

# PLAN DE EVALUACIÓN Y MEJORA

20  
22

**Fundación** |   
*Psicología sin fronteras*

C/ Teniente Muñoz Díaz, 5, 28018, Madrid  
psf@psicologiasinfronteras.net  
644 720 567

## ÍNDICE

1. Grado de consecución de los objetivos generales y específicos establecidos.
2. Determinación de las actividades realizadas, grado de ajuste a lo previsto en la programación y estimación de su contribución al logro de los objetivos.
3. Valoración de los destinatarios últimos y posibles mejoras.
4. Indicación de quién efectuará la evaluación.
5. Indicación del momento en el que se realizará la evaluación.
6. Indicación del procedimiento de evaluación y de recogida de datos.

## Plan de evaluación y mejora

### PROYECTO PSICOLOGÍA A TU ALCANCE SIN FRONTERAS

#### 1. GRADO DE CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS ESTABLECIDOS.

En la Fundación Psicólogos Sin Fronteras, se llevan a cabo las distintas fases de todo proyecto social, como son: la identificación de necesidades, la formulación, la ejecución y la evaluación, regidas por la Metodología del Marco Lógico (MML).

Cuando las personas acuden a la Fundación porque se encuentran en una situación de vulnerabilidad, se se **identifican** sus necesidades y se definen las posibles estrategias de intervención. Posteriormente, se **diseña** el tipo de intervención a realizar y se formula el proyecto en el que se definen los objetivos, las actividades a implementar, el calendario en el que ejecutan estas actividades, la participación de los beneficiarios, los recursos necesarios y disponibles, y los sistemas de control y evaluación a desarrollar.

Una vez otorgado el proyecto por el financiador, comienza la **ejecución** del proyecto en la que se llevan a cabo las acciones y actividades planificadas. La MML utilizada aporta un sistema de **control y seguimiento** que permite a través de evaluaciones intermedias de seguimiento, controlar el cumplimiento de los objetivos planteados en cada proyecto, permitiendo la toma de decisiones adecuadas ante posibles desviaciones, con unos indicadores que analizan el grado de ejecución sobre los resultados esperados, y mediante el uso de fuentes de verificación utilizadas como evidencia de comprobación del éxito del proyecto.

En la tercera y última fase del ML se realiza una **evaluación** del proyecto, que permite un análisis de los resultados obtenidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos planteados. Se analizan los datos obtenidos durante la ejecución del proyecto, mediante las evaluaciones parciales, en sus distintas modalidades (interna y participativa), para elaborar un informe de conclusiones, que permita establecer criterios de mejora.

FASES IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES y de FORMULACIÓN: Estas fases tienen una gran importancia para la posterior y correcta consecución de objetivos, ya que, mediante este proceso se definirán los objetivos generales y específicos del proyecto en función de las necesidades detectadas.

Este proceso se lleva a cabo por el equipo técnico, la persona coordinadora de proyectos y la persona técnica de proyectos. Así mismo, el cómputo de las fases es supervisado por la dirección de la asociación.

El procedimiento en estas fases consiste en una evaluación inicial de las necesidades sociales del colectivo destinatario del proyecto y el diseño de los elementos que componen la estructura del mismo.

Para dicha evaluación inicial se llevan a cabo distintas dinámicas que esquematizan y clarifican la información a tener en cuenta. Para ello, se lleva a cabo:

- Árbol de problemas: Parte del estudio de evaluación de las necesidades de los beneficiarios últimos necesidades.  
En este punto se evalúan las necesidades y los criterios de participación de las personas destinatarias, de tal modo que se identifica documentalmente sus necesidades y expectativas, y se establecen los criterios que identifican los mecanismos de participación para asegurar que se cuentan con estas necesidades.
- Árbol de objetivos: En virtud del resultado de la evaluación de necesidades en el árbol de problemas, se establece el objetivo general y los objetivos específicos/intermedios para cubrir las necesidades detectadas.
- Fundamentación teórica de la necesidad social detectada, donde se establecen los criterios teórico-técnicos de la necesidad de la intervención en virtud de la evaluación inicial realizada.
- Cronograma, donde se planifica la ejecución de las actividades a desarrollan en un calendario para cumplir con los objetivos establecidos.
- Elaboración de una matriz basada en la metodología de marco lógico, con la relación lógica de objetivos, actividades, indicadores, fuentes de verificación y recursos necesarios.
- Elaboración del presupuesto económico requerido para la ejecución de las actividades y la consecución de los objetivos.
- Determinación de las actividades con óptimo grado de detalle del desglose de tareas, el progreso esperado y la planificación de los elementos clave para el cumplimiento de objetivos.

### FASE de EJECUCIÓN:

A lo largo del desarrollo del proyecto se recogen y analizan los datos necesarios para evaluar los resultados obtenidos respecto a los objetivos planificados en el proyecto. La persona responsable técnica del proyecto y la persona que coordina el mismo, evalúan y analizan estos datos.

En esta recogida de datos contempla información referida a:

- Las actividades: este análisis proporciona información sobre, al menos, la evolución de los resultados, las tendencias de los indicadores de cumplimiento de objetivos (general y específico), los resultados de satisfacción de las partes interesadas, las no conformidades identificadas, las incidencias, las reclamaciones o quejas y las evaluaciones
- El presupuesto económico: para poder analizar el grado de cumplimiento de cada actividad, así como la detección a posibles desviaciones presupuestarias.
- Evaluación intermedia: en esta evaluación se valora, con toda la información recogida hasta el momento, el grado de cumplimiento de los objetivos del proyecto, por un lado, del objetivo general, y, por consiguiente, la contribución de cada una de las actividades para la consecución de los objetivos previstos.

## **2. DETERMINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS, GRADO DE AJUSTE A LO PREVISTO EN LA PROGRAMACIÓN Y ESTIMACIÓN DE SU CONTRIBUCIÓN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS.**

Las actividades son ejecutadas por el equipo de profesionales asignados al proyecto “Psicología a tu alcance sin fronteras”, según se ha establecido en la formulación, y siguiendo con el control del cronograma y de los indicadores de ejecución.

Estos profesionales recopilan los datos de ejecución de las actividades que son registrados en sus correspondientes fichas de seguimiento técnico (registro de la actividad/servicio).

De este modo, se registran y analizan los datos de las actividades para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos del proyecto.

## REGISTRO DE LA ACTIVIDAD/SERVICIO

INFORMACIÓN GENERAL				
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:		FECHA:		HORA:
		UBICACIÓN:		
DESCRIPCIÓN:		RESPONSABLE:		
		OBJETIVOS:		
RECURSOS				
MATERIALES		TÉCNICOS		
HUMANOS		ECONÓMICOS		
EVALUACIÓN				
BENEFICIARIOS		EVALUACIÓN		
Directos	Indirectos	Interna	Participativa	Total
INDICADOR		FUENTE DE VERIFICACIÓN		
INCIDENCIAS				

### 3. VALORACIÓN DE LOS DESTINATARIOS ÚLTIMOS Y POSIBLES MEJORAS.

El seguimiento de los **destinatarios últimos** depende de cada actividad, pudiendo ser registrado de manera mensual o anual.

La variedad de actividades, tanto de atención online como las de atención directa permite acceder a personas beneficiarias con un perfil muy amplio de características. Siendo los destinatarios últimos todas aquellas personas que se encuentren en situaciones vitales estresantes y/o vulnerables, sus familias, profesionales y, en general, cualquier persona con interés en ampliar sus conocimientos sobre salud mental.

Además, la información que se recoge por los diferentes canales de comunicación (vía telefónica, formularios en web, fichas de inscripción, etc) permite cuantificar dichas características para realizar una valoración de los destinatarios.

Este resultado es posible obtenerlo mediante un desglose por actividades que se realice de manera mensual, mediante totales y porcentajes.

Asimismo, el sistema de evaluación también cuenta con un **protocolo de atención de quejas y reclamaciones**. Dicho protocolo puede ser utilizado por las personas usuarias del Servicio Integral a Personas con Vulnerabilidad Psicológica y Social y su objetivo es poder dar respuesta a las insatisfacciones expresadas por las personas usuarias y, de esta forma, aumentar el grado de satisfacción de las mismas.

### 4. INDICACIÓN DE QUIÉN EFECTUARÁ LA EVALUACIÓN.

El plan de evaluación para el proyecto establece dos categorías de evaluación, en función de quién participa en la misma:

- **Interna**, realizada por los profesionales que ejecutan el proyecto.
- **Participativa**, realizada con la participación de los destinatarios del proyecto

Por tanto, cada actividad cuenta, por un lado, con un cuestionario de evaluación participativa que cumplimenta la persona destinataria, siempre que las características de las actividades lo permitan. Y, por

otro lado, un cuestionario de evaluación interna que cumplimenta el equipo de profesionales y colaboradores que ejecutan las actividades.

De este modo, el sistema de evaluación nos permite acceder a los datos de satisfacción de la actividad, mediante la percepción externa (de los participantes en las actividades) e interna (del equipo de profesionales y colaboradores), de cuyo análisis se pueden implementar las decisiones adecuadas sobre posibles acciones de mejora.

El encargado de velar por el cumplimiento de las evaluaciones será el profesional responsable de ejecutar cada actividad.

Y en aquellas actividades en las que la ejecución se lleve a cabo por dos o más profesionales, aunque todos los profesionales deben rellenar la evaluación interna, se designa a uno de ellos como responsable de la misma. De este modo, se garantiza el cumplimiento de la evaluación.

## **5. INDICACIÓN DEL MOMENTO EN EL QUE SE REALIZARÁ LA EVALUACIÓN.**

El momento en el que se realiza cada evaluación depende de la naturaleza de cada actividad y en función del criterio de regularidad de la misma.

Se establece un procedimiento de evaluación y control del proyecto que considera aspectos cualitativos y cuantitativos.

En función del momento en el que se realizan las evaluaciones se dividen en:

- Evaluación inicial: se lleva a cabo una evaluación de las necesidades destinatarias para obtener información previa y determinar, de este modo, el punto desde el que se parte para el conocimiento de las actividades y la implementación y adecuación de herramientas.
- Evaluación de seguimiento: se lleva a cabo de forma periódica durante la ejecución del proyecto con la finalidad de analizar los datos obtenidos para adecuarlos a los objetivos establecidos o para realizar las oportunas correcciones en el proyecto. El número de evaluaciones de seguimiento irá determinado por el tipo de actividad, frecuencia y duración de la misma.
- Evaluación final: se establece un análisis de los resultados definitivos del proyecto y una conclusión del balance final del proyecto.



El objetivo de estas evaluaciones es poder realizar una comparativa de los resultados pre -post y así obtener conclusiones no sólo de la ejecución del proyecto sino también de las variables que intervienen en el mismo en cuanto a su magnitud, frecuencia y duración.

## 6. INDICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y DE RECOGIDA DE DATOS.

Se establece un procedimiento de evaluación y control del proyecto que considera aspectos cualitativos y cuantitativos.

Los mecanismos de evaluación del proyecto se sustentan en modelos, paradigmas y bases teóricas principales que han demostrado ser eficaces en la práctica sociosanitaria y que, por otra parte, ya hemos puesto en marcha de manera antecedente en nuestra trayectoria como organización ligada a la salud, obteniendo impactos sostenibles:

- **El Modelo de la Rehabilitación Psicosocial**
- **El Modelo del Tratamiento Asertivo Comunitario (TAC)**
- **Filosofía y Paradigma de Recuperación (Recovery)**
- **Modelo de Acompañamiento Terapéutico (AT)**
- **Modelo de Atención y Planificación Centrada en la Persona (APCP).**

La finalidad de la evaluación es tener un diagnóstico vivo de si las metodologías propuestas están ayudando con los objetivos del programa y, por ende, favoreciendo el acceso a la salud psicológica de la población en su conjunto, obteniéndose resolución en las demandas por las que la población acude

Se evalúa cualitativamente a través de las revisiones conjuntas de profesionales y población beneficiaria, de los **planes individualizados de atención**, actualizando resultados y planteamiento de nuevos objetivos relacionados con el ámbito intervenido teniendo en cuenta las necesidades de las personas. También se registran **testimonios en primera persona** de las personas participantes en el programa.

Todas las evaluaciones tienen un enfoque de actuación **escalonado, gradual y centrado** en los recursos más específicos para la persona.