

# La Importancia de Evaluar la Calidad en Programas de Protección a la Infancia: Centros de Día para la Infancia y Adolescencia, un Recurso de Preservación Familiar en España

Jaime Burón<sup>\*1</sup>, Laura García-Alba<sup>2</sup>, Iriana Santos-González<sup>3</sup>, Julio Rodríguez-Suárez<sup>1</sup>, Amaia Bravo<sup>1</sup> y Jorge F. Del Valle<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Oviedo

<sup>2</sup> Universidad Internacional de la Rioja

<sup>3</sup> Universidad de Cantabria

\* Autor de correspondencia: [[jaimiburonalvarez@gmail.com](mailto:jaimiburonalvarez@gmail.com)]

## Resumen

Esta investigación explora el desarrollo y la aplicación de herramientas para evaluar la calidad en programas de protección a la infancia en España, utilizadas normalmente para las medidas más drásticas que han conllevado la separación familiar, como puede ser el acogimiento residencial, pero más olvidado en otros programas preventivos para la preservación familiar como pueden ser los Centros de Día para la Infancia y Adolescencia. De este modo, el estudio se basa en una revisión teórica que contextualiza la importancia de la calidad en los servicios sociales para garantizar el bienestar de los niños/as y adolescentes, así como los marcos normativos nacionales e internacionales que sustentan los estándares EQUAR, referentes en la evaluación de la calidad en acogimiento. A su vez, se presenta la propuesta de adaptación, desarrollada por el Grupo de Investigación en Familia e Infancia (GIFI) de la Universidad de Oviedo, que tiene como resultado la creación de la herramienta ARQUA-CDIA para evaluar la calidad en Centros de Día para la Infancia y Adolescencia. Se destaca la importancia y necesidad de actualización continua de estas herramientas frente a los cambios legislativos y sociales recientes, además de la importancia de guiar todas las actuaciones sociales de protección a la infancia hacia unos estándares de calidad mínimos que promuevan la mejora constante.

## Introducción

La legislación ha enfatizado la necesidad de implementar sistemas de evaluación de calidad que garanticen la mejora continua de los servicios y la satisfacción de los usuarios/as. En el ámbito europeo, la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea [2000] reconoce por primera vez el derecho a la buena administración de los servicios públicos, otorgando al Tratado de Lisboa [2007] el mismo valor jurídico que cualquier tratado de la Unión Europea. Aunque su aplicación directa se limita a las instituciones comunitarias, constituye un marco orientador para la actuación pública de los Estados miembro.

En España, la calidad de los servicios públicos ha sido una prioridad normativa, destacando el Real Decreto 951/2005, que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. Además, organismos como el Instituto para la

Evaluación de Políticas Públicas (IEPP), anteriormente AEVAL, han reforzado esta dimensión en el ámbito público, según lo dispuesto en el Real Decreto 210/2024 [art. 14.6]. Así, la calidad de los servicios públicos se consolida como un elemento esencial para garantizar la eficiencia, eficacia y protección de derechos fundamentales, con un impacto directo en la ciudadanía.

## **La calidad en los Servicios Sociales**

Los Servicios Sociales [SS.SS.] desempeñan un papel crucial en la protección de los colectivos más vulnerables, garantizando el acceso equitativo y la prestación efectiva de servicios esenciales, constituyendo, al mismo tiempo, un pilar fundamental del Estado de Bienestar [Del Valle, 1999; Ochando et al., 2015; Pastor-Seller, 2021]. La Carta Social Europea [1996] reconoce el derecho de toda la ciudadanía a acceder a estos servicios en los países miembros del Consejo de Europa. En España, la Constitución otorga a los poderes públicos la responsabilidad de promover el bienestar de grupos específicos, como familias, jóvenes, personas con discapacidad y mayores. Aunque solo menciona explícitamente el Sistema de SS.SS. en relación con las personas mayores, su existencia es innegable y se configura como un eje central de cohesión y justicia social.

Las competencias en SS.SS. están descentralizadas a las Comunidades Autónomas, que han desarrollado sus propios marcos normativos, adaptando principios, prestaciones y servicios a sus realidades territoriales, lo que puede generar diferencias entre regiones [Pastor-Seller, 2021]. No obstante, estrategias como el Plan Concertado de Servicios Sociales [1988] o el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales [CRSS, 2013] buscan homogeneizar la cobertura y garantizar la equidad en el acceso. Este CRSS prioriza la eficacia, eficiencia y ética en la intervención, asegurando que los servicios no solo cubran necesidades básicas, sino que también mejoren la calidad de vida de los ciudadanos mediante una distribución de recursos más equitativa y transparente. Actualmente, existe un anteproyecto de ley, a nivel estatal, no consolidado de Condiciones Básicas para la igualdad en el acceso a los Servicios Sociales [Dictamen 8/2023] que dedica un título específico a la calidad de estos servicios [Título IV. Estándares de calidad y sistemas de información].

La calidad en los SS.SS. no debe limitarse exclusivamente a la provisión de recursos, sino representar un compromiso integral con el bienestar de las personas usuarias. Siguiendo a Del Valle [1999], un servicio de calidad es aquel que satisface las necesidades individuales de los beneficiarios/as mediante intervenciones inclusivas, equitativas y centradas en la persona. Para ello, resulta fundamental implementar evaluaciones sistemáticas que permitan identificar áreas de mejora y optimizar la prestación de estos servicios [Soto-Rosales y González-Losada, 2018].

Existen certificaciones específicas para evaluar la calidad en los SS.SS. A nivel europeo, la certificación EQUASS [European Quality in Social Services], desarrollada por la European Platform for Rehabilitation [EPR], fomenta la mejora continua, el aprendizaje y el desarrollo en las organizaciones del sector. Basada en 10 principios de calidad y 50 criterios con indicadores de desempeño, permite evaluar y optimizar los servicios a través de 2 niveles de certificación, con una validez de tres años [EPR, s.f.]. Algunas investigaciones sobre el EQUASS subrayan que este sistema, además de mejorar los servicios prestados, impacta en la sostenibilidad y en el bienestar de los profesionales [Marimon et al., 2019], siendo la satisfacción laboral y la prevención del desgaste profesional elementos clave para garantizar la calidad del servicio.

## Los servicios de protección a la infancia dentro de los servicios sociales

A su vez, los SS.SS. son las administraciones responsables de la protección a la infancia, adquiriendo una importancia fundamental debido a la vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes (NNA) y la necesidad de garantizar su bienestar y desarrollo integral a través de intervenciones especializadas [Del Valle, 1999; Robledo-Hoecker, 2019]. Así lo establecen la Convención sobre los Derechos del Niño [1989] y las legislaciones estatales en esta materia (L.O. 1/1996, L.O. 8/2015, L. 26/2015 y L.O. 8/2021), que refuerzan la importancia de contar con servicios públicos bien estructurados y coordinados para minimizar los riesgos de desprotección [Arranz-Freijo et al., 2021]. Esto implica consolidar el interés superior de los NNA como eje central de todas las intervenciones, dado que diversos estudios han evidenciado que la calidad y mejora de estos servicios están directamente relacionadas con su impacto positivo, la sostenibilidad de las intervenciones y la evolución de los modelos de gestión [Bravo y Del Valle, 2009; Pérez-García et al., 2019; Moraña-Boullosa et al., 2022].

Para evaluar la calidad de los servicios destinados a familia e infancia es esencial conocer las diferentes intervenciones desarrolladas en el ámbito de los SS.SS. En este sentido, el CRSS establece dos grandes categorías: a) *apoyo familiar* y b) *protección de menores*, que incluyen un total de nueve tipos de intervención. Para su análisis, se adopta una clasificación basada en el nivel de prevención —primaria, secundaria y terciaria [Caplan, 1964]— y en el nivel de riesgo de la población atendida, desde situaciones de bajo riesgo hasta aquellas que implican medidas de desamparo. Esta estructura permite visibilizar un marco general de las actuaciones en familia e infancia a nivel nacional [Tabla 1], aunque cada Comunidad Autónoma puede contar con otras actuaciones y denominaciones en sus servicios [Pastor-Seller, 2021].

Estas nueve intervenciones de protección infantil, referenciadas en el catálogo, pueden agruparse en dos enfoques principales: las medidas de [1] *preservación familiar*, que incluyen estrategias de prevención primaria y secundaria, orientadas a evitar la separación de los NNA de sus familias, y las medidas de [2] *protección infantil*, enmarcadas en la prevención terciaria, que buscan revertir situaciones de desamparo en las que ha sido necesaria la separación familiar. En este sentido, tanto la legislación vigente nacional en materia de infancia como la evidencia científica subrayan la importancia de la prevención del riesgo y la preservación del núcleo familiar, siempre que sea posible y conforme al interés superior de los NNA [Besada y Puñal, 2012; Molina et al., 2019]. Sin embargo, no siempre se pueden aplicar medidas preventivas, lo que lleva a que la separación familiar se convierta en ocasiones en la única alternativa para garantizar su protección.

En estas situaciones, el sistema de protección asume la tutela o guarda, priorizando el acogimiento familiar como medida preferente [Del Valle y Bravo, 2013], mientras que, cuando esta opción no es viable, se aplica el acogimiento residencial, siendo una medida esencial y altamente especializada para la protección de los NNA [Holmes et al., 2018; Kenny et al., 2022]. Según los últimos datos del Observatorio de Infancia [2023], en 2022, de los 51.203 NNA atendidos por el sistema de protección en España, 18.177 se encontraban en acogimiento familiar y 17.061 en acogimiento residencial, mostrando una distribución casi equitativa. Además, se registraron 17.008 NNA en estudio o con apoyo previo a la aplicación de una medida protectora, lo que sugiere que aún se encontraban en situación de riesgo y bajo intervenciones de preservación familiar.

**Tabla 1.** Clasificación de las intervenciones específicas en materia de Infancia y Familia del Catálogo de Referencia de Servicios Sociales.

Nivel	Apartado CRSS	Intervención	Población atendida	Definición
1. P R E S E R V A C I Ó N  F A M I L I A R	Prevenición primaria	1.3.A. Intervención y orientación sociofamiliar	Población en general.	Conjunto de intervenciones psicoeducativas y sociales destinadas a abordar necesidades sociales y familiares, promoviendo la parentalidad positiva y ofreciendo apoyo ante conflictos familiares, dificultades psicosociales, riesgo de exclusión y dinámicas de maltrato.
		1.3.B. Mediación familiar	Población en general. Familias.	Proceso no jurisdiccional, voluntario y confidencial para gestionar conflictos familiares, especialmente en casos de separación, promoviendo la comunicación y acuerdos viables que atiendan las necesidades del grupo familiar, incluyendo NNA, personas con discapacidad y mayores dependientes.
	Prevenición secundaria	1.3.C. Puntos de encuentro familiar	Familias en situación de conflicto familiar en el supuesto de ruptura de la convivencia con hijos a cargo. Menores de edad.	Recurso especializado y temporal para facilitar en un entorno neutral la normalización de relaciones familiares interrumpidas o conflictivas, bajo supervisión profesional y según directrices judiciales, garantizando el interés y la seguridad de los NNA y la familia.
		1.3.D. Atención socioeducativa de NNA	Menores de edad y familias en situación de riesgo o desprotección.	Conjunto de atenciones fuera del horario escolar como complemento de la escolarización obligatoria con el objeto de atender a las dificultades educativas específicas de los menores, mejorando su calidad de vida y su integración socioeducativa. Incluye entre otras actividades, talleres educativos y culturales y otros espacios de ocio.
		1.4.A. Atención a NNA en riesgo social y familiar	Menores de edad en riesgo de desprotección.	Atención integral a NNA en situación de riesgo para prevenir el desamparo, mediante valoración, seguimiento e intervención, incluyendo la preservación familiar, apoyo a víctimas de malos tratos o abuso, y coordinación de agentes sociales sin adoptar medidas de protección.
	1.4.E. Atención temprana	Niños/as de 0 a 6 años con discapacidad o riesgo de trastornos del desarrollo motrices, sensoriales o cognitivos, transitorios o permanentes.	Intervenciones integrales para niños de 0 a 6 años con trastornos del desarrollo, orientadas a sus necesidades transitorias o permanentes, planificadas por equipos interdisciplinarios, con participación familiar y coordinación de servicios educativos, preventivos y de autonomía personal.	

	Prevencción erciaria	1.4.B.	Acogimiento residencial	Menores de edad con medida de protección de tutela o guarda.	Acogimiento residencial temporal para NNA en situación de desprotección, garantizando protección, educación y desarrollo bajo la guarda de la entidad pública competente.
<b>2.</b> <b>P</b> <b>R</b> <b>O</b> <b>T</b> <b>E</b> <b>C</b> <b>C</b> <b>I</b> <b>Ó</b> <b>N</b>		1.4.C.	Acogimiento familiar	NNA en situación de desprotección y en acogimiento familiar, personas que se ofrecen para un acogimiento familiar y familias acogedoras.	Intervenciones de información, valoración y apoyo a familias para el acogimiento de NNA en desprotección, promoviendo su adecuada integración en un entorno familiar idóneo, ya sea temporal o permanente.
		1.4.D.	Adopción	Personas que se ofrecen para un proceso de adopción nacional o internacional. NNA tutelados por la Administración. NNA adoptados y familias adoptantes.	Intervenciones de información, valoración y apoyo para la adopción nacional e internacional, facilitando la integración del menor en un entorno familiar adecuado e incluyendo seguimiento post-adoptivo y mediación en la búsqueda de orígenes.

Fuente: Elaboración propia a partir del Catálogo de Referencia de Servicios Sociales (2013).

Existen diversos factores que explican por qué, a pesar de la importancia de la prevención, la literatura y la investigación han centrado más atención en el acogimiento residencial y familiar que en los programas de preservación familiar: 1. las medidas que implican separación familiar cuentan con un mayor número de casos registrados; 2. suelen responder a situaciones extremas bajo resolución judicial, lo que facilita su documentación obligatoria; 3. el acogimiento es gestionado por Servicios Sociales Especializados, mientras que la prevención recae en los Servicios Sociales de Atención Primaria, con un enfoque más amplio; 4. las medidas de acogimiento presentan mayor homogeneidad a nivel nacional e internacional, a diferencia de los programas de preservación, que pueden variar en estructura y denominación según las diferentes regiones; 5. si los programas preventivos son eficaces, muchos casos no llegan a registrarse en el sistema de protección, lo que reduce su visibilidad en las investigaciones.

Pese a ello, existen programas con evidencia científica que promueven la intervención con NNA y sus familias para la preservación, especialmente aquellos centrados en la parentalidad positiva [De Paúl et al., 2015; Hidalgo et al., 2023]. Sin embargo, se ha prestado poca atención a otros recursos, como los Centros de Día para la Infancia y Adolescencia (CDIA), programa en el que se centra este análisis.

## Los Centros de Día para la atención a la infancia y adolescencia

Los CDIA son espacios dedicados a la promoción y mejora del bienestar infantil, con variaciones en su funcionamiento, gestión y competencias según el territorio, lo que genera diferencias en su denominación y regulación. A nivel estatal, no aparecen mencionados como tal en la legislación, salvo en la LO 5/2000 como medida judicial, ni tampoco en el CRSS, aunque pueden vincularse a las intervenciones [1.3.D] *atención socioeducativa de*

NNA y [1.4.A] *atención a NNA en riesgo social y familiar* [Tabla 1]. No obstante, sí que están regulados en normativas autonómicas y en disposiciones específicas, por ejemplo, en Cantabria, Comunidad Valenciana y Castilla-La Mancha. En términos generales, los CDIA se definen como programas preventivos con un enfoque educativo, desarrollados en contextos grupales, pero con intervención individualizada, en horario diurno y extraescolar, con el objetivo de disminuir el riesgo de desprotección y asegurar la preservación familiar [Capella y Navarro-Pérez, 2021; Hidalgo et al., 2018; Jiménez, 2016; Sánchez-Ramos, 2011; Yagüe, 2009].

Según la clasificación de Burón et al. [2025], los CDIA se diferencian en tres tipos —comunitarios, atención primaria y judiciales— en función de la población atendida, los requisitos de acceso y su finalidad. Esta investigación se refiere a los CDIA de atención primaria, un recurso ampliamente utilizado por los SS.SS. para la protección de la infancia y adolescencia en riesgo de desprotección, con el objetivo de mejorar la situación de los NNA mediante la preservación de la unidad familiar. A pesar de la importancia de las medidas preventivas, existen pocas investigaciones sobre la calidad de estos programas. Un estudio de Hidalgo et al. [2023], tras analizar más de 50 programas de apoyo familiar en España, subraya la necesidad de evaluaciones más rigurosas y a largo plazo para medir su impacto en las familias y los NNA.

En esta línea, la calidad de los CDIA ha sido poco estudiada, destacando un análisis de Hidalgo et al. [2018] sobre su influencia en la calidad de vida de los NNA de Sevilla y la reciente investigación sobre la calidad de estos servicios en Cantabria (Burón et al., 2025). Ante la falta de instrumentos específicos, el Grupo de Investigación en Intervenciones Socioeducativas en la Infancia y la Juventud (GRISIJ) de la Universidad de Barcelona desarrolló, en 2024, los Indicadores IAQI, basados en 16 estándares de su propia Guía SIFIA-SR [Fuentes-Peláez et al., 2023, 2024].

## **La evaluación de la calidad en los recursos protección infantil en España**

Como se ha descrito, las medidas de separación han recibido más atención en términos de investigación y evaluación, especialmente en lo relativo a la calidad. Estas evaluaciones han permitido ajustar estrategias de atención y garantizar el cumplimiento de normativas internacionales fomentando una mejora continua en la protección infantil [Arranz-Freijo et al., 2021]. Concretamente han recibido más peso las evaluaciones en acogimiento residencial frente al familiar [Ochando et al., 2015; Pérez-García et al., 2019; Reyes-Legaza y Cantera-Rey, 2021; Pérez-García et al., 2019].

## **Estándares de calidad para acogimiento residencial EQUAR**

Los programas de acogimiento residencial deben cumplir estándares de calidad que garanticen una atención adecuada a los NNA. En este sentido, el EQUAR [Del Valle et al., 2012], desarrollado por el Grupo de Investigación de Familia e Infancia (GIFI) de la Universidad de Oviedo, establece un marco de evaluación y actuación profesional para asegurar la calidad en la gestión y atención en los hogares de protección, garantizando el respeto a los derechos fundamentales de los NNA [Del Valle et al., 2012; Fernández-Sánchez et al., 2023]. Este sistema consta de 20 estándares organizados en cuatro áreas [Tabla 2]: Recursos, Procesos Básicos, Necesidades y Bienestar, y Gestión y Organización [Del Valle et al., 2012].

■ **Tabla 2.** Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial (EQUAR, 2012).

<b>I. Los recursos</b>	Estándar 1	Emplazamiento, Estructura física y equipamiento
	Estándar 2	Recursos humanos
	Estándar 3	Derivación y recepción-admisión
	Estándar 4	Evaluación de necesidades
<b>II. Los Procesos Básicos</b>	Estándar 5	Proyecto de intervención individualizado
	Estándar 6	Salida y transición a la vida adulta
	Estándar 7	Apoyo a las familias para reunificación
	Estándar 8	Seguridad y protección
	Estándar 9	Respeto a los derechos
	Estándar 10	Necesidades básicas materiales
	Estándar 11	Estudios y formación
<b>III. Necesidades y Bienestar</b>	Estándar 12	Salud y estilos de vida
	Estándar 13	Normalización e integración
	Estándar 14	Desarrollo y autonomía
	Estándar 15	Participación
	Estándar 16	Uso de consecuencias educativas
<b>IV. Gestión y Organización</b>	Estándar 17	Gestión del programa
	Estándar 18	Liderazgo y clima social
	Estándar 19	Organización laboral
	Estándar 20	Coordinación entre profesionales

Fuente: Del Valle et al. (2012).

Los estándares EQUAR se basan en un amplio marco normativo internacional, incluyendo la Convención sobre los Derechos del Niño [1989], las Directrices de la ONU [Naciones Unidas, 2010] y recomendaciones de la Agencia de Derechos Fundamentales de la UE (FRA). Además, contemplan lo recogido en regulaciones de varios países de Europa, Oceanía y Norteamérica. El EQUAR a pesar de ser creado hace trece años sigue siendo una referencia clave. En este sentido, ciertos estándares requieren revisión para alinearse con la legislación actual [Fernández-Sánchez et al., 2023], especialmente con la LOPIVI.

## **La herramienta ARQUA para evaluar la calidad en acogimiento residencial**

Basándonos en los estándares EQUAR podemos encontrar algunas herramientas para evaluar la calidad del acogimiento residencial, como la escala VAR (Valoración Acogimiento Residencial), creada para recoger la opinión de los/as profesionales en Galicia [Fernández-Martínez et al., 2022], y la herramienta ARQUA (Acogimiento Residencial QUALity), desarrollada por el Grupo de Investigación en Familia e Infancia (GIFI) de la Universidad de Oviedo, para asegurar que los recursos de acogimiento cumplan con los estándares de calidad (EQUAR) y los servicios prestados sean adecuados [Pérez-García, 2019].

El sistema ARQUA es una herramienta multimétodo, compuesta por cuatro técnicas de recogida de datos e información [Tabla 3] para proporcionar una visión lo más integral posible de cada recurso evaluado. A su vez, el procedimiento de evaluación se estructura en varias fases: se inicia con la planificación de la evaluación, posteriormente se explica la metodología para evaluar y los criterios éticos a los/as responsables, se solicitan los permisos necesarios a todas las partes implicadas, se recoge la información, se devuelven los resultados mediante un informe y se propone un seguimiento para mantener el funcionamiento o implementar las mejoras propuestas.

Entre las principales fortalezas del sistema ARQUA se encuentra, por un lado, la inclusión de la perspectiva de los NNA, garantizando su participación, algo que no siempre ocurre en otras evaluaciones, que suelen centrarse en la percepción de los adultos, limitando la voz de los NNA y pudiendo vulnerar sus derechos de participación (Ghio et al., 2023; LOPIVI, 2021; Pérez-García et al., 2019; Toros, 2021). Por otra parte, la recolección de información a través de entrevistas cara a cara establece un ambiente de confianza donde los/as participantes pueden ampliar de forma cualitativa las razones de su puntuación en la escala Likert.

■ **Tabla 3.** Técnicas empleadas en la herramienta ARQUA.

Técnica	Momento	Información	Herramientas	Descripción
Entrevistas	Inicial	Responsable del recurso	Cuestionario <i>ad hoc</i>	Se realiza una entrevista cara a cara con la persona responsable del hogar para contextualizar y recopilar información básica del recurso. Duración aproximada: 2 horas.
	Medio	Personal de atención directa y personal técnico	Cuestionario <i>ad hoc</i>	Se realizan entrevistas individuales y confidenciales a los profesionales de atención directa (equipo educativo y equipo técnico, si lo hubiera, con mínimo dos meses de experiencia en el centro), registrando puntuaciones en Escala Likert (1-5) y comentarios cualitativos. Duración: 1,5 horas.
		Niños y niñas	Cuestionario <i>ad hoc</i>	Se realizan entrevistas individuales y confidenciales con los/as niños/as de 6-11 años (mínimo dos meses viviendo en el hogar), registrando puntuaciones en Escala Likert (1-3) y comentarios cualitativos. Duración máxima: 1 hora.
	Medio	Adolescentes	Cuestionario <i>ad hoc</i>	Se realizan entrevistas individuales y confidenciales con los/as adolescentes de más de 12 años (mínimo dos meses viviendo en el hogar), registrando puntuaciones en Escala Likert (1-5) y comentarios cualitativos. Duración máxima: 1 hora.
Observación ambiental	Inicial	Entorno físico y estructura	Reporte fotográfico Plantilla <i>ad hoc</i>	Se lleva a cabo una evaluación de la estructura física y el equipamiento del hogar mediante una visita guiada. El equipo evaluador realiza una valoración ambiental utilizando una escala específica y toma fotografías de las instalaciones.
Análisis documental	Inicial	Documentos registrada por el centro	Plantilla <i>ad hoc</i>	Se revisan documentos que fundamentan la gestión y organización del recurso, como el Proyecto Educativo de Centro (PEC), reglamentos internos, planes anuales, PEIs, entre otros.
Informe	Final	Información previa recogida	Modelo <i>ad hoc</i>	Los resultados de la evaluación se presentan en un informe que incluye, en relación con los estándares de calidad establecido, tanto las percepciones de los NNA y el personal como la valoración objetiva del equipo evaluador.

Fuente: Elaboración propia.

## La creación de la herramienta ARQUA-CDIA

Por primera vez, en el año 2021, el GIFI de la Universidad de Oviedo amplía la utilidad de esta herramienta fuera del acogimiento residencial y la implementa en un recurso más preventivo dentro de los SS.SS. de atención primaria para la familia e infancia, tras un acuerdo con el Gobierno de Cantabria para evaluar la red de CDIA.

De este modo, el ARQUA-CDIA sigue la estructura del resto de versiones del sistema ARQUA [Pérez-García, 2019; Pérez-García et al. 2019; Ramis-Murillo, 2016; Tavares-Rodrigues et al., 2019], utilizando las mismas técnicas [Tabla 3] y el mismo procedimiento. Al no existir estándares de calidad específicos para los CDIA, se realizó una selección de los estándares del EQUAR [suprimiendo los cuatro relacionados únicamente con el acogimiento residencial, Tabla 2], quedándose, por tanto, en 16 estándares aplicables. De esta forma, la composición final recoge un total de 68 ítems, con diferente número de respuestas en función de cada informante [Tabla 4]. Del total de ítems, 62 se crean a partir los estándares [con puntuaciones Likert acompañadas de una pregunta abierta para ampliar la información] y otros 6 ítems se crean para recoger una valoración general [3 con puntuaciones Likert y 3 solo con la opinión cualitativa].

■ **Tabla 4.** Distribución de estándares e ítems para cada informante en la herramienta ARQUA-CDIA.

Conjunto	Estándar y definición	Total ítems	Nº respuestas informante /total ítems				
			NNA		Prof*		
			N*	A*	E*	C*	
I. Recursos	<b>1. Estructura física</b> Lugares confortables, seguros y accesibles, valorándose aspectos como ubicación, capacidad, equipamiento y conservación	9	4/9	4/9	2/9	6/9	7/9
	<b>2. Recursos humanos</b> Personal suficiente, cualificado y con formación continua, evaluando aspectos como la supervisión inicial, la formación periódica y los programas de prácticas/voluntariado	3	-	-	-	2/3	3/3
	<b>3. Derivación y recepción</b> Ingresos basados en evaluaciones rigurosas y en la comunicación del plan de intervención a los NNA y sus familias	3	1/3	2/3	1/3	2/3	2/3
	<b>4. Evaluación necesidades iniciales</b> Uso de instrumentos adecuados para realizar una evaluación psicológica y socioeducativa	4	-	-	-	4/4	4/4
II. Procesos básicos	<b>5. Proyecto Intervención Individualizado</b> Objetivos claros tras la evaluación inicial, revisados periódicamente	3	-	-	-	3/3	3/3
	<b>6. Salida y transición vida adulta</b> Planificación anticipada de las bajas y el apoyo para la autonomía de los/as jóvenes	3	-	1/3	-	3/3	3/3
	<b>7. Apoyo a las familias</b> Orientación educativa familiar en coordinación con otros recursos, valorando la relación entre familias y profesionales	6	-	1/6	5/6	2/6	2/6

III. Necesidades y Bienestar	<b>8. Seguridad y protección</b>						
	Garantía de un entorno seguro y afectivo basado en el buen trato y protocolos adecuados	9	4	4	-	6	6
	<b>9. Respeto de derechos</b>	3	2/3	2/3	2/3	2/3	2/3
	Consideración de la identidad cultural y la gestión de quejas						
	<b>14. Desarrollo y autonomía</b>	2	1/2	2/2	1/2	-	-
	Contexto educativo que facilite el aprendizaje y la superación de carencias						
IV. Gestión y Organización	<b>15. Participación de los niños</b>	3	-	1/3	-	2/3	3/3
	Mecanismos que incorporan la opinión de los NNA en el PII y el plan de caso						
	<b>16. Uso de consecuencias educativas</b>	3	-	3/3	-	-	-
	Refuerzo positivo y consecuencias justas para fortalecer las relaciones y aprendizajes						
	<b>17. SERAR</b>	1	-	-	-	1/1	1/1
	Uso del Sistema de Evaluación y Registro en Acogimiento Residencial						
V. Otros	<b>18. Liderazgo y clima social</b>	4	-	-	-	1/4	4/4
	Rol de la coordinación, la eficacia de las reuniones y las condiciones laborales						
	<b>19. Organización laboral</b>	2	-	-	-	-	2/2
	Horarios y turnos que optimicen la atención a los NNA						
V. Otros	<b>20. Coordinación profesionales</b>	4	-	-	-	3/4	4/4
	Comunicación y el trabajo conjunto con servicios sociales, educativos u otros comunitarios						
	<b>Valoración final</b>	6	6/6	3/6	4/6	3/6	3/6
	Se basa en una percepción general del recurso y como se encuentran en él						
<b>TOTAL ÍTEMS</b>		<b>68</b>	18	23	15	40	49

**Fuente:** Elaboración propia. **\*Nota:** N=Niños/as; A=Adolescentes; F=Familias; E=Educadores/as; C=Coordinadores

Así, se generó una versión específica del instrumento para cada informante: NNA [subdividido en niños/as y adolescentes, según la edad], familias y profesionales [subdividido en educadores/as y coordinadores/as] adaptándolo en función de sus características y de su rol respecto al programa. Es destacable que se añade la percepción de las familias en esta versión del ARQUA-CDIA, ya que en otras versiones que implican la separación familiar no es tan fácil el acceso. En cuanto a las escalas, las respuestas tipo Likert son de 5 puntos para valorar el grado de acuerdo o desacuerdo [1="totalmente en desacuerdo"; 5="totalmente de acuerdo"] para todos informantes excepto para niños/as [6-11 años], donde únicamente se emplearon 3 niveles [1="no"; 2="algunas veces"; 3="sí"], complementado con una pregunta abierta de carácter cualitativo para cada ítem.

Para probar su eficacia, los autores utilizaron la herramienta en 16 CDIA de la red de Cantabria, como refleja el estudio de Burón et al. [2025], que evidenció que el ARQUA-CDIA es una herramienta adecuada para la recogida de la satisfacción de los NNA, las familias y

los/as profesionales. La muestra estuvo compuesta por más de 300 personas y los datos recogidos proporcionaron resultados interesantes y congruentes.

En este sentido, se podría determinar la utilidad del instrumento como un identificador de puntos fuertes, debilidades, oportunidades y aspectos a mejorar. El estudio destaca una elevada satisfacción y calidad en el servicio de los CDIAS por parte de todos los informantes. Además, identificó tres áreas clave: los principios de intervención, la disponibilidad de recursos humanos y la capacidad organizativa en relación con los modelos de trabajo. En cuanto a los principios de intervención, se destacó el impacto positivo de los CDIA en familias y NNA, especialmente en la relación afectiva con los educadores/as y la intervención grupal ayudando a la mejora en el desarrollo del bienestar de los NNA. En lo que respecta a los recursos humanos, se señalaron algunas propuestas de mejora, como la necesidad de más personal y formación continua de los/as profesionales, para reducir las ratios y mejorar la intervención. Finalmente, sobre la gestión y organización, se identificaron dificultades en la implementación de protocolos y en la coordinación con otros recursos, especialmente con otros CDIA, aunque se valoró positivamente la coordinación con los SS.SS. y el ámbito escolar.

## Conclusiones

La calidad en los SS.SS. es fundamental para garantizar el bienestar de las personas usuarias que se encuentran en contextos de especial vulnerabilidad. En este sentido, la evaluación rigurosa de todos los programas permite asegurar su eficacia y optimizar los recursos disponibles, promoviendo intervenciones más equitativas y adaptadas a las necesidades específicas, tal y como lo han promovido las propuestas legislativas a lo largo de los años.

Concretamente en los servicios de protección a la infancia, el desarrollo de herramientas de evaluación de calidad se ha centrado en las medidas más drásticas que implican la separación familiar, como el acogimiento residencial, dejando en un segundo plano otros programas preventivos clave para la preservación familiar, como los CDIA.

En consonancia, la implementación de evaluaciones sistemáticas en estos programas ha demostrado que puede tener implicaciones significativas para la práctica profesional, mejorando la gestión de recursos y garantizando una mejora en el desarrollo de los NNA y la atención centrada en sus necesidades y las de sus familias.

La propuesta de esta herramienta no se encuentra exenta de limitaciones, ya que solo ha sido utilizada en una Comunidad Autónoma y, teniendo en cuenta que estos programas no se configuran como un recurso homogéneo, sería necesaria su aplicación en otros territorios. Finalmente, dado que es la primera vez que se emplea una adaptación del instrumento ARQUA para estos programas, sería necesario continuar estudiando su utilidad, adaptándolo a partir de esta primera experiencia a futuras investigaciones. En todo caso, lo destacable es que este tipo de herramientas fomentan una cultura organizativa basada en la mejora continua, la participación activa y el aprendizaje colectivo.

## Referencias

Arranz-Freijo, E., Barreto-Zarza, F., García-García, L., Sánchez-Pinedo, S., y Martínez de la Hidalga, A. [2021]. Descubre tu potencial para educar a tus hijos e hijas: Un programa de parentalidad positiva. *Zerbitzuan*, 75, 73-82.

Besada Agra, L., y Puñal Romarís, M. E. [2012]. Intervención en familias con menores en situación de riesgo. En Fernández Tilve, M. D. y Suárez Sandomingo, J. M. (Eds.), *Menores en crisis: Propuestas en intervención y medidas reeducativas* [pp. 171-210]. Universidad de Santiago de Compostela.

Boletín Oficial del Estado [1978]. *Constitución Española* [BOE, 311, 29 de septiembre de 1978]. [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con)

Boletín Oficial del Estado [1996]. *Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil* [BOE, 15, 17 de enero de 1996]. <https://www.boe.es/eli/es/lo/1996/01/15/1/con>

Boletín Oficial del Estado [2000]. *Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores* [BOE-A-2000-641]. Boletín Oficial del Estado, 11, 13 de enero de 2000. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-641>

Boletín Oficial del Estado [2005]. *Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado* [BOE, 211, de 03 de septiembre de 2005]. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2005/07/29/951/con>

Boletín Oficial del Estado [2013]. *Catálogo de referencia de servicios sociales* [BOE, 117, 16 de mayo de 2013]. <https://www.dsca.gob.es/sites/default/files/derechos-sociales/CatalogoServiciosSociales.pdf>

Boletín Oficial del Estado [2015a]. *Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia* [BOE, 175, 23 de julio de 2015]. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2015/07/22/8>

Boletín Oficial del Estado [2015b]. *Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia* [BOE, 180, 29 de julio de 2015]. <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/07/28/26/con>

Boletín Oficial del Estado [2021]. *Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia* [BOE, 134, 5 de junio de 2021]. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2021/06/04/8>

Boletín Oficial del Estado [2021]. Instrumento de Ratificación de la Carta Social Europea [revisada], hecha en Estrasburgo el 3 de mayo de 1996. [BOE, 139, 11 de noviembre de 2021]. [https://www.boe.es/eli/es/ai/1996/05/03/\(2\)/con](https://www.boe.es/eli/es/ai/1996/05/03/(2)/con)

Boletín Oficial del Estado [2024]. *Real Decreto 210/2024, de 27 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica básica del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública* [BOE, 52, 28 de febrero de 2024]. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2024/02/27/210/con>

Bravo A., y Del Valle, J.F. [2009]. Crisis y revisión del acogimiento residencial: su papel en la protección infantil. *Papeles del Psicólogo*, 30(1), 42-52. Recuperado de <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1655.pdf>

Burón, J., García-Alba, L., Santos, I., Rodríguez-Suárez, J. y Bravo, A. [2025]. Evaluación de la calidad en centros de día en Cantabria: un programa para infancia y adolescencia en

riesgo de desprotección. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 46, 92-114. [https://doi.org/10.26754/ojs\\_ais/accionesinvestigsoc.20254611368](https://doi.org/10.26754/ojs_ais/accionesinvestigsoc.20254611368)

Capella, S., y Navarro-Pérez, J. J. [2020]. Prevención de riesgo psicosocial en adolescentes: El rol de los Centros de Día de Menores en España. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 19(1), 1-22. <https://doi.org/10.11600/rllcsnj.19.1.4293>

Caplan, G. [1964]. *Principles of preventive psychiatry*. Basic Books.

Consejo Económico y Social de España [2023]. *Dictamen 8/2023, sobre el Anteproyecto de Ley de Condiciones Básicas para la Igualdad en el Acceso a los Servicios Sociales*. <https://www.ces.es/documents/10180/5271672/Dic082023.pdf>

De Paúl, J., Arruabarrena, I., e Indias, S. [2015]. Implantación piloto de dos programas basados en la evidencia [SafeCare e Incredible Years] en los Servicios de Protección Infantil de Gipuzkoa [España]. *Psychosocial Intervention*, 24, 105-120. <https://doi.org/10.1016/j.psi.2015.07.001>

Del Valle, F. J. [1999]. La calidad en los servicios sociales de familia e infancia. *Papeles del Psicólogo*, 18(74). Recuperado de <https://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=811>

Del Valle, J. F., Bravo, A., Martínez, M., y Santos, I. [2012]. *Estándares de calidad en acogimiento residencial: EQUAR*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Del Valle, J. F., y Bravo, A. [2013]. Current trends, figures and challenges in out of home child care: An international comparative analysis. *Psycho-social Intervention*, 22, 251-257. <https://doi.org/10.5093/in2013a28>

Diario Oficial de la Unión Europea [2007]. *Tratado de Lisboa* [C306, 17 de diciembre de 2007]. <https://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2007:306:SOM:ES:HTML>

Diario Oficial de las Comunidades Europeas [2000]. *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea* [C364, 18 de diciembre de 2000]. [https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf)

European Platform for Rehabilitation [s.f.]. *QUASAR Booklet: European Quality in Social Services (EQUASS)*. EPR. <https://www.epr.eu/wp-content/uploads/QUASAR-Booklet-EN.pdf>

Fernández-Martínez, A., González-Peiteado, M., y Pino-Juste, M. [2022]. Escala de valoración del acogimiento residencial. Propiedades psicométricas e implicaciones para la intervención orientadora. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 33(1), 63-86. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.33.num.1.2022.33757>

Fernández-Sánchez, J., Salas Martínez, M. D., y Palma García, M. O. [2023]. Revisión del EQUAR [Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial] como guía para la actuación profesional. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 30(1), 29-52. <https://doi.org/10.14198/ALTERN.21647>

Fuentes-Peláez, N., Crous, G., Mateos, A., Rabassa, J. y del Estal, E. [2023]. Guia d'estàndards del Servei d'Intervenció amb Famílies amb Infància i Adolescència en situació de risc (SI-FIA-SR). Avançant en la sistematització de l'acció socioeducativa. FEDAIA, Diputació de Barcelona. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23152.43529>

Fuentes-Peláez, N., Crous, G., Mateos, A., Rabassa, J., del Estal, E., Colina, E., y Comas, N. [2024]. IAQI. Indicadors per avaluar els Serveis de Intervenció Socioeducativa amb Famílies en Situació de Risc (SIS-Famílies). FEDAIA, Diputació de Barcelona. Dipòsit Digital <http://hdl.handle.net/2445/213642>

Ghio, A., Cabrera, V., Bravo, C., y García-Quiroga, M. [2023]. Participación y salud mental en niños, niñas y adolescentes: Percepción de profesionales del sistema de protección. *Psyche*, 32[2], 1-17.

Hidalgo, V., Jiménez, L., Grimaldi, V., Ayala-Nunes, L., y López-Verdugo, I. [2018]. The effectiveness of a child day-care program in child welfare services. *Children and Youth Services Review*, 89, 145-151. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.04.026>

Hidalgo, V., Rodríguez-Ruiz, B., Bacete, F. J. G., Martínez-González, R. A., López-Verdugo, I., y Jiménez, L. [2023]. The Evaluation of Family Support Programmes in Spain. An Analysis of their Quality Standards. *Psicología Educativa*, 29[1], 35-43. <https://doi.org/10.5093/pse-d2023a9>

Holmes, L., Connolly, C., Mortimer, E., y Hevesi, R. [2018]. Residential Group Care as a Last Resort: Challenging the Rhetoric. *Residential Treatment For Children & Youth*, 35[3], 209-224. <https://doi.org/10.1080/0886571X.2018.1455562>

Jiménez, A. [2016]. *Propuesta de un sistema de indicadores para la intervención socioeducativa y la gestión en los Centros de Día de Menores en la Comunidad Valenciana* [Tesis doctoral]. Universitat de València. <http://hdl.handle.net/10550/52815>

Kenny, K., Fernández, E. y Spangaro, J. [2022]. Relationship-Based Practice in Therapeutic Residential Care: A Double-Edged Sword. *The British Journal of Social Work*, 52[2], 663-681. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab018>

Marimon, F., Melão, N., y Bastida, R. [2019]. Motivations and benefits of quality management systems in social services: mediation of the implementation process. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32[7-8], 693-718. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1626707>

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales [1988-1997]. *Memorias del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en Corporaciones Locales*. Secretaría General de Asuntos Sociales.

Molina, A., Palacios, J., y Jiménez-Morago, J. [2019]. Do more severe incidents lead to more drastic decisions? A study of professional child protection decision making in Spain. *Children and Youth Services Review*, 107, <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.104547>

Moraña-Boullosa, A., González-Rodríguez, R., Verde, D. C., y Pastor-Seller, E. [2022]. Centros de protección y reeducación de la infancia y adolescencia en Galicia. Análisis longitudinal (1980-2020). *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 40, 167-193.

Naciones Unidas [1989]. *Convención sobre los Derechos del Niño* [Boletín Oficial del Estado, 131, de 31 de diciembre de 1990]. <https://www.boe.es/eli/es/ai/1989/11/20/11>

Naciones Unidas [2010]. *Directrices de las Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado de los Niños* [A/RES/64/142, 24 de febrero de 2010]. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2010/8064.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2010/8064>

Ochando Ramírez, M. V., Rucabado Sala, A., y Ortega Martínez, A. R. [2015]. Calidad en los servicios sociales de acogimiento familiar. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 22, 139-153. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2015.22.08>

Pastor-Seller, E. [2021]. Políticas sociales de protección a las familias en dificultad en tiempos de pandemia. *Áreas. Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 42, 171-182. <https://doi.org/10.6018/areas.467221>

Pérez-García, S. [2019]. *Desarrollo y aplicación de un instrumento para la evaluación de la calidad de programas de acogimiento residencial*. [Tesis doctoral]. Universidad de Oviedo. <http://hdl.handle.net/10651/54024>

Pérez-García, S., Águila-Otero, A., González-García, C., Santos, I., y Del Valle, J. F. [2019]. No one ever asked us. Young people's evaluation of their residential child care facilities in three different programs. *Psicothema*, 31(3), 319-326. <https://doi.org/10.7334/psicothema2019.129>

Ramis-Murillo, Á. [2016]. *Evaluación de la calidad de la atención residencial en Mallorca: Acogimiento residencial del sistema de protección a la infancia* [Tesis doctoral]. Universitat de les Illes Balears. <http://hdl.handle.net/10803/398950>

Reyes-Legaza, C., y Cantera-Rey, C. [2021]. La familia biológica en el acogimiento familiar: Pistas para su evaluación e intervención. *Zerbitzuan*, 75, 73-82.

Robledo-Hoecker, P. [2019]. Impacto en desarrollo en adolescentes en vulnerabilidad social. *Cuadernos Médico Sociales*, 59(3-4), 43-55. <https://cuadernosms.cl/index.php/cms/article/view/218>

Sánchez-Ramos, J. [2011]. *Un recurso de integración social para niños/as, adolescentes y familias en situación de riesgo: los Centros de Día de Atención a Menores* [Tesis doctoral]. Universidad de Granada. <http://hdl.handle.net/10481/17598>

Soto-Rosales, A., y González-Losada, S. [2018]. Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 8(14), 80-107. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222>

Tavares-Rodrigues, A., González-García, C., Bravo, A., y Del Valle, J. F. [2019]. Needs assessment of youths in residential child care in Portugal. *Revista de Psicologia Social*, 34(2), 354-382. <https://doi.org/10.1080/02134748.2019.1576325>

Toros, K. [2021]. A systematic review of children's participation in child protection decision-making: Tokenistic presence or not? *Children & Society*, 35(3), 395-411. <https://doi.org/10.1111/chso.12418>

Yagüe, J. F. F. [2009]. El centro de día como espacio de intervención en medio abierto con menores infractores. *Intervención Psicoeducativa en la Desadaptación Social: IPSE-ds*, 2, 63-79.