



SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO

Un modelo para organizarnos

EDITA: PLENA INCLUSIÓN MADRID

Avenida Ciudad de Barcelona 108, escalera 2. Bajo D.

28007 Madrid

Teléfono: 91-501 83 35

Fax: 91-501 55 32

Email: info@plenamadrid.org

Web: www.plenainclusionmadrid.org

AUTORES

| | |
|--------------------|-----------------------|
| ALMUDENA MORLA | ASOCIACIÓN PAUTA |
| ANTONIO ORTIZ | FUNDACIÓN GIL GAYARRE |
| BEATRIZ DE PEDRO | APHISA |
| CARLOS FERNÁNDEZ | FUNDACIÓN CAMPS |
| CRISTINA VALLELADO | AMI 3 |
| ELENA CABRERO | ASTOR-INLADE |
| ESTEFANÍA NÚÑEZ | FUNDACIÓN APROCOR |
| GEMA VEGA | APHISA |
| IRENE HERNÁNDEZ | AFANDICE |
| LUNA NIETO | AFANDICE |
| MARIBEL LÓPEZ | CÍRVITE |
| MARIOLA DIZ | FUNDACIÓN GIL GAYARRE |
| MARTA VILLAR | CEPRI |
| MEÑI GUTIÉRREZ | ASTOR |
| MIRIAM AYALA | AVANTE 3 |
| NOELIA ESCOBAR | FUNDACIÓN ALAS MADRID |
| ROSA MARÍA PLAZA | ASOCIACIÓN SÍ PUEDO |
| SUSANA CARMONA | ASOCIACIÓN SÍ PUEDO |

COORDINACIÓN: PLENA INCLUSIÓN MADRID

GEMA ALCOLEA

LOURDES PIRIS

MARIVÍ FLORES

FINANCIA: AYUNTAMIENTO DE MADRID

DISEÑO Y MAQUETACIÓN: AFANIAS GRÁFICAS Y MANIPULADOS S.A.U.



SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN EN DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO

Un modelo para organizarnos

AUTORES

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| ALMUDENA MORLA | PAUTA |
| ANTONIO ORTIZ BEATRIZ DE PEDRO | FUNDACIÓN GIL GAYARRE APHISA |
| CARLOS FERNÁNDEZ | FUNDACIÓN CAMPS |
| CRISTINA VALLELADO | AMI 3 |
| ELENA CABRERO | ASTOR-INLADE |
| ESTEFANÍA NUÑEZ | FUNDACIÓN APROCOR |
| GEMA ALCOLEA | PLENA INCLUSIÓN MADRID |
| GEMA VEGA | APHISA |
| IRENE HERNANDEZ | AFANDICE |
| LOURDES PIRIS | PLENA INCLUSIÓN MADRID |
| LUNA NIETO | AFANDICE |
| MARIBEL LOPEZ | CIRVITE |
| MARIOLA DIZ | FUNDACION GIL GAYARRE |
| MARIVI FLORES | PLENA INCLUSIÓN MADRID |
| MARTA VILLAR | CEPRI |
| MEÑI GUTIERREZ | ASTOR |
| MIRIAM AYALA | AVANTE 3 |
| NOELIA ESCOBAR | FUNDACIÓN ALAS MADRID |
| ROSA M ^a PLAZA | ASOCIACION SI PUEDO |
| SUSANA CARMONA | ASOCIACIÓN SI PUEDO |

PRÓLOGO POR BEATRIZ VEGA SAGREDO (Responsable del área de familias. Confederación Plena inclusión España).

LA INFORMACIÓN ES PODER. ¡¡Cuántas veces hemos escuchado esta frase!!

Pero lo importante no es tener mucha información, sino tener la información justa en el momento oportuno.

Los familiares de personas con discapacidad lo han dicho alto y claro en distintos foros: *“...el derecho a la información es un derecho clave que deben tener las familias. Si tenemos información adecuada en tiempo y forma, tenemos la opción de poder desarrollar muchos otros derechos. Tiene un efecto “llave”. Muchas familias coincidimos, en que el derecho a la información es el más importante y cuando se desarrolla adecuadamente, los beneficios que obtenemos son enormes”*

Y este documento va de eso: de organizarse para facilitar información y orientación sobre discapacidad. Pero no es un documento cualquiera. El modelo que se propone tiene un gran valor:

- Está elaborado por un equipo de profesionales con “muchas horas de vuelo” y ha surgido de la colaboración de la puesta en común de ideas y conocimientos, de compartir objetivos, de muchas horas de debate, de un compromiso común; de años de trabajo en equipo con el objetivo de mejorar su práctica profesional y de prestar los mejores apoyos a los ciudadanos.
- Es una propuesta valiente y convencida por el trabajo en red, que no parte de la teoría, sino de la experiencia de años de trabajo en común; desde la convicción de que siendo una red se pueden multiplicar y rentabilizar los recursos y la información que cada entidad tiene y gestionar el conocimiento con éxito.
- Aprovecha la tecnología para intercambiar y facilitar información y abre nuevas oportunidades y maneras de organizarse.
- Es una propuesta “exportable” a otras federaciones y entidades que quieran crear una red de servicios de información.

Este documento conecta con la esencia de Plena inclusión: presta apoyos y servicios a las personas con discapacidad y a sus familias favoreciendo el conocimiento y defensa de sus derechos, contribuye al fortalecimiento y cohesión del movimiento asociativo y acerca la realidad de la discapacidad a la ciudadanía, facilitando procesos de cambio y transformación.

Ojalá que la propuesta recogida en estas páginas tenga los apoyos y oportunidades necesarios para que pueda desarrollarse adecuadamente.

ÍNDICE

PRÓLOGO POR BEATRIZ VEGA SAGREDO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 7 |
| 2. CLIENTES DE LA INFORMACIÓN | 9 |
| 2.1. Los familiares, nuestros principales demandantes de información | 9 |
| 2.2. La persona con DI/D | 10 |
| 2.3. El entorno | 11 |
| 2.4. Los profesionales del sector y de la comunidad. | 11 |
| 3. VALORES | 12 |
| 4. MISIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | 14 |
| 5. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | 16 |
| 5.1. Análisis de situación | 16 |
| 5.2. Desarrollo de servicios de información y orientación | 18 |
| 6. CODIFICACIÓN DE LA DEMANDA Y CALIDAD DE VIDA | 21 |
| 7. LAS COMPETENCIAS DEL INFORMADOR | 24 |
| 8. PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | 26 |
| 8.1. Procesos estratégicos | 27 |
| 8.2. Procesos clave | 28 |
| 8.3. Procesos soporte o de apoyo | 29 |
| 9. HERRAMIENTAS DE TRABAJO | 31 |
| 9.1. Herramientas estratégicas | 31 |
| 9.2. Herramientas técnicas | 34 |
| 10. PROTECCIÓN DE DATOS | 43 |
| - Ley orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal | |
| - Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico. Modelo aceptación particular de condiciones de acceso a una intranet colaborativa de informadores | |
| 11. BIBLIOGRAFÍA | 50 |

1. INTRODUCCIÓN

A lo largo de tres años, un grupo de profesionales ha trabajado sobre cómo entendemos que debe ser la orientación y la información en el campo de la discapacidad intelectual o del desarrollo (en adelante DI/D), qué objetivos concretos persigue, quiénes son sus clientes, mediante qué valores se ha de regir, o en qué estrategias e instrumentos se puede basar.

Desde Plena inclusión Madrid, buscamos que los servicios se orienten hacia la calidad de vida de las personas con DI/D y de sus familiares como beneficiarios directos. Buscamos contribuir a la realización de sus proyectos de vida, al cumplimiento de sus derechos y al desarrollo de una sociedad más justa y solidaria, como así refleja la misión de Plena Inclusión desde el Congreso Toledo 2010.

Según la actualización anual de los Centros Base de Valoración, a 31 de diciembre de 2015, las personas que presentan discapacidad intelectual son 34.397 ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

Con la propuesta de este modelo, por un lado, tratamos de diseñar un lugar en el que encontrar “información clara, veraz y accesible, que ofrezca orientación a cualquier persona en materia de DI/D”, según destacó Climent Giné y su equipo en el estudio de necesidades de apoyo de las familias de personas con discapacidad intelectual de Cataluña, realizado en 2011.

Por otra parte, el estudio sobre las necesidades de las familias de las personas con DI/D de Plena Inclusión Madrid 2007, destaca que los familiares demandan servicios de acompañamiento, información y apoyo a lo largo de todo el ciclo vital.

Estos espacios de información mencionados en las investigaciones, son un lugar de referencia, de utilidad comunitaria, al que acudir para conocer los recursos, acceder a otros expertos, visualizar algunos itinerarios de futuro y reflexionar, en un marco de compromiso y confianza, con profesionales del sector que pueden ayudar a que cada persona tome las mejores decisiones para sus proyectos de vida.

Visualizamos:

- Servicios con profesionales actualizados que trabajan con el entorno comunitario maximizando la inclusión.
- Una Red formada por todos los profesionales de los servicios de información de nuestras entidades para resolver dudas complejas, compartir recursos y actualizarlos.

Las demandas de información se realizan desde la condición de familiar, profesional, ciudadano, mujer, paciente, etc. y éstas, se cruzan con las necesidades relacionadas con la DI/D. Esto nos obliga no sólo a estar especializados en discapacidad intelectual sino a conocer los servicios comunitarios más accesibles.

2. CLIENTES DE LA INFORMACIÓN

2.1. LOS FAMILIARES, NUESTROS PRINCIPALES DEMANDANTES DE INFORMACIÓN

El principal demandante de información, son los familiares de personas con DI/D, como se recoge en los distintos congresos estatales de familiares de Plena inclusión (2006 y 2009). En dichos congresos los familiares señalaron que la información es un derecho con “efecto llave”, es decir, que si las personas tienen información pueden desarrollar otros muchos derechos. El documento “Los Derechos de las familias Plena Inclusión” (2015) destaca que en la sociedad los familiares tienen derecho a la información, el asesoramiento y la formación que necesiten en cada momento para poder tomar decisiones.

Adoptamos un nuevo concepto de familia más amplio en el que caben **familiares** (padres, madres, hermanos/as, abuelos/as, familia extensa...) y **otras personas** (amigos, vecinos, compañeros de trabajo) con las que nos une un vínculo de apoyo cuando los necesitamos y con las que mantenemos una relación afectiva estrecha, regular y constante (III Congreso de Familias de Plena inclusión, Zaragoza 2006), y **distintos tipos de familia**, incluyendo a las formadas por personas con DI/D y otras familias alternativas.

El familiar, en coherencia con nuestra misión, tiene derecho a demandar información sobre servicios que repercutan en su beneficio directo tales como respiro familiar, apoyos para desarrollar su propio proyecto de vida, servicios psicológicos, etc. Las conversaciones con los familiares se adaptarán a sus necesidades, podrán ser informaciones puntuales o diálogos reflexivos sobre su situación y fortalezas para favorecer que ellos sean los que tomen las decisiones más adecuadas.

Teniendo en cuenta la diversidad de los familiares a nivel cultural, social, económico, etc.:

- Se utilizarán los canales de comunicación más adecuados y que nos aseguren que la información es entendida. Se devolverá por escrito, sin tecnicismos y en manera sencilla.
- Aclararemos detalles de los procesos que afectan a la información solicitada, evitando un mero listado de recursos.
- Facilitaremos un entorno de comunicación cálido y en el que tengan espacio todos los familiares a los que afecte la información solicitada.

2.2. LA PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL O DEL DESARROLLO

En la Convención Internacional de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, celebrada en 2006 se concibe la discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana, por lo que se defiende el respeto a la dignidad inherente de la persona con discapacidad: *autonomía individual, libertad de tomar las propias decisiones, independencia, derecho a preservar su identidad y respeto a la evolución de sus facultades.*

Sofía M^a Reyes y Almudena Calero en el estudio sobre *Estrategias de participación para las personas con grandes necesidades de apoyos* dicen "...respetar el derecho de **autodeterminación** de la persona significa apoyar sus decisiones y asumir que, a menudo, aprenderá lecciones valiosas de los errores". Desde aquí entendemos que la persona tiene derecho a elegir dónde vivir, a estar incluida en la comunidad y a tener el acceso a las mismas oportunidades que cualquier otro ciudadano, siendo nuestro objetivo ofrecer la mejor información y acompañar en este proceso.

En los procesos de información y orientación a las personas con DI/D deberemos tener en cuenta:

- El contexto de atención más favorecedor para la comunicación libre de la persona con DI/D (estímulos ambientales, espacio físico, número de interlocutores que participan en la comunicación, el interés o no de que haya más profesionales, familiares, personas de apoyo o traductores vitales).
- Las características sensoriales, cognitivas, de atención. La respuesta presionada por la opinión del entrevistador u otras personas presentes. Las habilidades ejecutivas, la comprensión de la comunicación oral y de los sistemas de comunicación alternativos, los apoyos necesarios para hacer elecciones significativas y la adaptación de tiempos y herramientas.
- La necesidad o no de hacer prospección de su trayectoria vital, oportunidades del entorno, calidad de vida o necesidad de mediar en una planificación centrada en la persona (PCP).
- La edad, capacidad de obrar, sus intereses, sueños, metas y su condición social y de ciudadano.
- Los materiales para dar respuestas escritas, fáciles, visuales para que la persona se lleve como resultado del proceso de información y orientación.

2.3. ENTORNO

La discapacidad debe ser vista como una circunstancia más de la diversidad de una sociedad. Cualquier consulta en el servicio de información y orientación por parte de ciudadanos, particulares, estudiantes, voluntarios, amigos debe observarse como una buena oportunidad de concienciación y argumentación de nuestros valores, misión y fundamentación de las necesidades de las personas con DI/D. Las respuestas se deben contextualizar y considerar a cada interlocutor como persona valiosa. Con esta visión atenderemos lo mejor posible a:

- Estudiantes que nos consulten sobre donde conocer las mejores fuentes documentales para sus trabajos, los centros y servicios para sus prácticas.
- Ciudadanos interesados en hacer colaboraciones o desarrollar voluntariados.
- Vecinos, ciudadanos que observan o tienen dudas sobre el diseño de los servicios, sobre las políticas, los derechos o que quieren comentar alguna cuestión relacionada con la vida de las personas con discapacidad y sus familiares.

Desde el servicio de información y orientación se intensificarán los esfuerzos por involucrar a los distintos agentes del entorno, asentando las bases para avanzar hacia una comunidad de carácter inclusiva y solidaria. Se trata de favorecer un entorno que permita el desarrollo de los roles sociales de la ciudadanía por igual con oportunidades para todas las personas, facilitando su inclusión.

2.4. LOS PROFESIONALES DEL SECTOR Y DE LA COMUNIDAD

Otro de los demandantes de información son los profesionales que atienden a los familiares y a las personas con DI/D, sean de nuestro movimiento asociativo o de la comunidad.

Luchamos para que se considere a las personas con DI/D ciudadanas de pleno derecho y participen en la comunidad. Informar y sensibilizar a la sociedad sobre el colectivo de personas con DI/D es uno de nuestros cometidos. Para poder llevarlo a cabo resulta indispensable la coordinación de recursos comunitarios y el trabajo en red.

3. VALORES

Siguiendo los principios de la bioética para organizar conceptos y con el apoyo de Carlos Pérez, filósofo y miembro del comité de ética de la organización PAUTA, el grupo de trabajo social de Plena Inclusión Madrid articula los valores del servicio de información y orientación.



| PRINCIPIOS | VALORES |
|--|---|
| <p>PRINCIPIO DE NO MALEFICENCIA</p> <p><i>En primer lugar, la intervención no debe provocar ningún daño.</i></p> | <p>Respeto: El informador debe actuar sin prejuicios, sin juzgar ni verbal ni no verbalmente.</p> <p>Veracidad: La información que se proporcione debe ser contrastada.</p> |
| <p>PRINCIPIO DE JUSTICIA</p> <p><i>Todas las personas deben tener igualdad de libertades y oportunidades.</i></p> | <p>Compromiso: El informador debe estar comprometido con las personas, apoyarlas para que puedan defender sus derechos y reivindicarlos cuando sea necesario.</p> <p>Universalidad: La información debe ser gratuita si queremos resolver las situaciones de desventaja.</p> |
| <p>PRINCIPIO DE AUTONOMÍA</p> <p><i>Las personas tienen derecho a decidir y a realizar libremente su concepción del bien y su proyecto de vida.</i></p> | <p>Empoderamiento: Reconoce el poder legítimo de las personas con DI/D y de las familias en la toma de decisiones que afectan a su vida. Para ello se debe facilitar y potenciar su participación en la identificación de sus prioridades y en la elaboración de sus soluciones.</p> <p>Accesibilidad: La información debe ser accesible física y cognitivamente para que pueda llegar a todos. Además el servicio ha de ser flexible, ha de saber adaptarse a las necesidades, horarios y canales de cada persona que cambian conforme a su evolución.</p> |
| <p>PRINCIPIO DE ACCIÓN BENEFACTORA</p> <p><i>La intervención debe buscar el mayor bien, contribuyendo a que las personas y sus familias realicen su proyecto de vida.</i></p> | <p>Honestidad: La información debe alejarse del corporativismo y otros intereses. A veces informar sobre servicios de calidad también implica informar sobre servicios que no son de tu movimiento asociativo.</p> <p>Confianza: Una atención de confianza implica que la persona se exprese abiertamente aún cuando pueda ir en contra de los principios morales del informador. La profesionalidad implica responder de forma receptiva, rápida y eficaz.</p> <p>Calidad: El servicio está comprometido con la mejora permanente de todos sus procesos. El informador debe ser responsable, competente y transparente.</p> |

4. MISIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

MISIÓN DEL SERVICIO

Contribuir a que cada persona con DI/D y cada familiar tengan una orientación y una información clara, veraz y accesible con la que puedan tomar decisiones para desarrollar su proyecto de vida.

Tanto el entorno como los profesionales serán facilitadores de esta misión.

OBJETIVOS

1 - Identificar las necesidades individuales y colectivas de las personas.

El servicio ayuda a que las personas puedan identificar su situación.

Por otro lado, la agrupación y clasificación de los datos individuales, nos permitirá conocer las demandas colectivas y elaborar información proactiva.

2 - Buscar y actualizar recursos que respondan a las necesidades del colectivo.

Durante la atención a las personas descubriremos donde están las lagunas de información. La actualización de la información es un objetivo. Los recursos deben estar contrastados, actualizados y la información se debe ofrecer con visión y ajustada a cada persona. En ocasiones hay que construir la información.

3 - Informar y orientar a los demandantes de información.

Según la situación y la naturaleza de la demanda, la duración y la intensidad de la atención variarán, implicando más o menos tiempo; ya que los procesos que inicie cada persona o cada familia requerirán diferentes caminos.

Por otro lado, hemos de tener en cuenta que la información debe estar en conexión con las necesidades globales de la persona y sus proyectos.

4 - Facilitar la colaboración del entorno con la persona con DI/D y su familia.

Pretendemos reducir barreras y ayudar a otros recursos comunitarios a dar mejor información y servicio a las personas. **Colaborar** para favorecer un **lenguaje y visión común** de la discapacidad nos permite generar puentes, sensibilizar y romper mitos, para así, generar mayores oportunidades de inclusión social.

5 - Devolver a la organización el estudio de la demanda.

La atención caso a caso, si es registrada y volcada en una misma base de datos por todos los informadores de nuestro sector, nos aporta una fuente de realidad potente. Esto supone un proceso de trabajo que puede ayudar a hacer un análisis de la realidad con el que luego definir la estrategia de las organizaciones.

5. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

5.1. ANÁLISIS DE SITUACIÓN

La *Orden 613/1990*, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 6/1990, de 26 de enero, creador del Registro de entidades que desarrollan actividades en el campo de la acción social y servicios sociales en la Comunidad de Madrid, define qué es un servicio:

Por un **Servicio** se entenderá los medios o acciones organizados técnica y funcionalmente, de carácter general o especializado, que sin ser prestados necesariamente a través de un Centro, sean proporcionados a sus beneficiarios, bien de manera directa o indirecta, por la entidad que actúe en el ámbito de la acción social y servicios sociales.

Este mismo Decreto establece:

Un **Servicio de Información y Orientación** (en adelante SIO) integra las actividades de información dirigidas a individuos, grupos e instituciones, sobre los derechos que pudieran corresponderles y los recursos sociales existentes, así como asesoramiento especializado sobre problemas sociales y su canalización, cuando sea necesario, a los demás servicios sociales.

La Comunidad de Madrid tiene en su cartera de servicios sociales a los servicios de información y orientación. Estos deben estar autorizados y sujetos a inspecciones periódicas y pueden comenzar a funcionar con comunicación previa. En años anteriores se ha abierto convocatoria de subvención de mantenimiento de estos servicios.

Los inspectores que visitan los Servicios de Información y Orientación en Madrid pueden analizar que realmente se trate de un servicio con entidad propia. Para ello podrían solicitar documentos relacionados con:

- **El acceso a la prestación del servicio:** los derechos y deberes de los clientes, gratuidad del servicio, régimen de funcionamiento interior, etc.

- **La gestión del servicio:** relación de trabajadores del servicio, titulaciones, proyectos, programas, evaluación y seguimientos, protocolo de actuación de quejas y hojas de reclamaciones, instrumentos de registro de las consultas, procedimientos de calidad, informes de actividad, cumplimiento con la ley de protección de datos, etc.

- **La atención:** instrumentos tipo de respuesta escrita ante las demandas de los clientes, cuestionarios de satisfacción del servicio, etc.

- **Los espacios y medios:** documentos relacionados con la higiene y seguridad, etc.

Pese al reconocimiento de este servicio en las normativas de la Comunidad de Madrid, son pocas las organizaciones de Plena inclusión Madrid que tienen de alta este servicio. Su utilidad social y lo que aporta a los diferentes grupos de interés en nuestro movimiento asociativo no ha estado quizá desarrollado de forma suficiente. La información y orientación sobre DI/D como servicio estructurado para diferentes públicos internos y externos y la visión de una ventanilla única, tan demandada por los familiares acaba de iniciar su andadura.

La falta de estructuración es observable en estas realidades:

- Hay organizaciones que tienen un trabajador/a social dentro de un centro y éste/a, ejerce entre otras labores, la de dar información en su servicio y ocasionalmente atender consultas externas.
- Hay organizaciones, que en ausencia de trabajadores/as sociales y de servicios de familia estructurados, ubican a los directores de servicios u otros profesionales como primeros informadores de los familiares y de otros interesados.
- Hay organizaciones que cuentan con un Servicio de Atención a Familias dentro del cual se da información y se orienta, pero no está constituido como Servicio de Información y Orientación a diferentes grupos de interés.

En este importante camino de estructurar los servicios de información y orientación también encontramos:

- Algunas organizaciones que con el ánimo de orientar mejor su trabajo con las familias y las personas con discapacidad, crearon una estructura SIO autorizada por la administración, que se ha convertido en referente de utilidad también para la localidad o entorno cercano.

- Además, la estructura federativa Plena inclusión Madrid, es una organización que tiene un SIO como primera puerta de entrada para encauzar las consultas. Cuenta con un equipo técnico que atiende demandas por sectores especializados (empleo, ocio, mujer, reclusos, familia, calidad, etc.).

5.2. DESARROLLO DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

Más allá de definir un modelo de SIO para cada entidad de Plena inclusión Madrid, el actual equipo de trabajadores sociales que redacta este documento, visualiza un modelo de desarrollo organizacional que implica:

1. Definición de estructuras básicas de SIO para organizaciones de Plena inclusión Madrid.
2. Diseño de un modelo organizacional de Servicios de Información y Orientación, que se coordinan a través de encuentros frecuentes, tecnología e información compartida, proyección de un trabajo zonificado y organizados por especialidades.

La **estructura básica de SIO** para una organización de Plena inclusión Madrid debe tener los siguientes criterios de calidad:

- Será una estructura específica de información y orientación comunicada en el registro de entidades de acción social de la Comunidad de Madrid, pues su utilidad es comunitaria y debe constar su existencia y actividad.
- Esta estructura específica se verá reflejada en el organigrama de la entidad como servicio diferenciado. Este servicio no será parte de la estructura de otros centros y servicios diferentes de la organización.
- Debe contar con presupuesto propio, dar servicio universal y gratuito a sus clientes.
- El servicio debe estar dirigido a grupos de interés externos e internos, profesionales de la comunidad, personas con discapacidad, familiares, profesionales del sector y ciudadanos en general.
- La organización del servicio y su atención estará guiada por los valores del presente documento.

- La estructura SIO debe ofrecer servicio estable y continuado en el tiempo, con un horario de atención amplio y suficiente.
- El servicio contará con espacios, recursos técnicos y tecnológicos específicos del servicio tales como:
 - Espacios y equipamiento técnico, suministros telefónicos, accesos a intranet y redes de información organizada con carteras de recursos de utilidad, aplicación o base de datos para el registro de la demanda, seguimiento y anotaciones de la atención.
 - Documentación técnica específica: instrumentos para reflejar las necesidades, para dar respuesta a las demandas y para analizar la satisfacción del cliente.
- El personal de atención debe reunir las competencias profesionales descritas en este documento. El servicio contará como mínimo con un informador a jornada completa en una organización mediana. Para organizaciones grandes o agrupaciones de organizaciones contará con un equipo SIO formado por un informador y otros técnicos especializados en diferentes áreas.

El diseño de un **modelo organizacional de SIO** del movimiento asociativo será un camino de medios y largos plazos. En este diseño organizacional encontraremos:

- Servicios con atención zonificada que funcionan como una sola organización y que se vertebran usando el SIO de la federación como posibilitador de encuentros y oportunidades.
- Servicios especializados; por perfiles de personas o por necesidades que sirven de consultores al resto de organizaciones.
- Una intranet con biblioteca temática de recursos construida por los profesionales usuarios del sitio SIO, con foros, avisos y alertas.
- Una aplicación para toda la red SIO que permita registrar la demanda y conocer las necesidades informativas de los diferentes grupos de interés.
- Un grupo de técnicos del SIO que se reúnen mensualmente de forma presencial para coordinarse, para implantar y dinamizar el modelo organizacional.
- Un proyecto tecnológico único para el SIO que mejore la información proactiva a través de circulares, webs y comunicados, mejorando la organización de la información que usamos de forma reactiva.

- Espacios de construcción de información proactiva.
- Redes de contactos y expertos externos e internos especializados; abogados, orientadores educativos, gabinetes de valoración, etc.
- Una estrategia de devolución de situación de realidad para el movimiento asociativo y para la Administración.

6. CODIFICACIÓN DE LA DEMANDA Y CALIDAD DE VIDA

El constructo calidad de vida permite redirigir una organización y un servicio en pro del desarrollo de los proyectos familiares y personales. Conocer bien las dimensiones que componen lo que llamamos Calidad de Vida y codificar las demandas en torno a este concepto nos ayuda a diagnosticar necesidades y a orientar servicios y apoyos.

El SIO incorpora los modelos de Calidad de Vida Individual y Familiar (CdVI y CdVF) a su práctica.

La agrupación y clasificación de la demanda nos permite estudiar la realidad, detectar problemas, devolver información a nuestras organizaciones, a las personas y a los financiadores del SIO. Y sobre todo construir información y detectar carencias.

La clasificación de los datos la podremos realizar en base a distintos criterios según la finalidad que persigamos. En este modelo de SIO proponemos recoger las demandas con la mirada puesta en los constructos de CdVI y CdVF.

Codificar la demanda y explotar los datos necesitará de un buen soporte tecnológico como indicaremos más adelante en el uso de herramientas tecnológicas.

A continuación, relacionaremos dimensiones de CdVF y CdVI a las que añadiremos ejemplos de consultas y demandas de las personas que vienen a orientarse.

BIENESTAR EMOCIONAL: Esta dimensión se relaciona con el hecho de sentirse bien, estar tranquilo, tener satisfacción personal y familiar, compartir experiencias y sentimientos. Es decir, gozar de una buena estabilidad emocional. Otra fuente de bienestar para las familias tiene que ver con la percepción de progreso, de felicidad y de bienestar en general de la persona con DI/D, así como con su futuro.

Encontraremos consultas y demandas derivadas del impacto de la discapacidad en el contexto familiar y relacionadas con la mejora de la autoestima, la prevención del daño emocional, la vida activa y la salud mental.

INTERACCIÓN FAMILIAR: Se refiere a la calidad de las relaciones existentes entre los diferentes miembros de la familia; soporte, cuidado, apoyo, respeto y confianza mutua, comunicación fluida y abierta, explicitar afecto, compartir dificultades y éxitos, estar unidos, clima familiar favorable, sentir que todos los hermanos han recibido

la atención necesaria, compartir decisiones y responsabilidad en el cuidado del familiar con DI/D y hasta qué punto la presencia del familiar con discapacidad condiciona esta relación.

Encontraremos consultas y demandas relacionadas con servicios a padres, abuelos, hermanos, familia extensa o personas vinculadas que necesiten servicios derivados de la relación con la persona con DI/D.

BIENESTAR FÍSICO/SALUD: Es una de las categorías con mayor tradición en el campo de la calidad de vida. Concretamente, se refiere a la salud de los miembros de la familia y a aspectos relacionados con la salud y nivel de autonomía de la persona con DI/D.

Ayudaremos a resolver las consultas y demandas relacionadas con la derivación a servicios especializados en patologías duales, sexuales, ginecológicas, atención bucodental, actividades deportivas y otros servicios médicos que adapten su atención a la persona con DI/D.

BIENESTAR MATERIAL/ECONÓMICO: Se refiere a aquellas condiciones del entorno (físicas y ambientales) que garantizan la seguridad, la adaptación y el confort de las familias, como lo son disponer de ingresos económicos que posibiliten hacer frente a las necesidades familiares, las características del hogar y su adaptación a las necesidades del familiar con DI/D, los medios de transporte, los seguros (médicos, de responsabilidad civil), la autonomía en la gestión de los gastos de la persona con DI/D.

Encontraremos consultas y demandas relacionadas con las prestaciones públicas, privadas, situación de dependencia y búsqueda de recursos adaptados a las situaciones económicas de las familias más desfavorecidas.

ACOMODACIÓN DE LA FAMILIA: Hace referencia a la aceptación y adaptación a la discapacidad de su familiar, el nivel de dependencia respecto del familiar con DI/D, los cambios en la organización familiar, el interés por formarse y buscar recursos para atender adecuadamente al familiar, etc.

Ayudaremos a los familiares a encontrar servicios psicológicos, contextos de apoyo natural y profesionales que les ayuden en las fases de cambios, pérdidas de autonomía, vejez, duelos, etc.

PARTICIPACIÓN/INCLUSIÓN SOCIAL: Hace referencia a las relaciones sociales de la familia y el familiar con DI/D, a las

oportunidades que tienen de participar en organizaciones y actividades con otras personas de la comunidad, al grado en el que participan, a la aceptación, a la integración y la satisfacción que obtienen.

Ayudaremos a conectar con redes de apoyo, a resolver las consultas y demandas que tengan que ver con la selección de servicios de ocio, la mediación hacia la inclusión, la formación especializada sobre accesibilidad cognitiva, sensibilización social, reivindicación de derechos, orientaciones jurídicas y reincorporación a la vida comunitaria.

AUTODETERMINACIÓN: Hace referencia al nivel de autonomía, la toma de decisiones, metas personales, elecciones, control personal, autorregulación.

Colaboraremos, desde el SIO, con los procesos de sensibilización en autorrepresentación y autodeterminación de las personas con discapacidad.

DERECHOS: Se refiere al acceso a derechos y libertades reconocidas en la población general, y otras específicas de esta población.

Ayudaremos proporcionando información y orientación sobre cuestiones relacionadas con la capacidad jurídica, servicios de justicia accesibles y todos los aspectos relacionados con esta esfera.

ORGANIZACIÓN Y HABILIDADES PARENTALES: Se refiere a la relación que mantiene la familia con el familiar con DI/D (respeto a sus decisiones, escucha, diálogo...), las funciones y responsabilidades de los padres (a veces compartidas con los hermanos/as y otros miembros de la familia) relacionadas con el cuidado, atención y educación de los hijos/as.

Ayudaremos a que los familiares accedan a acciones formativas relacionadas con el apoyo de sus hijos con discapacidad, a preparar el futuro, a tener las herramientas para tomar las decisiones sobre los recursos más adecuados, el interés o no de rehabilitar su patria potestad, etc.

DESARROLLO PERSONAL: Hace referencia al desarrollo educativo de la persona, su formación, su competencia personal, capacidad resolutoria, etc.

Ayudaremos a resolver dudas sobre acceso a formación más allá de la educación reglada, accesibilidad cognitiva, talleres de habilidades y destreza personal, etc.

7. LAS COMPETENCIAS DEL INFORMADOR

Los trabajadores/as sociales son una figura clave para construir información. En nuestro modelo se les propone como el mejor perfil, sin descartar, no obstante, que otros perfiles de competencias profesionales similares pudiesen ocupar el puesto de información y orientación. Tan importante como la cualificación académica será tener amplia experiencia y competencia profesional.

Por competencia nos referimos a comportamientos formados por el saber ser, el saber hacer y el saber conocer. Tiene relación con la personalidad y con las competencias personales, con lo que la persona sabe, con lo que hace y con cómo lo hace.

COMPETENCIAS NUCLEARES DE ESTE PUESTO

- **Construcción proactiva de la información:** En base a las necesidades detectadas se elaboran carteras de recursos y contactos. Estos recursos son contrastados y el informador tiene un plan para conocerlos de cerca.
- **Manejo de las nuevas tecnologías en el puesto:** Uso de bases de datos de registros de demandas y seguimientos. Colaboración en intranet cooperativas de informadores. Gestión de contactos a través de aplicaciones de empresas. Uso de aplicaciones de actividad y seguimientos centrados en los familiares y en las personas. Uso de redes sociales y webs para envío de informaciones proactivas.
- **Comunicación clara, veraz y accesible:** Habilidad para plantear preguntas con claridad y objetividad. Saber ofrecer información compleja de un modo sencillo. Mostrar una actitud abierta y sin prejuicios. Apoyar y empoderar a las personas para que sean capaces de manifestar y comunicar las necesidades, puntos de vista y circunstancias. Actitud acorde a los valores de este modelo. Los canales de comunicación se adaptan a las necesidades de la persona. Tener en cuenta y entender cómo se sienten las demás personas.
- **Organización y orden del puesto de trabajo:** Rutinas y hábitos de registro, orden de la información, planificación, ejecución y evaluación de las acciones en orden a metodologías de intervención social y marco lógico. Organización de la red de contactos. Organización del tiempo, gestión de la complejidad del puesto.

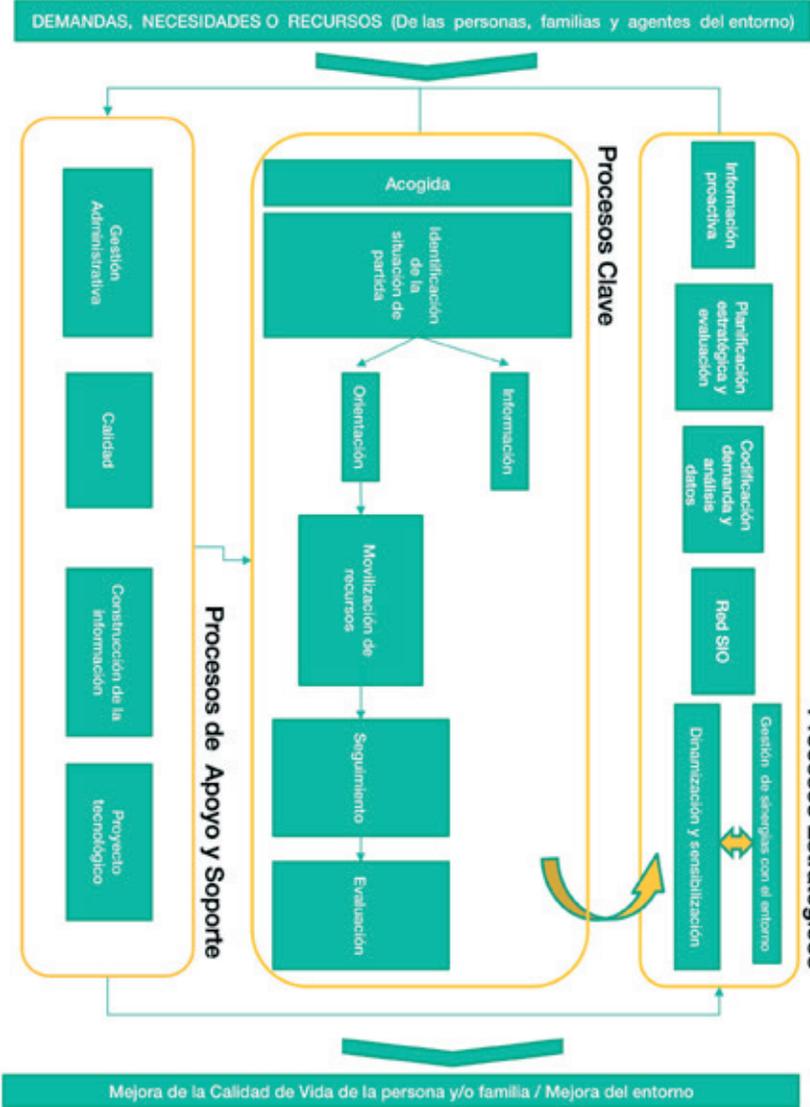
- **Identificación de perfiles, necesidades y líneas de actuación:** Conocimiento y experiencia suficiente para reconocer a personas con diferentes perfiles de discapacidad. Experiencia para discriminar y de-construir los diferentes problemas que plantean las personas.

COMPETENCIAS COMUNES AL SECTOR

Basándonos en el Catálogo de perfiles de competencias de puestos de trabajo del sector de centros y servicios de atención a personas con discapacidad (Ability 4P) elaborado por Fundación Amás Social. A continuación, mostramos las Competencias comunes al sector:

- **Orientación al servicio y al cliente:** Enfoca su trabajo y las herramientas a los paradigmas actuales. Ofrece los recursos más adecuados para cada persona con el fin de que el cliente pueda seleccionar los que más le convienen.
- **Trabajo colaborativo:** Trabajo en equipo con los profesionales, modelo deliberativo y de cooperación con los familiares y las personas con discapacidad y visión de red para el trabajo comunitario con el entorno.
- **Mejora y aprendizaje constante:** Mejora continua de los procesos, investigación de nuevos recursos y actualización de los ya existentes.
- **Identificación con la organización:** Los objetivos del informador deben ser coherentes con los objetivos de la propia entidad.
- **Responsabilidad:** Comprometerse con la viabilidad y el cumplimiento de las obligaciones adquiridas en los plazos y condiciones acordadas con los usuarios del servicio.
- **Iniciativa:** Anticiparse y proponer alternativas y pautas novedosas a la hora de hacer las cosas.

8. PROCESOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN



8.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

- **Información proactiva:** Usando las redes y plataformas de comunicación de las organizaciones el servicio aportará información proactiva relacionada con la actualidad y con la cobertura de carencias detectadas. Algunas propuestas de utilidad serán definir bien en una web la cartera de servicios para los diferentes grupos de interés, difundir boletines de actualidad, usar nuevas tecnologías para lanzar mensajes tipo twitter, whats app, que lleguen a otros públicos objetivo.
- **Planificación estratégica - Evaluación del servicio:** El trabajo coordinado de los diferentes servicios de información guiará la propuesta estratégica. Los datos extraídos de las aplicaciones de registro de demanda y su evaluación cualitativa, así como otros estudios, ayudarán a definir la estrategia.
- **Codificación de la demanda y análisis de datos:** La codificación de la demanda y su correcto registro deberá ser dinamizada por el grupo de trabajadores sociales de la federación que propondrá un listado de códigos con los que clasificar dichas demandas. Esta codificación será la referencia del movimiento asociativo y cualquier cambio debe ser consensuado por el grupo. La codificación de la necesidad, que registra demanda a demanda, puede suponer una importante fuente de diagnóstico para el sector. No sólo será de interés encontrar los mecanismos apropiados para registrar, sino que habrá que elaborar informes tipo, de fácil acceso, para hacer las consultas apropiadas y agrupadas.
- **Red SIO:** Cada informador se compromete con un trabajo en red. Esto genera procesos de funcionamiento en los que el servicio no sólo busca información, sino que la comparte. Compartir no será solamente exponer información sino también mejorarla. Este compromiso se evidenciará con convocatorias de encuentros, asistencia regular y participación en grupos específicos. Es un proceso relacional que implica por igual a federación y entidades.
- **Gestión de sinergias con el entorno:** Se construirá una red visual de consultores y expertos de los que la red SIO pueda enriquecerse. Para esto será importante que estos expertos estén avalados por varias organizaciones y su trayectoria sea respaldada. Además, se compartirán los contactos y recursos del entorno que puedan ser de utilidad para toda la red SIO.

Este proceso requiere conocer los recursos existentes en la comunidad y tener la capacidad de adaptarlos a las demandas y necesidades de la persona. El informador se convierte en el puente de acceso hacia los recursos comunitarios.

El Servicio tiene contacto y conoce a las personas clave de la comunidad para favorecer la coordinación y puesta en marcha de la acción, creando pactos y alianzas con el entorno, sobre todo en materias especializadas como asesoría jurídica, educación, temas de ámbito sanitario, entre otras, de las que pudiera desprenderse una acción de derivación, buscando acuerdos que incidan en la mejora de la calidad de vida de las personas.

- **Dinamización y sensibilización.** En los procesos de atención y apoyo a cada persona, se aprovecharán las alianzas y contactos para promover concienciación social sobre las necesidades y los derechos de las personas con DI/D y sus familiares, diseñando, si fuese necesario, acciones específicas de información para el entorno. El servicio implicará a los contextos sociales en los que están las personas. También se dará a conocer las prestaciones del SIO.

8.2. PROCESOS CLAVE

- **Acogida:** Este proceso no hace referencia a la acogida de una nueva familia a una organización, pues cada entidad deberá definir los mejores procesos de acogida. Con este proceso queremos hacer referencia a preparar los espacios y modos de hacer para que la atención resulte cálida a cualquier persona que se acerque al servicio.
- **Identificación conjunta de la necesidad:** La persona que acude al servicio tendrá el contexto adecuado para definir sus necesidades, para ello deberemos lanzar preguntas que exploren la necesidad, tener conversaciones deliberativas y adaptar los tiempos e interacciones para que las personas nos expliquen sus necesidades.
- **Información y Orientación:** Informar es un conjunto de datos con un significado que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo.

Orientar no es solo la simple consulta, es un proceso de acciones y prácticas para ayudar a la persona a tomar conciencia de sí misma, de los modos en que interactúa, de las influencias que ejerce y recibe para poder clarificar sus problemas y las posibilidades que tiene de superarlos (Portero, 1990).

El proceso comunicativo y la existencia o no de deliberación conjunta es lo que permite determinar si la demanda se ha resuelto simplemente dando información o ha sido una acción de orientación.

- **Movilización de recursos:** Este proceso puede incluir:
 - La prospección de los mejores recursos en base a las preocupaciones y prioridades de las personas.
 - Mediación a través de llamadas, reuniones y otros canales para facilitar a la persona una buena atención y al recurso una mejor comprensión de las peticiones. Esta mediación podría incluir acudir con la persona, de forma puntual o intermitente y en un corto periodo, a buscar más información o a celebrar primeros encuentros.
 - Derivación directa a otros recursos.
 - Puesta en funcionamiento de los propios recursos de la persona que hace la demanda.
- **Seguimiento y evaluación conjunta:** Se realizará el seguimiento de las acciones consensuadas. Para ello el informador elabora un calendario de seguimiento. En caso de que el familiar o la persona que pide información no esté satisfecha se acordarán los nuevos pasos con la persona.

El servicio evaluará la satisfacción de las personas a través de un proceso sencillo y externo. Esta evaluación no la realizará el propio informador.

8.3. PROCESOS SOPORTE O DE APOYO

- **Gestión administrativa:** La estructura básica del servicio, su sostenibilidad y prestación de servicios requiere de labores y tareas propias de la administración de cualquier centro y organización. Algunas tareas pueden ser la elaboración y seguimiento del contrato con la administración, convenios o documentos que puedan surgir de la colaboración con otras entidades y servicios, gestión de la relación laboral de los profesionales, etc.
- **Calidad:** Un servicio de tales características requiere del cumplimiento con las tareas de registro de la información, se compromete con la mejora continua comprobando la satisfacción de sus clientes, destacando las buenas prácticas del entorno, de

la gestión, de las personas y aplicando medidas correctivas de funcionamiento. Se aprovecharán los procedimientos de diferentes estándares de calidad para buscar la excelencia de la atención.

- **Construcción de la información:** La información ha de construirse con la colaboración de todos los profesionales de la red SIO. La red ha de nutrirse de sus propios recursos, de los del entorno y dejar constancia de ellos. Igual de relevante será el mantenimiento y actualización de la misma. Las bases de datos y demás soportes informáticos harán esta tarea más sencilla.
- **Proyecto tecnológico:** La tecnología es el esqueleto del modelo organizacional de la red SIO. Las aplicaciones, webs y herramientas tecnológicas estarán en procesos continuos de mejora. En las reuniones y encuentros será un tema frecuente de trabajo. Los servicios mejorarán las competencias de los profesionales en el manejo de las nuevas tecnologías.

9. HERRAMIENTAS DE TRABAJO

9.1. HERRAMIENTAS ESTRATÉGICAS

Estas herramientas tienen visión organizacional, se busca la utilidad para todo el movimiento asociativo y se visualizan para un largo periodo de actuación. Estas herramientas están impulsadas, dinamizadas, diseñadas y mejoradas por los grupos y redes.

Herramientas tecnológicas

• Para la información proactiva

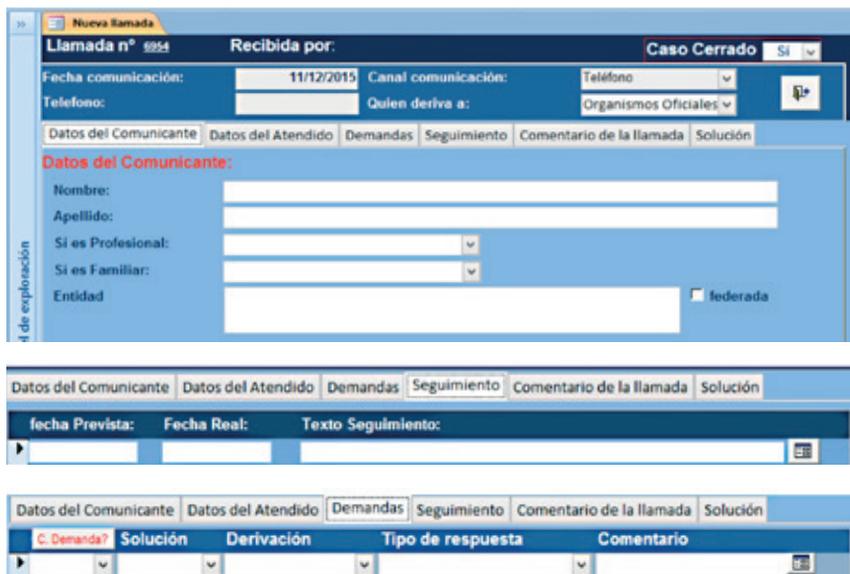
- Webs que describen carteras de servicios organizadas por grupos de interés, con actualidad informativa, subscriptores, etc.
- Aplicaciones para envíos masivos que analicen qué información ha sido más relevante. Estas aplicaciones permiten hacer agrupaciones de los públicos objetivo.
- Redes sociales

The screenshot shows the website 'Plena inclusión Madrid'. At the top left is the logo with a green leaf icon. To the right is a search bar and social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and Instagram. Below the navigation bar, the main heading is 'NOTAS DE PRENSA'. The featured article has a colorful brain icon and the title 'PLENA INCLUSIÓN MADRID BUSCA UNA MAYOR COORDINACIÓN ENTRE LA ATENCIÓN SOCIAL Y SANITARIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL'. The article text mentions a seminar held at the Hospital de La Princesa. On the right side, there is a 'CATEGORÍAS' menu with the following items: NOTICIAS, AGENDA DEL DÍA, NOTAS DE PRENSA, CAMPAÑAS, EVENTOS, CONVOCATORIAS, and HOY HABLAMOS DE.

- **Para construir, compartir, contrastar y ordenar la información**
 - Intranet con foros, avisos, listados y recursos que se construyen y se ordenan en torno a un etiquetado consensuado y propio del sector.



- **Para archivar, hacer seguimiento y balance global de la demanda**
 - Aplicación para registrar la demanda y hacer balance anual del servicio prestado.



· Red SIO

- **Equipo guía de informadores.** El presente modelo se promueve y acompaña con un equipo guía de informadores que representa las necesidades de estos profesionales, propone cambios en las herramientas, en las metodologías de atención y como órgano consultivo recomienda mejoras.

- **Directorio de informadores.** Todos los informadores estarán localizados, son parte de los recursos de trabajo porque cada uno de ellos está más especializado en un sector de información: menores, síndromes concretos, envejecimiento, empleo, etc.



9.2. HERRAMIENTAS TÉCNICAS

Estas herramientas tienen un carácter instrumental. No vamos a relacionar todas las que son de interés en la atención a familiares y personas con DI/D. Seleccionamos las más específicas de un SIO.

· Modelo primera recogida de datos

FECHA:

NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA DEMANDA:

NOMBRE DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD:

FECHA DE NACIMIENTO:

DISTRITO/MUNICIPIO DONDE VIVE:

TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO:

CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD (DIAGNÓSTICO Y GRADO):

DEMANDA:

*He leído y acepto las condiciones de privacidad**

Firma:

**En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, informamos que los datos personales que se solicitan se incluirán en una base de datos titularidad de _____, con la finalidad de gestionar la relación comercial y contractual, para la que son necesarios. Asimismo, el usuario dispone en todo momento de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que podrá ejercitar mediante correo electrónico a la dirección _____, o correo convencional al domicilio social en _____, adjuntando copia de su DNI.*

· **Modelo de respuesta escrita a la persona**

Fecha de demanda

MODELO DE RESPUESTA ESCRITA

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DE LA PERSONA QUE HACE LA DEMANDA:

RELACIÓN PERSONA CON DISCAPACIDAD:

DATOS DE CONTACTO

RESPUESTA DEL SERVICIO

MEDIO DE CONTACTO

Presencial:

Telefónico:

Email:

· **Modelo cuestionario de satisfacción (on line o en papel)**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN**

La Federación (o Entidad) cuenta con un Servicio de Información y Orientación de utilidad para las personas con DI/D, los familiares, los profesionales y la sociedad en general.

La encuesta que le pasamos a continuación tiene el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con la información recibida y con diferentes aspectos del Servicio.

INDIQUE SI ES USTED:

Persona con discapacidad intelectual o del desarrollo

Otros Profesionales

Familiar

Otras personas interesadas

Profesional de una entidad federada

HA REALIZADO SU DEMANDA A TRAVÉS DE LA SIGUIENTE VÍA

| | | |
|----------|------------|-------|
| Teléfono | Presencial | Email |
|----------|------------|-------|

VALORE DEL 1 AL 10 EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO, SIENDO 1 EL GRADO DE SATISFACCIÓN MÁS BAJO Y 10 EL MÁS ALTO:

- 1.- Amabilidad y trato de la persona que atendió su demanda/as.
- 2.- Rapidez con que respondieron a su demanda/as.
- 3.- Eficacia con que respondieron a su demanda/as.
- 4.- Conocimientos de la persona que respondió a su demanda/as.
- 5.- Claridad con la que respondió a su demanda/as, si su respuesta fue comprensible.
- 6.- Si respondió a todas sus demanda/as.
- 7.- Facilidad de acceso al servicio.

VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DEL 1 AL 10

SI CONSIDERA QUE HAY ALGO QUE MEJORAR EN EL SERVICIO INDIQUE EL QUÉ:

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS:

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, informamos que los datos personales que se solicitan se incluirán en una base de datos titularidad de _____ con la finalidad de gestionar la relación comercial y contractual, para la que son necesarios. Asimismo, el usuario dispone en todo momento de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que podrá ejercitar mediante correo electrónico a la dirección de _____, o correo convencional al domicilio social en _____ adjuntando copia de su DNI.

· Modelo de quejas y reclamaciones

HOJA DE RECLAMACIÓN Nº 1

Los datos de este recuadro serán cumplimentados por la entidad titular antes de su entrega al reclamante.

| | |
|--|------------|
| Denominación del Centro o Servicio | |
| Nombre de la Entidad | |
| Tipología del Centro o Servicio registrado | |
| Nº registral | |
| SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN | |
| Dirección del Centro o Servicio: Vía, denominación, nº, CP, municipio | |
| | |
| Denominación de la Entidad Titular | CIF |
| Nº registral | |
| Nombre de la Entidad | |

Datos a rellenar por el reclamante en el Centro o Servicio:

A las _____ horas del día ___ de _____ de _____,

D/Dª _____

_____ (reclamante), con D.N.I. _____

Dirección a efecto de notificaciones en _____

(Vía, denominación, nº, piso), del Municipio de _____ CP _____

Provincia _____ Tfno. _____

Motivo de la reclamación

| |
|--|
| |
|--|

Alegaciones del reclamado

| |
|--|
| |
|--|

Firma del reclamante

Firma y sello del reclamado

Fdo.:

Fdo.:

INSTRUCCIONES AL DORSO

El Decreto 152/2001, de 13 de Septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de Julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid establece en su artículo 17.2 que *“Las personas físicas o jurídicas que están obligadas a disponer de hojas o libros de reclamaciones en virtud de una normativa sectorial propia no derivada expresamente de disposiciones específicas en materia de protección al consumidor, se registrarán por la misma, sin perjuicio de la aplicación de las normas recogidas en el presente Capítulo en aquellos aspectos de información y protección al consumidor no contemplados en aquellas disposiciones.*

En virtud de lo expuesto, la presente Hoja de Reclamación numerada correlativamente, contiene los datos mínimos establecidos en la **Orden 612/1990, de 6 de Noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 15 de noviembre de 1990).**

El artículo 1.4 del Anexo IB de la citada Orden 612/1990, relativo a los requisitos funcionales comunes a todos los centros y servicios de acción social, establece que *“Pondrán a disposición de los interesados unas hojas normalizadas de reclamaciones y establecerán un sistema de recogida de sugerencias.*

Las hojas de reclamaciones estarán numeradas y contendrán como mínimo los datos relativos a la identificación del Servicio o Centro, del reclamante, fecha de reclamación y espacio suficiente para detallar el objeto de la misma. Se extenderán por duplicado ejemplar, que deberá ser firmado tanto por el interesado que la formula como por el representante del Servicio o Centro al que se dirige. Este último, guardará el original, conservándolo a disposición de los servicios de inspección correspondientes, quedando la copia en poder del reclamante”

Sin perjuicio de lo anterior, el reclamante podrá enviar copia de su reclamación a la Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, sita en C/ Alfonso XI, nº 6, 28014, Madrid, Tfno: 91-426 26 20/31/32, quién en virtud de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 23 de diciembre de 2002), realizará la correspondiente actuación inspectora de cuyo resultado informará al denunciante.

La utilización de las hojas de reclamaciones no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista.

Los datos personales recogidos, serán tratados con su consentimiento informado en los términos establecidos en la LO 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, pudiendo ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el responsable del fichero.

MODELO DE REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

(se expone reglamento de régimen interior del Servicio de Información y Orientación de Plena inclusión Madrid. Debe ir adaptado a cada Entidad).

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DONDE SE REALIZA EL SERVICIO:

Nombre de la Entidad:

Situado en la Calle:

Código Postal:

Teléfono de contacto:

Email:

Página web:

DESTINATARIOS DEL SERVICIO:

El Servicio está destinado a personas con DI/D, familiares y profesionales que necesiten algún tipo de información y orientación sobre DI/D.

SERVICIOS Y ACTIVIDADES REALIZADAS:

- Informar y orientar a personas con DI/D, familiares, ciudadanos y profesionales a través del teléfono, email, redes sociales o de forma presencial sobre diferentes temas: recursos, programas de ocio, programas de respiro, vacaciones, formación, empleo, asesoramiento jurídico, prevención de riesgos laborales, comunicaciones, calidad, etc.
- Formar a informadores y orientadores de las entidades de DI/D para mejorar la atención a las personas con DI/D.
- Fortalecer la red de trabajadores informadores y orientadores especializada en DI/D.
- Actualización de recursos para personas con DI/D y sus familiares.
- Sesiones de trabajo de los grupos y las redes de trabajo de la Federación.

- Visitas a entidades federadas y otros organismos.

El horario de atención del Servicio de Información y Orientación es de Lunes a Jueves de 8:00 a 18:30 horas en horario continuo y los Viernes de 8:00 a 15:00 horas.

RÉGIMEN ECONÓMICO

El servicio de Información y Orientación es gratuito, los usuarios que se benefician del mismo no tienen que hacer ninguna aportación económica. Está subvencionado por el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid.

SISTEMA DE ALTAS Y BAJAS DE LOS USUARIOS

Todas las llamadas y demandas que llegan al Servicio de Información y Orientación se registran en una base de datos donde se incluye información de la identidad de la persona que realiza el contacto y de la persona con DI/D, la demanda que realiza, los seguimientos que se hacen y la explicación detallada del caso cuando así sea pertinente.

A través de esta base podemos extraer información de cuántas llamadas se han recibido, cuántas demandas ha habido, el número de seguimientos realizados y sobre qué recursos han solicitado más información y orientación los usuarios.

También podemos buscar personas y organizaciones que hayan sido registrados mediante una búsqueda. De esta manera, aunque un caso se haya cerrado se puede volver al mismo usuario y añadir información si ha surgido algo nuevo o este solicita nuevas informaciones.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 13 DE LA LEY 11/2002. LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES Y/O SERVICIOS DE ACCIÓN SOCIAL

1. A los efectos de esta Ley, se entiende por usuario de servicios sociales a toda persona que, temporal o permanentemente, sea receptora de prestaciones de servicios sociales desde cualquiera de los recursos contemplados en esta Ley.
2. Reglamentariamente se determinarán los requisitos que deberán reunir cada uno de los tipos de Centros o Servicios atendiendo, entre otras, a las características específicas y necesidades de atención social de los usuarios a quienes prestan los servicios.

ARTÍCULO 14 DE LA LEY 11/2002. DECÁLOGO DE DERECHOS DEL USUARIO DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES Y/O SERVICIOS DE ACCIÓN SOCIAL

Toda persona como usuario de los Centros y Servicios a que hace referencia esta Ley gozará de los derechos contenidos en el Decálogo que se recoge a continuación, sin perjuicio de cualquier otro que pueda corresponderle:

1. A acceder a los Centros o Servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A acceder, permanecer y cesar en la utilización del Servicio o Centro por voluntad propia.
3. A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y el consentimiento del usuario.
4. A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen. Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
5. A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro o Servicio.
6. A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades y para la defensa de sus derechos.
7. A presentar reclamaciones y sugerencias.
8. A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y en general toda aquella información que requiera como usuario.
9. A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
10. A recibir los servicios que se presten en el Centro o Servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el socio-sanitario, educativo, de empleo, y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

El ejercicio de los derechos señalados en los apartados 2, 5 y 9 podrán ser objeto de limitaciones en virtud de resolución administrativa o judicial.

El Decálogo de Derechos del Usuario deberá estar expuesto en lugar visible en los centros y servicios de acción social. En el caso de los servicios prestados en el domicilio del usuario, se le facilitará a éste el Decálogo de Derechos.

DADA NUEVA REDACCIÓN art.14 apa.3 por art.10apa.11 de Ley Madrid 8/2009 de 21 diciembre 2009 el 30/12/2009

ARTÍCULO 15 DE LA LEY 11/2002. DEBERES DEL USUARIO DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES Y/O SERVICIOS DE ACCIÓN SOCIAL

Son obligaciones del usuario:

1. Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del Centro o Servicio.
2. Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
3. Abonar el precio establecido, en su caso, en el documento de admisión al Centro o Servicio.
4. Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se produzcan respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del Centro o Servicio en esta materia.

EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIONES A DISPOSICIÓN DEL USUARIO

10. PROTECCIÓN DE DATOS

Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal

Cuando en el Servicio se recaben presencialmente los datos de la persona con DI/D, del familiar o del profesional que requieran información y orientación, hay que incluir al pie del formulario en el que se cumplimenten sus datos de carácter personal, que deberá ser firmado por el interesado, una cláusula que podría tener la siguiente redacción:

Al rellenar este formulario usted presta expresamente su consentimiento para que los datos personales que facilita sean incorporados a un fichero bajo la responsabilidad de (Nombre de la Entidad), con domicilio en (calle, código postal y localidad), donde podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición según la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal. Sus datos serán tratados con la finalidad de que el Servicio de Información y Orientación de (Nombre de la Entidad) pueda prestarle asesoramiento, contactar con usted cuando resulte necesario por este motivo y hacer el seguimiento de su caso. Asimismo, consiente que los datos que facilite puedan ser comunicados por (Nombre de la Entidad) a _____ con la misma finalidad.

Si los datos se recogen por teléfono, el interesado debería ser informado igualmente de sus derechos y dejar constancia de alguna forma de su consentimiento para el tratamiento de sus datos de carácter personal. Esas formas podrían ser, por ejemplo, la grabación telefónica de su declaración prestando dicho consentimiento, o que el interesado envíe posteriormente su consentimiento por escrito, advirtiéndole, cuando facilite sus datos, qué si el SIO no tiene constancia del otorgamiento del mismo, no incorporará tales datos a su fichero y, por tanto, no podrá proporcionarle sus servicios ni hacer seguimiento de su caso.

Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico

MODELO ACEPTACIÓN PARTICULAR DE CONDICIONES DE ACCESO A UNA INTRANET COLABORATIVA DE INFORMADORES

(cedido por Confederación PLENA INCLUSIÓN)

PRIMERA.- Datos Identificativos.

En cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, los datos identificativos del titular de <http://intranet.plenainclusion.org> son:

Confederación Plena Inclusión España- General Perón núm. 32, 28020 MADRID - CIF: G28452696

Datos de inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones.

Para cualquier duda o consulta, puede ponerse en contacto con nosotros a través del Telf.: 915567413, Fax: 915974105, e-mail: Info@plenainclusion.org

El acceso a <http://intranet.plenainclusion.org>, a los contenidos y funcionalidades del mismo supone la aceptación expresa del Usuario a las presentes Condiciones.

SEGUNDA.- Condiciones de Acceso a <http://intranet.plenainclusion.org>

El acceso a <http://intranet.plenainclusion.org> está únicamente accesible a los USUARIOS autorizados por Plena inclusión. El Usuario acepta, desde el momento en que accede a <http://intranet.plenainclusion.org>, sin ningún tipo de reserva, las presentes Condiciones.

El Usuario se obliga a hacer un uso adecuado de los contenidos, servicios, aplicaciones y herramientas que están accesibles en <http://intranet.plenainclusion.org>, con sujeción a la Ley y a las presentes Condiciones y, en su caso a las Condiciones Particulares que puedan establecerse para el acceso a determinados servicios y aplicaciones, respetando en todo momento a los demás Usuarios de la misma.

En caso de incumplimiento total o parcial por el Usuario de las presentes Condiciones de Acceso a <http://intranet.plenainclusion.org>, Plena Inclusión se reserva el derecho de denegar el acceso a <http://intranet.plenainclusion.org> sin necesidad de previo aviso al Usuario.

2.1.- Acceso.

Para el acceso a <http://intranet.plenainclusion.org> es necesario el acceso del Usuario a través de los identificadores y contraseñas de acceso que le sean comunicados por Plena Inclusión.

2.2.- Obligaciones Generales del Usuario.

El Usuario, al aceptar las presentes Condiciones, se obliga expresamente a:

- El Usuario solo accederá a <http://intranet.plenainclusion.org> mediante sus claves de acceso personales. En función de su perfil de acceso, el usuario podrá tener acceso a aplicaciones, a información, datos y documentos de Plena Inclusión y/o de terceros que hayan confiado tal información a Plena Inclusión, informaciones respecto de las cuales el Usuario se compromete a mantener su confidencialidad.
- El usuario está obligado a utilizar la Intranet de Plena Inclusión y los datos sin incurrir en actividades que puedan ser consideradas ilícitas o ilegales, que pongan en peligro la confidencialidad y secreto de la información o que infrinjan los derechos de Plena Inclusión o de terceros, o que puedan atentarse contra la ley, la moral y las normas de conducta establecidas por Plena Inclusión.
- A no realizar ninguna acción destinada perjudicar, bloquear, dañar, inutilizar, sobrecargar, de forma temporal o definitiva, las funcionalidades, herramientas, contenidos y/o la infraestructura de <http://intranet.plenainclusion.org>, de manera que impida su normal utilización.
- Custodiar y mantener la confidencialidad de las claves de acceso asociadas a su nombre de Usuario, siendo responsable de la utilización de dichas claves de acceso personales e intransferibles por parte de terceros.
- No introducir contenidos protegidos (entre otros, imágenes, sonidos, fotografías, videos, textos, documentos) por el derecho de autor y la propiedad industrial (entre otras, marcas, nombres comerciales, distintivos gráficos) sin contar con la autorización expresa de sus respectivos propietarios o titulares de los derechos.

El Usuario responderá de los todos los daños y perjuicios de toda naturaleza que Plena Inclusión o cualquier tercero pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones a las que queda sometido por virtud de estas "Condiciones" o

de la ley en relación con el acceso y/o utilización de <http://intranet.plenainclusion.org>.

TERCERA.- INFORMACIÓN Y DATOS APORTADOS POR EL USUARIO EN LA INTRANET.

Corresponde al Usuario el control de todos los contenidos que introduzca dentro de <http://intranet.plenainclusion.org>, siendo el Usuario el único responsable de la legalidad, idoneidad y/o exactitud de los mismos.

En virtud de lo anterior, antes de cargar los Contenidos en <http://intranet.plenainclusion.org>, el Usuario se obliga a solicitar y/o obtener cualquier licencia de uso de propiedad intelectual y/o industrial sobre los textos, imágenes, dibujos, diseños, fotografías, música, videos, sonidos y cualesquiera otros elementos de cualquier naturaleza que ponga a disposición de los visitantes de su MICROSITE Personal.

Por ello, el Usuario es el único responsable de las fotografías, perfiles, nombres, listas de datos, información, textos y demás contenidos que cargue, almacene y publique en <http://intranet.plenainclusion.org>.

Al publicar contenidos en <http://intranet.plenainclusion.org>, el Usuario autoriza expresamente a Plena Inclusión a realizar las copias del mismo que sean necesarias para facilitar la publicación, almacenamiento y alojamiento de información de <http://intranet.plenainclusion.org>.

CUARTA.- CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.

4.1.- Plena Inclusión no declara ni garantiza que <http://intranet.plenainclusion.org> se encuentre disponible/accesible para los usuarios de manera ininterrumpida, dado la imposibilidad de garantizar el acceso universal a Internet, a la posibilidad de problemas en la Red Internet, averías en los equipos servidores y otras posibles contingencias imprevisibles.

4.2.- Plena Inclusión se compromete a realizar sus máximos esfuerzos para garantizar el adecuado almacenamiento de la información, de forma que se halle a disposición de los usuarios de <http://intranet.plenainclusion.org> de forma ininterrumpida, no siendo responsable de las interrupciones de disponibilidad motivadas por causas de fuerza mayor o fuera del control de Plena Inclusión.

4.3.- Plena Inclusión podrá interrumpir de forma temporal el almacenamiento de la información en sus servidores o la

disponibilidad de la misma por parte de los usuarios <http://intranet.plenainclusion.org>, por motivos de seguridad o por reestructuración de sus recursos informáticos destinados a mejorar sus servicios de almacenamiento y puesta a disposición de la información a través de <http://intranet.plenainclusion.org>.

4.4.- Plena Inclusión podrá suspender el acceso a <http://intranet.plenainclusion.org> al Usuario cuando éste infrinja cualquier ley o reglamentación aplicable, o infrinjan de cualquier manera las obligaciones contenidas en las presentes Condiciones de Uso. Plena Inclusión notificará al Usuario dicha suspensión, así como los motivos de la misma, con la mayor brevedad posible.

QUINTA.- RESPONSABILIDADES.

5.1.- El Usuario declara, bajo su total responsabilidad, que la información, imágenes, sonidos, documentos y demás contenidos que procede a incorporar en <http://intranet.plenainclusion.org> son de su propiedad o, en su defecto, ostenta las debidas autorizaciones de los legítimos titulares de los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre dichos contenidos.

5.2.- El Usuario se compromete a observar la estricta confidencialidad respecto a las identificaciones y códigos/claves de acceso. En consecuencia, el Usuario será el único responsable de todas las consecuencias, daños y perjuicios que se deriven del acceso e utilización de <http://intranet.plenainclusion.org> que se realice por el propio Usuario o por terceros ajenos a Plena Inclusión.

5.3.- En ningún caso será Plena Inclusión responsable de cualquiera daños indirectos o mediatos, incluyendo, sin carácter limitativo o restrictivo, los daños y perjuicios por lucro cesante, daños a la reputación, pérdida de datos o de uso causados por los servicios suministrados por <http://intranet.plenainclusion.org> o por el uso, mal uso o no uso por parte del Usuario de las aplicaciones, herramientas y <http://intranet.plenainclusion.org>.

SEXTA.- FOROS.

Los FOROS son una herramienta de comunicación implementada por Plena Inclusión en <http://intranet.plenainclusion.org> con el objetivo de comunicar, transmitir y permitir la participación de USUARIOS.

Para la participación en los FOROS, el USUARIO deberá identificarse y registrarse, comprometiéndose a realizar un uso adecuado del mismo, y a que cualquier información u opinión que introduzca sea

conforme a la Ley, la moral y el orden público, absteniéndose de realizar comentarios que sean contrarios a las normas de etiqueta de Internet.

Plena Inclusión, a través de los Administradores de los FOROS, se reserva el derecho de editar o eliminar cualquier mensaje, o a impedir el acceso a los FOROS a cualquier USUARIO que incumpla las normas de utilización de los FOROS sin necesidad de previo aviso.

SÉPTIMA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.

El derecho de autor, los derechos de explotación y todos los derechos derivados de la propiedad, tanto intelectual como industrial, en relación a <http://intranet.plenainclusion.org> y a las aplicaciones y contenidos difundidos a través del mismo, cualquiera que sea su naturaleza y formato, son propiedad de Plena Inclusión o de terceros que han otorgado una licencia a Plena Inclusión para su utilización, reproducción y comunicación pública a través de <http://intranet.plenainclusion.org>.

OCTAVA.- PROTECCION DE DATOS.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, "LOPD"), Plena Inclusión le informa de que los datos de carácter personal que nos ha proporcionado serán incorporados en sus ficheros, con domicilio a estos efectos **en Calle General Perón, 32. 28020 Madrid**, donde podrá ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales, en los términos y condiciones previstos en la propia LOPD.

La finalidad de la recogida de sus datos personales es la de gestionar, administrar, atender su solicitud de información y consultas relativas a la intranet, así como el envío de comunicaciones por cualquier medio, relacionadas con actividades, eventos y demás campañas organizadas por Plena Inclusión.

El consentimiento para la comunicación de datos de carácter personal es revocable en cualquier momento, si bien no tendrá efectos retroactivos.

NOVENA.- GENERALIDADES Y DERECHO APLICABLE.

8.1.- Si alguna cláusula o apartado de las presentes Condiciones, que no sea de naturaleza esencial para la existencia del mismo, es declarada nula o inaplicable, la validez de las restantes cláusulas no se verá afectada.

8.2.- El USUARIO no podrá ceder, traspasar ni subarrendar a ninguna persona natural o jurídica los derechos u obligaciones que le corresponden en virtud de las presentes Condiciones.

8.4.- Las presentes Condiciones se rigen e interpretarán de acuerdo con la Legislación Española.

BIBLIOGRAFÍA

ASOCIACIÓN AMERICANA SOBRE RETRASO MENTAL AAMR. (2004). *Retraso Mental. Definición, clasificación y sistemas de apoyo*. Madrid: Alianza Editorial.

BRONFENBRENNER, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.

CALERO, A., REYES, S.M. (2014). *Participación y planes de vida. Estrategias de participación para las personas con grandes necesidades de apoyos*. Fundación ONCE.

FEAPS. Conclusiones del II Congreso Nacional de familias de personas con discapacidad intelectual (2003). *Siglo Cero Revista española sobre Discapacidad Intelectual*, 34 (3), 207, 39-40.

FEAPS. La familia y sus derechos. Análisis, reflexión y acción. (2015). *Manifiesto por los derechos de la familia de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo*.

FEAPS. Libro de Ponencias. III Congreso Nacional de Familias de Personas con Discapacidad Intelectual. Zaragoza, 2006. Cuaderno FEAPS

FEAPS. Libro de Ponencias. IV Congreso Nacional de Familias de Personas con Discapacidad Intelectual. Valencia, 2009. Cuaderno FEAPS

FEAPS-Madrid y Facultad de Psicología, Universidad Complutense, Madrid (2007) *Necesidades de las familias de las personas con discapacidad intelectual*. Colección Feaps-Madrid. Cuaderno de apoyo a familias nº3.

FUNDACIÓN AMÁS SOCIAL, (2013) *Catálogo de perfiles de competencias de puestos de trabajo del sector de centros y servicios de atención a personas con discapacidad* (Ability 4).

GINÉ, C. et al (2013). Las escalas de calidad de vida familiar (cdvf-e). apoyo y orientación para la intervención. *Siglo Cero Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 247, 21-36.

GINÉ, C., BALCELLS, A., SIMÓ, D., FONT, J., PRO, M., MAS, J. Y CARBÓ, M. (2011). Necesidades de apoyo de las familias de personas con discapacidad intelectual en Cataluña. *Siglo Cero Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 42(34), 240,31-49.

GRUPO DE AUTOGESTORES DE ATZEGI Y COLS. (2009). Guía de Autodeterminación para el personal de apoyo. FEAPS.

LEAL, L. (2008). *Un enfoque de la discapacidad intelectual centrado en la familia*. Madrid: FEAPS.

Ratificación Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. BOE. Núm 96. 21 Abril 2008.

SANDERSON, H., JONES, E., BROWN, K. (2002). Active Support and Person-Centred Planning: Strange bedfellows or ideal partners? *Tizard Learning Disability Review* 7(1), 31-38.

SCHALOCK, R. L. Y VERDUGO, M. A. (2007). El concepto de Calidad de Vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. *Siglo Cero Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 224, 21-36.

TAMARIT, J. (2015) La transformación de los servicios hacia la calidad de vida. Una iniciativa de innovación social del movimiento asociativo FEAPS. *Siglo Cero Revista Española sobre Discapacidad Intelectual* (sin publicar)

TURNBULL, A. (2003). La calidad de vida de la familia como resultado de los servicios: el nuevo paradigma. *Siglo Cero Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 34(3), 59-73.

TURNBULL, A. P., TURNBULL, H. R., Y KYZAR, K. (2009). Cooperación entre familias y profesionales como fuerza catalizadora para una óptima inclusión: enfoque de los Estados Unidos de América. *Revista de educación*, 349, 69-99

VERDUGO, M.A. (1994). El cambio de paradigma en la concepción del retraso mental: la nueva definición de la AAMR. *Siglo Cero Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*

VERDUGO, M. A. (2000). *Familias y discapacidad intelectual. Colección FEAPS No2*. Madrid: FEAPS.

ZUNA, N.I., TURNBULL, A. Y SUMMERS, J.A. (2009). Family Quality of Life: Moving From Measurement to Application. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 6, 25-31.

Se describen en este Modelo los objetivos que tiene que perseguir un Servicio de información y orientación de entidades Plena inclusión Madrid, estableciendo cuáles son los valores y los principios que lo han de regir, cómo se debe desarrollar, qué aptitudes y competencias tienen que tener los profesionales que forman parte de él, cómo deben ser sus procesos y con qué herramientas e instrumentos debe contar.

Con esta propuesta tratamos de diseñar un lugar donde se pueda encontrar información clara, veraz y accesible en torno a cualquier tema relacionado con la discapacidad intelectual o del desarrollo para cualquier particular o profesional que lo requiera y donde se pueda ofrecer una orientación para que las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias puedan visualizar diferentes itinerarios de futuro, reflexionar y tomar decisiones sobre su proyecto de vida en base a opciones orientadas a la mejora de su calidad de vida.

