





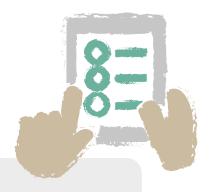
Índice



1.			
Modelo	de	Calidad	2007

4

Modelo de Calidad Plena 2022 7 **2.1.** Razones para una revisión del Modelo de Calidad **2.2.** Claves del modelo de Calidad Plena 2022 • Clave 1. Poner a la persona y su familia en el centro 9 • Clave 2. Transformar las organizaciones 9 • Clave 3. Contar con los entornos 10 • Clave 4. Trabajar de forma ética 10 • Clave 5. Ser eficientes y gestionar bien todos sus recursos 10 • Clave 6. Evaluar, innovar y mejorar de forma continua 11 **2.3.** Arquitectura del Modelo de Calidad Plena 2022 12 **2.4.** Los ejes del Modelo 14 • Calidad de vida 14 Gestión 15 • Ética 16 19 **2.5.** Las dimensiones del modelo • Estrategia 19 • Personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo 20 • Familia 21 Sociedad 22 Personas (profesionales y voluntariado) 24 Innovación 24



3.

El Sistema de Evaluación de la Calidad Plena (SECP)

3.1. Mapa de procesos del SECP	2
3.2. Autoevaluación —	2
 Constitución y formación del Equipo de Autoevaluación Temas para evaluar Qué estamos buscando: lo que hacemos y qué resultados esperamos obtener Dónde lo buscamos: niveles micro, meso y macro 	3
3.3. Evaluación Externa	3
Matriz de puntuación para accionesMatriz de puntuación para resultados	3
3.4. Contraste Externo	3
3.5. Plataforma / Aplicación informática	3
3.6. Diagrama de flujo de Acreditación / Contraste	3
3.7. Niveles de reconocimiento y acreditación —	4
ContrastesAcreditación	4
3.8. Club de Evaluación —	4
3.9. Cuadro de Mando Integral del SECP	4
 Necesidad de recoger y gestionar información El Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión 	4





Índice





El año 2007 **Plena inclusión**, que entonces se llamaba FEAPS, puso en marcha un sistema para evaluar la calidad de las organizaciones del movimiento asociativo en favor de las personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo.

Para ello, se definió qué era Calidad, Se llegó al acuerdo de que, para nuestras organizaciones, la Calidad estaba ligada a tres conceptos:

- Calidad de Vida. Una organización tiene Calidad si sus actuaciones producen una vida mejor para las personas con discapacidad y sus familias.
- **Gestión**. Una organización debe organizarse lo mejor posible para conseguir sus objetivos utilizando bien sus recursos y aprendiendo de su experiencia para mejorar.
- Ética. Las actuaciones de nuestras organizaciones deben estar de acuerdo con los principios y los valores que aceptemos conjuntamente en un Código Ético.

Estos tres conceptos fueron los **ejes** sobre los que construimos nuestro **Modelo de Calidad**. Desarrollamos cada uno de ellos en dimensiones:





Ejes

Dimensiones

Gestión



Siguiendo los principios de la Calidad Total:

- Orientación a los resultados
- Orientación a las personas con discapacidad intelectual y a sus familias
- Liderazgo, compromiso e implicación
- Gestión por procesos
- Desarrollo e implicación de las personas
- Aprendizaje, cambio y mejora continua
- Liderazgo en el entorno
- Responsabilidad social externa e interna



Ética



Siguiendo el Código Ético de FEAPS:

- Dignidad
- Igualdad de la persona
- Iqualdad de la familia
- La familia base de inclusión
- Servicio
- Apoyo mutuo
- Reivindicación
- Participación
- Transparencia
- Calidad







Índice







Razones para una revisión del Modelo de Calidad

En el año 2007, **Plena inclusión** España (entonces FEAPS) consolidó su apuesta por la Calidad con la creación de un modelo inspirado en las referencias más pioneras a nivel nacional e internacional. Tras 15 años de andadura, este modelo ha dado como fruto más de 100 expedientes de acreditación en las distintas etapas (Compromiso, Despliegue, Calidad y Excelencia) de un total de 75 organizaciones.

En la actualidad, para **Plena inclusión** la Calidad, entendida como la voluntad de excelencia en el desarrollo del Modelo de Calidad Plena, sigue siendo un **compromiso ético constitutivo de la identidad del conjunto del Movimiento Asociativo** que no puede depender de la decisión de cada una de las organizaciones que lo componen. No obstante, o quizás por eso, es oportuno iniciar un proceso de revisión del Modelo, para que siga siendo esa referencia para las organizaciones en el afrontamiento de los retos actuales y futuros. Esta revisión pretende:

- Incorporar al Modelo los **nuevos conceptos** que han ido enriqueciendo el Movimiento Asociativo a lo largo de estos tres lustros y que han ido modificando sus mismas señas de identidad, su misión y visión, generando nuevas maneras de servir a los nuevos retos.
- Mantener diferentes niveles de acreditación de la aplicación del Modelo de manera que se ajuste a las diferentes realidades de las organizaciones que componen Plena inclusión, sin que pierda su función de guía para todas ellas, que las acerque a los nuevos enfoques y metodologías que están siendo desplegadas, y ofreciendo un proceso de contraste de aspectos parciales del Modelo para las organizaciones que se propongan avanzar en aspectos concretos del mismo.
- Proponer un nuevo proceso ágil de autoevaluación.
- Simplificar los trámites del proceso de acreditación, incorporando diferentes mejoras que las organizaciones, han ido proponiendo a lo largo del tiempo.
- Preservando el carácter de apoyo a la transformación organizacional del Sistema de Evaluación de Calidad Plena (SECP).
- Digitalizar el ámbito de Calidad Plena. Diseñar una aplicación informática que:
 - Facilite el **acceso al Modelo de Calidad Plena**, al conocimiento de sus componentes y a la formación.
 - Que permita, realizar las **comunicaciones**, el traspaso de información y documentos entre las organizaciones, las Federaciones, Plena inclusión y el SECP.
 - Un aplicativo donde **gestionar los procedimientos para la evaluación y acreditación** de las organizaciones.
 - Que sea a la vez un elemento clave en la **gestión del conocimiento** que se genera en torno al **Modelo de Calidad Plena** y su sistema de evaluación, accesible para todo el **Movimiento Asociativo de Plena inclusión.**





Claves del modelo de Calidad Plena 2022

Estas son las claves o los puntos más importantes para trabajar con Calidad Plena:

Clave 1.

Poner a la persona y su familia en el centro

Plena inclusión entiende la **Calidad** como una obligación que emana del derecho de las personas y de sus familias a disponer y/o recibir apoyos dignos y significativos para sus vidas, tras ser escuchadas y/o captadas sus necesidades y expectativas, así como sus preferencias y elecciones.

Cada persona con discapacidad, con sus particulares deseos, objetivos y preferencias es el **centro de un propósito de actuación de las organizaciones de Plena inclusión** en apoyo de su poder para decidir su futuro, para llevar a cabo las acciones que desarrollen esas decisiones y para ejercer la autorepresentación en sus interrelaciones sociales.



Clave 2.

Transformar las organizaciones

Las organizaciones deben buscar mejoras para dar respuestas a las necesidades de las personas. Deben **centrarse en dar los apoyos adecuados a cada persona.**

La atención de las necesidades más básicas de algunas personas con discapacidad intelectual ha producido procesos de institucionalización, hoy esta situación que aún pervive para algunas personas, exige una profunda reflexión sobre la **necesidad de transformar los modelos antiguos de asistencialismo aislado en un sistema de apoyos individualizado, global y en la comunidad.**

Para ello, se requieren **nuevos modelos de liderazgo** y de gobernanza que generen procesos democratizadores y de participación interna en las organizaciones de Plena inclusión.

También las **personas**, profesionales o voluntarias, de las organizaciones, deben **modificar sus roles**, dejar de ser las que proponen actividades, las planifican, las organizan y guían la participación de las personas con discapacidad; para **constituirse en apoyos** facilitadores del conocimiento y la información, de la toma de decisiones por parte de cada una de las personas con discapacidad, actuando como **asistentes** que no mediatizan su participación voluntaria ni coartan su autorrepresentación.

Mejorar las herramientas para un **buen gobierno**, una eficaz y eficiente gestión administrativa con **transparencia** y rendición de cuentas.



Clave 3.

Contar con los entornos

Plena inclusión, de acuerdo con la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entiende que la discapacidad no es algo que uno tenga o uno sea, sino que es la expresión de la interacción entre una persona con su particular funcionamiento y el entorno en el que se desenvuelve.

Es necesario transformar los entornos para que permitan el desarrollo pleno de la ciudadanía de las persones con discapacidad y de sus familias.

La participación de las personas con discapacidad intelectual, junto con sus familias y otros grupos de interés, en la planificación de las políticas sociales, educativas, sanitarias laborales y, en general, de la construcción de la convivencia y del proceso de prestación de los apoyos a las personas y colectivos en situación de vulnerabilidad, fragilidad o riesgo de exclusión es esencial.

Clave 4.

Trabajar de forma ética

La ética es una disciplina relacionada con las nociones de lo bueno y lo malo, lo correcto y lo incorrecto, que rigen nuestra vida moral en comunidad.

Para Plena inclusión la Calidad es un compromiso ético y un valor que asegura el buen trato y el respeto hacia las personas.

Las organizaciones deben trabajar de forma ética asegurando el buen trato y evitando situaciones de abuso de poder.



Clave 5.

Ser eficientes y gestionar bien todos sus recursos

Las organizaciones sociales reciben recursos de la sociedad para orientarlos al cumplimiento de su misión. Estos recursos han de administrarse desde un compromiso ético, basado en la transparencia y la eficiencia.

Ser eficientes significa tener la capacidad para lograr un resultado determinado utilizando los mínimos recursos necesarios.

Las organizaciones de Plena inclusión deben usar sus recursos de forma responsable para conseguir la Calidad Plena.

Pensando en las personas, profesionales y voluntarias, que contribuyen con su esfuerzo al buen funcionamiento de cada organización, también es esencial la adecuada gestión. No se puede contribuir a generar calidad de vida si estas personas no están implicadas, motivadas y adecuadamente reconocidas. Las personas (profesionales, voluntariado), son básicas para la calidad, pues son productoras esenciales de los apoyos.



Clave 6.

Evaluar, innovar y mejorar de forma continua

Desde el **Modelo de Calidad Plena**, las organizaciones nunca deben decir que las personas a las que ofrecen apoyo han llegado al límite de su capacidad de progreso. Muy al contrario, las organizaciones están comprometidas en la búsqueda permanentemente de mejores respuestas a las necesidades de las personas, porque si una persona no progresa no es responsabilidad de la persona, es un reto para la organización.

Para mejorar la respuesta a las necesidades de las personas, las organizaciones deben medir si lo están haciendo bien y si están teniendo buenos resultados.

La autoevaluación de la organización a través de los **128 temas para evaluar** del Modelo de Calidad Plena es una forma rápida y sencilla de medir su nivel de calidad.



Las organizaciones deben proponerse hacer las cosas cada vez mejor. Para ello deben intentar hacerlas de otras maneras o buscar nuevos recursos y herramientas. En definitiva, tienen que innovar.

De estas claves podemos deducir algunos axiomas que incorpora el Modelo de Calidad plena:

La **autodeterminación** es un derecho de cada persona para el logro de sus **objetivos personales**

La **Misión** de las organizaciones de Plena inclusión incluye la atención a las **necesidades** y las **expectativas** del **sistema familiar** y su **percepción** respecto a los apoyos recibidos y a su calidad de vida

La **Gestión** de las organizaciones de Plena inclusión deben estar **orientadas a los resultados** y en constante proceso de **innovación** incremental o rupturista

La **Ética**, basada en el **Código Ético de Plena inclusión** y en los **4 principios de la Bioética**, debe estar integrada en la gestión y en toda actuación de las organizaciones de **Plena inclusión**

Gráfica 1: Algunos axiomas del modelo





Arquitectura del Modelo de Calidad Plena 2022

La actualización 2022 del **Modelo de Calidad de Plena inclusión** permanece fiel a sus ejes esenciales: la orientación de la organización hacia modelos de **calidad de vida**, la apuesta por una **gestión** avanzada y ambas cosas desde una perspectiva **ética** que determina no solo el qué hacer, sino el cómo hacerlo, o lo que es lo mismo, desde qué valores actuar.

Igualmente, se ha mantenido de la versión anterior la importancia de evaluar tanto las **acciones** puestas en marcha como los **resultados** obtenidos, y hacerlo a través de evidencias.

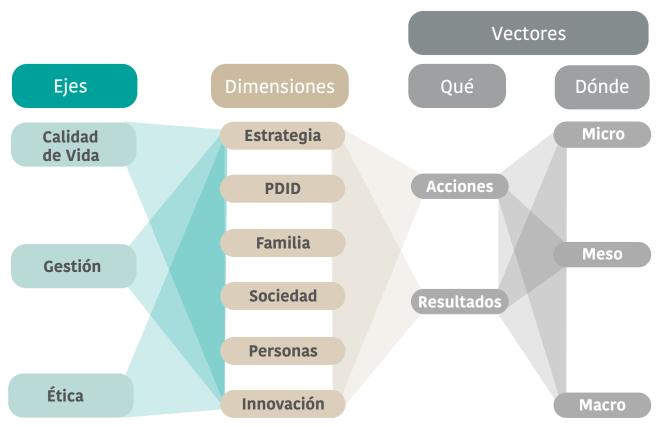
Como novedades respecto a la versión anterior, se ha simplificado el sistema de dimensiones o temas para evaluar para organizar la evaluación de cada una de las organizaciones con respecto al Modelo de Calidad. Como hemos visto en el capítulo 1, en la versión anterior, utilizábamos las 8 dimensiones del concepto de Calidad de Vida de Schalock y Verdugo más la de Calidad de Vida Familiar, los 8 principios de la Calidad Total en cuanto a la Gestión y las 10 dimensiones del Código Ético de FEAPS actualmente en proceso de actualización. En el actual modelo pasamos a tener únicamente seis dimensiones:

MODELO de MODELO de Calidad 2022 Calidad 2007 **6** dimensiones de calidad de vida **9** dimensiones Estrategia Personas de calidad de vida profesionales Personas con y voluntarias discapacidad intelectual v Sociedad del desarrollo Innovación **8** principios de Familias Calidad Total Cruzamos estas dimensiones con los tres **10** dimensiones **EJES** ya tradicionales de: del Código Ético Calidad de Vida Gestión Ética



Además, se ha optado por identificar claramente el impacto de las actuaciones y resultados de la organización en las personas, en las organizaciones y en la sociedad, denominándolos como niveles de microsistema, mesosistema y macrosistema respectivamente.

Por tanto, como puede verse en la gráfica 2, el modelo actual se sustenta en 3 ejes, 6 dimensiones, y 2 vectores: el **qué** (en el que se valoran acciones y resultados) y el **dónde** (en el que se identifica el nivel del sistema sobre el que se actúa).



Gráfica 2: Arquitectura del Modelo de Calidad Plena 2022







Los ejes del Modelo

Igual que la versión del 2007, el Modelo de Calidad Plena se desarrolla en tres ejes: La Calidad de Vida como resultado, la buena Gestión de las organizaciones y su actuación acorde a los principios de la Ética. Pero cada uno de estos ejes ha evolucionado e incorporado nuevos conceptos o matices.

Calidad de vida

Plena inclusión trabaja por conseguir una sociedad en la que todas las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y sus familias sean valoradas, sean ciudadanas y ciudadanos plenos, con derechos y deberes, pertenezcan a redes sociales y participen activamente en su entorno. En definitiva, a que cada persona pueda desarrollar su proyecto de vida.

La calidad que tiene su vida es una valoración que hace cada una de las personas y depende de sus intereses, de las prioridades que elija, de las oportunidades de llevar a cabo sus proyectos y del nivel de satisfacción con lo que hace y los logros que consigue.

No obstante, el modelo de **Calidad de vida** propuesto por **Robert Schalock y Miguel Ángel Verdugo** en 2003, sigue siendo hoy válido para describir, analizar y valorar la calidad de vida de las personas ya que contiene los elementos significativos de cualquier vida, que podemos, en 2022, observar desde el punto de vista del párrafo anterior.

El Modelo de Calidad Plena describe unas organizaciones que ponen a disposición de las personas con discapacidad los apoyos necesarios para que alcance sus objetivos personales en cada una de las dimensiones de la Calidad de Vida descritas por Schalock y Verdugo:

- **Bienestar físico.** Salud, alimentación, higiene, movilidad, sexualidad, acceso a la atención sanitaria, acceso a la actividad física y la práctica deportiva, ...
- Bienestar emocional. Autoestima y satisfacción con sigo mismo, confianza y visión ilusionante del futuro, control de la ansiedad, acceso a los servicios de salud mental, ...
- Bienestar material. Disponer y controlar los ingresos propios, acceso al empleo remunerado, acceso a la una vivienda y a los bienes materiales básicos,
- **Autodeterminación.** Control de las decisiones sobre la propia vida, oportunidades para elegir las metas y las acciones para conseguirlas, derecho a equivocarse, a elegir qué hacer, cómo, dónde y con quien, ...
- Relaciones interpersonales. Oportunidad de conocer y tratar a personas de nuestro interés, oportunidad de establecer relaciones personales, de amistad o intimas y mantenerlas a lo largo del tiempo aun si las condiciones de proximidad y concurrencia cambian, poder pertenecer a diferentes grupos sociales temáticos, de amistad, familiares, ...



- **Desarrollo personal.** Acceso a la educación a lo largo de las diferentes etapas de la vida y a que esta sea inclusiva, desarrollar las habilidades y las competencias, ...
- **Inclusión social.** Acceso a las actividades en la comunidad, promoción de la accesibilidad universal, física y cognitiva, valoración social, oportunidades de participación activa y ejercicio pleno de la ciudadanía, ...
- **Derechos.** Ejercicio pleno de todos los derechos y erradicación de la discriminación, acceso a los servicios jurídicos y de protección legal, ...

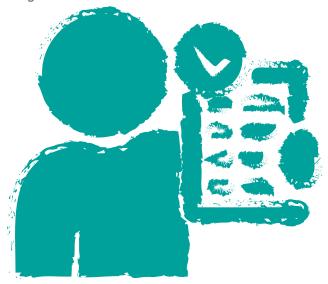
El eje de **Calidad de Vida** incluye también a las **familias de las personas con discapacidad.** Entendemos que la familia experimenta calidad de vida cuando las necesidades de todos sus miembros están satisfechas, disfrutan de su tiempo juntos y tienen la oportunidad de perseguir y conseguir las metas que son importantes para ellos.

Las dimensiones para familias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo menores de 18 años son: clima familiar, estabilidad emocional, bienestar económico, adaptación familiar y recursos de la familia. Y para familias de mayores de 18 años son: clima familiar, autonomía de la persona con discapacidad, bienestar económico, organización familiar y apoyo familiar a la persona con discapacidad.

El **enfoque centrado en la familia** es el camino para cumplir parte de nuestra misión: el empoderamiento y la capacitación como proceso y la calidad de vida familiar como resultado. El enfoque centrado en familia parte de que toda la familia puede recibir apoyos, que deben partir de sus prioridades y preocupaciones, centrarse en sus fortalezas, creando una autentica colaboración entre familia y profesionales.

Gestión

El segundo eje del Modelo es la calidad en la gestión. Construir calidad de vida no ha de ser meramente fruto de una intención; a la intención ha de vincularse la gestión necesaria para su logro.



La buena gestión de las organizaciones de Plena inclusión busca obtener los mejores resultados posibles en Calidad de Vida de las personas con discapacidad y de sus familias, sin olvidar los resultados esperados por los otros grupos de interés, especialmente las personas que invierten sus esfuerzos en la realización de las actuaciones de la organización de manera profesional o voluntaria. Los modelos exitosos de gestión cuentan con un liderazgo compartido, son participativos y logran un mayor compromiso de las personas.



La buena gestión de las organizaciones de Plena inclusión debe tener en cuenta los componentes que se desarrollan en diferentes apartados de este documento marco:

- Conocer las necesidades y expectativas de las personas con discapacidad y de sus familias. Evaluar la eficacia y eficiencia de sus actuaciones para atender a estas necesidades y expectativas, conocer el nivel de satisfacción de estos dos colectivos.
- Conocer también las necesidades y expectativas de otros **grupos de interés** significativos como las administraciones públicas, entidades colaboradoras y financiadoras, proveedores y empresas, vecinos y comunidad, ... y si nivel de satisfacción con la actuación de la organización.
- Conocer la propia organización, sus fortalezas y debilidades.
- Disponer la **información** de manera que permita el conocimiento y la toma de decisiones de manera ágil y efectiva. El reto de las organizaciones es la **digitalización**.
- Establecer de manera participativa una estrategia coherente con la misión, visión y valores de la organización. Comunicarla. Planificar su desarrollo en diferentes periodos.
- Acordar y poner en marcha el modelo organizativo, que va a permitir el desarrollo de la estrategia y el logro de los diferentes objetivos.
- Atraer talento, **seleccionar, formar, retribuir y atender debidamente a profesionales y colaboradores.** Alinear los intereses de la organización con los intereses profesionales, personales y familiares de las personas. Implicarlas en un proyecto común. Conocer su nivel de satisfacción.
- Establecer alianzas útiles para el cumplimiento de su misión y el despliegue de su estrategia.
- **Evaluar** sus actuaciones y resultados, identificar **cambios** necesarios y planificar **mejoras.** Poner las condiciones que favorezcan la innovación.

Ética

Como ya se ha dicho, para **Plena inclusión** la Calidad no es una cuestión de elección de cada una de sus organizaciones, es un compromiso ético fruto irremediable del derecho de las personas a una vida digna, una vida de calidad y al ejercicio de la plena ciudadanía.

En consecuencia, Plena inclusión asume como suyos los siguientes **Valores** que marcan el comportamiento de todas las personas y organizaciones que la componen:

- Respeto de la persona e igualdad en dignidad de todas ellas.
- Justicia e igualdad en derechos y oportunidades.
- Compromiso y responsabilidad.
- · Confianza.
- Rectitud en el comportamiento.
- Participación, diálogo y libertad de expresión.
- Valentía y prudencia.
- Cooperación y trabajo en equipo.
- Búsqueda continua de la mejora y apertura a la innovación.



Además, **Calidad Plena** incluye la obligación de cada organización de mantener una actuación ética, basando su criterio de actuación y la resolución de los dilemas en la **Bioética** como propuesta para el cuidado de la persona humana, de su vida y su integridad apoyándose en los principios generales de **Autonomía**, **No maleficencia**, **Justicia y Beneficencia**.

Principio de autonomía

Tomar nuestras propias decisiones es una característica esencialmente humana y una de las mayores muestras de libertad individual. Sean decisiones importantes o triviales, acertadas o erróneas, todas las personas deben tener la oportunidad de tomarlas sin influencias externas.

Las personas con discapacidad intelectual, y las de otros colectivos, han visto evaluada su capacidad para tomar decisiones por expertos en medicina, psicología o leyes; se han visto incluso declaradas 'incapaces' para regir sus propias vidas y limitadas en su capacidad jurídica.

El 3 de junio de 2021 se publicó en el BOE la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo de las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, adecuando este tema a la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad de 2006.

La nueva Ley pretende asegurar que las medidas para proteger a las personas con dificultades para la comprensión de algunas de sus actuaciones o de sus consecuencias respeten los derechos, la voluntad y las preferencias de esa persona y que, en lugar del anterior sistema de substitución de su voluntad por la de quien ejerciera su tutoría, sea ahora la persona con discapacidad quien tome las decisiones que le afectan, teniendo para ello la asistencia y los apoyos necesarios.

Está claro que puede haber terceros que intenten, legítimamente, hacer que una persona cambie de opinión, el médico que aconseja un tratamiento, la nutricionista que propone una dieta o la educadora que ayuda a hacer un plan de ahorro para las vacaciones son ejemplos de ello, pero, en todo caso, deben respetar la decisión última de la persona a la que están prestando apoyo. Una concreción bioética de la autonomía es el consentimiento informado de tratamientos e intervenciones en el ámbito de la salud.





Principio de no-maleficencia

No hacer daño a los demás de forma intencionada. Este principio no puede primar sobre el anterior, todo depende de la situación. Por ejemplo, en la llamada discriminación positiva que quiere corregir una falta de igualdad en el acceso a un bien de un colectivo con referencia al conjunto de la población, se está favoreciendo a unas personas y podría considerarse que se causa daños a otras, sin embargo, se entiende que hay intereses que priman más.

Principio de justicia

Obrar con Justicia implica el reparto equitativo de cargas y beneficios en el acceso a los recursos, los bienes i el bienestar vital, evitando la discriminación. Este principio impone límites al de autonomía, ya que pretende que la libertad de cada individuo no atente a la vida, la libertad y los demás derechos básicos de las otras personas.

El principio se desarrolla en el conjunto de **Derechos y Deberes** que incumben a cada persona, estén o no recogidos en el marco legal de la comunidad donde residen.

El **principio de Justicia** no es equivalente al de **igualdad** y es, en cambio, más próximo al de **equidad** que exige tratar igual lo que es igual y desigualmente lo que es desigual. Se puede entender también como un principio de imparcialidad, especialmente cuando debe enfrentarse al dilema del reparto de recursos escasos e insuficientes.

Principio de beneficencia

El principio de beneficencia se refiere a la obligación moral de actuar en beneficio de otros.

Pero el principio de beneficencia depende la autonomía: hacer el bien que el individuo solicita y admite.

La beneficencia no se confunde con la piedad o la caridad, porque incluye toda forma de acción en beneficio de individuos que tienen derecho a decidir.







Las dimensiones del Modelo

Para facilitar y sistematizar el conocimiento, la evaluación y la gestión de las organizaciones de **Plena inclusión** en referencia al **Modelo de Calidad Plena**, se han establecido 6 dimensiones o áreas de análisis:

- 1) Cuestiones que afectan a la estrategia,
- 2) temas que atañen a las personas con discapacidad,
- 3) las que tratan de las familias,
- 4) las que afectan a la sociedad,
- 5) los temas relacionados con profesionales y voluntariado y,
- 6) los que tienen que ver con la innovación.

1) Estrategia

Toda organización debe disponer de una estrategia que le permita, una vez identificados sus objetivos, avanzar hacia su consecución, obteniendo los recursos necesarios y utilizándolos de la manera más adecuada.

La estrategia parte de la identidad de cada organización que se plasma en su **misión** que es el propósito último por el que la organización actúa y da sentido a su existencia, en la **visión** que tiene la organización de su futuro y en los **principios y valores** que guían su actuación.

También es previo a la redacción de la estrategia de cada organización, el identificar quiénes son sus "Grupos de Interés": la propiedad (socios, patronato, entidad titular, ...), sus clientes (personas con discapacidad y sus familias), personas que trabajan y colaboran (profesional y voluntariamente), las organizaciones con los que tiene establecidas alianzas, los proveedores (de materiales, suministros, conocimiento, servicios, ...), las administraciones públicas, los vecinos y la sociedad en general, etc. La estrategia debe conocer y considerar cuáles son las necesidades y expectativas de cada uno de estos Grupos de Interés y cómo responderá a ellas.

A partir de esa clarificación de su identidad y de las necesidades a las que atiende, cada organización se marca sus metas y los logros que pretende alcanzar, identifica los caminos por los que avanzará hacia esos logros y las etapas intermedias previstas, lo que hay que hacer, cómo hacerlo y la distribución de responsabilidades. Eso es, en definitiva, la estrategia.

La estrategia es un elemento vivo de cada organización y debe contar con **procesos participativos de evaluación y reflexión periódicos** con los que asegurar que se actualiza para seguir siendo la estrategia más adecuada para conseguir sus objetivos y cumplir su misión en cada momento.



La estrategia debe ser debidamente desplegada y comunicada y poner a su servicio los recursos de personas, económico-financieros, tecnológicos (especialmente la **digitalización** de los procedimientos) y el conocimiento.

Con estas premisas, se avanza hacia las **organizaciones horizontales**, que cuentan con los diferentes actores, tanto internos como externos, que participan en la definición, desarrollo, sequimiento, evaluación y actualización de su **Estrategia.**

2) Personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo

Desde el punto de vista de las personas con discapacidad, en sus diversos roles como clientes, como proveedores de apoyos y como base social de las organizaciones, para Calidad Plena rigen los siguientes principios:

Reconocimiento del espacio propio, del protagonismo y del derecho y la capacidad de autorepresentación de cada persona en su proyecto de vida, su capacidad de tomar decisiones y sus derechos de participación social y política.

La defensa de este principio ha conseguido, en los últimos años, importantes avances legales como la recuperación del derecho al voto y la sustitución de la modificación de la capacidad jurídica y la tutela legal por la designación de apoyos en la toma de decisiones.

Este principio también está impulsando un movimiento la transformación de los servicios de nuestras organizaciones en estructuras de apoyo individualizado para la toma de decisiones y su realización.

Modificación que comporta el cambio en los roles de las personas, profesionales o voluntarias, para aportar sus apoyos desde una perspectiva de facilitadoras y asistentes personales.

- El valor de toda persona, como ciudadana plena, por encima de sus perfiles de competencia o limitación y con independencia de sus mayores o menores necesidades de apoyo que coloca a cada persona y a su familia en el centro de la actuación de las organizaciones.
- Creer en la persona el cliente como miembro activo y central de la organización, teniendo en cuenta y partiendo de sus deseos y expectativas en la planificación y en la prestación de sus apoyos, para mejorar su calidad de vida.
- La individualización y la empatía como garantía de evitar pasar por encima de las personas. La igualdad entre proveedores de apoyos y clientes que evite el abuso de poder.

De manera que las prácticas profesionales han de atenerse al protagonismo de la propia persona que expresa sus necesidades, intereses y deseos, a la elección que cada persona hace de los apoyos que recibe y de la forma como los recibe, considerando también la voz de su familia.

Las metodologías que se agrupan bajo la denominación de **Planificación Centrada en la Persona** apuntan a este objetivo finalista de apoyar a la persona y a su círculo familiar y personal, para que pueda desarrollar su futuro desde su propia perspectiva.



• La igualdad entre hombres y mujeres, y la lucha contra la discriminación sistemática de las mujeres y las niñas en el acceso a oportunidades de vida independiente, a la formación para el trabajo, al deporte, a los derechos sexuales, a la salud y del ejercicio de derechos.

La erradicación de las actitudes machistas y el fomento del acceso de mujeres a posiciones de poder y de autoridad ocupadas aún hoy mayoritariamente por hombres. La prevención, detección y erradicación de todo tipo de abuso y violencia de género.

■ La **igualdad** en dignidad, derechos y acceso a los apoyos individualizados y en la comunidad **con independencia de las capacidades y necesidades de apoyos de cada persona**, asegurando que también personas con grandes necesidades de apoyo, las personas con problemas de salud mental o de comportamiento o con dificultades asociadas de salud tienen la misma consideración en el Modelo de Calidad Plena.



3) Familia

Para **Plena inclusión** y, en concreto, para el Modelo de Calidad Plena, la familia es el grupo de personas con especial vinculación a cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo. Esta vinculación puede ser de parentesco, tener un carácter emocional o ambas cosas a la vez. Puede haber convivencia o no.

Incluimos los progenitores, hermanos y hermanas, abuelos, abuelas y otros familiares de distintos grados de parentesco, pero incluimos también a personas importantes, aunque no sean propiamente familiares (amigos, vecinos, compañeros de trabajo, ...), con los que existe un vínculo de apoyo mutuo y una relación de afecto regular.

Por regla general, la familia tiene un papel importante en la vida de las personas, aunque cambia en las diferentes etapas vitales. Si en los primeros años es sustento y guía, en la edad adulta debe dejar paso a la voluntad de la propia persona y ejercer de apoyo en su desarrollo como individuo.

Las familias de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo ven alteradas sus expectativas de futuro y pueden necesitar apoyo para gestionar su situación. También pueden darse situaciones de desventaja, de sobrecostes económicos, de sobreesfuerzos en la crianza, educación y mantenimiento de la salud o de pérdida de oportunidades de la familia como grupo o de alguno de sus miembros, que deben ser compensados por los apoyos y recursos necesarios.

Las organizaciones de **Plena inclusión** asumen el compromiso de **proveer apoyos a la familia** para que pueda gestionar su presente y su futuro alcanzando una vida de calidad como grupo o sistema y para que pueda desempeñar el **papel de primer círculo social, de inclusión y normalización** de la persona con discapacidad.



4) Sociedad

Toda organización forma parte de un entramado social que puede reforzar y potenciar sus capacidades propias o, al contrario, condicionar y limitar su desarrollo y competitividad. Por ello es importante el Compromiso con la Sociedad, más allá del mero cumplimiento de las obligaciones legales.

Una organización avanzada debería velar por el desarrollo de las entidades que configuran el entorno social donde opera, tomando parte activa en aquellas actividades en que puede realizar una labor social más eficaz en consonancia con sus capacidades y así mismo, impulsar medidas que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental. Incidiendo en el cambio social.

Además, el eje central del **Modelo de Calidad Plena** son los apoyos y no el déficit. Es decir, este modelo de discapacidad afirma, sin ninguna duda, que toda persona con discapacidad puede permanentemente progresar si cuenta con el apoyo adecuado y durante el tiempo suficiente y en los diferentes entornos donde se desarrolla su proyecto vital.

Las organizaciones no han de dirigir solamente sus esfuerzos y sus prácticas a las personas sino también a los entornos, promoviendo la total accesibilidad física y cognitiva, favoreciendo comportamientos y actitudes de valoración de todas las personas con discapacidad y ofreciendo apoyos en los contextos naturales.

Más allá de la discapacidad intelectual y/o del desarrollo, las organizaciones de Plena inclusión debe ser germen de comunidades centradas en las personas y sus relaciones, de un mejor convivir, abriendo espacios de relaciones solidarias y respetuosas que impulsen la democratización de los entornos sociales.







Las organizaciones de Plena inclusión deben colaborar y establecer alianzas con otras organizaciones y movimientos sociales para cumplir el compromiso de construir comunidades inclusivas, sostenibles y justas, implicándose, por ejemplo, en las acciones que impulsen logros en los Objetivos de Desarrollo Sostenibles aprobados por la ONU con vistas al año 2030





5) Personas (profesionales y voluntariado)

Las actuaciones de las personas que colaboran, profesional o de manera voluntaria y altruista, con cada organización de **Plena inclusión** son fruto, en buena parte, de sus actitudes personales, conformadas en un contexto cultural determinado con un modo concreto de entender la discapacidad y las necesidades de las personas con discapacidad.

Esas personas son un pilar clave de cualquier organización ya que sus conocimientos, competencias y capacidades van a determinar el funcionamiento de ésta.

Cada organización debe seleccionar, formar, retribuir y atender debidamente a sus profesionales y a las personas colaboradoras, generando las condiciones de entorno que permitan desarrollar su conocimiento y competencias de manera alineada con la estrategia y hacerlas plenamente cómplices y partícipes de un proyecto común.



Las organizaciones de **Plena inclusión** deben **facilitar** la coherencia y la conciliación de la vida laboral y la personal de sus profesionales y voluntariado, debe **implantar** sistemas para la prevención de riesgos laborales, **promover** la salud, tanto física como emocional y **evaluar** su satisfacción

6) Innovación

Gestionar la innovación en todos los ámbitos de la organización y de manera estructurada, desde la **innovación incremental** (mejora continua) hasta la transformación radical, resulta imprescindible para afrontar los cambios de diversa índole que, cada vez con mayor rapidez e intensidad, se producen en los diferentes entornos en que se mueven las organizaciones de **Plena inclusión.**

Cada organización debe definir sus objetivos y estrategias para crear el contexto interno que promueva que las personas asuman riesgos, emprendan e innoven, aprovechar el potencial para la innovación de otras personas y organizaciones del entorno y gestionar las ideas y proyectos innovadores para materializarlas. Mirando hacia las oportunidades y colaborando en alianzas.



3.

Sistema de Evaluación de Calidad Plena SECP

Índice



Una vez explicado el Modelo de Calidad Plena, entramos en la descripción de la propuesta de una sistemática para que las organizaciones puedan conocer el nivel de concordancia entre su realidad y las propuestas del Modelo, así como el grado de desarrollo que cada organización ha alcanzado respecto a los ejes y dimensiones del Modelo de Calidad Plena, y para que acredite su situación mediante un documento certificado de reconocimiento si así lo desea.

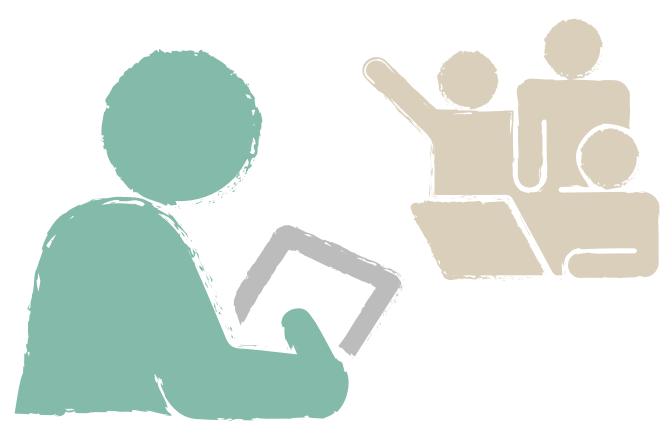
Esta sistemática, a la que hemos llamado **Sistema de Evaluación de Calidad Plena** (SECP), no es completamente nueva, ya que el anterior Sistema de Calidad tenía también un SECP, pero presenta algunas novedades.

Cual un espejo, el SECP se propone facilitar a la organización una imagen de sí misma en referencia al **Modelo de Calidad Plena** más que ser una norma para cumplir y ser auditada. Por eso, seguimos optando por un modelo de autoevaluación, donde cada organización pueda obtener una fotografía lo más nítida posible sobre su situación ante el Modelo de Calidad plena.

La organización interesada en recibir un **contraste** o una **evaluación externa** por parte del **Club de Evaluación de Plena inclusión** ha de formalizar su solicitud para que se activen los recursos necesarios. Hablamos básicamente de la configuración del Equipo de Evaluadores que realizará dicha evaluación externa o contraste, asignando fechas para llevarlo a cabo.

Para poder acceder a este servicio, que **Plena inclusión** ofrece con la colaboración de personas y entidades que aportan su tiempo de manera solidaria, la organización deberá contar con una persona **responsable de calidad** debidamente formada y con el compromiso de ser miembro del Club de Evaluación.

La organización constituirá y formará un **Equipo** que llevará a cabo una **Autoevaluación** y reflejará el fruto de ésta en el **Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora** en la aplicación informática habilitada para ello. La organización aportará las evidencias que estime oportunas y que ayudarán al equipo de evaluación a comprender mejor lo reflejado en el Informe.







Mapa de procesos del SECP

Estrtg 01. Evaluación y ajuste del Modelo de Calidad Plena y del sistema de evaluación

Estrtg 02. Necesidades y expectaticas de las organizaciones

Estrtg 03. Satisfacción de las organizaciones

Clave 1. Acreditación / Contraste

Preparación

Solicitud Formación del Equipo de Autoevaluación

Autoevaluación

Sesiones del Equipo de Autoevaluación Plataforma / Aplicación informática

Informes y evidencias

Redacción del Informe de autoevaluación Redacción del Plan de Mejora Aportación de evidencias

Clave 2. Acompañamiento

Responsables o Federaciones Club de Evaluación Servicio de Consultoría

Clave 3. Evaluación documental

Club de evaluación

Clave 4. Evaluación externa

Club de evaluación

Clave 5.

Reconocimiento de la acreditación o contraste

Apoyo 01.

Gestión del Club de Evaluación

Incorporación y formación de miembros

Apoyo 02.

Gestión Económica y administrativa

Apoyo 03.

Gestión de Infraestructuras

Gráfica 3: Mapa de procesos del SECP





Autoevaluación

Una vez aceptada la solicitud, la organización inicia el proceso de Autoevaluación. Para ello debe previamente constituir y formar el **Equipo de Autoevaluación.**

Constitución y formación del Equipo de Autoevaluación

Criterios

- **Transversalidad:** estarán representadas las personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, las familias, profesionales de los servicios de la organización, la dirección y el órgano de gobierno y voluntariado. Estarán coordinados por la persona responsable de calidad de la organización.
- Visión de conjunto e implicación: los miembros del equipo deben conocer la organización y haber demostrado implicación con su misión.
- **Continuidad y permanencia:** las personas que hayan participado en procesos similares con anterioridad son buenas candidatas para formar parte del Equipo de Autoevaluación. Los miembros del equipo deben comprometerse a permanecer en el equipo durante todo el proceso.
- **Voluntariedad, libertad e independencia:** la participación en el equipo es voluntaria, sus miembros deben sentirse libres de expresar sus opiniones y de comentar las del resto del equipo y su participación es libre de toda influencia de cualquier órgano de la entidad.

Una vez seleccionadas las personas que serán miembros y aceptada su participación, se constituirá el **Equipo de Autoevaluación** y se compartirán sus funciones, que son:

- **a)** Realización de la autoevaluación de la organización desde una visión del conjunto de la organización y no de la defensa de sus intereses particulares;
- **b)** Identificación de los puntos fuertes y los aspectos a mejorar, formulando propuestas de mejora;
- c) Elaboración del Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora;
- **d)** Seguimiento de la implantación de las acciones de mejora.



Formación

Los componentes del **Equipo de Autoevaluación,** antes de abordar sus tareas, realizarán la **autoformación** disponible online en la web de formación de **Plena inclusión.**La autoformación consta de dos partes:

- 1) Formación básica que deben realizar todas las personas que componen el **Equipo de** Autoevaluación.
- 2) Formación completa que deben realizar solo aquellas personas que quieran formar parte del Club de Evaluación.

Esta formación deberá realizarla **obligatoriamente la persona que va a coordinar el Equipo de Evaluación.**

Tras la experiencia adquirida en el proceso de evaluación de su propia organización, las personas que han realizado la Formación completa están habilitadas para ingresar en el **Club de Evaluación** y participar en los procesos de evaluación o contraste de otras organizaciones.

Temas para evaluar

A partir de los elementos que componen la arquitectura del Modelo de Calidad Plena 2022 (Gráfica 2 de la página 13), diferentes grupos de personas expertas por sus conocimientos y/o por su experiencia, han identificado **128 temas para evaluar** o áreas en las que indagar y comparar la realidad de cada organización con las propuestas del **Modelo de Calidad Plena**.

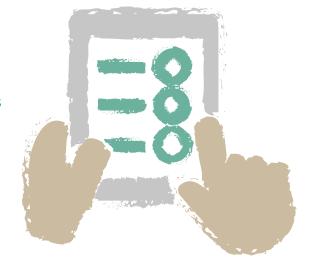
La indagación que el Equipo de Autoevaluación hace en cada uno de los temas es como una fotografía del momento actual de la organización, debe ser una fotografía nítida en tanto que muestre aquellas cosas que sin duda estamos haciendo bien y los resultados que nos reportan, pero también muestre aquellas otras cosas que forman parte del modelo y que no coinciden con la actuación actual de nuestra organización y aquellas que coinciden pero debemos mejorar para que se acerquen más a las expectativas del **Modelo de Calidad Plena.**

Cada uno de los temas puede estar relacionado con uno o varios ejes, una o más dimensiones, uno o varios vectores. Con este planteamiento se evitan repeticiones innecesarias.

Así, por ejemplo, la evidencia:

"La organización tiene definidos e identificados sus grupos de interés, internos y externos, más relevantes para el cumplimiento de la estrategia de la organización. Distingue, si conviene, entre grupos de interés locales, por servicios o generales para la organización"

está relacionada con el eje de Gestión, con la dimensión de Estrategia y de Sociedad, y con el vector de Acciones a nivel de Mesosistema y Macrosistema.





Tema de Evaluación

(evidencia)

(área de indagación)

La organización tiene definidos e identificados sus grupos de interés, internos y externos, más relevantes para el cumplimiento de la estrategia de la organización. Distingue, si conviene, entre grupos de interés locales, por servicios o generales para la organización.

	Ejes			Dimensiones				Ac	cion	es	Res	ulta	dos	
CV	Gestión	Ética	Estrategia	PCDID	Familia	PyV ²	Sociedad	Innovación	Micro	Meso	Macro	Micro	Meso	Macro
	X		X				X			X	X			

Tabla 1: Ejemplo de evidencia parametrizada

Qué estamos buscando:

lo que hacemos y qué resultados esperamos obtener

La base de la evaluación de una organización, por referencia al **Modelo de Calidad plena**, son las **evidencias**, que muestran lo que hace la organización y en qué medida su actuación se ajusta a los elementos del Modelo y los resultados que obtiene y si éstos son acordes con las propuestas y expectativas de este Modelo.

Acciones

- a. Tienen una lógica clara, contemplan las necesidades de los clientes (Personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo) y de los otros grupos de interés implicados, apoyan la estrategia general y están integradas / son coherentes con otros planteamientos y los principios de la organización.
- b. Se han diseñado y descrito los procesos y los instrumentos para llevarlas a cabo de manera ágil y eficiente, recogiendo la información sobre los indicadores identificados para su evaluación y planteando sistemáticamente su mejora continua.
- **c**. Las acciones se generalizan y se llevan a la práctica de manera ordenada, rigurosa, ágil y sistemática en todos los ámbitos de la organización donde son aplicables.
- d. El análisis de eficacia y eficiencia de las acciones y su despliegue, así como los aprendizajes internos y externos, los que genera la formación y la creatividad, se utilizan para innovar sistemáticamente, tanto las acciones y despliegues como los propios mecanismos de evaluación y ajuste.

^{1.} Calidad de vidad

^{2.} Profesionales y/o voluntarios



Resultados

- **a.** Los **datos** y/o información relevante que se recogen en las acciones permiten conocer la eficacia y eficiencia de la organización, para lo que están debidamente segmentados, son oportunos y precisos, permiten comprender las relaciones entre acciones y resultados y ayudan a realizar proyecciones a futuro.
- **b**. Las **tendencias** recogidas en gráficas, tablas u otros formatos que permiten captar la **evolución de los datos**, son **satisfactorias en períodos significativos.**
- **c**. Los **objetivos** establecidos son apropiados, **se alcanzan** o superan y se utilizan para mejorar.
- **d**. Se realizan **comparaciones** adecuadas con otras organizaciones, para comprender y mejorar los propios resultados y la situación observada en estas comparaciones es satisfactoria.

Dónde lo buscamos:

niveles micro, meso y macro

Entendiendo la organización como un sistema abierto y en interacción con otros sistemas, el SECP, al igual que el Modelo de Calidad Plena, evalúa sus actuaciones y sus resultados en función del nivel sobre el que mayormente incide su impacto.

Se entiende por **microsistema** todo aquello que afecta a la persona con discapacidad, como "cliente" directo de las organizaciones, y a su entorno más próximo, especialmente a su red natural (familia, amigos/as, ...).

El **mesosistema** está constituido por diferentes entornos comunitarios como el trabajo, la escuela, los servicios a los que acude la persona con discapacidad.

Finalmente, el **macrosistema** se enmarca dentro de la cultura, los valores, el sistema económico y legislativo de la sociedad y del lugar en el que vive la persona.







Evaluación externa

Cuando la **Autoevaluación** constituye un análisis completo de la entidad, de los 3 ejes, las 6 dimensiones y los vectores del **qué** (acciones y resultados) y del **dónde** (niveles micro, meso y macro), la organización opta a la acreditación de su nivel de **Calidad Plena** a través de la **Evaluación Externa.**

El **Equipo de Autoevaluación** ha indagado en los **128 temas para evaluar,** ha identificado puntos fuertes y áreas de mejora, ha redactado el **Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora** y los ha subido a su expediente, adjuntando anexos y evidencias. **Plena Inclusión** revisará la documentación pudiendo demandar información adicional si lo considera necesario. Completada la documentación, es el momento en que inicia la actuación el equipo de evaluadores y evaluadoras del **Club de Evaluación,** una de las personas que lo componen será asignada como **Senior** y actuará como **responsable** del equipo.

Cada miembro del **equipo de evaluación externa** realiza un trabajo individual y, tras una puesta en común, se planifica la evaluación a la organización y una agenda de reuniones que pueden ser in situ o virtual. Finalizada la evaluación, el equipo consensua puntos fuertes, áreas de mejora y **asigna una puntuación para cada una de las 6 dimensiones**, utilizando para ello los criterios dados en las **matrices de puntuación** de acciones y de resultados, esta puntuación determina el nivel de acreditación de la organización.

Matriz de puntuación para acciones

En cuanto a la matriz de acciones, se identifican 5 niveles de puntuación, cada uno de ellos con dos subniveles denominados "a" y "b". La utilidad de estos dos subniveles no es otra que señalar si la entidad está en un momento incipiente o más avanzado dentro del nivel correspondiente.

Matriz de punti	Matriz de puntuación para acciones					
Nivel	1	2	3	4	5	
TVIVCE	1.a 1.b	2.a 2.b	3.a 3.b	4.a 4.b	5.a 5.b	
Planificar						
Realizar						
Mejorar						
Compartir						
Global						

Tabla 2: Matriz de puntuación para acciones (Una para dimension).



Elementos	Descripción
Planificar	Valora hasta qué punto la organización tiene control de su actividad, compatibilizando el día a día con la necesidad de reaccionar a lo urgente y con una perspectiva a medio y largo plazo.
Realizar	Se trata de valorar lo que la organización hace para lograr Calidad de Vida, cómo Gestiona las acciones y en qué medida éstas se ajustan a los principios Éticos, en cada una de las dimensiones del modelo.
Mejorar	Evaluamos la capacidad de la organización para perfeccionar lo que hace, identificando previamente lo que funciona y lo que no, e introduciendo innovaciones que aumenten la eficacia y eficiencia de sus acciones.
Compartir	Nivel de relación de la organización con su entorno para compartir proyectos y actuaciones en un marco de alianza que puede ser puntual, para una acción concreta o de carácter más global y de largo recorrido.
Global	A partir de los parámetros anteriores, se asigna una valoración global, que no consiste necesariamente en una media aritmética de las puntuaciones dadas sino en una visión armónica del conjunto de la dimensión.

Tabla 3: Elementos de las acciones.

P	untuación	Criterios
	1	Las actuaciones no tienen una lógica clara, ni se hallan vinculadas a la estrategia. Su despliegue es anecdótico.
	2	Las actuaciones tienen una lógica clara, se hallan vinculadas a la estrategia y se despliegan en algunos ámbitos esporádicamente.
	3	Las actuaciones tienen una lógica clara, se hallan vinculadas a la estrategia y se despliegan a principalmente en un nivel del sistema (micro, meso o macro).
	4	Las actuaciones tienen una lógica clara, se hallan vinculadas a la estrategia y se despliegan en dos niveles del sistema (micro, meso o macro).
	5	Las actuaciones tienen una lógica clara, se hallan vinculadas a la estrategia y se despliegan en todos los niveles del sistema (micro, meso o macro).

Tabla 4: Criterios de puntuación de las acciones.



Matriz de puntuación para resultados

Al igual que en la matriz de acciones, la matriz de resultados cuenta con 5 niveles, cada uno de ellos con dos subniveles denominados "a" y "b". La utilidad de estos dos subniveles es señalar si la entidad está obteniendo sus primeros resultados, o lleva ya cierta trayectoria dentro de cada una de las dimensiones.

Matriz de punti	Matriz de puntuación para resultados				
Nivel	1	2	3	4	5
MIVEL	1.a 1.b	2.a 2.b	3.a 3.b	4.a 4.b	5.a 5.b
Evaluar					
Compartir					
Global					

Tabla 5: Matriz de puntuación para resultados.

Elementos	Descripción
Evaluar	Valora si la organización ha identificado indicadores que le permiten comparar los resultados obtenidos con sus objetivos, observar tendencias en períodos significativos, y con esta información tomar decisiones basadas en evidencias.
Compartir	Una organización avanzada no solo compara sus resultados con sus objetivos sino con otras organizaciones con el fin de identificar las mejores prácticas. No se trata de comparar todo, sino aquello que resulta especialmente significativo o relevante para la organización.
Global	A partir de los dos parámetros anteriores se asigna una valoración global, no se trata de una media aritmética de las puntuaciones dadas sino en una visión armónica del conjunto de los resultados en cada dimensión.

Tabla 6: Elementos de los resultados.



P	untuación	Criterios
	1	Las actuaciones no se evalúan utilizando indicadores que tengan una lógica clara, y se hallen vinculados a la estrategia. Los resultados no se comparten ni existen comparativas.
	2	Las actuaciones se evalúan utilizando indicadores que tienen una lógica clara, y se hallan vinculadas a la estrategia. Los resultados no se comparten ni existen comparativas.
	3	Las actuaciones se evalúan utilizando indicadores que tienen una lógica clara, y se hallan vinculadas a la estrategia. Los resultados ofrecen información útil principalmente en un nivel del sistema (micro, meso o macro). Se comparten y existen comparativas.
	4	Las actuaciones se evalúan utilizando indicadores que tienen una lógica clara, y se hallan vinculadas a la estrategia. Los resultados ofrecen información útil principalmente en dos niveles del sistema (micro, meso o macro). Se comparten y existen comparativas.
	5	Las actuaciones se evalúan utilizando indicadores que tienen una lógica clara, y se hallan vinculadas a la estrategia. Los resultados ofrecen información útil en los tres niveles del sistema (micro, meso o macro). Se comparten y existen comparativas.

Tabla 7: Criterios de puntuación de los resultados.

Una de las personas componente del **Equipo de Evaluación** actúa como responsable del equipo (Senior), elabora un informe que, una vez revisado por el equipo y con el visto bueno del SECP de **Plena inclusión**, será enviado a la organización junto con el Certificado de Acreditación correspondiente.

La entidad podrá, si lo desea, solicitar un encuentro con el Equipo Evaluador para aclarar dudas (nunca para modificar las puntuaciones o el informe).



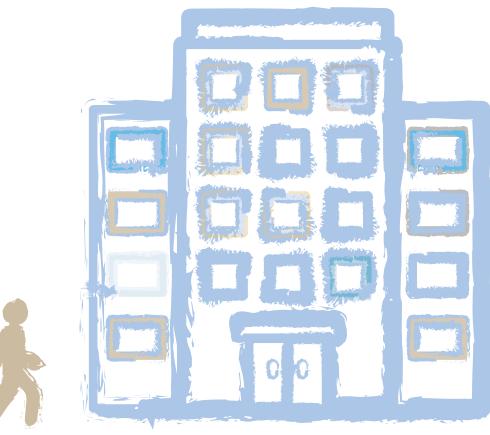


Contraste externo

El SECP también permite a las organizaciones de **Plena inclusión** solicitar un **Contraste Externo.** A diferencia de la Evaluación Externa, en el Contraste, la organización tiene dos opciones:

- Elige tres dimensiones y las evalúa en cada uno de los ejes de Calidad de Vida, Gestión y Ética, es decir, implica un menor esfuerzo y carga de trabajo y permite a la organización disponer de un plan de mejora que le ayude a focalizar su atención en áreas concretas. Esta modalidad le permite a la organización obtener un certificado del Nivel de compromiso, que no supone una acreditación, pero sí un reconocimiento inicial respecto al Modelo de Calidad plena.
- La entidad puede elegir uno o varios ejes y combinarlos con una o varias dimensiones, es decir puede hacer las combinaciones que decida con la finalidad de obtener un plan de mejora de aspectos muy concretos del Modelo de Calidad plena. En este caso se le reconocerán aquellas dimensiones en las que haya basado su plan de mejora.

En ambos casos la evaluación por parte del equipo de evaluación será documental, no siendo necesaria la ni presencial, ni virtual.









Plataforma / aplicación informática

Todo el proceso de autoevaluación y de evaluación externa y acreditación o certificación de los contrastes se gestiona desde una aplicación informática.

La organización recibe un nombre de **usuario** y una **contraseña** con los que puede acceder a su expediente.



Para dirigir los debates de las sesiones del **Equipo de Autoevaluación** la aplicación incluye también los **Temas para Evaluar** correspondientes a las dimensiones que cada organización haya solicitado, todas en el caso de acreditaciones, 3 en los contrastes de nivel de compromiso o menos en las solicitudes de reconocimiento.

La página siguiente muestra una página de **Temas para Evaluar,** si se prefiere, se puede bajar el listado en formato PDF.



El **Equipo de Autoevaluación** va introduciendo las fortalezas y las oportunidades de mejora correspondientes a cada una de las 6 dimensiones.





En el mismo expediente, el **Equipo del Club de Evaluación** asignado a esa organización introduce sus demandas de información o de evidencias y, finalmente su evaluación compuesta por la identificación de **fortalezas, oportunidades de mejora y puntuación** de cada una de las dimensiones, siguiendo las matrices de acciones y de resultados.

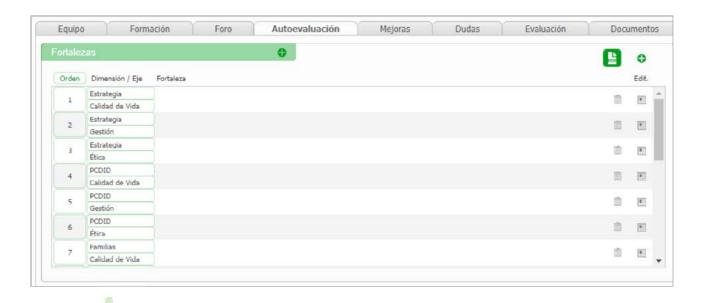








Diagrama de flujo de Acreditación / Contraste

El siguiente diagrama muestra el flujo de acciones necesario para que una entidad llegue al reconocimiento de un **Contraste** o la acreditación de algún **Nivel de Calidad Plena.** Estas acciones constituyen los **Procesos Clave del Mapa de Procesos del SECP.**

Quien	Acciones	Para quien
Organización	Solicitud de acreditación o contrate	Federación
SECP	Alta de la organización en el SECP Asignación usuario y contraseña en la aplicación	Organización
Organización	Conformación del Equipo de Autoevaluación + Formación	Organización
Organización	Proceso de autoevaluación Identificación de fortalezas y necesidades de mejora en los 3 ejes Indagación de los temas para evaluar de 3 dimensiones (contraste) o 6 dimensiones (acreditación)	SECP
Organización	Presentacion del Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora Aportación de evidencias	SECP
SECP	Asignación del Equipo del Club de Evaluación	Club evaluación
Club evaluación	Evaluación de los documentos aportados Identificación individual y consenso sobre las dudas a plantear en la Evaluación Externa Planificación de la Evaluación Externa	Organización
Club evaluación	Evaluación Externa	Organización
Club evaluación	Informe de Evaluación Consenso sobre Puntos Fuertes y Áreas de Mejora Puntuaciones de las Dimensiones y del Plan de Mejora Recomendaciones	Organización SECP
SECP	Certificado de Acreditación o Contraste	Organización





Niveles de reconocimiento y acreditación

El Sistema de Calidad plena, dispone de seis niveles a los que una entidad puede acceder en función del tipo de autoevaluación que haya realizado y, el nivel de desarrollo donde pueda encontrarse, cumpliendo las siquientes condiciones:

Contrastes

- Nivel de reconocimiento de los ejes y dimensiones específicos en los que se haya autoevaluado la entidad:
 - Autoevaluación parcial
 - Redacción del Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora relacionado con la parte evaluada.
 - Evaluación Documental

Nivel de compromiso:

- Autoevaluación de los 3 ejes en 3 de las 6 dimensiones
- Redacción del Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora relacionado con la parte evaluada.
- Evaluación Documental

Acreditación

Nivel básico:

- Autoevaluación completa
- Redacción del Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora completo
- Realización de una evaluación externa con una puntuación de 2a o 2b.

Nivel de despliegue:

- Autoevaluación completa
- Redacción del Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora completo
- Realización de una evaluación externa con una puntuación de 3a o 3b.

Nivel de calidad:

- Autoevaluación completa
- Redacción del Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora completo
- Realización de una evaluación externa con una puntuación de 4a o 4b.

Nivel de excelencia:

- Autoevaluación completa
- Redacción del Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora completo
- Realización de una evaluación externa con una puntuación de 5a o 5b.



Extensión de la Autoevaluación	Contraste / Evaluación	Puntuación mínima	Nivel
Cualquier combinación distinta a los otros niveles	Contraste	Plan de mejora	Reconocimiento específico
3 dimensiones de cada uno de los 3 ejes	Contraste	1a-1b	Calidad plena compromiso
Completa	Evaluación	2a-2b	Calidad plena basico
Completa	Evaluación	3a-3b	Calidad plena despliegue
Completa	Evaluación	4a-4b	Calidad plena calidad
Completa	Evaluación	5a-5b	Calidad plena excelencia

Tabla 8: Concordancias de la puntuación general y los niveles de reconocimiento y acreditación

La puntuación es, en última instancia, lo que determina el acceso o no a un determinado nivel y es una valoración que compete exclusivamente al **Equipo de Evaluación** configurado por **Plena Inclusión**.

Para otorgar una puntuación determinada el **Equipo de Evaluación** utilizará dos **matrices de puntuación.** Una para evaluar las acciones (planificar, realizar, mejorar y compartir) y otra para valorar los resultados obtenidos (evaluar y compartir).





Club de Evaluación

El club de evaluación es el grupo compuesto por **personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, familiares y profesionales** que, tras haber superado la formación que **Plena inclusión** ha articulado a tales efectos, están habilitadas para realizar evaluaciones externas y/o contrastes.

Los dos **objetivos del Club de Evaluación** son:

- Determinar el nivel de avance de una organización, tomando como referencia para ello el **Modelo de Calidad Plena**, participando en un contraste o evaluación externo cuando así lo requiera Plena inclusión.
- Incrementar sus propias competencias (las de cada persona miembro del Club) en todo lo relacionado con **Calidad Plena**, como una herramienta al servicio del desarrollo organizacional. Generando con ello un valor añadido dentro de su propia organización de procedencia y por ende para el conjunto del **Movimiento Asociativo.**

Así, la pertenencia al club ha de suponer en sí misma una seña de **identidad** y de **prestigio** para la persona y para la organización de donde procede. La pertenencia al club implica **esfuerzo** (participar en evaluaciones y/o contrastes externos) que es lo que legitima el prestigio, **aprendizaje**, formación y conocimiento.

La pertenencia al **Club de Evaluación** se obtiene a través de la formación inicial, pero se mantiene a través de las participaciones en procesos de evaluación y /o contraste, así como de la participación en sesiones de reciclaje y/o formaciones específicas por temas. Es, por tanto, una **comunidad de aprendizaje.**

El Club de Evaluación representa al Modelo de Calidad Plena y a la propia Plena inclusión ante las organizaciones del Movimiento Asociativo.

El número de contrastes y evaluaciones en las que un evaluador o evaluadora participa le da más experiencia y ésta, junto con la valoración de sus compañeros, que le posibilita convertirse en **Senior** y liderar un **Equipo de Evaluación** o de **Contraste.**

Los miembros del **Equipo de Evaluación Externa** pueden aportar sus análisis y opiniones en cualquiera de los ejes y de las dimensiones del Modelo. No obstante, con el fin de facilitar su tarea, en función del grupo de interés al que pertenece cada evaluador o evaluadora y sus competencias, podrá focalizar su labor en unos ejes y unas dimensiones concretas, según se haya consensuado en el equipo.

El evaluador o evaluadora **Senior,** responsable del funcionamiento del Equipo de Evaluación Externa o de Contraste, analiza la totalidad de ejes y dimensiones.





Cuadro de Mando Integral del SECP

Nos movemos en entornos cambiantes donde la información va ganando más y más importancia para garantizar la consecución de los objetivos del SECP:



Difusión e implementación del Modelo de Calidad Plena en el conjunto del Movimiento Asociativo Plena inclusión y Evaluación del nivel de desarrollo del Modelo en cada una de las organizaciones del Movimiento Asociativo Plena inclusión.

Necesidad de recoger y gestionar información

Es, por lo tanto, cada vez más necesario recoger información y organizarla de manera que nos permita, de una manera ágil, conocer la marcha de nuestra actividad y reforzar, corregir o mejorar aquellos aspectos que así lo requieran. Para acometer esta tarea debemos tener en cuenta algunos aspectos de la actividad del SECP:

- La difusión e implementación del **Modelo de Calidad Plena** y la evaluación de su desarrollo en cada una de nuestras organizaciones, se lleva a cabo por medio de diferentes procesos como la difusión del Modelo, la formación de equipos de las organizaciones, la incorporación de personas formadas al Club de Evaluación, la autoevaluación, la evaluación externa, el reconocimiento y acreditación de niveles de Calidad, etc. Se trata de **procesos integrados** que se influyen y condicionan unos a otros.
- La actividad de implementar el **Modelo de Calidad Plena** y evaluar su nivel de desarrollo la hacemos conjuntamente con las organizaciones de **Plena inclusión** de manera que éstas son, a la vez, parte de nuestro programa y clientes del mismo.
- Pero nuestras organizaciones (nuestros clientes) son muy variadas y la gestión correcta de la información va a requerir que lo hagamos de manera **segmentada** (geográficamente, por tamaños, por tipo de titularidad, por tipología de los apoyos que ofrecen, etc.) de manera que cada vez seamos más capaces de ofrecer apoyos más individualizados.
- También debemos avanzar en el ámbito de la **innovación tecnológica** que ayude a agilizar y simplificar los procesos.
- Por último, debemos ser conscientes que el buen funcionamiento de nuestro programa depende de la **competencia e implicación de las personas**, profesionales y voluntarias, que desarrollan las diferentes acciones del SECP. Todas han de aportar valor, invertir en el conocimiento de cada persona y gestionar correctamente dicho conocimiento es crítico para el éxito de la difusión e implementación del **Modelo de Calidad Plena** en las organizaciones.



El Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión

Teniendo en cuenta las anteriores premisas, el **Cuadro de Mando Integral (CMI)** se muestra como una herramienta de gestión muy útil para medir la evolución del SECP y **evaluar si está cumpliendo sus objetivos**, en cuanto a actuaciones y resultados.

A través de unos **indicadores** previamente establecidos, se obtiene y organiza información, se analiza y, si es necesario, se toman decisiones para mejorar.

Ordenamiento de la información en perspectivas

El Cuadro de Mando Integral clásico tiene cuatro **perspectivas** desde las cuales se observa y recopila la información: el aprendizaje, los procesos internos, el cliente y los resultados.

- **Perspectiva de aprendizaje y competencia.** Las personas y la tecnología son elementos básicos para el buen funcionamiento del SECP.
- Perspectiva de procesos internos. Información acerca del grado de desarrollo de las actuaciones previstes, su eficacia (consiguen sus objetivos) y eficiencia (lo hacen con la dedicación óptima de recursos).
- Perspectiva del cliente. La satisfacción del cliente, en nuestro caso, las organizaciones de Plena inclusión, es un indicador esencial que mide la percepción del valor de la actividad por parte de las personas u organizaciones a las que se dirige.
- Perspectiva de resultado. El propósito de cualquier organización con una misión y una estrategia para conseguirla es sacar máximo partido de los esfuerzos realizados. En las organizaciones mercantiles el resultado financiero acostumbra a ser uno de los mayores exponentes de su éxito o fracaso. En nuestro caso, aunque no debemos ignorar la información sobre los costes económicos del SECP y se deben tomar decisiones sobre la asignación de recursos, el resultado que justifica el propio SECP es la aceptación convencida del Modelo de Calidad Plena en las organizaciones de Plena inclusión, y los indicadores se centrarán en el número de organizaciones que solicitan contrastes y acreditaciones y la evolución de las acreditaciones hacia los niveles superiores de Calidad.





Siguiendo con el concepto de procesos integrados, cada una de estas perspectivas se ordenan en relaciones de **causa - efecto.**

Aprendizaje y competencias de las personas	 Cursos de Formación Cursos de Autoformación de organizaciones Personas del equipo formadas
Procesos internos	 Acciones de difusión Autoformación Autoevaluación Evaluación externa Reconcimientos y acreditaciones Digitalización de los procesos
Clientes	 Acompañamiento y facilitación de los procesos Plazos de resolución de las evaluaciones Plazos de entrega de los reconocimientos
Resultados	 Porcentaje de organizaciones acreditadas Satisfacción de la organizaciones
	Tabla 9: Alineamiento de las perspectivas del Cuadro de Mando del SECP

Indicadores

Un indicador es una característica observable y medible que proporciona información sobre los progresos de una actividad y/o los resultados que está obteniendo.

Un indicador debe estar definido en términos precisos, no ambiguos, que describan clara y exactamente lo que se está midiendo y debe también ser:

- Válido: mide lo que dice medir
- **Confiable:** no varía en función de quien recoge los datos
- **Preciso:** definido en términos operacionalmente claros
- **Oportuno:** aporta información relevante respecto a los objetivos perseguidos



Procesos	Indicadores de rendimiento	Indicadores de percepción
Evaluación externa	Número de evaluaciones realizadasNúmero de organizaciones	 Satisfacción de las entidades con el proceso de evaluación y acreditación
Contraste externo	Número de evaluaciones realizadasNúmero de organizaciones	 Satisfacción de las entidades con el proceso de evaluación
Sistema de acreditación y reconocimiento	Número de entidades acreditadas (segmento por Niveles)	
Club de Evaluación	 Número de personas miembros del club Número de personas que particpan en el reciclaje anual Número de personas que participan en evaulaciones para acreditación Número de personas que participan en evaluaciones para contraste (Segmentos: H/M, PCDID/Fam./Prof.) 	 Satisfacción de cada evaluador/a con su participación en Equipos de Evaluación Externa para Acreditación o Contraste Satisfacción de cada evaluador/a con la formación y el reciclaje en los que participa
Administración del sistema	• Porcentaje de información digitaliza	• Satisfacción con la aplicación informática
Evaluación y ajuste del modelo y del sistema	 Número de mejoras introducidas en el SECP Número de modificaciones del Modelo de Calidad Plena en base a la estrategia de Plena inclusión y/o a quejas y sugerencias recibidas 	Número de quejas y sugerenciasPlazos de respuesta
	Tabla 10: Algunos Indicadores de evaluación del SECP	

Si quieres tener más información sobre cómo acceder a los documentos y los pasos a dar para acceder al Sistema de evaluación, este es el enlace

Enlace





Financiado por:





