta. Cadascuna ha aportat múltiples observacions, motiu pel qual la suma total és de

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



42 observacions. Destacam els comentaris fets per les famílies per ordre de major a menor incidència:

Observacions			
1	Agraïments i comentaris positius respecte dels TISOC	13	31 %
2	Han estat importants i necessaris per l'ajuda que presten	13	31 %
3	Acompanyament, implicació i empatia amb els alumnes i famílies	7	17 %
4	Desig de continuïtat dels TISOC	4	9,5 %
5	Tot està bé, res a dir	4	9,5 %
6	Ensenyar als alumnes a ser més autònoms	1	2 %
Total		42	100 %

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



8. VALORACIÓ FINAL

La valoració final del programa s'ha redactat a partir de les valoracions i propostes individuals extretes de cadascuna de les memòries presentades pel personal TISOC i d'una anàlisi conjunta que presentem a continuació:

<i>Debilitats</i>	<i>Fortaleses</i>
— Figura recent i poc coneguda — Dificultats d'adaptació en alguns centres educatius — No pertinença del TISOC al personal del centre — Falta de coincidència de l'horari laboral — Falta d'espais adequats per intervenir amb intimitat i confidencialitat — Falta de recursos per comunicar-se (telèfon mòbil) — Limitacions d'accés a determinades eines de treball — Duplicació de la documentació: documentació a part de la del centre — Manca d'espais de coordinació delimitats dins el centre	— Inclusió de la figura en l'organització i funcionament dels centres — Valoració positiva de tots els membres de la comunitat educativa i recursos comunitaris — Idoneïtat del perfil de l'educador/a social per dur a terme les funcions i tasques de la figura TISOC — Element vocacional i capacitat d'adaptació i versatilitat pròpies dels professionals de l'educació social — Aportacions, visió i estratègies diferents i eficaces d'intervenció — Flexibilitat horària i no disposar d'un horari fix de classes — Disposició de la figura de la coordinadora per donar suport tècnic als professionals — Possibilitat de coordinar-se amb altres professionals i de compartir-hi experiències — Programació flexible i adaptable a les necessitats de cada centre i a les potencialitats de cada professional
<i>Amenaces</i>	<i>Oportunitats</i>
— Incertesa laboral dels treballadors generada per la inestabilitat — Finalització del programa — Incorporació dels TISOC a mitjan curs — Falta d'agilitat en les contractacions per part de l'Administració — No reconeixement de la figura amb el perfil professional d'educador social — Possible intrusisme laboral per part d'altres perfils professionals	— Inclusió de la figura en l'organització i funcionament dels centres educatius — Suport de l'equip d'orientació i l'equip directiu — Continuitat dels professionals al mateix centre: coneixement de l'entorn, del centre, dels professionals, etc. — Més visibilitat a la figura dels educadors socials — Visió dels centres de la necessitat i la importància de la figura — Establiment de dinàmiques diferents gràcies a les habilitats i flexibilitat de

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



	la figura — Contribució al desenvolupament del model col·laboratiu de l'IES (xarxa socioeducativa) — Oferiment a l'IES d'una perspectiva més sistèmica
--	--

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



9. CONCLUSIONS

El curs 2019-2020 ha estat el tercer curs de funcionament del programa TISOC. S'ha ampliat el nombre de professionals respecte del curs anterior fins arribar a un total de 26 membres: 25 tècnics adscrits a un centre educatiu de secundària i 1 amb funcions de coordinació. El desenvolupament d'aquest curs ha estat marcat per la situació d'emergència sanitària provocada per la COVID-19, que va suposar la suspensió de l'activitat educativa presencial i l'adopció del teletreball per part del personal TISOC com a metodologia de feina. La tasca del personal TISOC es va haver d'adaptar a les noves necessitats sorgides de la crisi i va esdevenir essencial per tal d'assessorar les famílies, fer el seguiment d'alumnes, donar suport a uns i altres, ajudar en la localització dels alumnes que es varen desconnectar...

Com cada any, l'adaptació del programa al centre educatiu a l'inici de curs és un procés clau que serveix perquè des del centre educatiu es coneguin les possibilitats de treball de la figura de l'educador social en l'àmbit educatiu formal i perquè l'educador social conegui el funcionament i l'organització del centre educatiu. D'aquesta manera, pot definir, en funció de les necessitats detectades, els programes d'actuació que desenvoluparà i les estratègies d'intervenció específiques que durà a terme per assolir els objectius que es marquin de manera conjunta amb l'equip directiu i el departament d'orientació de l'institut.

Aquest tercer curs, els TISOC que continuaven al mateix centre que l'any passat, els quals, per tant, ja van fer el procés d'adaptació als cursos anteriors, han continuat amb l'aplicació dels mateixos programes d'actuació, amb algunes modificacions per millorar-los i adaptar-los a noves necessitats. El fet que s'hagi optat per continuar amb les intervencions ja iniciades als cursos anteriors demostra la consolidació de les funcions i les tasques dels educadors socials i està en concordança amb la valoració positiva que els centres fan de la figura. A aquesta valoració positiva s'han sumat també els centres que s'han incorporat aquest curs al programa.

El personal TISOC ha treballat a partir del model col·laboratiu, tant en el si de l'equip TISOC com amb la comunitat educativa, les institucions i entitats del municipi o barri on estan situats els centres educatius. Aquesta manera de treballar aporta una mirada àmplia de la situació de cada alumne i una gran quantitat d'informació sobre els múltiples factors que influeixen en el procés d'ensenyament-aprenentatge (assetjament, absentisme, risc d'exclusió social, etc.). Per tot això, s'ha duit a terme una avaluació àmplia en què s'han tengut en compte les valoracions de totes les parts implicades: equips directius, professorat, famílies, alumnat i professionals externs.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





G
O
I
B
/

Les valoracions de la figura TISOC per part dels agents implicats són molt favorables i positives, i les propostes de millora i observacions, molt interessants: s'hauran de tenir en compte per a una propera implantació del programa.

Els centres educatius destaquen la millora que la figura TISOC suposa en la intervenció amb l'alumnat en risc social i absentista, gràcies a la qualificació idònia i la dedicació del tècnic, a la flexibilitat horària, que permet actuacions immediates, i a l'accessibilitat dels professionals per a tota la comunitat educativa i entorn comunitari. Assenyalen que han notat canvis substancials en el clima del centre, entre alumnes i professors, així com amb les famílies. També s'han vist millores en la trajectòria dels alumnes absentistes. A més, qualifiquen la incorporació de la figura als centres educatius com a necessària i/o imprescindible i expressen la seva preocupació per la continuïtat dels professionals que duen a terme els programes.

Els alumnes amb els quals els TISOC han intervingut valoren molt positivament la seva tasca i l'ajuda rebuda per part del tècnic amb relació a temes diversos, però sobretot destaquen que se'ls escolti, se'ls compregui i se'ls ajudi a cobrir les seves necessitats i a resoldre conflictes i problemes que els puguin sorgir. Els joves fan referència al tracte de confiança i amable que han rebut, que els ha permès parlar amb confidencialitat amb un adult proper o accessible sense sentir-se jutjats. A més, assenyalen una sèrie de temàtiques que els preocupen en les quals els TISOC els podrien ajudar, com són: les relacions interpersonals entre iguals (amistats i parelles), els estudis i la futura formació, el maneig de les pròpies emocions, l'autoestima, l'autoconcepte i l'autoimatge, les inseguretats i el maneig de la conducta, l'autocontrol i l'aprenentatge d'habilitats socials. Per tot això, demanen la continuïtat del professional al centre i poder seguir rebent la seva ajuda.

El professorat dels centres educatius on ha intervingut la figura del TISOC també han fet comentaris molt positius respecte del programa. Qualifiquen la figura de l'educador social d'imprescindible, necessària i molt significativa per a l'alumnat vulnerable i les seves famílies. A més, en demanen la continuïtat i estabilitat, així com el manteniment de l'educador social a l'institut de forma fixa, ja que consideren que la seva feina és fonamental i eficaç. Ara bé, també sol·liciten que els TISOC estiguin més coordinats amb els tutors del centre i que se'ls informi amb més detall de les seves funcions, objectius i coordinacions externes. Destaquen també els comentaris d'agraïment cap als professionals de cada centre.

Un dels agents externs que ha valorat el programa per primera vegada han estat les famílies, que també han valorat molt favorablement el treball duit a terme pels TISOC i ens han fet arribar agraïments i comentaris positius sobre els tècnics.

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>





GOIB



Argumenten que han estat molt importants i necessaris per l'ajuda que han prestat als seus fills i a ells mateixos. Destaquen l'acompanyament, la implicació i l'empatia demostrades en el seu tracte.

Finalment, els professionals de recursos externs valoren molt positivament la incorporació de la figura de l'educador social als centres, les funcions que desenvolupa i les millores que aporta en general. Tant és així que en les seves propostes de millora la majoria de professionals demanen incrementar el nombre de TISOC als centres educatius que més ho requereixen, per tal de poder gestionar més casos d'alumnes amb necessitats per raons de risc d'exclusió social. També agraeixen el treball duit a terme conjuntament, així com l'accessibilitat i la predisposició dels professionals del programa. Per acabar, fan esment a la importància de donar continuïtat als TISOC dels centres educatius, així com de consolidar la figura per tal de poder mantenir-la i que estigui present de forma permanent i obligatòria.

El programa TISOC finalitza després de tres cursos escolars en funcionament, durant els quals la figura professional de l'educador social com a tècnic d'intervenció sociocomunitària ha treballat en instituts d'educació secundària. Al llarg dels cursos, s'han anat consolidant les funcions específiques que aquest professional desenvolupa en l'àmbit educatiu formal. Gràcies a les valoracions dels centres, així com de tota la comunitat educativa i agents de l'entorn comunitari, es pot concloure que la figura és molt útil i necessària per millorar la convivència escolar, reduir l'absentisme escolar, combatre els factors de risc social, oferir suport a l'acompanyament individualitzat de l'alumnat i contribuir a dinamitzar la xarxa comunitària, entre d'altres.

Palma, 15 d'octubre de 2020

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



ANNEX 1. Instruccions de funcionament

GOIB
CONSELLERIA
D'AFERS SOCIALS
I ESPORTS
DIRECCIÓ GENERAL
PLANIFICACIÓ
EQUIPAMENTS
I FORMACIÓ

CONSELLERIA
EDUCACIÓ, UNIVERSITAT
I RECERCA
DIRECCIÓ GENERAL
PRIMERA INFÀNCIA, INNOVACIÓ
I COMUNITAT EDUCATIVA



INSTRUCCIONS DE FUNCIONAMENT
DEL PERSONAL TÈCNIC
D'INTERVENCIÓ
SOCIOCOMUNITÀRIA (TISOC) ALS
CENTRES EDUCATIU DE
SECUNDÀRIA

SETEMBRE DE 2019

SERVEI D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT

DIRECCIÓ GENERAL DE PRIMERA
INFÀNCIA, INNOVACIÓ I
COMUNITAT EDUCATIVA

Programa finançat pel Ministeri d'Educació i Formació Professional (MEFP) i
cofinançat pel Fons Social Europeu (FSE), en el marc del Programa Operatiu
d'Ocupació, Formació i Educació 2014-2020

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Instruccions 22/2019 de la directora general de Primera Infància, Innovació i Comunitat Educativa per al funcionament del personal tècnic d'intervenció sociocomunitària (TISOC) als centres educatius de secundària de les Illes Balears per al curs 2019-2020

INTRODUCCIÓ

La implantació del Programa Tècnic d'Intervenció Sociocomunitària (TISOC) sorgeix d'un acord de col·laboració entre la Conselleria d'Afers Socials i Esports i la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca.

El Programa TISOC del curs escolar 2019-2020 està finançat pel Ministeri d'Educació i Formació Professional i cofinançat pel Fons Social Europeu (FSE), en el marc del Programa Operatiu d'Ocupació, Formació i Educació 2014-2020. Les condicions d'aquest cofinançament estan recollides en l'Acord del Consell de Ministres del dia 7 de desembre de 2018. Les actuacions que s'esmenten en aquest document estan emmarcades en el Programa d'Orientació i Reforç per a l'Avenç i el Suport en l'Educació. En el Programa TISOC es cofinançen part de les despeses generades en la contractació dels tècnics en la contractació dels TISOC i que corresponen a l'atenció de l'alumnat d'educació secundària obligatòria (ESO) de centres educatius públics i a la planificació i preparació d'aquestes accions.

L'objecte del programa és la creació d'un servei de prevenció adreçat als alumnes escolaritzats en instituts d'educació secundària públics de les Illes Balears amb la finalitat de dur a terme actuacions de prevenció i d'intervenció interdisciplinàries en les dificultats socials i educatives dels alumnes i les seves famílies i en els conflictes entre alumnes, famílies i personal del centre per millorar la convivència i evitar l'absentisme escolar, l'abandonament escolar prematur i el fracàs escolar. Per a la gestió, el funcionament i l'administració del servei, a més de la normativa general de l'Estat aplicable i les disposicions de la Unió Europea que escaiguin, s'ha de tenir en compte, d'una manera especial, el compliment de la legislació vigent en matèria de serveis socials i educació del Govern de les Illes Balears, que han de conèixer les parts implicades.

És indiscutible que els centres educatius presenten una realitat cada cop més complexa que requereix revisar-ne el sistema de funcionament i organització per millorar-lo amb noves formes d'intervenció, tenint present que l'educació, entesa en un sentit molt ampli, és responsabilitat de la família, però també de la resta de la societat i, en particular, de tota la comunitat educativa. Això requereix una amplitud de mires i una concepció molt oberta del que s'entén per *procés d'ensenyament i aprenentatge*.

Els professionals de l'educació social encarregats de la prestació del servei poden exercir una funció preventiva, de col·laboració i, sobretot, d'enllaç entre la comunitat educativa i l'entorn comunitari per tal d'abordar els conflictes socioeducatius.



ÍNDEX	
A. MARC NORMATIU	Normativa d'educació i serveis socials
B. ÀMBIT D'APLICACIÓ I OBJECTIUS	Àmbit d'aplicació Programes per desenvolupar Objectius generals i específics
C. DESENVOLUPAMENT I ORGANITZACIÓ DEL PROGRAMA	Fases Horari Funcions
D. COMPROMISOS DEL CENTRE D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA	Compromisos
E. DOCUMENTACIÓ	Documents que s'han de presentar
F. PROTECCIÓ DE DADES	Documents
ANNEXOS	
1. PROGRAMA D'ACTUACIÓ 19-20	
2. DEMANDA D'INTERVENCIÓ 19-20	
3. FULL D'ASSABENTAMENT 19-20	
4. PLA D'ACTUACIÓ INDIVIDUAL 19-20	
5. INFORME D'INTERVENCIÓ 19-20	
6. SIGNATURES D'ASSISTÈNCIA	
7. PROJECTE I MEMÒRIA D'INTERVENCIÓ A L'IES 19-20	
8. GRAELLA TISOC INTERVENCIÓ DUTES A TERME 19-20	
9. CLÀUSULA DE PROTECCIÓ DE DADES CAPDI	
10. CRONOGRAMA D'ACTIVITATS TRIMESTRAL 19-20	
11. INDICADORS D'AVALUACIÓ 19-20	
12. PRESENTACIÓ TISOC CLAUSTRE 19-20	
13. PROGRAMA TISOC PGA 19-20	

A. MARC NORMATIU
Constitució espanyola del 1978. Capítol segon. Drets i llibertats
Article 27.4 L'ensenyament bàsic és obligatori i gratuït.
Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil
Article 13.2 Qualsevol persona o autoritat que tingui coneixement que un menor no està escolaritzat o no assisteix al centre escolar de manera habitual i sense justificació, durant el període obligatori, ho ha de posar en coneixement de les autoritats públiques competents, que han d'adoptar les mesures necessàries per a la seva escolarització.
Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència
Article 13 Tota persona o autoritat i especialment les que per la seva professió o funció detectin una situació de maltractament, de risc o de possible desemparament d'un menor, ho han de comunicar a l'autoritat o els seus agents més pròxims, sense perjudici de prestar-li l'auxili immediat que requereixi.
Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i



garantia dels drets digitals
Són titulars dels fitxers, dels documents i de la informació generada en la prestació del servei la Conselleria d'Afers Socials i Esports i la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca, les quals han de complir el que estableix la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal. La finalitat dels fitxers, dels documents i de la informació generada en la prestació del servei és disposar de registres d'informació rigorosa, necessària i adequada per prestar un servei de prevenció i atenció als alumnes que necessitin aquest suport socioeducatiu. Les dades que s'obtenen de la prestació del servei també tenen utilitat estadística per elaborar les memòries anuals i per avaluar i detectar les necessitats a fi d'introduir mecanismes de millora dels programes als centres educatius. Article 11 de la Llei 3/2018: inclou la possibilitat que les persones afectades exerceixin els drets establerts en els articles 15 a 22 del Reglament (UE) 2016/679 (accés, rectificació, supressió, limitació, portabilitat i oposició).
Llei 8/2018, de 31 de juliol, de suport a les famílies
Article 5. Situacions familiars amb necessitat de més protecció 1. Són famílies en situació de protecció especial les que han de tenir una atenció prioritària o específica, atesa l'especial dificultat per acomplir la cura i l'atenció als membres que en formen part, en situació de vulnerabilitat econòmica o social. 2. Les situacions familiars amb necessitat de més protecció són les següents: a) Famílies nombroses. b) Famílies monoparentals. c) Famílies en risc social i víctimes de violència masclista. d) Famílies amb persones en situació de dependència o amb persones amb discapacitat. e) Famílies en situació de vulnerabilitat econòmica especial. 3. Aquestes situacions familiars són prioritàries en l'accés al conjunt dels programes i els serveis públics que desenvolupin i prestin les administracions i el sector públic de les Illes Balears, sens perjudici que també s'utilitzin altres factors de prioritització, com ara la renda. Article 17. Mesures tècniques en matèria de serveis socials El Govern de les Illes Balears ha de dur a terme les actuacions següents: a) Desenvolupar els programes d'intervenció comunitària en situacions familiars de protecció especial. b) Desenvolupar programes de competències parentals i familiars. c) Garantir la cobertura dels serveis de rehabilitació adreçats als infants de 0 a 12 anys valorats pels equips professionals regulats a tal efecte. Aquestes actuacions han de ser gratuïtes per a les famílies que les necessitin. [...] Article 26. Mesures en l'àmbit educatiu En l'àmbit educatiu, el Govern de les Illes Balears ha de promoure les mesures següents: a) Impulsar l'existència de recursos i serveis per: - Facilitar el compliment de les responsabilitats familiars i la cura i l'atenció a les persones menors d'edat. - Facilitar les actuacions amb infants amb necessitats educatives especials. b) Promoure la compatibilitat d'horaris laborals i escolars. c) Fomentar l'oferta de serveis que permetin l'obertura dels centres educatius en períodes i horaris no lectius, sempre garantint el nombre de professionals necessaris per cobrir aquesta oferta. d) Facilitar l'ús d'instal·lacions educatives com a recursos d'atenció social per facilitar la conciliació. [...]
Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Article 37. Dret a l'educació

1. D'acord amb la legislació bàsica de l'Estat, les persones menors d'edat des del seu naixement tenen dret a l'educació i a rebre una formació integral que garanteixi el ple desenvolupament de les seves capacitats, de la identitat personal des que neixen, des del si de la família, amb la col·laboració de les administracions públiques de les Illes Balears.

En qualsevol cas en els centres on siguin atesos els infants es garantirà l'atenció des del punt de vista de l'educació i de la salut.

El Govern prendrà les iniciatives necessàries per assegurar una oferta suficient de places als serveis educatius per a tots els infants que ho demanin. A tal fi coordinaran polítiques de cooperació amb les administracions locals, altres administracions i entitats privades sense afany de lucre.

2. Les persones menors d'edat que estiguin en situació de vulnerabilitat social o en risc socioeducatiu han de rebre una atenció educativa preferent i han de tenir accés als centres educatius sense cap discriminació. Tenen dret a l'assistència i a la formació necessàries que els permetin un desenvolupament adient i la realització personal.

3. Les persones menors d'edat amb diversitat funcional tenen dret a gaudir d'un sistema d'educació inclusiu, amb accés a l'educació obligatòria i no obligatòria en les mateixes condicions que els altres membres de la comunitat, sense exclusió per raó de diversitat funcional, i amb els ajusts i els suports necessaris i per fer possible l'accés i potenciar el seu màxim desenvolupament acadèmic, personal i social.

4. Els centres educatius han d'assumir la responsabilitat d'acollir i educar de manera inclusiva tot l'alumnat com una tasca bàsica i fonamental dels seus projectes educatius, i han de posar en marxa estratègies pedagògiques per atendre les diferències individuals en els contextos ordinaris, en coordinació amb les seves famílies i altres àrees que puguin intervenir en el procés de l'infant. A tal fi el Govern dotarà els centres educatius dels recursos humans i materials necessaris i facilitarà al personal educatiu la formació permanent necessària.

5. L'infant o adolescent en situació de desemparament o d'acolliment familiar té un dret preferent a l'escolarització en el centre escolar més adequat a les seves circumstàncies personals. Igualment, la persona o família acollidora de l'infant o l'adolescent té la prioritat d'optar pel centre educatiu més proper al domicili familiar o laboral o, si n'és el cas, pel centre en què estiguin escolaritzats els seus fills i filles. A aquests efectes, la conselleria competent en matèria d'educació ha d'establir les mesures adequades d'accés a l'escolarització.

Article 38. Atenció a la diversitat

Les persones menors d'edat amb necessitats específiques de suport educatiu tenen dret a l'assistència i la formació específica per a un desenvolupament i una realització personal adients, que els permetin integrar-se socialment, desenvolupar-se, realitzar-se personalment i accedir a un lloc de feina en el context més normalitzat possible.

Article 40. Obligacions de les administracions públiques en relació amb l'educació

1. Les administracions públiques de les Illes Balears han de vetllar pel compliment de l'escolaritat obligatòria en les edats que estableix la legislació educativa vigent. S'han de coordinar i emprendre les accions necessàries per fomentar l'assistència regular als centres d'ensenyament, evitar l'absentisme escolar i afavorir la integració escolar. Amb aquesta finalitat, l'Administració educativa ha d'elaborar, amb la col·laboració dels consells insulars i els ajuntaments, programes de prevenció, control i seguiment de l'absentisme i l'abandonament escolar. Les administracions públiques de les Illes Balears, especialment l'Administració educativa, si escau amb la col·laboració dels agents socials, han d'impulsar l'escolarització de zero a tres anys.

Article 104. Concepte i situacions de risc

1. La situació de risc és aquella en què, a causa de circumstàncies, mancances o conflictes familiars, socials o educatius, l'infant o l'adolescent es veu perjudicat en el seu desenvolupament personal, familiar, social o educatiu, i en què és necessària la intervenció de les administracions competents per eliminar, reduir o compensar les dificultats o la inadaptació que l'afecten i evitar

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



el desemparament i l'exclusió social, sense que se l'hagi de separar del seu entorn familiar.
2. La manca d'atenció física, psíquica i emocional, el descuit no greu de les seves necessitats principals o l'obstaculització per a l'exercici dels drets de l'infant o l'adolescent per part dels pares i mares o les persones que n'exerceixin la tutela o la guarda són situacions de risc per als infants o els adolescents. Aquestes situacions poden motivar la declaració de risc segons la naturalesa corresponent, per la repetició dels episodis, la persistència o l'agreujament dels efectes.

Decret 39/2011, de 29 d'abril, pel qual es regula l'atenció a la diversitat i l'orientació educativa als centres educatius no universitaris sostinguts amb fons públics

Article 19 D'acord amb l'article 13 del Decret 67/2008, es consideren alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu els que requereixen una intervenció educativa que transcendeix l'atenció ordinària perquè presenten:

- a) Necessitats educatives especials derivades d'una discapacitat, de trastorns greus de conducta o emocionals o de trastorns generalitzats de desenvolupament que requereixen, durant un període d'escolarització o durant tota l'escolarització, determinats suports i atencions educatives específiques.
- b) Dificultats específiques d'aprenentatge causades per trastorns de l'aprenentatge, trastorns per déficit d'atenció amb hiperactivitat o sense i trastorns greus del llenguatge oral.
- c) Altes capacitats intel·lectuals.
- d) Un desfasament curricular de dos cursos o més per condicions personals greus de salut o derivades de factors socials, econòmics, culturals, geogràfics o ètnics.
- e) Una incorporació tardana al sistema educatiu.

Article 37.2 En els àmbits d'actuació de l'orientació educativa i professional es preveu que l'orientació ha de posar l'èmfasi en el suport dels processos d'ensenyament-aprenentatge, en la prevenció de dificultats i en la posada en pràctica de mesures d'ajuda, així com en l'acció tutorial.

Article 38.11 La Direcció General d'Innovació i Formació del Professorat ha de possibilitar, dins els serveis d'orientació educativa, l'especialització en la identificació de determinades necessitats específiques de suport educatiu i en l'assessorament sobre la resposta educativa més adequada. Quan sigui necessari, ha de requerir la col·laboració i la coordinació d'altres administracions per constituir equips interdisciplinaris.

Article 38.12 La Conselleria d'Educació i Cultura, juntament amb les administracions amb competències sanitàries, socials i altres que puguin ser necessàries, poden crear serveis d'atenció integral per als alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu que necessitin la intervenció especialitzada de professionals, tant docents com no docents. Aquests serveis han d'intervenir en el context escolar ordinari i han d'establir la coordinació necessària amb el centre educatiu on està matriculat l'alumne.

Article 38.13 Aquests serveis d'atenció integral s'entenen com una mesura de suport específica i molt especialitzada, que inclou tot l'entorn de l'alumne. Han d'estar formats per equips interdisciplinaris i tenen la funció d'assessorar i intervenir amb relació a l'alumne, els professors i les famílies, a fi d'establir la pauta per millorar l'atenció en tots els aspectes.

B. ÀMBIT D'APLICACIÓ I OBJECTIUS

B.1. Àmbit d'aplicació

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Aquest Programa està adreçat a tot l'alumnat matriculat als centres públics d'educació secundària de les Illes Balears i, especialment, a l'alumnat que presenta dificultats en l'aprenentatge derivades de causes socials (situacions de risc, desprotecció, vulnerabilitat i/o exclusió social) que es tradueixen en problemes de convivència, així com en absentisme escolar, abandonament prematur de l'escolarització i fracàs escolar, entre altres problemes. A fi d'exercir una funció preventiva es prioritzarà l'alumnat dels primers cursos d'educació secundària obligatòria i el que està identificat pel sistema educatiu pel fet de presentar necessitats específiques de suport educatiu (NESE) per condicions personals i història escolar (CP-HE) i per incorporació tardana (IT).

Tot i que els destinataris principals del Programa són els alumnes del centre educatiu, la metodologia de treball en xarxa i comunitari pretén implicar-hi tota la comunitat educativa i l'entorn comunitari del centre i incidir en aquests àmbits.

En aquest sentit, les famílies dels alumnes també són destinataris potencials de la intervenció. També ho són l'equip directiu, el personal docent i no docent dels centres, les associacions de pares i mares d'alumnes i les associacions d'alumnes, amb els quals també es durà a terme subsidiàriament una feina de sensibilització i d'informació per implicar-los en l'atenció de les necessitats de tot l'alumnat.

A més, també es preveuen recursos i serveis externs com a participants en les intervencions, ja que la resposta a les necessitats dels joves passa per cobrir-les des de totes les dimensions, cosa que requereix un treball coordinat en xarxa entre els diferents serveis i recursos del territori.

B.2. PROGRAMES PER DESENVOLUPAR

Al llarg del curs escolar, i segons les necessitats, el personal TISOC, en coordinació amb l'equip directiu i el departament d'orientació, ha de desenvolupar al centre assignat un mínim de dos programes d'actuació (annex 1) dels que s'indiquen a continuació:

PROGRAMA 1: Millora de la convivència escolar

- 1.1. Programes de prevenció de l'assetjament escolar.
- 1.2. Mediació escolar i pràctiques restauratives. Fases de la mediació.
- 1.3. Gestió de conflictes, identitat de gènere, aplicació de mesures d'igualtat, intervenció en problemes de convivència, etc.

PROGRAMA 2: Prevenció de l'absentisme escolar

- 2.1. Tallers de motivació, treball amb famílies, treball d'acolliment a l'aula, etc.
- 2.2. Seguiment de l'alumnat absentista: coordinació amb els diferents organismes de la comunitat (salut, serveis socials, policia de barri, etc.).
- 2.3. Mesures d'acollida per a alumnes que es reincorporen al centre després d'un període d'absència continuat.

PROGRAMA 3: Atenció a l'alumnat amb indicadors de risc social

- 3.1. Programes de vida saludable:
 - Programes d'habilitats socials
 - Programes socioeducatius
 - Programes i hàbits de salut
 - Activitats d'oci i temps lliure
- 3.2. Alumnes amb mesures de protecció.
- 3.3. Programa específic de transició de l'etapa d'educació primària a la de secundària, suport i atenció a les famílies, etc.
- 3.4. Activitats de formació amb les famílies i l'alumnat en risc d'exclusió social.

PROGRAMA 4: Col·laboració en el desenvolupament del pla d'acció tutorial

- 4.1. Estratègies d'aprenentatge, d'educació emocional i d'habilitats socials i/o programes d'assessorament als docents i al centre aplicant metodologies inclusives d'aula i

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



mesures d'atenció a la diversitat (participació en activitats formatives desenvolupades al centre i/o a la zona o sector).

PROGRAMA 5: Dinamització del treball comunitari i sociocultural en el marc escolar
5.1. Família i comunitat, potenciant els recursos existents i treballant de manera interdisciplinària.

5.2. Seguiment d'activitats no lectives de l'alumnat.

5.3. Coordinació amb els recursos de la zona.

5.4. Coordinació amb l'AMIPA i l'associació d'estudiants de l'IES.

5.5. Programa de Competència Familiar (PCF).

Els programes d'actuació s'han de pactar amb l'equip directiu i l'equip d'orientació del centre i els ha d'aprovar la direcció tècnica del Programa TISOC.

A més, per concretar les actuacions que es duen a terme en el marc de cada programa d'actuació, el personal TISOC ha de presentar, trimestralment, un cronograma d'activitats (annex 10) a la direcció tècnica del Programa, en el qual s'han de temporalitzar les activitats. La coordinadora ha de donar suport a les activitats i n'ha de fer un seguiment.

B.3. Objectius

3.1. Objectius generals

- Oferir a l'alumnat matriculat a ESO que assisteix als instituts d'educació secundària de les Illes Balears un conjunt d'accions i intervencions encaminades a millorar i reduir les dificultats socials i educatives i els conflictes entre els alumnes, les famílies i el personal del centre a fi de millorar la convivència i evitar l'absentisme escolar, l'abandonament prematur de l'escolarització i el fracàs escolar.
- Oferir suport als professionals del centre en coordinació amb els serveis socials comunitaris i intervenir en els conflictes per reduir o eliminar comportaments violents, l'absentisme escolar i el fracàs escolar, especialment en el cas dels alumnes més vulnerables o en risc d'exclusió social.

3.2. Objectius específics

- Millorar la convivència als centres educatius de secundària mitjançant l'aplicació de programes adients per part del professional de l'educació social.
- Reforçar la col·laboració entre els centres educatius, la família i la xarxa comunitària, en especial en els casos en què la situació familiar afecta de manera inadequada el desenvolupament de l'alumne.
- Aplicar mesures preventives adreçades a millorar les habilitats i les competències personals de l'alumnat perquè pugui finalitzar amb èxit l'educació secundària obligatòria.
- Implementar programes específics per a zones i col·lectius amb una taxa d'abandonament alta que persegueixen la reincorporació al sistema educatiu i la promoció dins aquest sistema, incidint en la població de secundària.
- Incloure la coordinació amb els recursos sociocomunitaris que es troben a l'entorn del centre educatiu per col·laborar en el procés socioeducatiu de l'alumnat.
- Dotar el professorat d'eines, habilitats i estratègies per millorar els processos d'aprenentatge i ensenyament.
- Ajudar en el procés de convivència, socialització i desenvolupament personal de l'alumnat més vulnerable del centre educatiu a partir de l'aprenentatge de competències i habilitats, així com del coneixement de la xarxa sociocomunitària de suport al seu entorn propi i familiar.

C. DESENVOLUPAMENT I ORGANITZACIÓ DEL PROGRAMA

C.1. FASE PRÈVIA



Accions que han de dur a terme els TISOC durant el mes de setembre:

- a) Assabentar-se, així com informar, del funcionament i finançament del Programa pel MEFP i l'FSE.
- b) Prendre contacte amb l'IES i el territori i explorar-los per detectar necessitats i elaborar els programes d'actuació.
- c) Assistir a la formació inicial del personal TISOC.
- d) Presentar la figura del TISOC a la primera reunió del claustre del curs (acció conjunta amb l'equip directiu del centre) (annex 12).
- e) Participar en l'elaboració del pla d'actuació del departament d'orientació: s'hi ha d'incloure el Programa TISOC (annex 13).

C.2. FASE DE DESENVOLUPAMENT

- a) *Fase de detecció:* l'equip directiu, el departament d'orientació i el personal docent i no docent són els agents encarregats de detectar els problemes de convivència, d'absentisme i de fracàs escolar al centre educatiu. En aquest sentit, circumstàncies com l'observació directa d'aquestes dificultats, la comunicació indirecta de persones que denuncien situacions problemàtiques relacionades amb la convivència al centre o el fet que el mateix implicat exposi aquests problemes s'han de fer saber a l'equip directiu, als tutors i al departament d'orientació del centre, a més de comunicar-ho a la família. S'ha d'actuar de forma coordinada amb els serveis socials.
- b) *Fase de derivació:* una vegada detectat el problema, i a partir d'una valoració inicial del personal del centre, s'ha de derivar el cas a l'educador social mitjançant un document de derivació (annex 2) o al departament d'orientació, que ha de valorar quin professional ha d'intervenir en el cas. Aquesta derivació ha d'anar acompanyada de la informació més rellevant de l'alumne i de les circumstàncies problemàtiques que l'envolten i que han estat el motiu de la derivació. Paral·lelament, la família ha de signar el full d'assabentament (annex 3) i també la clàusula de protecció de dades (annex 9).
- c) *Fase d'avaluació inicial i elaboració del pla de treball individual:* una vegada derivat l'alumne a l'educador social, aquest ha de fer l'avaluació inicial d'acord amb el tipus de conflicte, l'extensió d'aquest, les persones implicades i les fortaleces i febleses de l'alumne. També ha de fer una proposta de treball. El pla d'actuació individual de l'alumne (PAI) (annex 4) s'ha d'elaborar en coordinació amb els tutors i el departament d'orientació, i se n'ha d'informar els serveis socials comunitaris i la família, si escau, abans d'iniciar la intervenció.
- d) *Fase d'intervenció:* una vegada elaborat el pla d'atenció, s'han d'iniciar les intervencions necessàries directament, a través de l'educador social, en coordinació amb els tutors i el departament d'orientació del centre. En tot cas, l'alumne es pot derivar a altres professionals del sistema públic per resoldre els problemes i les dificultats exposats al pla d'atenció individual.
- e) *Fase d'avaluació final i seguiment:* una vegada finalitzada la intervenció, s'ha d'avaluar el compliment dels objectius establerts a l'avaluació inicial i o bé formular objectius nous, en cas que no s'hagi solucionat el problema, o bé establir les fórmules de seguiment de l'alumne, si s'han assolit els objectius pactats. Aquesta informació s'ha de recollir en l'informe d'intervenció final (annex 5), que s'ha d'arxivar a l'expedient de l'alumne.
- f) Finalment, el TISOC ha de registrar, mitjançant la graella d'intervencions (annex 8), totes les actuacions individuals i, mitjançant el cronograma d'activitats (annex 10), totes les actuacions grupals que ha duit a terme durant el curs escolar i ha d'elaborar la memòria (annex 7) juntament amb el document dels indicadors d'avaluació (annex 11). Abans del dia 30 de juny, amb l'acabament del curs escolar, els educadors socials han de presentar la memòria de les tasques fetes del curs finalitzat, els resultats obtinguts i unes propostes de millora de cara al proper curs escolar. Aquesta memòria s'ha d'aprovar a la darrera reunió del claustre del curs i s'ha de lliurar a la direcció tècnica del Programa.

C.3. HORARI DELS PROFESSIONALS

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



Els horaris dels educadors socials han de ser els que dictin les dues conselleries, de 35 hores setmanals de dilluns a divendres i 2,5 hores setmanals de lliure disposició, d'acord amb el que estableix la Instrucció 1/2017 del director general de Funció Pública i Administracions Públiques, la qual cosa fa un total de 37,5 hores setmanals.

La jornada ha de ser de 5 hores d'atenció diària en horari fix de 9.00 a 14.00 hores (amb previ coneixement de la direcció del centre, durant aquesta franja horària es poden desplaçar des de l'IES per fer actuacions de coordinació amb serveis externs, visites domiciliàries, acompanyament a alumnes, etc.) i 2 hores en horari flexible segons les necessitats establertes amb l'equip directiu i d'orientació del mateix centre. L'horari flexible es pot desenvolupar abans o després de la franja de l'horari fix, i ha d'estar reflectit en el document de signatures d'assistència (annex 6).

Durant l'horari no lectiu o extraescolar, els educadors socials han de fer feina al centre o a les instal·lacions en què es trobin els alumnes.

Els dies que els IES estiguin tancats, el personal TISOC ha d'acudir als llocs de treball habilitats per aquesta circumstància amb previ avís a la coordinadora, que ha de gestionar la reserva dels espais i ha de registrar l'assistència d'aquest personal al document de signatures d'assistència (annex 6).

Els llocs de treball són els següents:

- Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca, Servei d'Atenció a la Diversitat. C. del Ter, 16.
- Conselleria d'Afers Socials i Esports, Servei de Planificació Social. Plaça de la Drassana, 4.
- Delegació Territorial d'Educació a Eivissa. Via Púnica, 23.
El personal TISOC destinat a l'illa d'Eivissa ha d'acudir a aquest espai.
- Delegació Territorial d'Educació a Menorca. C. de Josep M. Quadrado, 33, Maó.
El personal TISOC destinat a l'illa de Menorca ha d'acudir a aquest espai.

S'ha de garantir el servei durant els mesos d'execució del projecte, tenint en compte que durant el mes d'agost no es presta el servei i que aquest mes es destina a vacances.

C.4. FUNCIONS DELS TISOC

Les funcions dels tècnics adscrits als instituts són les següents:

- a) Participar en les accions formatives que ambdues conselleries disposin per a la posada en marxa del projecte d'intervenció a cadascun dels centres assignats als educadors socials.
- b) Dissenyar el projecte d'intervenció al centre tenint en compte els objectius, la metodologia, les activitats, les coordinacions, l'avaluació i els instruments de registre.
- c) Participar amb l'equip directiu del centre de secundària assignat, així com amb l'equip del departament d'orientació, en l'elaboració i la implementació de les propostes que formulin.
- d) Impulsar la xarxa de coordinació socioeducativa entre el centre educatiu, els serveis externs i les famílies i col·laborar-hi.
- e) Prevenir i detectar, juntament amb el centre educatiu, els conflictes existents i elaborar el projecte d'intervenció per restablir i potenciar la convivència escolar.
- f) Conèixer l'alumnat en situació de vulnerabilitat i establir-hi vincles i acordar un pla de feina que cobreixi tant l'horari d'assistència lectiva al centre com l'horari no lectiu (extraescolar).
- g) Fer el seguiment de les situacions d'absentisme escolar en col·laboració amb els serveis socials municipals, els educadors dels serveis socials, el policia tutor, el departament d'orientació, l'equip directiu i el tutor de cada aula.
- h) Fer el seguiment dels casos que presenten problemes de convivència i integració social, en

<https://vd.caib.es/1620209930812-291362599-6239211195139036437>



ANNEX 2. Mesures inclusives durant la situació d'alerta sanitària, per incloure tot l'alumnat i en especial els i les alumnes en situació de vulnerabilitat social



GOIB
CONSELLERIA
D'AFERS SOCIALS
I ESPORTS
DIRECCIÓ GENERAL
DE PLANIFICACIÓ
D'EQUIPAMENTS
I FORMACIÓ

CONSELLERIA
D'EDUCACIÓ, UNIVERSITAT
I RECERCA
DIRECCIÓ GENERAL
DE PRIMERA INFÀNCIA, INNOVACIÓ
I COMUNITAT EDUCATIVA



Mesures inclusives durant la situació d'alerta sanitària, per incloure tot l'alumnat i en especial els i les alumnes en situació de vulnerabilitat social

L'actual crisi sanitària causada per la pandèmia del COVID-19 ha provocat la suspensió de l'activitat educativa presencial i ha suposat grans esforços per part dels centres educatius per adaptar-se a aquesta situació.

L'alumnat que es troba en situació de vulnerabilitat social s'ha vist especialment afectat per aquestes circumstàncies. La vulnerabilitat augmenta a causa de les desigualtats i pot conduir l'alumnat i les seves famílies a una situació d'exclusió social o agreujar la situació de vulnerabilitat en la qual ja es troben.

Més enllà de les dificultats laborals i econòmiques que pugui viure cada família, ens trobem amb un gran obstacle que afecta especialment en aquesta situació. És la bretxa digital, tant amb relació a l'accés com en l'ús de les noves tecnologies, que cada dia estan més presents en el dia a dia acadèmic dels i de les alumnes i que han passat a ser l'eina principal de treball durant aquesta situació.

Les principals dificultats que ens podem trobar per fer-hi front són: alumnes sense internet o ordinador a casa, famílies nombroses que han de compartir ordinador, famílies que pel seu nivell educatiu o dificultat en l'idioma no poden ajudar els seus fills i filles, famílies que ja estan patint les conseqüències econòmiques d'aquesta situació i no estan motivades o no es troben en condicions de donar el suport als seus fills i filles, i alumnes que, malgrat que tinguin mitjans per fer la feina, estan tan desmotivats que no dediquen temps a fer les tasques escolars ni a comunicar-se amb el professorat.

Document elaborat per l'equip d'educadores i educadors socials, personal tècnic d'intervenció sociocomunitària (TISOC) dels instituts d'educació secundària de les Illes Balears



La majoria de l'alumnat no porta bé el fet d'haver de quedar-se a casa, a més, molts no tenen un espai adient d'estudi ni de descans; no acaben d'entendre algunes tasques que se'ls encomana (no els basten les pautes, no són prou autònoms, no tenen els hàbits assolits) i en molts de casos la família no els pot ajudar. Si per les persones adultes ja és difícil, pels i les adolescents també, tenen sentiments de preocupació, ja que senten tots els comentaris, veuen les notícies i noten la nostra ansietat. Ara és temps de gestionar emocions i des dels centres educatius s'ha de facilitar i reforçar en aquest aspecte i no saturar l'alumnat amb tasques acadèmiques.

Bones pràctiques que s'estan duent a terme en els diferents centres educatius i estan sent primordials per a l'atenció de tots i totes les alumnes i les seves famílies

 **Mantenir una coordinació molt estreta entre l'equip educatiu, l'equip directiu i l'equip d'orientació per articular una resposta educativa coherent i unificada, mitjançant correu electrònic, videoconferències o altres canals digitals.**

- ❖ Per això, és important mantenir els espais de coordinació (reunions de tutors, reunions d'equip educatiu, reunions de departament...) i comunicació per tal d'unificar esforços i establir les accions a dur a terme per atendre l'alumnat, sobretot tenint present els i les alumnes que es troben en desavantatge per situacions familiars, personals, econòmiques o altres.

 **Coordinar-se amb els diferents serveis i entitats de la xarxa territorial per poder articular conjuntament una resposta efectiva i de manera integral a les necessitats de tot l'alumnat (polícia, salut, serveis socials, organitzacions del tercer sector...).**

- ❖ Comptar amb la figura del policia tutor per arribar a l'alumnat i famílies que no responen o no compten amb els recursos suficients (per detectar quines són les dificultats que es troben, fer-los arribar material...).
- ❖ I mantenir una coordinació especialment estreta amb els diferents professionals de serveis externs als quals estan vinculats els alumnes del centre (serveis socials, centres de salut, servei de protecció de menors, etc.) per via telefònica, per videoconferència o correu electrònic.

 **Mantenir contacte amb l'alumnat i les seves famílies, no només per fer seguiment de les tasques acadèmiques sinó de com estan vivint la situació actual de confinament i les**

Document elaborat per l'equip d'educadores i educadors socials, personal tècnic d'intervenció sociocomunitària (TISOC) dels instituts d'educació secundària de les Illes Balears



conseqüències personals i així poder donar una resposta o orientació específica a les seves necessitats actuals mitjançant telèfon, WhatsApp, correu electrònic, xats, vídeotelefonades...

- ❖ I emprar tots els mitjans que tenim al nostre abast, al centre i a la xarxa territorial, per contactar amb les famílies i alumnes que no responen als canals de comunicació establerts.

Mesures inclusives concretes per atendre tot l'alumnat

 **Unificar en un sol canal** (plana web o alguna altra plataforma) les tasques plantejades als alumnes.

 Afavorir el **treball autònom i autoavaluable**.

 **Adaptar les tasques a realitzar** tenint en compte les característiques específiques de l'alumne o alumna, així com la **metodologia** (formularis on només cal marcar la resposta per facilitar que es pugui fer des del mòbil, possibilitar fer la tasca en paper i enviar-la amb una foto o vídeo, etc.).

 Facilitar tasques escolars a través de **canals no informàtics** (telèfon, WhatsApp, televisió, ràdio i altres recursos existents a la llar) per aquells alumnes que no disposen d'ordinadors o connexió a casa per tal de seguir amb la tasca escolar proposada pel professorat.

 Crear **grups de WhatsApp o Instagram** per fer-nos més propers i utilitzar-los per **publicar reptes, recursos i activitats educatives** de caràcter no tan

acadèmic, dirigides a millorar l'estat d'ànim i evadir-se de les possibles tensions que crea l'estat de confinament.

 Crear **materials compartits de registre pel professorat** on quedi reflectit si hi ha hagut retroacció dels alumnes a les activitats i propostes realitzades i així poder contactar amb l'alumnat del qual no s'ha obtingut resposta i poder atendre les dificultats que s'estan trobant.

 **Facilitar aparells electrònics** del centre o que puguin oferir altres serveis o recursos del territori a aquelles famílies que no en disposen.

 Tenir **actualitzats i de fàcil accés els contactes** del professorat, els membres de l'equip directiu i del departament d'orientació a la plana web del centre.

 Orientar com **utilitzar els recursos existents** (com emprar les dades mòbils des dels ordinadors, com emprar les eines de

Document elaborat per l'equip d'educadores i educadors socials, personal tècnic d'intervenció sociocomunitària (TISOC) dels instituts d'educació secundària de les Illes Balears



comunicació que no tenen per costum fer-ho com per exemple videoconferències, etc.).

Transmetre missatges positius, d'ànims i de tranquil·litat a l'alumnat i les famílies, tenint en compte les circumstàncies excepcionals que vivim i com poden afectar, a diferents àmbits, a cada una d'elles.

Donar orientacions i fer derivacions a recursos externs per cobrir les necessitats derivades de la situació actual (atur, alimentació, atenció psicològica, atenció sanitària, etc.).

Penjar a la plana web i difondre els contactes dels serveis i recursos que poden ser d'ajuda en aquest moment, com per exemple el telèfon per a situacions d'emergència social de l'IMAS i el servei d'atenció telefònica a víctimes de violències masculines:

HI HA ALTRES CORBES QUE TAMBÉ TOMBAREM JUNTS

LÍNIA 24 HORES D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA PER TOMBAR LA SOLITUD DEL DOL I L'ANGUSTIA 900 112 003	WHATSAPP 24 HORES D'ATENCIÓ A DONES PER TOMBAR LES VIOLÈNCIES MASCULINES 639 837 476
LÍNIA 24 HORES D'ATENCIÓ A MENORS PER TOMBAR ELS ABUSOS I INJÚRIES 116 111	XARXA SOLIDÀRIA DE COL·LABORACIÓ PER TOMBAR L'INDIVIDUALISME 971 177 200 XARXA.JUNTSICAIBS.ES

COVID 19 Facebook Govern Illes Balears Twitter Instagram Signal GOVERN ILLES BALEARIS

Atenció a l'EMERGÈNCIA SOCIAL

900 100 444

Telèfon gratuït de l'IMAS per a situacions d'emergència social

GUÍA D'ACTUACIÓ PER A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE DURANT L'ESTAT D'ALARMA PER COVID-19

Servei d'assistència psicològica immediata:
682916136
682508507

Informació general i assessorament:
016-online@mscbs.es
016 (no dóna cap tipus de rastre)
971178989 - Idena
971598205 - CIB - Consell de Mallorca

En situacions d'emergència:
112
091 - Policia Nacional
062 - Guardia Civil
ALERTCOPS

⚠️ Davant d'una situació de perill, el Ministeri d'Igualtat insta la víctima a abandonar el domicili, si és possible, i trucar a la policia. En aquest cas, NO SERAN SANCIONADES per no respectar l'estat d'alarma.

Document elaborat per l'equip d'educadores i educadors socials, personal tècnic d'intervenció sociocomunitària (TISOC) dels instituts d'educació secundària de les Illes Balears





GOVERN
ILLES
BALEARS

DOCUMENT ELECTRÒNIC

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

1620209930812-291362599-6239211195139036437

ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/hash/1620209930812-291362599-6239211195139036437>

INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

Signant

MARTA ESCODA TROBAT

COMUNITAT AUTONOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 05-may-2021 12:19:53 PM GMT+0200

"Data signatura" és la data que tenia l'ordinador del signant en el moment de la signatura

METADADES DEL DOCUMENT

Nom del document: doc.3.pdf

Data captura: 05-may-2021 12:23:00 PM GMT+0200

Les evidències que garanteixen l'autenticitat, integritat i conservació a llarg termini del document es troben al gestor documental de la CAIB

Pàgines: 100



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/1620209930812-291362599-6239211195139036437>

CSV: 1620209930812-291362599-6239211195139036437