

FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

Datos de la asignatura	
Nombre	Planificación y Evaluación de Programas Sociales
Código	
Titulación	Grado en Trabajo Social
Curso	3ª
Cuatrimestre	1º
Créditos ECTS	6 ECTS
Carácter	Específica
Departamento	Sociología y Trabajo Social
Área	Trabajo Social y Servicios Sociales
Universidad	Comillas
Horario	
Profesores	Rosalía Mota López
Horario	
Descriptor	Planificación estratégica, diseño y evaluación de programas sociales y de prevención, diagnósticos participativos, evaluación participativa, autoevaluación, evaluación de impacto social, modelos de calidad, satisfacción de los usuarios, coproducción de servicios

Datos del profesorado	
Profesor	
Nombre	Rosalía Mota López
Departamento	Sociología y Trabajo Social
Área	Sociología
Despacho	406, Edificio B
e-mail	rmota@chs.upcomillas.es
Teléfono	917343950 – ext. 6139
Horario de Tutorías	Previa cita

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

Contextualización de la asignatura
Aportación al perfil profesional de la titulación
La planificación y la evaluación de programas sociales se encuentran entre las funciones profesionales más significativas de los trabajadores sociales. Éstos diseñan su actividad a nivel operativo, táctico y estratégico, elaborando proyectos, programas y planes. El desempeño de las funciones planificadoras y evaluadoras dota de un marco de sentido, a la vez que proporciona el plan operativo, al trabajo de las organizaciones de intervención social. En definitiva las orienta en sus objetivos, prestaciones y recursos, y resultados, al servicio de los ciudadanos. La asignatura

proporciona las bases conceptuales sobre las que debe fundamentarse la planificación y evaluación, así como las metodologías más relevantes para su ejercicio.

Las cambiantes necesidades sociales y la singularidad de los programas de intervención social reclaman una perspectiva estratégica en el ejercicio de la actividad planificadora y evaluadora.

Planificar estratégicamente significa en primer lugar integrar a las personas, grupos, comunidades y organizaciones con expectativas o intereses inmediatos en los programas sociales, en el diseño, seguimiento y evaluación de éstos. Permite por tanto recrear espacios formales en los que las personas - especialmente aquellas que disponen de menor capital personal y social-, pueden tomar conciencia de sus problemas, de las fortalezas y recursos personales de los que disponen para enfrentarlos, así como activar su propia iniciativa y responsabilidad. Su presencia en el programa curricular del Grado en Trabajo Social contribuye pues a uno de los propósitos fundamentales del Trabajo Social, el de movilizar y ayudar a las personas, grupos y comunidades a dotarse de poder para aumentar sus destrezas y habilidades en el afrontamiento de los riesgos que se suceden a lo largo de sus biografías.

La gestión estratégica de las funciones profesionales de planificación y evaluación implica también potenciar que los trabajadores sociales y las organizaciones en las que trabajan se anticipen con mayor agilidad y de forma más precisa a las necesidades y demandas sociales, dotándoles de mayor competencia para articular intervenciones promocionales y proactivas. La prevención es también una de las funciones de la intervención profesional. El trabajador social trata de evitar la aparición de los problemas sociales, trabajando sobre sus causas y/o reduciendo el riesgo de empeoramiento.

Planificar y evaluar estratégicamente significa mejorar por tanto la competencia investigadora del trabajador social, a través de la recogida de información con y para de las personas con las que trabaja, de los entornos familiares, grupales y comunitarios en los que éstas viven, y de los procesos sociales en los que están inmersas. Implica también desarrollar competencias de supervisión y evaluación de los resultados de los programas de intervención social. Los trabajadores sociales pueden reforzar de este modo la política de conocimiento de las organizaciones en las que trabajan.

Prerrequisitos

Ninguno.

Competencias - Objetivos

Competencias Genéricas del título-curso y resultados de aprendizaje

CG1. Adquirir conocimientos en las diversas áreas de estudio apoyándose en libros de texto avanzados e incluyendo aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.

RA1. Lee, sintetiza, y comprende críticamente materiales bibliográficos de referencia, así como de materiales que presenten resultados de investigaciones, textos de supervisión profesionales, y otros materiales de carácter aplicado.

RA2. Conoce y distingue conceptos, marcos teóricos y modelos propios de las diferentes materias del áreas de estudio y áreas de estudios afines.

CG2. Saber aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de forma profesional y poseer las

competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

RA1. Resuelve casos prácticos que presentan una situación real en los que aplicar conceptos e hipótesis contenidas en teorías y modelos.

RA2. Participa en debates grupales sobre las diferentes soluciones alcanzadas en ejercicios prácticos, contrastando documentación y evidencia empírica, y expresando de forma clara y asertiva sus argumentos.

CG3. Tiene la capacidad de sintetizar y analizar datos relevantes para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

RA1. Identifica y aplica metodologías de análisis, interpretando los resultados de forma clara y comprensible.

RA2. Utiliza en los trabajos individuales o grupales una variedad de documentación, evaluando la pertinencia de datos de diferente índole - sociales, psicológicos, económicos, jurídicos-, como evidencia empírica de sus argumentaciones

CG4. Transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

RA1. Realiza presentaciones orales y escritas, claras, bien estructuradas, comprensibles y adecuadas en su terminología y contenidos a diferentes audiencias.

RA2. Domina programas informáticos y medios audiovisuales para el apoyo de presentaciones orales.

RA3. Demuestra tener capacidad para responder a las preguntas de sus compañeros y profesores apoyándose en los argumentos elaborados.

CG6. Tener la capacidad para adaptarse a las nuevas situaciones que impone una sociedad cambiante.

RA1. Elabora e introduce en sus trabajos de análisis y razonamientos prospectivos de carácter global sobre los contextos sociales y la diversidad de factores influyentes en los fenómenos individuales y colectivos objeto de su estudio y sus implicaciones para la intervención profesional.

RA2. Muestra interés por conocer, recoger e incorporar en sus trabajos puntos de vista de los profesionales de su área, así como de otras áreas relacionadas, y de las personas, familias, grupos y comunidades con los que establece contactos en la realización de sus prácticas de trabajo social.

GC7. Disponer de la capacidad para tomar decisiones de forma autónoma.

RA1. Reconoce y busca alternativas a las dificultades de aprendizaje teórico y práctico, contrastándolas con profesores, tutores y sus propios compañeros.

RA2. Realiza actividades y elabora trabajos de contenido teórico y empírico, en los que el estudiante contempla variedad de aproximaciones teóricas, evidencia empírica y metodologías de análisis, las evalúa, selecciona y toma decisiones argumentadas.

CG8. Desarrollar el razonamiento crítico.

RA1. Conoce, clasifica y contrasta teorías, modelos y metodologías de análisis propias de diferentes enfoques de una disciplina, o de varias disciplinas.

RA2. Contrasta contenidos teóricos y prácticos de las materias de estudio con aspectos de la realidad observados en las prácticas de trabajo social y objeto de supervisión profesional.

CG9. Tener la capacidad de organización y planificación.

RA1. Identifica y organiza temporalmente las tareas necesarias para la realización de sus actividades de aprendizaje, cumpliendo con los plazos establecidos de entrega de actividades.

RA2. Es capaz de establecer prioridades y seleccionar materiales en la realización de las tareas en función de las demandas del profesor.

CG10. Expresarse de forma oral y escrita correctamente.

RA1. Se expresa por escrito con precisión y corrección gramatical y ortográfica.

RA2. Es capaz de expresarse verbalmente con soltura, fluidez, claridad y de forma comprensible.

CG11. Adquirir la capacidad de gestión de la información, buscando y analizando información de fuentes diversas.

RA1. Conoce y utiliza adecuadamente una diversidad de recursos bibliográficos y documentales, manejándose con soltura en la biblioteca tradicional y electrónica.

RA2. Conoce y maneja Internet como fuente para la búsqueda de la información.

RA3. Discrimina el valor y la utilidad de diferentes fuentes y tipos de información.

CG14. Desarrollar la creatividad como forma de identificación, prevención y resolución de problemas y conflictos sociales.

RA1. Elabora trabajos adoptando enfoques originales, tanto en la selección de temas, las preguntas que formula, enfoques teóricos de referencia y metodologías de análisis.

RA2. Resuelve casos prácticos aportando soluciones nuevas y diferentes antes problemas y situaciones habituales en la práctica profesional.

CG16. Disponer de iniciativa y espíritu emprendedor como forma de aportar soluciones innovadoras a las diferentes problemáticas sociales del entorno.

RA1. Es capaz en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje de tener iniciativa propia y de aportar un enfoque personal.

RA2. Reconoce y busca alternativas a las dificultades de aprendizaje teórico y práctico, contrastándolas con profesores y tutores.

CG18. Estar motivado por el ejercicio de su profesión, actuando de manera responsable y orientando dicho ejercicio profesional hacia la calidad.

RA1. Asume sus responsabilidades en el proceso de aprendizaje, tanto en las materias teóricas como en la realización de sus prácticas.

RA2. Se preocupa por estar al día en el avance de los conocimientos y técnicas propias de la profesión.

CG19. Trabajar en equipo y de manera particular en equipos de carácter interdisciplinar.

RA1. Elabora trabajos en grupo, cooperando con otros en la búsqueda y selección de la información, análisis de la evidencia presentada, y redacción de las conclusiones, realizando las tareas acordadas en los tiempos previstos.

RA2. Usa Internet para comunicarse y trabajar cooperativamente.

Competencias Específicas del área-asignatura y resultados de aprendizaje

CE10. Incorporar las redes sociales como objeto y como medio en los procesos de intervención en trabajo social.

RA1. Identifica expectativas de grupos y organizaciones del entorno.

RA2. Diseña planes de participación de esos grupos y organizaciones en las diferentes etapas de realización de planes estratégicos: diagnóstico, formulación de estrategias, programas y proyectos, ejecución, seguimiento y evaluación.

CE13. Analizar y sistematizar el conocimiento que se deriva de la práctica cotidiana del Trabajo Social y las aportaciones de la investigación social, para actualizar y mejorar las estrategias de intervención profesional.

RA1. Distingue, evalúa y es capaz de realizar diseños de evaluación de proyectos, programas y planes.

RA2. Maneja con soltura técnicas de recogida de información y metodologías de análisis vinculadas con la evaluación de proyectos, programas y planes.

CE15. Conocer, analizar, y diseñar políticas de bienestar social, que favorezcan el desarrollo de sistemas de recursos sociales, participando en la dirección y gestión de éstos, mediante la aplicación de criterios de calidad.

RA1. Diseña planes estratégicos, manejando con fluidez la terminología propia de la planificación y las técnicas de diagnóstico estratégico, formulación de estrategias, programas y proyectos, y evaluación

RA2. Conoce y distingue principios y modelos de gestión de la calidad en servicios sociales, relacionándolos con los diseños de evaluación

CE22. Promover el conocimiento sobre las organizaciones en las que el trabajador social desarrolla su actividad y sus implicaciones para la práctica profesional.

RA1. Reconoce diferentes modelos organizativos, e identifica sus implicaciones y posibilidades para la planificación, evaluación, gestión de los recursos organizativos, redes sociales y la información.

RA2. Es capaz de realizar diseños de evaluación de los resultados organizativos.

CE23. Incorporar la perspectiva de realización de “buenas prácticas” en el análisis del quehacer profesional en las distintas entidades.

RA1. Conoce y distingue principios y modelos de gestión de la calidad en servicios sociales, relacionándolos con los diseños de evaluación.

CE25. Estimular la participación de las personas y colectivos con los que se interviene, capacitándoles para que lideren sus procesos de cambio, valoren su evolución y decidan nuevas

vías de actuación.

RA1. Diseña planes de participación de los grupos y organizaciones del entorno en las diferentes etapas de realización de planes estratégicos: diagnóstico, formulación de estrategias, programas y proyectos, ejecución, seguimiento y evaluación.

RA2. Confecciona diseños de evaluación participativos de proyectos, programas y planes.

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS**BLOQUE 1: Las organizaciones de intervención social****Tema 1: ¿Hacia un nuevo modo de gestionar la intervención social?**

- 1.1. Una nueva agenda sustantiva y operativa para las organizaciones de intervención social.
- 1.2. Del paradigma burocrático a los nuevos enfoques de gestión: oportunidades y amenazas.
- 1.3. La nueva gestión pública (NGP) vs el nuevo servicio público (NSP).

BLOQUE 2: Planificación estratégica**Tema 2: La planificación estratégica**

- 2.1. Definición y fundamentos.
- 2.2. Las fases de la planificación estratégica.
- 2.3. Los niveles de la planificación: coherencia vertical, horizontal e integralidad.

Tema 3: El diagnóstico estratégico

- 3.1. Organización del proceso de planificación estratégica.
- 3.2. Criterios básicos para la realización del diagnóstico.
- 3.3. Herramientas de diagnóstico estratégico.

Tema 4: La formulación estratégica

- 4.1. Visión y misión.
- 4.2. Los objetivos y ejes estratégicos.
- 4.3. Formulación del plan de acción: jerarquía de objetivos en relación con la jerarquía de medios.

BLOQUE 3. Calidad en programas sociales y de prevención**Tema 5: El debate sobre la calidad de la intervención social**

- 5.1. Conceptos y enfoques de la calidad.
- 5.2. Calidad objetiva y percibida.
- 5.3. Criterios de calidad en programas sociales.

Tema 6: Modelos de calidad

- 6.1. Certificación versus Autoevaluación de la calidad.
- 6.2. Modelos de calidad.

BLOQUE 4: Evaluación de la intervención social y preventiva**Tema 7: La evaluación de programas sociales y de prevención**

- 7.1. Características de la evaluación.
- 7.2. La lógica de la evaluación.
- 7.3. Tipos de evaluación de programas.

Tema 8: ¿Cómo hacer evaluación?

- 8.1. Los contenidos de la evaluación.
- 8.2. Metodología de la evaluación de programas.

- 8.3. La evaluación participativa.
- 8.4. Evaluación de impacto.
- 8.5. Cómo presentar los resultados de una evaluación.

METODOLOGÍA DOCENTE

Aspectos metodológicos generales de la asignatura

La organización metodológica de la asignatura va a ser de carácter muy aplicado al desempeño profesional de los estudiantes. Las actividades formativas son fundamentalmente de dos tipos.

Por una parte sesiones de trabajo en el aula con el profesor, de talante reflexivo y participativo. Se realizarán breves exposiciones de los contenidos, con la ayuda de materiales de visualización y ejemplos vinculados a las funciones profesionales de planificación y evaluación. Para el cumplimiento de este objetivo los estudiantes habrán de llevar leídos y reflexionados textos de obligada lectura.

Además, es fundamental su participación activa y crítica a partir de la reflexión y evaluación del desarrollo de la planificación y evaluación en las organizaciones en las que realizan las prácticas o de casos prácticos presentados en el aula. Esta participación servirá también al profesor para supervisar el progreso de los estudiantes en el trabajo de los contenidos y competencias de la asignatura. Asimismo se realizarán semanalmente breves evaluaciones formativas sobre contenidos teórico – prácticos.

La asistencia a clase es obligatoria. El criterio de asistencia a clase se aplicará según lo establecido en las normas académicas de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales.

Las actividades de aprendizaje autónomo son de diversa índole. En primer lugar, la lectura, comprensión y estudio de los materiales, así como de los textos obligatorios a cada tema. Por otra parte, la elaboración de trabajos individuales que consisten en la resolución de supuestos prácticos de planificación, evaluación y gestión de la calidad. Y finalmente, la búsqueda y selección bibliográfica y documental sobre una herramienta o experiencia de planificación y evaluación, y la presentación escrita y oral de ésta. Esta actividad se realizará en grupo.

Los materiales necesarios para el seguimiento de la asignatura serán facilitados a través de MOODLE. Igualmente se facilitarán las referencias bibliográficas básicas que en cada caso sean convenientes. Se proporcionarán previamente a cada tema los materiales y recursos bibliográficos necesarios para que los estudiantes puedan tener una participación activa en las sesiones.

Metodología Presencial: Actividades

- Presentaciones de contenidos en el aula.
- Comentarios y debates grupales sobre los contenidos a partir de la lectura de textos y reflexión sobre los aprendizajes en prácticas.
- Revisión de casos prácticos.
- Resolución de supuestos prácticos.

Metodología No presencial: Actividades

- Lectura, comprensión y estudio de materiales y textos.
- Realización de trabajos individuales prácticos fuera del aula.
- Búsqueda y selección bibliográfica y documental sobre una herramienta o experiencia (en grupo)
- Elaboración y redacción de la presentación escrita y oral sobre la herramienta o

experiencia (en grupo).

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO			
Actividad formativa	Horas totales	Horas presenciales	Horas trabajo autónomo
Lecciones magistrales	52	52	0
Ejercicios prácticos/resolución de problemas	11	4	7
Seminarios y talleres (casos prácticos)	11	2	9
Trabajos individuales	20	0	20
Trabajos grupales	11	2	9
Estudio personal y documentación	75	0	75
TOTAL HORAS			180 (6 ECTS)

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades de evaluación	CRITERIOS	PESO
Resolución de casos – evaluaciones formativas	<ul style="list-style-type: none">• Asistencia continuada a clase• Participación en el trabajo del aula• Comprensión contenidos	5%
Trabajos individuales	<ul style="list-style-type: none">• Comprensión de conceptos• Aplicación de metodologías y herramientas de planificación y evaluación• Capacidad de razonamiento y argumentación• Capacidad de síntesis y relación• Aplicación de conceptos a su práctica• Veracidad del trabajo• Formato científico• Comunicación escrita• Presentación escrita	25%
Presentación herramienta o experiencia (en grupo)	<ul style="list-style-type: none">• Comprensión de contenidos• Búsqueda y selección bibliográfica y documental• Capacidad de razonamiento y argumentación• Capacidad de síntesis y relación• Aplicación de conceptos a su práctica• Veracidad del trabajo• Formato científico• Comunicación escrita y oral• Presentación escrita y oral	10%

	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación individual al trabajo grupal 	
Realización de los exámenes correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión de conceptos • Aplicación de metodologías y herramientas de planificación y evaluación • Capacidad de razonamiento y argumentación • Capacidad de síntesis y relación • Veracidad del examen • Comunicación escrita. 	60%

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA

Actividades Presenciales y No presenciales	Fecha de realización	Fecha de entrega
Lectura y comprensión de apuntes y lecturas	Semanal	
Realización de evaluaciones formativas en el aula	Semanal	Semanal
Lectura y análisis de casos prácticos	Quincenal	
Resolución de casos prácticos en el aula	Quincenal	Quincenal
Realización de trabajos individuales fuera del aula	Cada veinte días	Cada veinte días
Presentación escrita y oral de una herramienta o experiencia	Mensual	1 vez al cuatrimestre

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía
<ul style="list-style-type: none"> • Aguilar, M. J. (2011). "Evaluación participativa" en Raya, E. <i>Herramientas para el diseño de proyectos sociales</i>. Universidad de La Rioja, Logroño. • Alvira, F. (1991). <i>Metodología de la evaluación de programas</i>. Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid. • Ander-Egg, E. (1991). <i>Introducción a la planificación</i>. Generalitat, Valencia. • Asociación Española para la Calidad (2002). <i>Herramientas para la gestión de la calidad</i>. Tecnos, Madrid. • Astbury, B., and Leeuw, F.L. (2010). "Unpacking Black Boxes: Mechanisms and Theory Building in Evaluation". <i>American Journal of Evaluation</i>, núm. 31, pág 363-. • Barzelay, M. (2001). <i>The New Public Management</i>. University of California Press, Cambridge. • Bengoa, M.A y Celorio, M.J. (2003). "Nuevas estrategias en la provisión de servicios humanos y clientes consumidores. Una visión desde el trabajo social", en Setién, M. L. y Sacanell, E., coords. (2003). <i>La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias</i>. Tirant lo Blanch, Valencia

- Cabrera, F. (2004). La evaluación participativa: conceptos y fases de desarrollo. La Acción Social. Cuadernos de Formación, nº 50, Cáritas España Editores, Madrid.
- Cabrera, F. (2007) "Valoración de un modelo de evaluación participativa autogestionada para promover el aprendizaje y el cambio en las organizaciones". *Revista de Investigación Educativa*, vol. 25, núm. 2.
- Cabrera, F., Donoso, T., Ancas, A., del Campo, J. y Pi, A. (2010). "Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis". *Revista de Educación*, núm. 351.
- Cámara, L., coord. (2005a). *La gestión de la calidad. Guía para la adaptación del modelo EFQM de Excelencia a entidades no lucrativas que prestan servicios de inserción sociolaboral*. CIDEAL, Madrid.
- Cámara, L., coord. (2005b). *Planificación estratégica. Guía para entidades sin ánimo de lucro que prestan servicios de inserción sociolaboral*. CIDEAL, Madrid.
- Canovas, F. (2004). *La gestión de la calidad en los servicios sociales*. IMSERSO, Madrid.
- Cáritas Española (2006). *Evaluación participativa 2: Aplicación en el trabajo con personas en situación de grave exclusión*. Caritas Española Editores, Madrid.
- Catley, A., Burns, J. Abebe, D. y Suji, O. (2007). *Evaluación participativa del impacto. Guía para profesionales*. Feinstein International Center, Tufts University.
- CEPAL (2007). *Guía Metodológica para la evaluación participativa de políticas y programas en el marco de la Estrategia Regional sobre el Envejecimiento*. CEPAL.
- Colección Guías Prácticas de Evaluación Instituto de Evaluación de Políticas Públicas: <http://www.ivalua.cat/>
- Denhardt, J. V. y Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, not steering*. M. E. Sharpe, Nueva York.
- EFQM (1999a). *Evaluar la excelencia – Guía práctica para desarrollar, implantar y revisar la Autoevaluación de mi organización*. Publicaciones EFQM.
- EFQM (1999b). *Modelo EFQM de Excelencia – Versión para el Sector público y organizaciones de voluntariado*. Publicaciones EFQM.
- Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia (2007). *Gestión de la calidad en las organizaciones no lucrativas de intervención social*. Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia.
- Fantova, F. (2003a). *Perspectivas en gestión de servicios sociales*. Obtenible en <http://www.bolunta.org/publicaciones/artfantova.doc>.
- Fantova, F. (2003b). "Comunicación y relación en la intervención social y en la gestión de calidad", en Setién, M. L. y Sacanell, E., coords. (2003). *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*. Tirant lo Blanch, Valencia.

- Fantova, F. (2005). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. CCS, Madrid.
- Federación de Municipios y Provincias (2003). *Modelo ciudadanía MC-OCSP. Un instrumento para la evaluación de los servicios públicos*. Obtenible en <http://www.femp.es/index.php/femp/content/download/845/7042/file/ciudadania.pdf>.
- Fondo de Población de las Naciones Unidas (2004). *Participación de los Interesados en las actividades de seguimiento y evaluación*. Naciones Unidas.
- Franco, R. y Cohen, E. (1992). *Evaluación de proyectos sociales*. Editorial Siglo XXI.
- Garrido, F. J. (2002). "Planificación participativa para el desarrollo local", en Garrido F.J. y Rodríguez-Villasante, T., *Metodologías y presupuestos participativos*, IEPALA, Madrid.
- Gavela, A. (2009). *Guía para una programación y evaluación participativa de programas y acciones de empleo*. La Acción Social. Cuadernos de Formación, nº 57, Cáritas España Editores, Madrid.
- Genua, M. I. et al. (2008). *Aplicación del modelo EFQM de excelencia en centros residenciales y en el servicio de ayuda a domicilio: Diseño de procesos y cuadro de mando integral*. Fundación Matía.
- Giménez, V. M. (2009). *Las organizaciones de servicios sociales de atención primaria. Estática, dinámica y propuestas de futuro*. Diputación de Alicante, Alicante.
- Giménez, V. y Doménech, Y (2012). "Expertos por la experiencia y expertos por la profesión. Visiones sobre la práctica profesional en los Servicios Sociales de Atención Primaria", en *Cuadernos de Trabajo Social*, Vol. 25, núm. 2, pp. 439-449.
- González, M.L., Fernández, R., Juaneda, E., y Fernández, J.M. (2011). "Sistemas de calidad en programas sociales", en Raya, E. *Herramientas para el diseño de proyectos sociales*. Universidad de La Rioja, Logroño.
- Martí, J. (2004). *Diagnósticos locales participativos: Estrategias, métodos y técnicas*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Martín Gutiérrez, P. (2010). *La planificación participativa desde una perspectiva de redes sociales*. Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid.
- Ministerio de Administraciones Públicas (2000). *Evaluación y calidad en las organizaciones públicas*. INAP, MAP, Madrid.
- Ministerio de Administraciones Públicas (2006). *Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios*. Ministerio de Administraciones Públicas, Madrid.
- Moreno, J. (2007). *Guía para la aplicación del modelo EFQM de Excelencia en entidades de acción social*. Cuaderno de Gestión núm. 2, Fundación Luis Vives.
- Navajo, P. (2009). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas. Guía participativa*

basada en valores. Editorial Narcea, Madrid.

- Nirenberg, O. et al. (2000). *Evaluar para la transformación. Innovación en la evaluación de programas y proyectos sociales*. Piados, Barcelona.
- Olías de Lima, B., coord. (2001). *La nueva gestión pública*. Prentice Hall, Madrid.
- Parés, M. y Díaz, L. (2007). *Guía práctica para la evaluación de procesos participativos*. ODP y Ayuntamiento de Barcelona.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2009). *Manual de planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo*. PNUD, Nueva York.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2011). *Guía para la planificación local desde la perspectiva de los derechos humanos*. PNUD, Buenos Aires.
- Quirós, M^a. A. y otros (2001). "Una experiencia de formación - acción orientada a la gestión de la calidad en servicios sociales", en *Intervención Psicosocial: Revista sobre Igualdad y Calidad de Vida*, Vol. 10, 1:117-126.
- Rodríguez, M. J. (2012). "Asociaciones y coproducción de servicios en municipios españoles". *Cuadernos de Trabajo Social*, Vol. 25, núm. 2: 357-369.
- Román, L. (2011). "De la Nueva Gestión Pública al Nuevo Servicio Público: de ciudadano a cliente y vuelta a empezar". Ponencia presentada en el X Congreso de la Asociación Española de Ciencia Política y de la Administración, Área I: Teoría Política, Grupo de Trabajo 2.
- Rueda, J. D. (2001). "La gestión de la calidad interna de los servicios sociales", en *Trabajo Social Hoy*, 31:62-72.
- Sánchez Martínez, M. (2007). *La evaluación de los programas intergeneracionales*. Colección Documentos, Serie Documentos Técnicos, IMSERSO.
- Setién, M. L. y Sacanell, E., coords. (2003). *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*. Tirant lo Blanch, Valencia.
- Skidmore, P. y Craig, J. (2005). *Start with people. How community organisations put citizens in the driving seat*. Demos, London.
- Trinidad, A. (2007). "La evaluación de la intervención pública: el caso de los programas sociales", *Sistema*, 200:63-85.
- Trinidad, A. (2010). "La evaluación participativa en la Nueva Gestión Pública". *Revista Internacional de Organizaciones*, 5:75-107.
- Ugalde, M. y Trapote, A. (1999). "La gestión de calidad en las organizaciones de acción social". *Zerbitzuan: Gizarte Zerbitzuetako Aldizcaria (Revista de Servicios Sociales)*, 37:51-59.
- UNICEF (2005). *Guía Metodológica para el Diagnóstico Municipal Participativo y Planificación Local con Perspectiva de Derechos, Género y Ciclo de Vida*. Fondo de las Naciones Unidas para

la Infancia, Santo Domingo.

- VV.AA. *Evaluación*. Dossier monográfico Revista Servicios Sociales y Política Social, núm. 30.
- VV.AA. *Calidad I y II*. Dossier monográfico Revista Servicios Sociales y Política Social, núms. 49 y 50.
- VV. AA (2004). *Guía de Planificación Estratégica en ONG de Acción Social*. Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social. Plataforma de ONG de Acción Social.
- VV.AA (2004). *Guía de Evaluación de Programas y Proyectos Sociales*. Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social. Plataforma de ONG de Acción Social.
- VV.AA (2006). *Guía práctica evaluación de procesos participativos*. Observatorios Locales de Democracia Participativa. 2006. Ayuntamiento de Barcelona, Ayuntamiento de San Sebastián, Gobierno Municipal de La Paz, Instituto de Gobierno y Políticas Públicas. Universidad Autónoma de Barcelona.
- VV.AA (2010). *Manual de planificación estratégica*. Iniciativas de Cooperación y Desarrollo y Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia.
- Vedung, E. (1997). *Evaluación de políticas públicas y programas*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Viche, M. (2010). "La planificación estratégica: instrumento de participación e inclusión social", *Quaderns d'Animació i Educació Social*, nº 12, julio 2010.
- Wholey, J.; Hatry, H.; y Newcomer, K., eds., (2010). *Handbook of Practical Program Evaluation*. Jossey-Bass.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos, Madrid.