



## Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal

### VALORACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS



Colabora:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, CULTURA  
Y DEPORTE



---

# Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal

## VALORACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS



Colabora



Equipo de trabajo y coordinación de la edición:

DOWN ESPAÑA: Mónica Díaz Orgaz, Adriana González-

Simancas, Agustín Matía Amor

DOWN HUESCA: Elías Vived Conte

DOWN LLEIDA: Eva Betbesé Mullet

Fotografías:

DOWN ESPAÑA. Todos los derechos reservados.

Edita:

DOWN ESPAÑA con la colaboración del Ministerio de Educación,  
Cultura y Deporte

# Contenidos

Índice	5
Introducción	7
<b>Capítulo 1. Valoración de programas y/o servicios a través de estándares profesionales</b>	<b>11</b>
1. Valoración de programas	12
2. La calidad en los servicios de intervención	15
3. Los estándares profesionales	16
4. Estándares de calidad en los programas y/o servicios de atención a personas con discapacidad y de apoyo a las familias	17
5. Estándares de calidad e indicadores para la evaluación	18
6. Uso de los estándares e indicadores de calidad	19
<b>Capítulo 2. Valoración de programas educativos</b>	<b>23</b>
1. Elementos constitutivos de un programa educativo	24
2. Determinación de los estándares de calidad	26
3. Determinación de los indicadores de calidad	27
4. Cuestionario de valoración de programas educativos	32
<b>Capítulo 3. Valoración de los sistemas de apoyo y colaboración con las familias</b>	<b>41</b>
1. Estándares e indicadores con respecto a los sistemas de apoyo a las familias	42
2. Cuestionario de valoración de los sistemas de apoyo y colaboración con las familias	46
<b>Capítulo 4. Valoración de los servicios de promoción de la autonomía personal</b>	<b>55</b>
1. Determinación de los estándares y de los indicadores de calidad	56
2. Cuestionario de valoración de los servicios de promoción de la autonomía personal	61
Referencias bibliográficas	70



## INTRODUCCIÓN

---

A la hora de diseñar un programa y/o un servicio para la atención de personas con discapacidad en diferentes ámbitos (atención temprana, programas educativos, integración laboral, inclusión social, etc.) hay que tener en cuenta la multidisciplinariedad de los profesionales y la consiguiente necesidad de poner en común la cultura, terminología e instrumentación de los diferentes campos profesionales que intervienen en estas acciones.

En esta línea, la planificación y el desarrollo de programas y/o servicios de intervención necesitan disponer de guías que orienten a los equipos técnicos y directivos de las instituciones y centros en el diseño y desarrollo de sus actividades. La utilización de un formato común permite valorar, comparativamente, las respuestas a las necesidades del grupo de personas al que se dirige. El desarrollo de estos recursos profesionales debe, igualmente, permitir a los profesionales comprender cual es su cometido dentro de un programa concreto, al informarles sobre los fines y normas que deben guiar su actuación.

Por otro lado, toda organización dedicada a la atención a las personas con discapacidad y a sus familias debe disponer de un mecanismo interno y externo que le permita controlar la calidad y la idoneidad de sus programas, ofreciendo referencias objetivas y continuas sobre la calidad de su actividad.

Los estándares no se plantean como un sistema cerrado de exigencias sino como un catálogo de factores de calidad abiertos a la aportación de distintos agentes. Para cada estándar se señalan varios indicadores, que son enunciados en los que se concretan los estándares. Con los indicadores podemos comparar y contrastar nuestra práctica profesional, valorando en qué medida el programa se adecua a los estándares apuntados. Los estándares nos permiten, por tanto, valorar los programas, pero pueden y deben utilizarse como mecanismos o instrumentos de mejora y homologación de las acciones.

A partir de la introducción de criterios de calidad, regulaciones y objetivos comunes, acordados por una amplia representación de profesionales expertos en los diferentes ámbitos de intervención, podemos contrastar las prácticas profesionales y se puede conocer mejor la utilidad de los servicios y/o programas, su eficacia, así como el reconocimiento del trabajo de los profesionales.

Utilizamos, por tanto, los estándares para valorar el desarrollo de un programa y/o servicio con arreglo a los principios que un numeroso grupo de profesionales valoran como básicos en la práctica profesional. Los estándares deben permitir una mejor elaboración de acciones y programas dentro del marco de la atención a personas con discapacidad y apoyo a familias y

facilitar el autoanálisis de los responsables acerca de determinados aspectos del programa que están desarrollando: existencia de un proyecto claro que refleje la actividad desarrollada; claridad de definición del programa o proyecto; criterios de valoración de la calidad del trabajo; resultados obtenidos del proceso de análisis realizado, presentación de los resultados; áreas fuertes y débiles del programa; etc. Comparando nuestra práctica con los indicadores sabremos si el programa cumple con el estándar.

Con la valoración de las intervenciones con las personas con discapacidad (bien a través de programas, de servicios, de medidas de apoyo, etc.) se pretende estimar las cualidades de un programa concreto, un tratamiento o una intervención específica que es aplicada en un contexto determinado a un conjunto de personas y que va a tener repercusiones específicas sobre ellas. Se evalúa, por tanto, la eficacia, la utilidad y el valor de los programas y servicios.

La valoración de las intervenciones con personas con discapacidad intelectual (valoración de programas y/o servicios) la hemos centrado en tres ámbitos: a) valoración de programas educativos llevados a cabo con personas con discapacidad; b) valoración de los sistemas de apoyo y colaboración con las familias, y c) valoración de los servicios de promoción de la autonomía personal. Cada uno de estos ámbitos constituyen un capítulo (2, 3 y 4, respectivamente). El capítulo 1 está destinado a relatar algunas generalidades y procedimientos de evaluación de los programas y servicios de aten-

ción a personas con discapacidad y de apoyo a sus familias, a través de los estándares profesionales.

Por lo que respecta a la valoración de programas, nos centraremos en un instrumento utilizado ya en la valoración de un programa de intervención con adolescentes con discapacidad intelectual; nos referimos al programa de habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación (Vived, 2011), aunque los estándares y la mayoría de indicadores planteados pueden resultar igualmente válidos para otros programas educativos.

En cuanto a la valoración de los apoyos y de la colaboración que se mantiene con las familias, los instrumentos de valoración dependerán de la tipología de actuaciones que se plantean. En el enfoque que planteamos, estas actuaciones se concretan en las siguientes: servicio de orientación familiar; cursos, seminarios y/o encuentros de padres; grupo de hermanos; servicio de atención psicológica.

Con relación a la valoración de los servicios de promoción de la autonomía personal, hemos presentado un primer planteamiento de evaluación, que trataremos de ir ajustándolo progresivamente a los diferentes contenidos del servicio conforme éste se vaya desarrollando. Hay que tener presente los diferentes contenidos del SEPAP: organización y funcionamiento; servicios, programas y currículum; las funciones de los profesionales, familiares, voluntarios, ...; relaciones con los contextos;



sistemas de comunicación interna y externa; formación de profesionales; etc. Muchos elementos y muy complejos que requieren valoración con el fin de identificar los elementos decisivos para que los procesos y los resulta-

dos, coherentes entre sí, resulten satisfactorios y eficaces. Una correcta selección de estándares e indicadores garantizará la evolución paulatina del servicio hasta alcanzar niveles óptimos de calidad.



Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal

# Capítulo 1

VALORACIÓN DE PROGRAMAS Y/O SERVICIOS  
A TRAVÉS DE ESTÁNDARES PROFESIONALES

## 1. Valoración de programas

Entendemos la evaluación de programas o valoración de intervenciones como un proceso que trata de evaluar la eficacia, el éxito, la utilidad y el valor de intervenciones o programas llevados a cabo en un contexto social determinado y que afectan a un colectivo de personas, en las que se quiere mejorar algunas competencias.

Algunas de las características que debe seguir esta valoración de programas son las siguientes:

- a) Los programas de acción educativa, social, laboral,... conllevan una serie de estrategias de planificación, aplicación, evaluación y constatación de resultados. La valoración debe estar implicada en cada una de estas acciones.
- b) La valoración debe favorecer el proceso de decisión. Dicho de otra manera, mediante la valoración se trata de disminuir la incertidumbre con el fin de tomar decisiones acertadas.
- c) A través de la valoración de intervenciones se trata de poner de manifiesto la consecución de unos objetivos propuestos.
- d) La valoración debe implicar una programación previa y completa del proceso evaluativo; es decir, debe planificarse previamente: la identificación de personas implicadas, la definición de objetivos, la selección de instrumentos que pueden evaluar el cambio, etc.
- e) De toda evaluación de programas debe derivarse nuevas acciones (a corto, medio y largo plazo) tendentes a una progresión del cambio que se ha propuesto con el programa o servicio.

Otra cuestión importante con respecto a la valoración de programas se refiere a las cualidades que han de tener los procedimientos de evaluación a la hora de ser elegidos para valorar un determinado programa; estas cualidades son las siguientes:

- **Objetividad.** Que sean procedimientos de recogida de información libres de los errores procedentes del evaluador.
- **Estabilidad.** Que las medida no presente fluctuaciones debidas al método.
- **Sensibilidad.** Que el procedimiento elegido sea sensible ante el programa propuesto.
- **Exactitud, precisión o validez.** Que las técnicas utilizadas sean una medida (lo más precisa posible) del valor de lo que se pretende dar cuenta.

Entre los procedimientos utilizados en la valoración de programas se encuentran las técnicas de autoinforme, que permiten tener constancia de las opiniones, juicios, atribuciones o valoración de las personas implicadas en los programas. A través de entrevistas, cuestionarios e inventarios o cualquier otro tipo de técnicas de recogida de información mediante informe verbal de las personas, sobre sí mismas o sobre determinados aspectos del programa en el que participan, son utilizadas para la valoración de programas. El formulario de autoevaluación que utilizamos para

valorar determinados programas y servicios de atención a personas con discapacidad intelectual responde precisamente a esta modalidad técnica.

Con respecto a la metodología de evaluación de programas, la Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities (CARF, 1991) presenta una serie de orientaciones para la organización general de evaluación de programas que nos parece importante reproducir por cuanto constituyen criterios que deben guiar la determinación de los procedimientos de evaluación de programas:

- A. El sistema de evaluación debe proporcionar una declaración de los propósitos de la organización y de las metas y objetivos del programa. La declaración de propósitos de una organización suele ser compleja y, normalmente, describe en términos generales, lo que trata de cumplir, cómo proporciona sus servicios y a quién van dirigidos. Con el fin de evitar la confusión y permitir a la comunidad el distinguir unas agencias de otras, es deseable que estas propuestas sean planteadas con un cierto criterio de calidad. Las metas, al derivar de esos propósitos generales, deben cumplir, igualmente, con unos criterios de calidad suficientes como para permitir ser consideradas como metas relevantes.
- B. Deben relacionarse los propósitos, las metas y los objetivos, con los usuarios y los servicios que se proporcionan. Un buen sistema de control de programas debe relacionar unos elementos con otros. Así, por ejemplo, la eficacia del programa deberá establecerse de acuerdo con los usuarios y, además, el nivel al que la organización está cumpliendo sus propósitos, deberá valorarse en relación con las metas y los objetivos planteados.
- C. Las metas y objetivos del programa deben cumplir ciertas condiciones. Las metas deben ser coherentes con los propósitos, y los objetivos han de establecerse en función de los resultados previstos. Podemos considerar cuatro tipos de objetivos: de resultados, de progreso, de satisfacción de usuarios y de eficiencia. Los objetivos de resultados deben reflejar los beneficios que obtienen los usuarios que siguen el programa; los objetivos de progreso indican la evolución de los usuarios hacia el logro de sus objetivos particulares. Los objetivos de satisfacción indican cómo son recibidos y valorados estos servicios por los propios usuarios. Por último, los objetivos de eficiencia están en relación con los recursos disponibles tanto para los usuarios, como para el equipo técnico.
- D. La evaluación debe proporcionar medidas de eficacia. La eficacia se mide por el grado en el que se consiguen las metas y objetivos. Tanto las medidas de resultados como las de progreso son medidas de eficacia. Estas mediciones deben ser sensibles y presentar la suficiente precisión como para poder identificar el incremento o la pérdida de eficacia. Las medidas deben tomarse con cierto intervalo y al menos sobre una muestra representa-

tiva y adecuada de usuarios. En este sentido, resulta esencial el que la muestra se establezca después de que las actividades hayan finalizado. El momento de medición resulta también importante de cara a que los resultados sean estables y estén relacionados con los servicios y las actividades realizadas.

- E. El sistema de evaluación debería proporcionar medidas de eficiencia de la organización. La eficiencia de un programa puede determinarse al considerar los costes y/o los tiempos establecidos para el logro de los resultados. Las medidas de eficiencia en un programa deben ser lo suficientemente sensibles y precisas para identificar las mejoras o las pérdidas en la eficiencia, cuando esta ocurra.
- F. El sistema de evaluación debe afrontar también el análisis de satisfacción de los usuarios. Para completar las medidas de resultados, las organizaciones necesitan incorporar medidas de satisfacción de sus usuarios dentro de sus sistemas de evaluación de programas. Las medidas de satisfacción deben establecerse de tal forma que la organización pueda determinar el nivel de aceptación de los usuarios hacia los servicios ofertados, la valoración de la relación con los equipos técnicos, con los elementos físicos, etc. Las fuentes de información sobre la satisfacción son, lógicamente, las propias personas que reciben los servicios. Sin embargo, en ciertos casos, en que, por ejemplo, algunas personas no pueden comunicarse por sí mismas se hace necesaria la ayuda de alguien próximo como los padres.
- G. La evaluación debe describir y valorar el tipo de usuario. Los resultados obtenidos por la evaluación están muy influidos por el tipo de personas que utilizan los servicios de la organización. En este sentido, es importante describir las características más relevantes del conjunto y de los tipos de usuarios. Las características diferenciales descritas deben relacionarse con los resultados de la evaluación, debiendo determinarse también las barreras que estas características suponen para la consecución de las metas del programa. Cualquier cambio en el tipo de usuarios, por ejemplo, la entrada de personas con mayores condiciones de severidad en su discapacidad, hace necesario revisar el sistema de evaluación al tener que modificar, posiblemente, las metas y objetivos del programa.
- H. Los resultados del programa deberían comunicarse a las partes interesadas y emplearse en la toma de decisiones de la organización. Por ejemplo, para cambiar los requisitos de entrada al programa, para añadir nuevos servicios o para modificar o eliminar algunos ya existentes e incluso, para reorganizar los recursos financieros.
- I. La información sobre los resultados debe estar disponible y en forma comprensible para el equipo directivo, el equipo técnico, los usuarios y los patrocinadores. Los resultados deben presentarse a los participantes y a los grupos, tanto de dentro como de fuera de la organización, de forma clara. Esto puede requerir el uso

de técnicas de tipo resumen, o gráficas, de tal forma que la presentación resalte los resultados más importantes.

- J. Los resultados presentados por la evaluación deben estar disponibles para las personas que toman decisiones tan pronto como sea posible, después de haber finalizado el periodo de información y deberían ser utilizados por la dirección para mejorar o mantener el programa. La información proporcionada por el sistema de evaluación debería resultar oportuna y utilizable si queremos que tenga un impacto positivo en la organización. Las acciones a desarrollar deben basarse en los resultados, por lo que estos deberán determinar cuándo es o no necesaria una acción correctiva. La forma de asegurarlo es estableciendo criterios de logro para los resultados. En ciertas ocasiones, cuando los resultados indican un nivel no aceptable, pueden resultar necesarios análisis complementarios que traten de identificar cuál es el problema que origina ese nivel reducido de logro. Esos análisis suelen incluir una revisión retrospectiva de las razones por las que el programa fracasa y una revisión de los diferentes servicios o actividades que se proporcionan a las personas con resultados de éxito para compararse con aquellas que no lo han obtenido.
- K. La organización debe revisar continuamente la adecuación de su sistema de evaluación. Cuando se producen cambios en el tipo de usuarios, en los servicios

proporcionados, en los objetivos de la organización o en el programa, también debe modificarse el sistema de evaluación.

## 2. La calidad en los servicios de intervención

---

Actualmente hay una preocupación creciente por la calidad. Podría decirse que en nuestra sociedad, toda actuación pública o privada está orientada a lograr la máxima calidad y, en consecuencia, la máxima utilidad para quienes la reciben. La atención a las personas con discapacidad y a sus familias no debe ser ajena a esta tendencia orientada a la calidad, cuya meta es incrementar la eficacia, la competencia y la satisfacción de los clientes. La calidad de los servicios y/o programas que una organización pone en marcha para atender a las necesidades específicas de determinados colectivos es uno de los retos más importantes que puede afrontarse en la actualidad.

Es necesario avanzar en una cultura profesional centrada en la calidad y que se base en las coincidencias prácticas que muestran grupos de profesionales. Hay que identificar la calidad como un proceso abierto que implica autoevaluación y evaluación externa en un proceso continuo de reflexión y mejora. La calidad debe surgir como un proceso interno de los centros de intervención, que aporte mejoras en la organización, en el funcionamiento y en los procedimientos de actuación.

En este contexto, se hace necesario contar con una relación de estándares profesionales que

concreten y garanticen unos parámetros básicos y eficaces de intervención, ponga en práctica los conocimientos adquiridos y sirva de elemento de contraste y evaluación de resultados para todas las partes implicadas en los procesos de apoyo. Estos estándares se constituyen como un instrumento de referencia que apoye a los servicios y a los profesionales más directamente implicados en la atención directa y que ayude a dinamizar la coordinación y la colaboración de los diferentes recursos de apoyo.

El deseo de introducir criterios de calidad, regulaciones y objetivos comunes que permitan contrastar las prácticas profesionales parece un deseo compartido por la mayoría de los protagonistas relacionados con los programas y/o servicios de atención a las personas con discapacidad y de apoyos a las familias. A través de estos criterios de calidad, se puede conocer mejor la utilidad de los servicios, su eficacia, el reconocimiento del trabajo de los profesionales, etc.

### 3. Los estándares profesionales

Podemos definir los estándares como criterios de calidad que permiten contrastar la práctica profesional. Estos principios o criterios de calidad son acordados por un grupo significativo de profesionales. Los propósitos que persiguen los estándares son los siguientes: a) establecer y dar estructura a una serie de definiciones y normas basadas en el conocimiento y la experiencia de los expertos y profesionales en el tema que se trate; b) proporcionar una fuente de guías para la planificación y organización de nuevos

programas y de orientación para el equipo técnico y directivo; c) proporcionar recursos formativos para el personal de apoyo; d) proporcionar una medida de autoevaluación y mejora de programas; e) proporcionar una fuente autorizada de materiales para usar como instrumento de estudio y acreditación de un determinado programa.

Fernández (1997) señala algunas características y principios que deben cumplir los estándares de calidad, planteados como un sistema de evaluación de programas:

- A. La planificación y el desarrollo de programas de intervención (de atención temprana, educativos, sociolaborales, de autonomía personal, de apoyo a las familias, etc.) necesitan disponer de guías que orienten a los equipos técnicos y directivos de las instituciones y centros en el diseño de sus actividades.
- B. Toda organización dedicada a la atención de personas con discapacidad debe disponer de un mecanismo interno y externo que le permita controlar la calidad y la idoneidad de sus programas. El análisis de sus acciones, en contraste con estándares e indicadores validados por los propios profesionales, debe permitir mejorar la actividad prevista o puesta en funcionamiento por el programa, así como los logros pretendidos u obtenidos.
- C. Para impulsar la homologación de la calidad en servicios y programas es importante que las agencias de intervención



educativa, social y/o laboral dispongan de una fuente autorizada de materiales para aplicar como instrumento de estudio y acreditación de programas. Los centros que desarrollan acciones con las personas con discapacidad necesitan reflexionar y estudiar sus programas y a la vez, las instituciones responsables de la política social deben reconocer la calidad de aquellos proyectos que justifiquen su excelencia mediante el contraste con un instrumento que mantenga actualizada la normativa profesional relativa a la atención de las personas con discapacidad.

- D. El funcionamiento de los centros y de sus servicios debe incorporar un mecanismo de control interno y/o externo que ofrezca referencias objetivas y continuas sobre la calidad de su actividad

Hay una gran relación entre la evaluación de programas y los estándares de calidad. La evaluación de los programas constituye un componente fundamental de los programas que permite conocer cómo se desarrollan, qué efectos producen, qué dificultades se presentan, etc. Esta evaluación nos señala qué partes del programa hay que modificar, qué aspectos conviene potenciar y cuáles hay que eliminar.

La elaboración de los estándares debe seguir un amplio proceso de consenso entre los profesionales, por cuanto se elaboran para que se utilicen por las agencias e instituciones que atienden a las personas con discapacidad y a sus familias. Esta herramienta de contraste de la práctica profesional es un recurso para que

los técnicos y los responsables de los programas puedan planificar, desarrollar y analizar acciones profesionales contrastables en los diferentes ámbitos de intervención.

#### **4. Estándares de calidad en los programas y/o servicios de atención a personas con discapacidad y de apoyo a las familias**

---

Mejorar la calidad de vida de las personas pasa, entre otras cosas, por mejorar la calidad de los programas y servicios que les atienden; en este sentido se hace necesaria una valoración continua de estos programas. Una posibilidad de hacerlo consiste en averiguar si la dirección de estos servicios o programas responden, en su actuación, a unos estándares o normas profesionales. De este modo, se puede incrementar la calidad en los programas de atención a las personas con discapacidad y a sus familias.

Como quiera que la intervención que se plantea con la persona con discapacidad y los apoyos que se ofrecen a la familias varía según la etapa en que se encuentra la persona (atención temprana, etapa escolar, formación profesional y acceso al trabajo, etapa adulta, envejecimiento), los estándares de calidad podrán matizarse ligeramente y asimismo los indicadores, por cuanto estos deben vincularse estrechamente con los contenidos específicos de los diferentes programas que se plantea con la persona con discapacidad a lo largo de sus diferentes etapas vitales.

Los estándares profesionales que se proponen para la valoración de los programas y/o servicios

de atención a personas con discapacidad y programas y/o servicios de apoyo a las familias tienen como referentes la Guía de Estándares de Atención Temprana (Ponte y cols., 2004) y la Guía de Integración Laboral para personas con discapacidad (Fernández, 1997), que pretenden actuar como recurso e impulso para incentivar una cultura de autoevaluación y evaluación externa en el ámbito de la atención temprana y de la integración laboral en toda España.

Los estándares no se plantean como un sistema cerrado de exigencias sino como un catálogo de factores de calidad abiertos a la aportación de distintos agentes, y en diferentes momentos, según vayan transcurriendo las sucesivas valoraciones. Es decir, en función de los resultados obtenidos de las distintas valoraciones, se pueden incorporar nuevos estándares y nuevos indicadores, teniendo presente el análisis de las necesidades de los distintos colectivos a los que se dirigen las intervenciones y los retos de cada periodo. La guía podrá servir a diversos objetivos:

- Generar una cultura de criterios de calidad que permitan contrastar las prácticas profesionales.
- Disponer de distintos núcleos de evaluación de los procedimientos y de los resultados obtenidos.
- Introducir a los profesionales en la cultura de gestión de procesos y valoración de programas y servicios en el ámbito de la atención a las personas con discapacidad.
- Ofrecer la oportunidad de mostrar que el trabajo que se realiza es útil y eficaz para sus destinatarios y patrocinadores.

- Servir como estímulo a la iniciativa de cambio, formación e investigación.
- Proporcionar coherencia y colaboración entre iniciativas de distinta precedencia o responsabilidad.
- Facilitar a las familias una fórmula de identificación y participación en los procesos clave.

## 5. Estándares de calidad e indicadores para la evaluación

Para cada estándar se señalan varios indicadores, que son enunciados en los que se concretan los estándares. Con los indicadores podemos comparar y contrastar nuestra práctica profesional, valorando en qué medida el programa se corresponde a los estándares apuntados. Los estándares nos permiten, por tanto, valorar los programas, pero pueden y deben utilizarse como mecanismos o instrumentos de mejora y homologación de las acciones de los centros. En este sentido, constituyen una ayuda que permite prevenir errores en el diseño y desarrollo de programas, puesto que su elaboración parte de la identificación de acciones que son consideradas por los profesionales como aceptables y recogen las mejores acciones actuales.

Hay que tener en cuenta que los estándares profesionales deben permitir, en primer lugar, una mejor elaboración de acciones y programas dentro del marco de la atención a personas con discapacidad y apoyo a familias, y en segundo lugar, deben facilitar el autoanálisis de los responsables y participantes acerca de los siguientes aspectos básicos: a) existe un proyecto claro que refleje la realidad de nuestra actividad; b) se dispone de un/unos programa/s bien identificados; c) se

puede mejorar el diseño y organización de los programas; d) se tienen establecidos con claridad los criterios que permiten valorar la calidad de nuestro trabajo; e) se conocen los resultados que se obtienen del análisis de nuestras acciones, programas o servicios; f) se puede mejorar nuestra presentación de resultados; g) se conocen las áreas fuertes y débiles que se aprecian en nuestra actividad. Es, precisamente, a través de los indicadores como se van especificando los diferentes componentes de cada estándar con arreglo a los aspectos básicos anteriormente señalados.

## 6. Uso de los estándares e indicadores de calidad

Para cada programa, servicio o acción formativa o de apoyo se utilizará un formulario de autoevaluación, que funcionará como una guía para la elaboración de un autoinforme referido a una determinada intervención. Este autoinforme será cumplimentado por los profesionales responsables del programa y/o servicio.

En el formulario de autoevaluación se presentan cada uno de los estándares en una hoja independiente, y debajo del enunciado del estándar se enumeran y exponen los indicadores correspondientes. A la derecha de cada indicador aparece un cuadro de respuesta con cinco alternativas posibles, de 1 a 5, que miden el grado de desarrollo de la actividad. La valoración de cada puntuación es la siguiente:

1. No se contempla: La actividad no se realiza en la actualidad.
2. Actividad irregular: La actividad se realiza conforme a rutinas no programadas o de forma esporádica.
3. Actividad parcialmente regulada: Una parte de la actividad ha sido programada por iniciativa del equipo u otros recursos.
4. Actividad regulada: Las actividades incluidas en el indicador han sido programadas por iniciativa del equipo u otros recursos.
5. Actividad regulada y evaluada: El funcionamiento y resultados han sido evaluados con participación del equipo, proponiéndose medidas de conservación, corrección o mejora y estableciéndose un procedimiento de aplicación.

La valoración por parte de los profesionales (puede hacerse individualmente o en grupo) se realizará colocando una X en la casilla que mejor defina la actividad desarrollada con dicho indicador.

Al lado de estas casillas de evaluación de cada indicador hay un recuadro para describir las actuaciones que se realizan actualmente con respecto al indicador. En la parte inferior de cada hoja se deja un espacio para escribir el plan de acción general para cada estándar. Este plan de acción recogerá aquellos aspectos que pueden mejorarse a la luz de la comparación de la situación actual con lo que se señala en cada indicador. Se trata de definir mecanismos de actuación que permitan mejorar aquellos indicadores que, a través de la valoración, se hayan considerado deficitarios con respecto a su planteamiento. No hay que olvidar que el objeto básico de los estándares es el de contribuir a la reflexión sobre la eficacia de cada componente del programa y poder realizar las correcciones pre-

cisas que permitan mejorar la calidad de la intervención.

Lógicamente la discrepancia que puede darse entre lo que se propone en los estándares y el modo en que se aplica nuestro programa puede servirnos para orientar la mejora de nuestras actuaciones, de modo que nos vayamos acercando progresivamente hacia aquellas normas o principios que se consideran valiosos por un numeroso grupo de profesionales relevantes en la temática de atención a las personas con discapacidad intelectual y de apoyo a sus familias.

Puede haber varios modos de utilizar la batería de estándares. Se pueden utilizar todos o seleccionar

algunos estándares para trabajarlos de una forma más intensa. Debe utilizarse con la flexibilidad adecuada; al fin y al cabo, la guía de estándares no es más que una herramienta que debe adaptarse a las necesidades de cada centro o servicio y su utilidad depende del rigor en la evaluación, del grado de regulación que tiene cada actividad y del nivel de participación de las partes implicadas en el programa (Ponte y cols., 2004).

A continuación se presenta, a modo de ejemplo, el cuestionario de autoevaluación de los estándares de calidad de un programa educativo para el primer estándar.

**ESTÁNDAR 1.** El programa dispone de un documento que define los componentes del mismo y que se revisan anualmente al objeto de modificar y ampliar los elementos que se estimen para mejor adaptarse a las necesidades educativas de los destinatarios.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. En el programa se determinan los objetivos, contenidos, actividades, metodología y evaluación						
2. En la definición del programa se detallan los recursos didácticos necesarios para desarrollar las actividades						
3. Existe un apartado destinado a señalar la bibliografía básica relacionada con todos los aspectos del programa						
4. Se definen marcos de colaboración (con la familia, con los centros escolares) para garantizar el desarrollo correcto del programa						
5. Todos los componentes del programa se revisan anualmente, en función de los resultados obtenidos en el periodo anterior, de los puntos débiles que se hayan observado y de los nuevos conocimientos adquiridos						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada



Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal

# Capítulo 2

VALORACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS

Ya comentamos en la introducción que en el programa de habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación (Vived, 2011) se valoró dicho programa a través de un formulario en el que se recogían determinados estándares, indicadores y acciones a valorar. Con respecto a este programa hay que señalar que a lo largo de los últimos años la intervención en la competencia social, la autonomía personal y la autorregulación se ha ido consolidando como una propuesta de referencia para atender las necesidades de los alumnos con discapacidad intelectual, apoyar a las familias y coordinar el trabajo de los distintos recursos sociales para dar satisfacción de un modo coherente a aquellas necesidades.

Los incuestionables efectos positivos de una intervención eficaz en estas áreas de desarrollo, en aquellos alumnos que tienen dificultades en sus aprendizajes, han cristalizado en la generación y extensión de diversos programas, diseñados para compensar en los alumnos bien los efectos negativos derivados de una exposición a situaciones estimulares empobrecidas, o bien la existencia de determinados defectos genéticos que derivan en distintas discapacidades o dificultades en su evolución y desarrollo.

Estos programas tratan de enriquecer y estructurar el medio estimular que incide sobre los alumnos con discapacidad intelectual para lograr el máximo desarrollo posible y tienen como finalidad ofrecerles un conjunto de acciones optimizadoras y compensadoras que faciliten su adecuada maduración en determinados ámbitos y que contribuyan a que los alumnos puedan alcanzar el máximo nivel de desarrollo personal y de

integración social. Los programas de habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación se contemplan como un conjunto de intervenciones dirigidas a los alumnos, a la familia y al entorno.

Para valorar el funcionamiento del programa de habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación nos basamos en la Guía de Estándares de Atención Temprana (Ponte y cols., 2004). A partir de este trabajo, se identificaron, en relación a los elementos constitutivos de un programa educativo, los estándares e indicadores que utilizamos para contrastar el trabajo del programa. El número de estándares definidos para la valoración del programa fue de 9. Evidentemente, este formulario de valoración puede servir, con las modificaciones que en cada caso se consideren, para valorar cualquier programa educativo (atención temprana, habilidades sociales, autonomía personal, autodeterminación, lectura, desarrollo del lenguaje, desarrollo cognitivo y emocional, formación profesional etc)..

### **1. Elementos constitutivos de un programa educativo**

Un programa educativo contiene una gran diversidad de elementos que lo configura; a continuación se presentan los componentes que hemos considerado fundamentales de un programa educativo, son los siguientes:

- a. Documento de diseño del programa.
  - Introducción.
  - Objetivos.
  - Contenido.



- Actividades.
  - Metodología.
  - Recursos didácticos.
  - Evaluación.
  - Marcos de colaboración (con la familia, entre centros educativos: escolar y asociativo).
  - Bibliografía.
- b. Relación de instalaciones y mobiliario necesario para ejecutar el programa.
- Disponible.
  - Necesario: plan de adquisición.
- c. Recursos didácticos.
- Disponibles: Relación de materiales
  - Necesario:
    - Externo: plan de adquisición.
    - Elaboración propia: plan de elaboración.
- d. Bibliografía básica.
- Disponible.
  - Necesario: plan de adquisición.
- e. Relación de alumnos cuyas necesidades educativas precisan del programa.
- Características.
  - Escolarización.
- f. Recursos humanos.
- Perfil profesional, competencias profesionales.
  - Apoyos: alumnado en prácticas, voluntariado, familias.
  - Orientaciones para la práctica pedagógica:
- ratio de alumnos, principios psicopedagógicos, marcos de colaboración (compañeros/familias/centros escolares/profesionales otras asociaciones/...), etc.
- Medidas de acompañamiento para profesorado novel (información básica, presentaciones, formación inicial, documentación, bibliografía básica, ...).
  - Medidas de acompañamiento para personal de apoyo (presentaciones, información básica, formación, documentación).
- g. Programación.
- Nº alumnos / Sesiones individuales - sesiones en pequeño grupo / Duración de las sesiones / Distribución de los alumnos en grupo.
  - Horario.
  - Planificación de la tarea: distribución temporal de los contenidos / actividades (mensual/trimestral/anual).
  - Organización de las sesiones (espacios, secuencia didáctica, apoyos,...).
  - Reuniones con las familias.
  - Reuniones con profesionales de otros centros educativos.
  - Medidas de individualización: programa individualizado (para cada alumno).
  - Instrumentos de valoración y seguimiento: cuestionarios inicial-final, registros de valoración continua, etc.
- h. Formación de profesionales.
- Perspectivas de formación / ofertas.
  - Demandas de los profesionales.
  - Medidas de formación interna.

## i. Medidas de innovación / investigación.

- Perspectivas de innovación / investigación.
- Convocatorias.
- Proyectos elaborados.

## j. Memoria del programa (para cada período).

- Objetivos.
- Contenidos y actividades desarrolladas.
- Resultados obtenidos (en los alumnos / con las familias / con los centros educativos / materiales elaborados / medidas de divulgación / otros).

## k. Plan de acción (para cada período).

- Alumnos previstos.
- Plan de desarrollo del programa.
- Perspectivas de adquisición:
  - Mobiliario.
  - Materiales didácticos.
  - Bibliografía.
- Formación de profesionales prevista.
- Medidas de innovación/investigación que se introducen en el programa.

## l. Valoración del programa.

## Sobre los efectos en los alumnos:

- Evolución en los alumnos (evaluación a partir del programa individualizado).
- Dificultades que surgen en el desarrollo del programa: alumnos que no avanzan o lo hacen lentamente, dificultades de aprendizaje, dificultades de conducta, motivación en los alumnos, etc.

## Sobre los marcos de colaboración:

- Reuniones de coordinación de los profesionales.
- Reuniones con las familias.
- Reuniones con otros centros educativos.
- Colaboración con otras entidades similares.

## Sobre contenidos del programa:

- Diseño del programa: contenidos, actividades, metodología, sistema de evaluación.
- Elaboración de programas individualizados.
- Instrumentos de valoración y seguimiento: cuestionarios inicial-final, registros de valoración continua,...
- Instalaciones y mobiliario.
- Recursos didácticos.
- Bibliografía.
- Ratio profesor/alumno.
- Programación.
- Formación de profesionales.
- Medidas de innovación / investigación.
- Memoria del programa.
- Plan de acción.

## 2. Determinación de los estándares de calidad

La determinación de los estándares de calidad estará en función de los elementos fundamentales que configuran el programa. Por tanto, relacionados con los componentes del programa que se han considerado anteriormente, podemos señalar los siguientes estándares de calidad:

**ESTÁNDAR 1.** El programa dispone de un documento que define los componentes del mismo y que se revisan anualmente al objeto de modificar y ampliar los elementos que se estimen para

mejor adaptarse a las necesidades educativas de los destinatarios.

**ESTÁNDAR 2.** Existen instalaciones, mobiliario, recursos didácticos y bibliografía adecuados y necesarios para ejecutar el programa de modo eficaz.

**ESTÁNDAR 3.** El programa recoge información precisa sobre la población que se va a atender, así como de los recursos personales con los que se cuenta para el desarrollo del programa, tratando de que los recursos sean suficientes para garantizar una buena calidad del servicio y de que se establezca una adecuada distribución horaria entre el alumnado.

**ESTÁNDAR 4.** El programa se aplica conforme a una programación/planificación, previamente elaborada y en la que se detallan todos los elementos necesarios para una ejecución eficaz.

**ESTÁNDAR 5.** El programa desarrolla toda su potencialidad para conseguir la mejor evolución de todas las capacidades del usuario (especialmente de aquellas a las que específicamente se dirige el programa), con un enfoque de individualización, globalización y adaptación.

**ESTÁNDAR 6.** Los profesionales promueven proyectos de innovación y/o investigación y participan en acciones de formación y de difusión del programa y/o de sus resultados.

**ESTÁNDAR 7.** El programa contempla la elaboración anual (previo a cada período) de un plan de acción que guía el desarrollo del programa en un periodo determinado.

**ESTÁNDAR 8.** El programa contempla la elaboración de una memoria anual.

**ESTÁNDAR 9.** El programa plantea una valoración y análisis crítico del mismo para mantener un proceso de mejora continua.

### 3. Determinación de los indicadores de calidad

Ahora bien, con objeto de facilitar la valoración de los estándares, es preciso determinar una relación de indicadores para cada uno de los estándares de calidad. En la tabla siguiente se indica el número de indicadores que se han definido para cada estándar.

ESTÁNDAR	Nº DE INDICADORES
1	5
2	5
3	10
4	6
5	4
6	9
7	5
8	5
9	7
TOTAL	56

A continuación se señalan los indicadores para cada estándar. Al objeto de poder establecer una rápida relación entre el estándar y sus indicadores, hemos considerado adecuado volver a repetir dichos estándares con sus indicadores correspondientes.

**ESTÁNDAR 1**

El programa dispone de un documento que define los componentes del mismo y que se revisan anualmente al objeto de modificar y ampliar los elementos que se estimen para mejor adaptarse a las necesidades educativas de los destinatarios.

1. En el programa se determinan los objetivos, contenidos, actividades, metodología y evaluación.
2. En la definición del programa se detallan los recursos didácticos necesarios para desarrollar las actividades.
3. Existe un apartado destinado a señalar la bibliografía básica relacionada con todos los aspectos del programa.
4. Se definen marcos de colaboración (con la familia, con los centros escolares) para garantizar el desarrollo correcto del programa.
5. Todos los componentes del programa se revisan anualmente, en función de los resultados obtenidos en el periodo anterior, de los puntos débiles que se hayan observado y de los nuevos conocimientos adquiridos.

**ESTÁNDAR 2**

Existen instalaciones, mobiliario, recursos didácticos y bibliografía adecuados y necesarios para ejecutar el programa de modo eficaz.

1. Las instalaciones con que se cuenta son ajustadas para el desarrollo de las actividades programadas.
2. Existe un mobiliario que permite una ejecución correcta del programa.

3. Se dispone de recursos didácticos (guías pedagógicas, materiales, fichas,...) necesarios para llevar a cabo los contenidos y las actividades que se plantean en el programa.
4. Existe una relación de libros, revistas, capítulos,... ordenados y correctamente registrados relacionada con todos y cada uno de los componentes del programa.
5. Periódicamente se revisan y se actualizan todos estos elementos para ofrecer diversidad y variedad y adaptarse mejor a las especificidades de cada persona.

**ESTÁNDAR 3**

El programa recoge información precisa sobre la población que se va a atender, así como de los recursos personales con los que se cuenta para el desarrollo del programa, tratando de que los recursos sean suficientes para garantizar una buena calidad del servicio y de que se establezca una adecuada distribución horaria entre el alumnado.

1. Se dispone de una relación de alumnos que van a recibir el programa con anterioridad al inicio del curso.
2. En la relación de alumnos se ofrecen datos de la edad, nivel de desarrollo y lugar de residencia de los participantes al programa.
3. Se dispone de una relación de profesores que van a trabajar el programa en cada centro.
4. En el organigrama se estructuran los diferentes niveles de responsabilidad delegada y compartida, de forma que todos los profesionales se sientan implicados y responsables

tanto de sus respectivas tareas como del programa en su conjunto.

5. Se asigna un horario a cada alumno garantizando los principios de individualización, equidad, adaptabilidad.
6. En la aplicación del programa se plantea la colaboración de personal de apoyo (voluntarios, alumnos en prácticas, familiares,...).
7. En la aplicación del programa se definen marcos de colaboración con otros profesionales de la entidad, con los centros escolares, con las familias, con profesionales de otras asociaciones afines.
8. Se establecen medidas de acompañamiento para profesorado novel (información básica, presentaciones, formación inicial, documentación, bibliografía básica, ...).
9. Se establecen medidas de acompañamiento para el personal de apoyo (presentaciones, información básica, formación, documentación).
10. El desarrollo de los indicadores anteriores se realiza con la participación de todos los profesionales implicados en el programa.

## ESTÁNDAR 4

El programa se aplica conforme a una programación/planificación, previamente elaborada y en la que se detallan todos los elementos necesarios para una ejecución eficaz.

1. Se definen criterios psicopedagógicos para determinar la organización de sesiones individuales y/o sesiones en pequeño grupo. En este caso se establecerá la distribución de los alumnos en los grupos.

2. Está contemplada la duración de las sesiones, el número de sesiones por semana y el horario de cada alumno.
3. Se establece una planificación del programa con una distribución temporal de los contenidos y actividades (mensual / trimestral / anual).
4. En la organización de las sesiones se consideran todos los aspectos necesarios (espacios, secuencia didáctica de actividades, ordenación temporal, diversificación de materiales, apoyos,...).
5. Se establece un calendario de reuniones con las familias (individuales o en grupo) y un sistema de colaboración / coordinación con los padres con el fin de intercambiar información y plantear posibles tareas de refuerzo.
6. Se establece un calendario de reuniones con otros centros educativos con el fin de intercambiar información y plantear mecánicas de colaboración.

## ESTÁNDAR 5

El programa desarrolla toda su potencialidad para conseguir la mejor evolución de todas las capacidades del usuario (especialmente de aquellas a las que específicamente se dirige el programa), con un enfoque de individualización, globalización y adaptación.

1. El programa dispone de instrumentos de individualización que permiten la concreción de un programa individualizado para cada alumno.

2. El programa dispone de instrumentos de valoración y seguimiento (cuestionarios de evaluación inicial-final, registros de valoración continua, etc.) que permiten analizar el funcionamiento del alumno.
3. El programa ofrece datos sobre la evolución de los alumnos, a través de la evaluación realizada en base al programa individualizado.
4. Se debaten y analizan las dificultades que surgen en el desarrollo del programa: alumnos que no avanzan o lo hacen lentamente, dificultades de aprendizaje, dificultades de conducta, motivación en los alumnos, etc.
5. Existe un plan de formación, propuesto y aprobado por todos los profesionales, de carácter anual y plurianual. En dicho plan se anexan las diferentes ofertas formativas que se reciben.
6. Se dispone de un registro que recoge las demandas de los profesionales en materia de formación y que se tiene en consideración a la hora de definir el plan de formación.
7. El programa plantea medidas de formación interna, de intercambio de experiencias y conocimientos entre los trabajadores de la entidad y entre éstos y otros agentes educativos.
8. Existe una dotación económica para el plan de formación del centro.
9. El programa plantea actuaciones de difusión y/o divulgación de su desarrollo y resultados (participación en jornadas, congresos, artículos, etc.).

### ESTÁNDAR 6

Los profesionales promueven proyectos de innovación y/o investigación y participan en acciones de formación y de difusión del programa y/o de sus resultados.

1. En las mecánicas de reflexión, análisis, valoración y propuestas de mejora, se fomentan y alientan actuaciones de innovación y/o investigación vinculadas a diferentes contenidos del programa.
2. Se tiene conexión con las administraciones educativas, universitarias, etc. al efecto de conocer las convocatorias que promueven en materia de innovación e investigación.
3. Se mantendrá un registro de los proyectos de innovación y/o investigación elaborados, así como del proceso y resultados obtenidos.
4. Se mantiene conexión con agencias / entidades educativas al objeto de participar conjuntamente en acciones de innovación e investigación.

### ESTÁNDAR 7

El programa contempla la elaboración anual (previo a cada período) de un plan de acción que guía el desarrollo del programa en un período determinado.

1. El plan de acción recoge información general sobre los recursos personales y materiales con los que va a contar el programa, información sobre la previsión de población a atender, organigrama, horarios y calendario de actividades.
2. En el plan de acción se determinan los objetivos a conseguir y las acciones a llevar a cabo para conseguirlos.

3. El proyecto de actividades se elabora con la participación de los profesionales que participan en el programa.
4. En el plan de acción se detallan las perspectivas de adquisición del mobiliario, materiales didácticos y bibliografía necesaria para garantizar una calidad óptima en el desarrollo del programa.
5. Se establecen las medidas previstas de formación de los profesionales así como las medidas de innovación / investigación que se van a introducir en el programa.

## ESTÁNDAR 8

El programa contempla la elaboración de una memoria anual.

1. La memoria recoge datos cuantitativos y cualitativos de las actividades llevadas a cabo y de los resultados obtenidos (con los alumnos / con las familias / con los centros educativos / materiales elaborados / publicaciones / presentación en jornadas / alumnado en prácticas / ...).
2. En la memoria se recoge información general sobre la población atendida y sobre los recursos personales con los que ha contado el programa.
3. La memoria ofrece información sobre la formación de los profesionales así como las acciones de innovación / investigación que se han desarrollado.
4. La memoria se elabora con la participación de los profesionales que participan en el programa.
5. En la memoria se realiza una evaluación

de los objetivos fijados en el plan de acción y se realizan propuestas para la elaboración del nuevo plan de acción.

## ESTÁNDAR 9

El programa plantea una valoración y análisis crítico del mismo para mantener un proceso de mejora continua.

1. El programa contempla la organización de mecánicas de reflexión, análisis, valoración y propuestas de mejora del mismo.
2. En el programa se estructuran sistemas de evaluación de la evolución de los alumnos.
3. El sistema de evaluación del programa contempla la valoración de los diferentes marcos de colaboración (reuniones de coordinación con los compañeros de trabajo, reuniones con las familias, reuniones con los centros escolares, medidas de colaboración con otras entidades similares).
4. El sistema de valoración del programa analiza y evalúa los diferentes contenidos del mismo: Diseño del programa, elaboración de programas individualizados, instrumentos de valoración y seguimiento, instalaciones y mobiliario, recursos didácticos, bibliografía, ratio profesor/alumno, programación, formación de profesionales, medidas de innovación / investigación, memoria del programa, plan de acción.
5. El programa contempla la valoración del grado de satisfacción de los usuarios con respecto a su participación en las diferentes actividades que se llevan a cabo, así como de la atención recibida.

6. El programa contempla el registro periódico del grado de satisfacción de la familia con respecto a las intervenciones realizadas. Dicha valoración se llevará a cabo a través de una encuesta anónima que contiene información sobre diversas variables (valoración de la atención en relación con el niño, la familia y el entorno; valoración de la cualificación del personal técnico, valoración sobre los medios materiales, cuantificación y cualificación de la participación de los padres, evaluación del interés de los padres en su formación,...).
7. El sistema de valoración del programa plantea la perspectiva de una evaluación externa de forma periódica (si se facilitan los medios competentes para ello).

#### 4. Cuestionario de valoración de programas educativos

**ESTÁNDAR 1.** El programa dispone de un documento que define los componentes del mismo y que se revisan anualmente al objeto de modificar y ampliar los elementos que se estimen para mejor adaptarse a las necesidades educativas de los destinatarios.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. En el programa se determinan los objetivos, contenidos, actividades, metodología y evaluación						
2. En la definición del programa se detallan los recursos didácticos necesarios para desarrollar las actividades						
3. Existe un apartado destinado a señalar la bibliografía básica relacionada con todos los aspectos del programa						
4. Se definen marcos de colaboración (con la familia, con los centros escolares) para garantizar el desarrollo correcto del programa						
5. Todos los componentes del programa se revisan anualmente, en función de los resultados obtenidos en el periodo anterior, de los puntos débiles que se hayan observado y de los nuevos conocimientos adquiridos						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada



**ESTÁNDAR 2. Existen instalaciones, mobiliario, recursos didácticos y bibliografía adecuados y necesarios para ejecutar el programa de modo eficaz.**

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. Las instalaciones con que se cuenta son ajustadas para el desarrollo, de las actividades programadas						
2. Existe un mobiliario que permite una ejecución correcta del programa						
3. Se dispone de recursos didácticos (guías pedagógicas, materiales, fichas,...) necesarios para llevar a cabo los contenidos y las actividades que se plantean en el programa						
4. Existe una relación de libros, revistas, capítulos,... ordenados y correctamente registrados relacionada con todos y cada uno de los componentes del programa						
5. Periódicamente se revisan y se actualizan todos estos elementos para ofrecer diversidad y variedad y adaptarse mejor a las especificidades de cada persona						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 3.** El programa recoge información precisa sobre la población que se va a atender, así como de los recursos personales con los que se cuenta para el desarrollo del programa, tratando de que los recursos sean suficientes para garantizar una buena calidad del servicio y de que se establezca una adecuada distribución horaria entre el alumnado.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. Se dispone de una relación de alumnos que van a recibir el programa con anterioridad al inicio del curso.						
2. En la relación de alumnos se ofrecen datos de la edad, nivel de desarrollo y lugar de residencia de los participantes al programa						
3. Se dispone de una relación de profesores que van a trabajar el programa en cada centro						
4. En el organigrama se estructuran los diferentes niveles de responsabilidad delegada y compartida, de forma que todos los profesionales se sientan implicados y responsables tanto de sus respectivas tareas como del programa en su conjunto.						
5. Se asigna un horario a cada alumno garantizando los principios de individualización, equidad, adaptabilidad						
6. En la aplicación del programa se plantea la colaboración de personal de apoyo (voluntarios, alumnos en prácticas, familiares,...)						
7. En la aplicación del programa se definen marcos de colaboración con otros profesionales de la entidad, con los centros escolares, con las familias, con profesionales de otras asociaciones afines						
8. Se establecen medidas de acompañamiento para profesorado novel (información básica, presentaciones, formación inicial, documentación, bibliografía básica, ...)						
9. Se establecen medidas de acompañamiento para personal de apoyo (presentaciones, información básica, formación, documentación)						
10. El desarrollo de los indicadores anteriores se realiza con la participación de todos los profesionales implicados en el programa						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 4.** El programa se aplica conforme a una programación/planificación, previamente elaborada y en la que se detallan todos los elementos necesarios para una ejecución eficaz.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. Se definen criterios psicopedagógicos para determinar la organización de sesiones individuales y/o sesiones en pequeño grupo. En este caso se establecerá la distribución de los alumnos en los grupos						
2. Está contemplada la duración de las sesiones, el número de sesiones por semana y el horario de cada alumno						
3. Se establece una planificación del programa con una distribución temporal de los contenidos y actividades (mensual / trimestral / anual)						
4. En la organización de las sesiones se consideran todos los aspectos necesarios (espacios, secuencia didáctica de actividades, ordenación temporal, diversificación de materiales, apoyos,...)						
5. Se establece un calendario de reuniones con las familias (individuales o en grupo) y un sistema de colaboración / coordinación con los padres con el fin de intercambiar información y plantear posibles tareas de refuerzo						
6. Se establece un calendario de reuniones con los centros escolares con el fin de intercambiar información y plantear mecánicas de colaboración						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 5.** El programa desarrolla toda su potencialidad para conseguir la mejor evolución de todas las capacidades del usuario (especialmente de aquellas a las que específicamente se dirige el programa), con un enfoque de individualización, globalización y adaptación.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. El programa dispone de instrumentos de individualización que permiten la concreción de un programa individualizado para cada alumno						
2. El programa dispone de instrumentos de valoración y seguimiento (cuestionarios de evaluación inicial-final, registros de valoración continua, etc.) que permiten analizar el funcionamiento del alumno						
3. El programa ofrece datos sobre la evolución de los alumnos, a través de la evaluación realizada en base al programa individualizado						
4. Se debaten y analizan las dificultades que surgen en el desarrollo del programa: alumnos que no avanzan o lo hacen lentamente, dificultades de aprendizaje, dificultades de conducta, motivación en los alumnos, etc.						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

## ESTÁNDAR 6. Los profesionales promueven proyectos de innovación y/o investigación y participan en acciones de formación y de difusión del programa y/o de sus resultados.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. En las mecánicas de reflexión, análisis, valoración y propuestas de mejora, se fomentan y alientan actuaciones de innovación y/o investigación vinculadas a diferentes contenidos del programa						
2. Se tiene conexión con las administraciones educativas, universitarias, etc. al efecto de conocer las convocatorias que promueven en materia de innovación e investigación						
3. Se mantiene un registro de los proyectos de innovación y/o investigación elaborados, así como del proceso y resultados obtenidos						
4. Se mantiene conexión con agencias / entidades educativas al objeto de participar conjuntamente en acciones de innovación e investigación						
5. Existe un plan de formación, propuesto y aprobado por todos los profesionales, de carácter anual y plurianual. En dicho plan se anexan las diferentes ofertas formativas que se reciben						
6. Se dispone de un registro que recoge las demandas de los profesionales en materia de formación y que se tiene en consideración a la hora de definir el plan de formación						
7. El programa plantea medidas de formación interna, de intercambio de experiencias y conocimientos entre los trabajadores de la entidad y entre éstos y otros agentes educativos						
8. Existe una dotación económica para el plan de formación del centro						
9. El programa plantea actuaciones de difusión y/o divulgación de su desarrollo y resultados (participación en jornadas, congresos, artículos, etc.)						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 7.** El programa contempla la elaboración anual (previo a cada curso) de un plan de acción que guía el desarrollo del programa en un periodo determinado.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. El plan de acción recoge información general sobre los recursos personales y materiales con los que va a contar el programa, información sobre la previsión de población a atender, organigrama, horarios y calendario de actividades						
2. En el plan de acción se determinan los objetivos a conseguir y las acciones a llevar a cabo para conseguirlos						
3. El proyecto de actividades se elabora con la participación de los profesionales que participan en el programa						
4. En el plan de acción se detallan las perspectivas de adquisición del mobiliario, materiales didácticos y bibliografía necesaria para garantizar una calidad óptima en el desarrollo del programa						
5. Se establecen las medidas previstas de formación de los profesionales así como las medidas de innovación / investigación que se van a introducir en el programa						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

## ESTÁNDAR 8. El programa contempla la elaboración de una memoria anual.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. La memoria recoge datos cuantitativos y cualitativos de las actividades llevadas a cabo y de los resultados obtenidos (con los alumnos / con las familias / con otros centros educativos / materiales elaborados / publicaciones / presentación en jornadas / alumnado en prácticas / ...)						
2. En la memoria se recoge información general sobre la población atendida y sobre los recursos personales con los que ha contado el programa						
3. La memoria ofrece información sobre la formación de los profesionales así como las acciones de innovación / investigación que se han desarrollado						
4. La memoria se elabora con la participación de los profesionales que participan en el programa						
5. En la memoria se realiza una evaluación de los objetivos fijados en el plan de acción y se realizan propuestas para la elaboración del nuevo plan de acción						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 9.** El programa plantea una valoración y análisis crítico del mismo para mantener un proceso de mejora continua.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. El programa contempla la organización de mecánicas de reflexión, análisis, valoración y propuestas de mejora del mismo						
2. En el programa se estructuran sistemas de evaluación de la evolución del los alumnos						
3. El sistema de evaluación del programa contempla la valoración de los diferentes marcos de colaboración (reuniones de coordinación con los compañeros de trabajo, reuniones con las familias, reuniones con los centros escolares, medidas de colaboración con otras entidades similares)						
4. El sistema de valoración del programa analiza y evalúa los diferentes contenidos del mismo: Diseño del programa, elaboración de programas individualizados, instrumentos de valoración y seguimiento, instalaciones y mobiliario, recursos didácticos, bibliografía, ratio profesor/alumno, programación, formación de profesionales, medidas de innovación / investigación, memoria del programa, plan de acción,...						
5. El programa contempla la valoración del grado de satisfacción de los usuarios con respecto a su participación en las diferentes actividades que se llevan a cabo, así como de la atención recibida						
6. El programa contempla el registro periódico del grado de satisfacción de la familia con respecto a las intervenciones realizadas. Dicha valoración se llevará a cabo a través de una encuesta anónima que contiene información sobre diversas variables (valoración de la atención en relación con el niño, la familia y el entorno; valoración de la cualificación del personal técnico, valoración sobre los medios materiales, cuantificación y cualificación de la participación de los padres, evaluación del interés de los padres en su formación,...)						
7. El sistema de valoración del programa plantea la perspectiva de una evaluación externa de forma periódica (si se facilitan los medios competentes para ello)						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada



Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal

# Capítulo 3

VALORACIÓN DE LOS SISTEMAS DE APOYO  
Y COLABORACIÓN CON LAS FAMILIAS

## 1. Estándares e indicadores con respecto a los sistemas de apoyo a las familias

Si el estándar constituye un principio acordado para contrastar la calidad de la práctica profesional, los indicadores son enunciados en los que se concretan los estándares. Con los indicadores podemos comparar y contrastar nuestra práctica profesional, valorando en qué medida el programa se adecua a los estándares apuntados. Los estándares nos permiten, por tanto, valorar los programas, pero pueden y deben utilizarse como mecanismos o instrumentos de mejora y homologación de las acciones de los centros. En este sentido, constituyen una ayuda que permite prevenir errores en el diseño y desarrollo de programas, puesto que su elaboración parte de la identificación de acciones que son consideradas por los profesionales como aceptables y recogen las mejores acciones actuales.

Hay que tener en cuenta que los estándares profesionales deben permitir, en primer lugar, una mejor elaboración de acciones y programas dentro del marco de la intervención familiar, y en segundo lugar, deben facilitar el autoanálisis de los responsables y participantes acerca de los siguientes aspectos básicos: a) existe un proyecto claro que refleje la realidad de nuestra actividad; b) se dispone de un/unos programa/s bien identificados; c) se puede mejorar el diseño y organización de los programas; d) se tienen establecidos con claridad los criterios que permiten valorar la calidad de nuestro trabajo; e) se conocen los resultados que se obtienen del análisis de nuestras acciones, programas o servicios; f) se puede mejorar nuestra

presentación de resultados; g) se conocen las áreas fuertes y débiles que se aprecian en nuestra actividad.

A continuación se exponen los estándares e indicadores correspondientes a la Guía de Estándares para el apoyo y colaboración con las familias:

**Estándar 1.** La propuesta de intervención con respecto a la persona con discapacidad y de apoyo a su familia es un proceso multidimensional que comprende la valoración de la persona, la familia y el entorno.

- a) El proceso de valoración de la persona se dirige a conocer: la historia personal y acontecimientos vitales (salud y relaciones); la relación con los cuidadores principales; los factores de riesgo y protección; la actitud, iniciativa, patrones de interacción social e intereses manifestados en cada contexto o rutina principal de la vida diaria; los lenguajes de comunicación, juegos, conocimientos y estrategias cognitivas; desarrollo adaptativo, funciones sensoriales y motrices, formación académica y profesional, etc.
- b) El proceso de valoración de la familia se dirige a conocer: las necesidades y preocupaciones sentidas por la familia, la adaptación a las situaciones derivadas de la discapacidad de su hijo/a, la unidad de convivencia, factores de riesgo y protección, relaciones internas y externas, etc.
- c) El proceso de valoración del entorno se dirige a conocer: las aportaciones de otros contextos de vida de la persona, agentes y

condiciones de socialización, las redes sociales y de recursos, factores de riesgo y protección en el entorno, etc.

**Estándar 2.** La propuesta de intervención con respecto a la persona con discapacidad y de apoyo a su familia es un proceso interdisciplinario.

- a) La valoración incluye una entrevista de acogida o inicial.
- b) La valoración incluye la observación de los patrones de interacción de la persona y la aplicación de pruebas estandarizadas de determinadas áreas de desarrollo, sensibles a las diferencias culturales y de la condición de salud.
- c) La valoración incluye una sesión interdisciplinaria de puesta en común en la que participan como mínimo dos profesionales.
- d) La sesión interdisciplinaria identifica las necesidades y demandas de la persona y de la familia y elabora una propuesta de intervención con respecto a la persona con discapacidad (programa individualizado de atención temprana, programa educativo individualizado, itinerario individualizado de inserción socio-laboral, etc., según la etapa en que se encuentra la persona) y de apoyo a su familia.

**Estándar 3.** La propuesta de intervención con respecto a la persona con discapacidad es un proceso participativo y que se orienta a la normalización de la vida familiar.

- a) Las citas, hora y lugar, se acomodan

al objetivo de la participación de los padres o cuidadores principales.

- b) Se acogen las demandas y necesidades sentidas por la persona y la familia en sus propios términos.
- c) Se respetan las ideas, creencias, opiniones, prácticas culturales y reservas de intimidad de la familia.
- d) Se someten los juicios y propuestas a la consideración y decisión de la familia.
- e) Se aceptan las decisiones de la familia siempre que no perjudiquen gravemente el interés de la persona con discapacidad.
- f) Las propuestas de actuación del equipo se adaptan a las rutinas y entornos normalizados de la vida familiar.

**Estándar 4.** El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia se elabora y concreta con la familia en una entrevista de orientación.

- a) En la entrevista de orientación participan los padres o cuidadores principales, el coordinador asesor y otro miembro del equipo interdisciplinario.
- b) El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia establece un sumario de necesidades que requieren atención, objetivos, medios y plazos de revisión en relación a la persona, la familia y el entorno.
- c) El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia incluye las medidas de apoyo a la inclusión social del niño/a y de la familia.
- d) El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia

- lia recoge las medidas de apoyo a los diferentes contextos (escolar, laboral, social,...).
- e) El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia recoge las medidas de apoyo sanitario a la vida cotidiana.
  - f) Los padres firman el consentimiento informado a las medidas acordadas.
  - g) El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia se elabora en el plazo de 30 días tras la entrevista de acogida o inicial.

**Estándar 5.** La familia dispone de un/a coordinador/a asesor/a que colabora en su orientación e información.

- a) El/la coordinador/a asesor/a se asigna provisionalmente para realizar la primera entrevista con la familia y de forma definitiva al establecer el plan de intervención individualizado.
- b) El/la coordinador asesor/a canaliza las demandas de la familia y promueve que la actuación de las redes de recursos sociales, escolares, laborales, sanitarios, etc. sea coherente con las necesidades globales de la persona y de la familia.
- c) Cada coordinador/a asesor/a tiene una agenda máxima de 15/20 familias simultáneamente.

**Estándar 6.** Las medidas de apoyo a la inclusión social se orientan al fortalecimiento de las relaciones internas y externas de la familia.

- a) Las medidas de apoyo del programa individualizado de intervención con la persona

y de apoyo a su familia mejoran el conocimiento del niño/a y la asunción de sus intereses y necesidades en el seno de la familia. Entre las medidas de apoyo se contemplan los programas de apoyo a las familias, el servicio de orientación familiar, etc.

- b) Las medidas de apoyo del programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia facilitan tiempo y aumentan la calidad de los patrones de interacción entre los padres y el niño/a. Entre estas medidas se contempla la participación en algunas sesiones de intervención.
- c) Las medidas de apoyo del programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia proporcionan espacios para el diálogo entre los padres y la negociación activa de sus inquietudes y preocupaciones. Entre estas medidas se contempla la participación en entrevistas de asesoramiento y la participación en grupos de apoyo.
- d) Las medidas de apoyo del programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia facilita que la familia mantenga o desarrolle su ocupación formativa o laboral. Entre estas medidas se contempla la coordinación con los servicios sociolaborales.
- e) Las medidas de apoyo del programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia ayudan a que la familia disponga de tiempo libre y de ocio. Entre estas medidas se contempla la coordinación con los servicios sociales y culturales y de respiro familiar así como la pres-

tación de los servicios en el domicilio o en su proximidad, si fuera necesario.

- f) El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia canaliza las ayudas económicas y derechos reconocidos a las familias. Entre estas medidas se contempla la coordinación con los organismos administrativos que tramitan la realización de estos derechos.

**Estándar 7.** El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia recoge las medidas de apoyo a los contextos en los que se ubica la persona (escolar, laboral, social,...) elaboradas en coordinación con los servicios educativos, sociales, laborales, etc.

- a) Se analiza la accesibilidad, seguridad y adaptación del contexto a las necesidades de la persona en coordinación con los recursos de la zona.
- b) Se informa a los profesionales de los distintos contextos de la situación de desarrollo, objetivos y medios del programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia.
- b) El proceso de transición a un determinado contexto se organiza con la participación activa de la familia y los recursos correspondientes.

**Estándar 8.** El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia recoge las medidas de apoyo sanitario a la vida cotidiana elaboradas en la coordinación con los servicios de salud.

- a) Se contemplan aspectos específicos del cuidado de la salud, alimentación, higiene.
- b) Se recogen medidas de control e información sobre la medicación.
- c) Se plantean medidas de uso y mantenimiento de dispositivos especiales, prótesis, ortesis, en el caso de que fuera necesario.
- d) Se definen medidas de prevención sobre complicaciones secundarias.

**Estándar 9.** Hay una carta de los derechos y deberes de los usuarios.

- a) Existe un catálogo de los derechos de las personas con discapacidad y de los padres que es explicado por el coordinador-asesor.
- b) Existe un registro de las incidencias y observaciones que presentan los padres, con respecto a sus derechos y deberes, realizadas a lo largo del año, que se analizan e incluyen en la memoria anual.
- c) Existe un registro de las sugerencias y reclamaciones que presentan los padres a lo largo del año.
- d) Existe un catálogo ético sobre las intervenciones que recibe el niño atendido y su familia. En caso de conflicto sobre el carácter ético de las intervenciones, se constituye una comisión ética dentro del centro para decidir si se atienen a dicho catálogo.

## 2. Cuestionario de valoración de los sistemas de apoyo y colaboración con las familias

**ESTÁNDAR 1.** La propuesta de intervención con respecto a la persona con discapacidad y de apoyo a su familia es un proceso multidimensional que comprende la valoración de la persona, la familia y el entorno.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. El proceso de valoración de la persona se dirige a conocer: la historia personal y acontecimientos vitales (salud y relaciones); la relación con los cuidadores principales; los factores de riesgo y protección; la actitud, iniciativa, patrones de interacción social e intereses manifestados en cada contexto o rutina principal de la vida diaria; los lenguajes de comunicación, juegos, conocimientos y estrategias cognitivas; desarrollo adaptativo, funciones sensoriales y motrices, formación académica y profesional, etc.						
2. El proceso de valoración de la familia se dirige a conocer: las necesidades y preocupaciones sentidas por la familia, la adaptación a las situaciones derivadas de la discapacidad de su hijo/a, la unidad de convivencia, factores de riesgo y protección, relaciones internas y externas, etc.						
3. El proceso de valoración del entorno se dirige a conocer: las aportaciones de otros contextos de vida de la persona, agentes y condiciones de socialización, las redes sociales y de recursos, factores de riesgo y protección en el entorno, etc.						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

## ESTÁNDAR 2. La propuesta de intervención con respecto a la persona con discapacidad y de apoyo a su familia es un proceso interdisciplinario.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. La valoración incluye una entrevista de acogida o inicial.						
2. La valoración incluye la observación de los patrones de interacción de la persona y la aplicación de pruebas estandarizadas de determinadas áreas de desarrollo, sensibles a las diferencias culturales y de la condición de salud.						
3. La valoración incluye una sesión interdisciplinaria de puesta en común en la que participan como mínimo dos profesionales.						
4. La sesión interdisciplinaria identifica las necesidades y demandas de la persona y de la familia y elabora una propuesta de intervención con respecto a la persona con discapacidad (programa individualizado de atención temprana, programa educativo individualizado, itinerario individualizado de inserción socio-laboral, etc., según la etapa en que se encuentra la persona) y de apoyo a su familia.						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 3.** La propuesta de intervención con respecto a la persona con discapacidad es un proceso participativo y que se orienta a la normalización de la vida familiar.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. Las citas, hora y lugar, se acomodan al objetivo de la participación de los padres o cuidadores principales.						
2. Se acogen las demandas y necesidades sentidas por la persona y la familia en sus propios términos.						
3. Se respetan las ideas, creencias, opiniones, prácticas culturales y reservas de intimidad de la familia.						
4. Se someten los juicios y propuestas a la consideración y decisión de la familia.						
5. Se aceptan las decisiones de la familia siempre que no perjudiquen gravemente el interés de la persona con discapacidad.						
6. Las propuestas de actuación del equipo se adaptan a las rutinas y entornos normalizados de la vida familiar.						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada



**ESTÁNDAR 4. El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia se elabora y concreta con la familia en una entrevista de orientación.**

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. En la entrevista de orientación participan los padres o cuidadores principales, el coordinador asesor y otro miembro del equipo interdisciplinario.						
2. El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia establece un sumario de necesidades que requieren atención, objetivos, medios y plazos de revisión en relación a la persona, la familia y el entorno.						
3. El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia incluye las medidas de apoyo a la inclusión social del niño/a y de la familia.						
4. El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia recoge las medidas de apoyo a los diferentes contextos (escolar, laboral, social,...).						
5. El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia recoge las medidas de apoyo sanitario a la vida cotidiana.						
6. Los padres firman el consentimiento informado a las medidas acordadas.						
7. El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia se elabora en el plazo de 30 días tras la entrevista de acogida o inicial.						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

## ESTÁNDAR 5. La familia dispone de un/a coordinador/a asesor/a que colabora en su orientación e información.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. El/la coordinador/a asesor/a se asigna provisionalmente para realizar la primera entrevista con la familia y de forma definitiva al establecer el plan de intervención individualizado.						
2. El/la coordinador asesor/a canaliza las demandas de la familia y promueve que la actuación de las redes de recursos sociales, escolares, laborales, sanitarios, etc. sea coherente con las necesidades globales de la persona y de la familia.						
3. Cada coordinador/a asesor/a tiene una agenda máxima de 15/20 familias simultáneamente.						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

## ESTÁNDAR 6. Las medidas de apoyo a la inclusión social se orientan al fortalecimiento de las relaciones internas y externas de la familia.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. Las medidas de apoyo del programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia mejoran el conocimiento del niño/a y la asunción de sus intereses y necesidades en el seno de la familia. Entre las medidas de apoyo se contemplan los programas de apoyo a las familias, el servicio de orientación familiar, etc.						
2. Las medidas de apoyo del programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia facilitan tiempo y aumentan la calidad de los patrones de interacción entre los padres y el niño/a. Entre estas medidas se contempla la participación en algunas sesiones de intervención.						
3. Las medidas de apoyo del programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia proporcionan espacios para el diálogo entre los padres y la negociación activa de sus inquietudes y preocupaciones. Entre estas medidas se contempla la participación en entrevistas de asesoramiento y la participación en grupos de apoyo.						
4. Las medidas de apoyo del programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia facilita que la familia mantenga o desarrolle su ocupación formativa o laboral. Entre estas medidas se contempla la coordinación con los servicios sociolaborales.						
5. Las medidas de apoyo del programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia ayudan a que la familia disponga de tiempo libre y de ocio. Entre estas medidas se contempla la coordinación con los servicios sociales y culturales y de respiro familiar así como la prestación de los servicios en el domicilio o en su proximidad, si fuera necesario.						
6. El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia canaliza las ayudas económicas y derechos reconocidos a las familias. Entre estas medidas se contempla la coordinación con los organismos administrativos que tramitan la realización de estos derechos.						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 7.** El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia recoge las medidas de apoyo a los contextos en los que se ubica la persona (escolar, laboral, social,...) elaboradas en coordinación con los servicios educativos, sociales, laborales, etc.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. Se analiza la accesibilidad, seguridad y adaptación del contexto a las necesidades de la persona en coordinación con los recursos de la zona.						
2. Se informa a los profesionales de los distintos contextos de la situación de desarrollo, objetivos y medios del programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia.						
3. El proceso de transición a un determinado contexto se organiza con la participación activa de la familia y los recursos correspondientes.						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 8.** El programa individualizado de intervención con la persona y de apoyo a su familia recoge las medidas de apoyo sanitario a la vida cotidiana elaboradas en la coordinación con los servicios de salud.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. Se contemplan aspectos específicos del cuidado de la salud, alimentación, higiene.						
2. Se recogen medidas de control e información sobre la medicación.						
3. Se plantean medidas de uso y mantenimiento de dispositivos especiales, prótesis, ortesis, en el caso de que sea necesario.						
4. Se definen medidas de prevención sobre complicaciones secundarias.						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

## ESTÁNDAR 9. Hay una carta de los derechos y deberes de los usuarios.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. Existe un catálogo de los derechos de las personas con discapacidad y de los padres que es explicado por el coordinador-asesor.						
2. Existe un registro de las incidencias y observaciones que presentan los padres, con respecto a sus derechos y deberes, realizadas a lo largo del año, que se analizan e incluyen en la memoria anual.						
3. Existe un registro de las sugerencias y reclamaciones que presentan los padres a lo largo del año.						
4. Existe un catálogo ético sobre las intervenciones que recibe el niño atendido y su familia. En caso de conflicto sobre el carácter ético de las intervenciones, se constituye una comisión ética dentro del centro para decidir si se atienden a dicho catálogo.						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal

# Capítulo 4

VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PROMOCIÓN  
DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

## 1. Determinación de los estándares y de los indicadores de calidad

Un servicio de promoción de la autonomía personal (SEPAP) contiene una gran diversidad de elementos que lo configura; algunos de estos componentes que hemos considerado fundamentales son los siguientes: a) documento de diseño del servicio; b) relación de instalaciones y mobiliario necesario para ejecutar los programas; c) recursos didácticos; d) recursos humanos; g) programación; h) formación de profesionales; i) medidas de innovación e investigación; j) memoria de actuaciones; k) plan de acción; l) medidas de valoración del servicio; etc.

### 1.1. Determinación de los estándares de calidad

La determinación de los estándares de calidad estará en función de estos elementos fundamentales que configuran el SEPAP. Por tanto, relacionados con los componentes del SEPAP que se han considerado anteriormente, podemos señalar los siguientes estándares de calidad:

**ESTÁNDAR 1.** El SEPAP dispone de un documento que define los componentes del mismo y que se revisan anualmente al objeto de modificar y ampliar los elementos que se estimen para mejor adaptarse a las necesidades específicas de los destinatarios.

**ESTÁNDAR 2.** Existen instalaciones, mobiliario, recursos didácticos y bibliografía adecuados y necesarios para ejecutar los programas y actividades del SEPAP de modo eficaz.

**ESTÁNDAR 3.** El SEPAP recoge información precisa sobre la población que se va a atender así como de los recursos personales con los que se cuenta para el desarrollo de los programas, tratando de que los recursos sean suficientes para garantizar una buena calidad del servicio y de que se establezca una adecuada distribución horaria entre los participantes en el servicio.

**ESTÁNDAR 4.** El SEPAP se desarrolla conforme a una programación/planificación, previamente elaborada y en la que se detallan todos los elementos necesarios para una ejecución eficaz.

**ESTÁNDAR 5.** El SEPAP desarrolla toda su potencialidad para conseguir la mejor evolución de todas las capacidades del usuario (especialmente de aquellas a las que específicamente se dirigen los programas), con un enfoque de individualización, globalización y adaptación.

**ESTÁNDAR 6.** Los profesionales promueven proyectos de innovación y/o investigación y participan en acciones de formación y de difusión del servicio y/o de sus resultados.

**ESTÁNDAR 7.** El SEPAP contempla la elaboración anual de un plan de acción que guía el desarrollo de los programas en un periodo determinado.

**ESTÁNDAR 8.** El SEPAP contempla la elaboración de una memoria anual.

**ESTÁNDAR 9.** El SEPAP plantea una valoración y análisis crítico del mismo para mantener un proceso de mejora continua.



## 1.2. Determinación de los indicadores de calidad

Ahora bien, con objeto de facilitar la valoración de los estándares, es preciso determinar una relación de indicadores para cada uno de ellos. En la tabla siguiente se indica el número de indicadores que se han definido para cada estándar.

ESTÁNDAR	Nº DE INDICADORES
1	5
2	5
3	10
4	6
5	4
6	9
7	5
8	5
9	7
TOTAL	56

A continuación se señalan los indicadores para cada estándar.

### ESTÁNDAR 1.

1. En el SEPAP se determinan los objetivos, contenidos, actividades, metodología y evaluación.
2. En la definición del SEPAP se detallan los recursos didácticos necesarios para desarrollar las actividades.
3. Existe un apartado destinado a señalar la bibliografía básica relacionada con todos los aspectos del servicio.
4. Se definen marcos de colaboración (con la familia, con los centros escolares, con

otras organizaciones) para garantizar el desarrollo correcto del SEPAP.

5. Todos los componentes del SEPAP se revisan anualmente, en función de los resultados obtenidos en el periodo anterior, de los puntos débiles que se hayan observado y de los nuevos conocimientos adquiridos.

### ESTÁNDAR 2.

1. Las instalaciones con que se cuenta son ajustadas para el desarrollo de las actividades programadas.
2. Existe un mobiliario que permite una ejecución correcta de los programas.
3. Se dispone de recursos didácticos (guías pedagógicas, materiales, fichas,...) necesarios para llevar a cabo los contenidos y las actividades que se plantean en el SEPAP.
4. Existe una relación de libros, revistas, capítulos,... ordenados y correctamente registrados relacionada con todos y cada uno de los componentes del SEPAP.
5. Periódicamente se revisan y se actualizan todos estos elementos para ofrecer diversidad y variedad y adaptarse mejor a las especificidades de cada persona.

### ESTÁNDAR 3.

1. Se dispone de una relación de personas usuarias del SEPAP.
2. En la relación de personas se ofrecen datos de la edad, nivel de desarrollo, lugar de residencia, necesidades de apoyo, aspiraciones e intereses, etc.
3. Se dispone de una relación de profesionales que van a trabajar en el SEPAP.

4. En el organigrama se estructuran los diferentes niveles de responsabilidad delegada y compartida, de forma que todos los profesionales se sientan implicados y responsables tanto de sus respectivas tareas como del SEPAP en su conjunto.
5. Se asigna un horario a cada usuario, garantizando los principios de individualización, equidad y adaptabilidad.
6. En la aplicación del SEPAP se plantea la colaboración del personal de apoyo (voluntarios, alumnos en prácticas, familiares,...).
7. En la aplicación del SEPAP se definen marcos de colaboración con otros profesionales de la entidad, con los centros escolares, con las familias, con profesionales de otras asociaciones afines.
8. Se establecen medidas de acompañamiento para profesorado novel (información básica, presentaciones, formación inicial, documentación, bibliografía básica, ...).
9. Se establecen medidas de acompañamiento para el personal de apoyo (presentaciones, información básica, formación, documentación).
10. El desarrollo de los indicadores anteriores se realiza con la participación de todos los profesionales implicados en el SEPAP.

#### ESTÁNDAR 4.

1. Se definen criterios psicopedagógicos para determinar la organización de intervenciones individuales y/o en pequeño grupo.
2. Está contemplada la duración de las intervenciones, el número de intervenciones por semana y el horario de cada usuario.
3. Se establece una planificación del SEPAP

con una distribución temporal de los contenidos y actividades (mensual / trimestral / anual).

4. En la organización de los programas incluidos en el SEPAP se consideran todos los aspectos necesarios (espacios, secuencia didáctica de actividades, ordenación temporal, diversificación de materiales, apoyos,...).
5. Se establece un calendario de reuniones con las familias (individuales o en grupo) y un sistema de colaboración / coordinación con los padres con el fin de intercambiar información y plantear posibles tareas de refuerzo.
6. Se establece un calendario de reuniones con otros centros educativos, laborales, etc., con el fin de intercambiar información y plantear mecánicas de colaboración.

#### ESTÁNDAR 5.

1. El SEPAP dispone de instrumentos de individualización que permiten la concreción de un programa individualizado para cada usuario.
2. El SEPAP dispone de instrumentos de valoración y seguimiento (cuestionarios de evaluación inicial-final, registros de valoración continua, etc.) que permiten analizar el funcionamiento del usuario.
3. El SEPAP ofrece datos sobre la evolución de los participantes, a través de la evaluación realizada en base al programa individualizado.
4. Se debaten y analizan las dificultades que surgen en el desarrollo del SEPAP: perso-

nas que no avanzan o lo hacen lentamente, dificultades de aprendizaje, dificultades de conducta, motivación limitada, etc.

## ESTÁNDAR 6.

1. En las mecánicas de reflexión, análisis, valoración y propuestas de mejora, se fomentan y alientan actuaciones de innovación y/o investigación vinculadas a diferentes contenidos del SEPAP.
2. Se tiene conexión con las administraciones educativas, universitarias, etc., al efecto de conocer las convocatorias que promueven en materia de innovación e investigación.
3. Se mantendrá un registro de los proyectos de innovación y/o investigación elaborados, así como del proceso y resultados obtenidos.
4. Se mantiene conexión con agencias / entidades educativas al objeto de participar conjuntamente en acciones de innovación e investigación.
5. Existe un plan de formación, propuesto y aprobado por todos los profesionales, de carácter anual y plurianual. En dicho plan se anexan las diferentes ofertas formativas que se reciben.
6. Se dispone de un registro que recoge las demandas de los profesionales en materia de formación y que se tiene en consideración a la hora de definir el plan de formación.
7. El SEPAP plantea medidas de formación interna, de intercambio de experiencias y conocimientos entre los trabajadores de la entidad y entre éstos y otros agentes educativos.

8. Existe una dotación económica para el plan de formación del centro.
9. El SEPAP plantea actuaciones de difusión y/o divulgación de su desarrollo y resultados (participación en jornadas, congresos, artículos, etc.).

## ESTÁNDAR 7.

1. El plan de acción recoge información general sobre los recursos personales y materiales con los que va a contar el SEPAP, información sobre la previsión de población a atender, organigrama, horarios y calendario de actividades.
2. En el plan de acción se determinan los objetivos a conseguir y las acciones a llevar a cabo para conseguirlos.
3. El proyecto de actividades se elabora con la participación de los profesionales que participan en los programas.
4. En el plan de acción se detallan las perspectivas de adquisición del mobiliario, materiales didácticos y bibliografía necesaria para garantizar una calidad óptima en el desarrollo del SEPAP.
5. Se establecen las medidas previstas de formación de los profesionales así como las medidas de innovación / investigación que se van a introducir en el SEPAP.

## ESTÁNDAR 8.

1. La memoria recoge datos cuantitativos y cualitativos de las actividades llevadas a cabo y de los resultados obtenidos (con los alumnos / con las familias / con los centros educativos, laborales, ... / materiales ela-

- borados / publicaciones / presentación en jornadas / alumnado en prácticas / ...).
2. En la memoria se recoge información general sobre la población atendida y sobre los recursos personales con los que ha contado el SEPAP.
3. La memoria ofrece información sobre la formación de los profesionales así como las acciones de innovación / investigación que se han desarrollado.
4. La memoria se elabora con la participación de los profesionales que participan en el SEPAP.
5. En la memoria se realiza una evaluación de los objetivos fijados en el plan de acción y se realizan propuestas para la elaboración del nuevo plan de acción.
4. El sistema de valoración del SEPAP analiza y evalúa los diferentes contenidos del mismo: diseño del servicio, elaboración de programas individualizados, instrumentos de valoración y seguimiento, instalaciones y mobiliario, recursos didácticos, bibliografía, ratio profesor/usuario, programación, formación de profesionales, medidas de innovación / investigación, memoria del servicio, plan de acción.
5. El SEPAP contempla la valoración del grado de satisfacción de los usuarios con respecto a su participación en las diferentes actividades que se llevan a cabo, así como de la atención recibida.
6. El SEPAP contempla el registro periódico del grado de satisfacción de la familia con respecto a las intervenciones realizadas. Dicha valoración se llevará a cabo a través de una encuesta anónima que contiene información sobre diversas variables (valoración de la atención en relación con el/la hijo/a, la familia y el entorno; valoración de la cualificación del personal técnico, valoración sobre los medios materiales, cuantificación y cualificación de la participación de los padres, evaluación del interés de los padres en su formación,...).

#### ESTÁNDAR 9.

1. El SEPAP contempla la organización de mecánicas de reflexión, análisis, valoración y propuestas de mejora del mismo.
2. En el SEPAP se estructuran sistemas de evaluación de la evolución de los usuarios.
3. El sistema de evaluación del SEPAP contempla la valoración de los diferentes marcos de colaboración (reuniones de coordinación con los compañeros de trabajo, reuniones con las familias, reuniones con los centros escolares, medidas de colaboración con otras entidades similares).
7. El sistema de valoración del SEPAP plantea la perspectiva de una evaluación externa de forma periódica (si se facilitan los medios competentes para ello).

## 2. Cuestionario de valoración de los servicios de promoción de la autonomía personal

**ESTÁNDAR 1.** El SEPAP dispone de un documento que define los componentes del mismo y que se revisan anualmente al objeto de modificar y ampliar los elementos que se estimen para mejor adaptarse a las necesidades específicas de los destinatarios.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. En el SEPAP se determinan los objetivos, contenidos, actividades, metodología y evaluación						
2. En la definición del SEPAP se detallan los recursos didácticos necesarios para desarrollar las actividades						
3. Existe un apartado destinado a señalar la bibliografía básica relacionada con todos los aspectos del servicio						
4. Se definen marcos de colaboración (con la familia, con los centros escolares, con otras organizaciones) para garantizar el desarrollo correcto del SEPAP						
5. Todos los componentes del SEPAP se revisan anualmente, en función de los resultados obtenidos en el periodo anterior, de los puntos débiles que se hayan observado y de los nuevos conocimientos adquiridos						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 2. Existen instalaciones, mobiliario, recursos didácticos y bibliografía adecuados y necesarios para ejecutar los programas y actividades del SEPAP de modo eficaz.**

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. Las instalaciones con que se cuenta son ajustadas para el desarrollo de las actividades programadas						
2. Existe un mobiliario que permite una ejecución correcta de los programas						
3. Se dispone de recursos didácticos (guías pedagógicas, materiales, fichas,...) necesarios para llevar a cabo los contenidos y las actividades que se plantean en el SEPAP						
4. Existe una relación de libros, revistas, capítulos,... ordenados y correctamente registrados relacionada con todos y cada uno de los componentes del SEPAP						
5. Periódicamente se revisan y se actualizan todos estos elementos para ofrecer diversidad y variedad y adaptarse mejor a las especificidades de cada persona						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 3.** El SEPAP recoge información precisa sobre la población que se va a atender, así como de los recursos personales con los que se cuenta para el desarrollo de los programas, tratando de que los recursos sean suficientes para garantizar una buena calidad del servicio y de que se establezca una adecuada distribución horaria entre los participantes en el servicio.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. Se dispone de una relación de personas usuarias del SEPAP						
2. En la relación de personas se ofrecen datos de la edad, nivel de desarrollo, lugar de residencia, necesidades de apoyo, aspiraciones e intereses, etc.						
3. Se dispone de una relación de profesionales que van a trabajar en el SEPAP						
4. En el organigrama se estructuran los diferentes niveles de responsabilidad delegada y compartida, de forma que todos los profesionales se sientan implicados y responsables tanto de sus respectivas tareas como del SEPAP en su conjunto.						
5. Se asigna un horario a cada usuario, garantizando los principios de individualización, equidad, adaptabilidad						
6. En la aplicación del SEPAP se plantea la colaboración del personal de apoyo (voluntarios, alumnos en prácticas, familiares,...)						
7. En la aplicación del SEPAP se definen marcos de colaboración con otros profesionales de la entidad, con los centros escolares, con las familias, con profesionales de otras asociaciones afines						
8. Se establecen medidas de acompañamiento para profesorado novel (información básica, presentaciones, formación inicial, documentación, bibliografía básica, ...)						
9. Se establecen medidas de acompañamiento para el personal de apoyo (presentaciones, información básica, formación, documentación)						
10. El desarrollo de los indicadores anteriores se realiza con la participación de todos los profesionales implicados en el SEPAP						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 4. El SEPAP se desarrolla conforme a una programación/planificación, previamente elaborada y en la que se detallan todos los elementos necesarios para una ejecución eficaz.**

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. Se definen criterios psicopedagógicos para determinar la organización de intervenciones individuales y/o en pequeño grupo						
2. Está contemplada la duración de las intervenciones, el número de intervenciones por semana y el horario de cada usuario						
3. Se establece una planificación del SEPAP con una distribución temporal de los contenidos y actividades (mensual / trimestral / anual)						
4. En la organización de los programas incluidos en el SEPAP se consideran todos los aspectos necesarios (espacios, secuencia didáctica de actividades, ordenación temporal, diversificación de materiales, apoyos,...)						
5. Se establece un calendario de reuniones con las familias (individuales o en grupo) y un sistema de colaboración / coordinación con los padres con el fin de intercambiar información y plantear posibles tareas de refuerzo						
6. Se establece un calendario de reuniones con otros centros educativos, laborales, etc. con el fin de intercambiar información y plantear mecánicas de colaboración						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada



**ESTÁNDAR 5.** El SEPAP desarrolla toda su potencialidad para conseguir la mejor evolución de todas las capacidades del usuario (especialmente de aquellas a las que específicamente se dirigen los programas), con un enfoque de individualización, globalización y adaptación.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. El SEPAP dispone de instrumentos de individualización que permiten la concreción de un programa individualizado para cada usuario						
2. El SEPAP dispone de instrumentos de valoración y seguimiento (cuestionarios de evaluación inicial-final, registros de valoración continua, etc.) que permiten analizar el funcionamiento del usuario						
3. El SEPAP ofrece datos sobre la evolución de los participantes, a través de la evaluación realizada en base al programa individualizado						
4. Se debaten y analizan las dificultades que surgen en el desarrollo del SEPAP: personas que no avanzan o lo hacen lentamente, dificultades de aprendizaje, dificultades de conducta, motivación limitada, etc.						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

## ESTÁNDAR 6. Los profesionales promueven proyectos de innovación y/o investigación y participan en acciones de formación y de difusión del servicio y/o de sus resultados.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. En las mecánicas de reflexión, análisis, valoración y propuestas de mejora, se fomentan y alientan actuaciones de innovación y/o investigación vinculadas a diferentes contenidos del SEPAP						
2. Se tiene conexión con las administraciones educativas, universitarias, etc., al efecto de conocer las convocatorias que promueven en materia de innovación e investigación						
3. Se mantendrá un registro de los proyectos de innovación y/o investigación elaborados, así como del proceso y resultados obtenidos						
4. Se mantiene conexión con agencias / entidades educativas al objeto de participar conjuntamente en acciones de innovación e investigación						
5. Existe un plan de formación, propuesto y aprobado por todos los profesionales, de carácter anual y plurianual. En dicho plan se anexan las diferentes ofertas formativas que se reciben						
6. Se dispone de un registro que recoge las demandas de los profesionales en materia de formación y que se tiene en consideración a la hora de definir el plan de formación						
7. El SEPAP plantea medidas de formación interna, de intercambio de experiencias y conocimientos entre los trabajadores de la entidad y entre estos y otros agentes educativos						
8. Existe una dotación económica para el plan de formación del centro						
9. El SEPAP plantea actuaciones de difusión y/o divulgación de su desarrollo y resultados (participación en jornadas, congresos, artículos, etc.)						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**ESTÁNDAR 7. El SEPAP contempla la elaboración anual de un plan de acción que guía el desarrollo de los programas en un periodo determinado.**

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. El plan de acción recoge información general sobre los recursos personales y materiales con los que va a contar el SEPAP, información sobre la previsión de población a atender, organigrama, horarios y calendario de actividades						
2. En el plan de acción se determinan los objetivos a conseguir y las acciones a llevar a cabo para conseguirlos						
3. El proyecto de actividades se elabora con la participación de los profesionales que participan en los programas						
4. En el plan de acción se detallan las perspectivas de adquisición del mobiliario, materiales didácticos y bibliografía necesaria para garantizar una calidad óptima en el desarrollo del SEPAP						
5. Se establecen las medidas previstas de formación de los profesionales así como las medidas de innovación / investigación que se van a introducir en el SEPAP						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

## ESTÁNDAR 8. El SEPAP contempla la elaboración de una memoria anual.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. La memoria recoge datos cuantitativos y cualitativos de las actividades llevadas a cabo y de los resultados obtenidos (con los alumnos / con las familias / con los centros educativos, laborales, ... / materiales elaborados / publicaciones / presentación en jornadas / alumnado en prácticas / ...)						
2. En la memoria se recoge información general sobre la población atendida y sobre los recursos personales con los que ha contado el SEPAP						
3. La memoria ofrece información sobre la formación de los profesionales así como las acciones de innovación / investigación que se han desarrollado						
4. La memoria se elabora con la participación de los profesionales que participan en el SEPAP						
5. En la memoria se realiza una evaluación de los objetivos fijados en el plan de acción y se realizan propuestas para la elaboración del nuevo plan de acción						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

## ESTÁNDAR 9. El SEPAP plantea una valoración y análisis crítico del mismo para mantener un proceso de mejora continua.

Indicadores	Valoración					Situación actual
	1	2	3	4	5	
1. El SEPAP contempla la organización de mecánicas de reflexión, análisis, valoración y propuestas de mejora del mismo						
2. En el SEPAP se estructuran sistemas de evaluación de la evolución del los usuarios						
3. El sistema de evaluación del SEPAP contempla la valoración de los diferentes marcos de colaboración (reuniones de coordinación con los compañeros de trabajo, reuniones con las familias, reuniones con los centros escolares, medidas de colaboración con otras entidades similares)						
4. El sistema de valoración del SEPAP analiza y evalúa los diferentes contenidos del mismo: diseño del servicio, elaboración de programas individualizados, instrumentos de valoración y seguimiento, instalaciones y mobiliario, recursos didácticos, bibliografía, ratio profesor/usuario, programación, formación de profesionales, medidas de innovación / investigación, memoria del servicio, plan de acción						
5. El SEPAP contempla la valoración del grado de satisfacción de los usuarios con respecto a su participación en las diferentes actividades que se llevan a cabo, así como de la atención recibida						
6. El SEPAP contempla el registro periódico del grado de satisfacción de la familia con respecto a las intervenciones realizadas. Dicha valoración se llevará a cabo a través de una encuesta anónima que contiene información sobre diversas variables (valoración de la atención en relación con el/la hijo/a, la familia y el entorno; valoración de la cualificación del personal técnico, valoración sobre los medios materiales, cuantificación y cualificación de la participación de los padres, evaluación del interés de los padres en su formación,...)						
7. El sistema de valoración del SEPAP plantea la perspectiva de una evaluación externa de forma periódica (si se facilitan los medios competentes para ello)						

PLAN DE ACCIÓN PARA EL ESTÁNDAR:

VALORACIÓN: 1. No se contempla; 2. Actividad irregular; 3. Actividad parcialmente regulada; 4. Actividad regulada; 5. Actividad regulada y evaluada

**Referencias bibliográficas**

---

CARF (1991). Standars manual for organizations serving people with disabilities. Tucson: CARF.

Fernández, S. (1997). Guía de integración laboral para personas con discapacidad. Estándares de calidad. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos sociales, IMSERSO.

Ponte, J. (coord.) (2004). Guía de estándares de calidad en atención temprana. Madrid: IMSERSO.

Vived, E. (2011). Habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza.

# Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal

## VALORACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS



[www.sindromedown.net](http://www.sindromedown.net)

**ANDALUCÍA:** Down Andalucía · Down Almería Asalsido · Down El Ejido · Down Cádiz Lejeune · Besana Asociación Síndrome de Down Campo de Gibraltar · Down Barbate Asiquipu · Asodown · Cedown · Asociación Down Jerez Aspanido Fundación Down Jerez Aspanido Down Córdoba · Down Granada · Down Huelva Aones · Down Jaen y Provincia · Down Málaga · Down Ronda y Comarca · Asidoser Asociación Síndrome de Down de Sevilla y Provincia · Aspanri-Down · Asociación Síndrome de Down de Sevilla **ARAGÓN:** Down Huesca Down Zaragoza **ASTURIAS:** Down Principado de Asturias **BALEARES:** Asnimo Asociación Síndrome de Down Baleares · Down Menorca Fundación Síndrome de Down de las Islas Baleares **CANARIAS:** Down Las Palmas · Down Tenerife Trisómicos 21 **CANTABRIA:** Fundación Síndrome de Down de Cantabria **CASTILLA Y LEÓN:** Down Castilla y León · Down Ávila · Fundabem · Asociación Síndrome de Down de Burgos · Down León Amidown · Down Palencia · Asdopa Down Salamanca · Down Segovia Asidos · Down Valladolid · Down Zamora **CASTILLA-LA MANCHA:** Down Castilla la Mancha · Down Ciudad Real Caminar · Down Cuenca · Down Guadalajara · Down Toledo Asociación Valdepeñas ADOWN **CATALUÑA:** Down Catalunya · Fundació Projecte Aura · Down Sabadell Associació Andi · Down Girona Astrid 21 · Down Lleida · Down Tarragona · Fundación Talita Barcelona · Fundación Catalana Síndrome de Down · Barcelona Down **CEUTA:** Down Ceuta **EXTREMADURA:** Down Extremadura · Fundhex · Iberdown de Extremadura **GALICIA:** Down Galicia · Down Coruña · Down Ferrol Teima Asociación Down Compostela · Fundación Down Compostela · Down Lugo · Down Ourense · Down Pontevedra “Xuntos” · Down Vigo **MADRID:** Apadema · C.E.E. María Corredentora · Fundación Aprocor · Prodis **MURCIA:** Down Murcia Aynor · Fundown · Assido Murcia Águilas Down · Asido Cartagena **NAVARRA:** Down Navarra **PAÍS VASCO:** Down Álava Isabel Orbe · Aguidown Asociación Guipuzcoana para el Síndrome de Down **LA RIOJA:** Arsidown Down Rioja **C. VALENCIANA:** Asindown Asociación Síndrome de Down de Valencia Fundación Asindown · Down Alicante · Asociación de Padres de Niños con Síndrome de Down de Castellón · Fundación Síndrome de Down de Castellón

Síguenos en:

