

PLAN DE CALIDAD

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

GUIÓN PLAN DE CALIDAD.

- I. INTRODUCCION.
- II. DEFINICIÓN.
 - 2.1 COMPONENTES.
 - 2.2 POR QUÉ APOSTAMOS POR LA CALIDAD.
 - 2.3 PRINCIPIOS CALIDAD PLENA.
 - 2.4 RED DE CALIDAD PLENA.
- III. IMPLANTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLENA.
 - 3.1 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO.
 - 3.2 DESARROLLO DEL PLAN DE CALIDAD.
 - 3.3 IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN.
 - 3.4 MEDICIÓN Y VERIFICACIÓN.
 - 3.5 REVISIÓN DEL SISTEMA.
 - 3.6 FORMACIÓN.
 - 3.7 CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.
- IV. EVALUACIÓN.
- V. ANEXOS. Plan protección de datos. Buenas Practicas.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

I. INTRODUCCIÓN.

Hace ya varios años que se viene hablando de la calidad como un requisito imprescindible en la actuación de la acción social, como así lo demanda la sociedad a las organizaciones que trabajan en este ámbito. Actualmente parece plenamente asumido por el sector que el concepto de calidad, orientado a procurar el ejercicio real de derechos de las personas, no solo no es ajeno a la acción social sino que forma parte del ADN de la Misión, la Visión y los Valores de todas las organizaciones que desarrollan su actividad en este ámbito. Por ello, la calidad de vida y dignidad de los clientes, beneficiarios, usuarios y otras partes interesadas prioritarias deben ser la piedra angular de cualquier sistema de calidad en las organizaciones de acción social.

II. DEFINICIÓN.

En Plena Inclusión Asturias definimos la Calidad Plena como el resultado de la interacción de tres componentes esenciales: **calidad de vida, calidad en la gestión y ética**, de modo que ninguno de ellos puede faltar o tener desarrollos significativamente diferentes de los otros dos. Al igual que el agua es otra cosa diferente a sus componentes, hidrógeno y oxígeno, Calidad Plena es algo más que calidad de vida, calidad en la gestión y ética.

En PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS la calidad es una estrategia clave que orienta la organización en su conjunto. PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS pone en marcha este nuevo Plan de Calidad rector que va a ir impregnando los sucesivos Planes Estratégicos de nuestro Movimiento Asociativo.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS entiende la calidad como una obligación de ofrecer lo mejor que emana del derecho de las personas a recibir, tras ser escuchadas o percibidas sus necesidades y expectativas, apoyos dignos y significativos para sus vidas.



2.1 COMPONENTES.

El primer componente es la calidad de vida. Sus dimensiones, en el nivel individual, de acuerdo a Schallock y Verdugo, son: bienestar emocional, desarrollo personal, relaciones interpersonales, bienestar físico, bienestar material,

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

autodeterminación, inclusión y derechos. Este modelo de calidad de vida representa hoy una contribución clave en el ámbito de la educación, de la salud y de los servicios sociales. En relación con la calidad de vida familiar, PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS ha asumido en su modelo de apoyo a familias el modelo de calidad de vida familiar de Poston y colaboradores.

El segundo aspecto 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 y, con ella, los principios fundamentales de la calidad total: liderazgo y constancia de objetivos, orientación al cliente, orientación a los resultados, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje e innovación y mejora continuos, desarrollo de alianzas, gestión por procesos y hechos, responsabilidad social.

El tercer y último aspecto es el compromiso ético. Para PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS la calidad no es una cuestión de elección organizacional, es fruto irremediable del derecho de las personas a una vida digna, una vida de calidad y plena ciudadanía. Para PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS, la calidad es un compromiso basado en la ética. La consideración central de la ética en el modelo de calidad se evidencia en el código ético de PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS, aprobado por asamblea general.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

2.2 ¿POR QUÉ APOSTAMOS POR LA CALIDAD?

Uno de los valores rectores del código en el ámbito de las organizaciones es la calidad. El movimiento asociativo PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS adopta el **paradigma de la calidad** no sólo como un referente técnico para mejorar los apoyos y los servicios que presta, sino como un valor que, con su aplicación práctica, se favorecen los comportamientos éticos con las personas; un valor que ofrece más garantías de tratos y actitudes de respeto y de dignidad de la persona.

2.3 ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD PLENA?

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS asume, a modo de política global de calidad, los siguientes **principios**:

- Una concepción de la discapacidad intelectual que afirma el valor de toda persona por encima de sus perfiles de capacidad y limitación; cualquier persona puede permanentemente progresar si cuenta con los apoyos adecuados.
- El papel del entorno y la sociedad en general es esencial;
- La familia es la base de inclusión social;
- La persona debe ser agente esencial en la construcción de su destino y en la planificación de su propio futuro, así como un ciudadano miembro activo de la Comunidad.

2.3 RED DE CALIDAD PLENA.

Plena Inclusión Asturias pone en marcha a través de la **Red de Calidad** un servicio de apoyo para la implantación de la Calidad en la red de entidades federadas con el fin de asesorar a todas las entidades que quieran iniciarse en Calidad Plena Inclusión. Este apoyo se brinda también con el respaldo de la red nacional de Calidad de Plena Inclusión y la coordinación de la Confederación.

Qué ofrece la red de Calidad a las entidades

Asesoramiento en:

- Cómo empezar el proceso de Calidad Plena Inclusión
- Cómo desarrolla su trabajo el responsable de Calidad Plena Inclusión de una entidad.
- Cómo constituir el Equipo de Autoevaluación
- Cómo facilitar la participación de las personas con discapacidad intelectual.
- Cómo realizar la indagación.
- Cómo dinamizar las reuniones de consenso.
- Como realizar la comunicación interna.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

III. IMPLANTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PLENA.

La implantación de un sistema de gestión de la calidad es un proceso que supone un cambio muy significativo en el funcionamiento de una organización. Por un lado, lleva consigo cambios en la planificación y gestión de las actividades realizadas, que supondrán en muchos casos un replanteamiento de las mismas, además de una sistematización y documentación en las formas de trabajo. Pero más allá de los cambios formales, la calidad implica una manera distinta de hacer y ver las cosas, una filosofía nueva. Para que esta mentalidad nueva se instale en la organización, debe ser comprendida y asumida por cada una de las personas de la organización. El proceso de implantación requiere, por tanto, una serie de decisiones y cambios formales en la manera de funcionar de la organización, pero también, y sobre todo, una interiorización de los principios de la calidad, por parte de las personas que forman parte de la organización, que asegure la eficacia y sostenibilidad del sistema de gestión de la calidad enfocado hacia la mejora continua. Ambas son caras de una misma moneda, y dado que afectan al corazón mismo de la organización, cualquier modificación sobre ellas debe enfocarse como un proceso de cambio. En este proceso se deben ir señalando hitos y objetivos concretos, pero manejando con realismo las expectativas sobre resultados, la inmediatez en los plazos de implantación, y la espectacularidad en las mejoras percibidas.

Con “implantación del sistema de Calidad Plena” nos referimos al proceso a través del cual nuestra organización ha establecido unos procesos operativos, de decisión, gestión y relación que están orientados a mejorar sistemáticamente la calidad de sus actividades para el mejor cumplimiento de su Misión y el aumento de satisfacción de sus partes interesadas. Este proceso consta de diferentes fases y dado que la presente guía solo cubre una primera parte de este proceso, es objetivo del presente apartado trasladar al lector una visión completa del

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

camino a recorrer por una organización que decide iniciarse en la gestión de la calidad.

A continuación se presentan las diferentes fases del proceso de implantación:

3.1 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO.

En esta primera fase se toma la decisión de iniciar el proceso comunicándolo a toda la Junta directiva de la entidad, acordando por unanimidad iniciar el proceso de implantación del Plan de Calidad y Transparencia y planificando las acciones que se llevarán a cabo.

El primer paso necesario es conocer cuál es la situación actual de nuestro Movimiento Asociativo, realizando un análisis de coherencia de sus referentes estratégicos (Misión, Visión, Valores y Estrategia) frente a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, así como respecto a los requisitos de un sistema de gestión de la calidad. El análisis y el diagnóstico se han llevado a cabo desde dos enfoques complementarios:

A- Estratégico:

- Referentes de la organización de Plena Inclusión Asturias (Antes Feaps pdo. De Asturias), teniendo en cuenta las dimensiones del Movimiento Asociativo, que es de pequeño tamaño: revisión y validación de la Misión, la Visión y los Valores.
- Despliegue de la estrategia: se trata de identificar cuál es la lógica que lleva desde la Misión definida por la organización a las actividades, a los servicios/proyectos que realiza y a los resultados e impactos que obtiene. Para ello se realiza, por un lado, un análisis de coherencia con la Misión y la estrategia en el despliegue y la planificación de las actividades y operaciones, y, por otro, un análisis sobre el origen y aplicación de los

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

fondos y recursos para contrastar la sostenibilidad de la organización e igualmente la coherencia con su Misión y Valores.

- Partes interesadas: no solo se debe ser coherente con sus referentes estratégicos, también es imprescindible que se oriente hacia las partes interesadas con el fin de cumplir sus compromisos con ellas materializados en sus requisitos, y así aumentar su satisfacción. Para ello deben identificarse cuáles son estas partes interesadas (voluntariado, familias, personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo...), cuáles son los sistemas de relación y participación (Cuidadores, Técnicos, Gerentes, Junta directiva...), que se tiene con cada una de ellas, cómo se están midiendo los impactos producidos en estos grupos y su percepción y expectativas respecto al trabajo (cuestionarios de satisfacción, cuestionarios de valoración de proyecto).

Para conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas es necesario llevar a cabo consultas con todas ellas, o al menos desarrollar ejercicios internos de identificación a través de la observación directa participante que permitan a la organización valorar hasta qué punto estas son coherentes con la Misión, la Visión y los Valores de la organización, si están siendo contempladas en los requisitos definidos, y posteriormente priorizarlas de forma que se lleve a cabo:

- ❖ La identificación y priorización de expectativas y características de calidad relacionadas con ellas.
- ❖ La identificación de requisitos de calidad en servicios y gestión relacionados de las expectativas y necesidades.

B.- Gestión (identificación de personas, funciones, responsabilidades, normativa, información y mejora).

PLAN DE CALIDAD

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

- Gobierno de la organización:
 - ❖ Organización: funciones, responsabilidades, comités y grupos.
 - ❖ Personas colaboradoras: personal remunerado y voluntariado.
 - ❖ Procesos clave y de apoyo.

- Documentos del sistema de gestión: políticas, procedimientos, etc.
 - ❖ Legislación y normativa: requisitos derivados de la reglamentación (Estatutos, legislación Vigente...)
 - ❖ Productos y servicios: características de Calidad “Que ofrece nuestro Movimiento Asociativo”.
 - ❖ Sistemas de medición, análisis, evaluación y mejora (observación, entrevistas, encuestas, satisfacción...).
 - ❖ Sistemas de información: comunicación interna y gestión del conocimiento (actualización de Web, redes sociales, correos internos...).
 - ❖ Comunicación externa: incidencia, sensibilización y captación (campañas, formación, información, redes sociales, correos grupo voluntariado etc.).

- Transparencia y la rendición de cuentas:
 - ❖ Tanto los presupuestos del año anterior como los del año en curso deben ser aprobados en junta ordinaria y firmados por el/a secretaria/o, tesorera/a, y Vto. Del /a Presidenta/e.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

- ❖ De la misma manera el balance anual estará en la entidad a disposición de quien lo solicite, pudiendo ser publicado en nuestra Web oficial.

A partir de todo este diagnóstico, la organización definirá acciones de mejora que corrijan las deficiencias identificadas y prevengan los riesgos, problemas e incoherencias detectadas.

3.2 DESARROLLO DEL PLAN DE CALIDAD.

ESTUDIO PREVIOS A LA SOLICITUD, POR PARTE DE LA ASOCIACION

Todas las asociaciones con independencia de su tamaño y actividad tienen un sistema, unas herramientas y unos procedimientos propios, es decir “su propia forma de hacer las cosas”.

Se estudiarán con el fin de:

1. Conocer su funcionamiento.
 2. Determinar la realidad de la Asociación.
 3. Detectar posibles coincidencias con el S.C.P.
 4. Conocer con exactitud las expectativas de la Asociación.
- 

PLAN DE CALIDAD

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

El estudio se llevará a cabo a través de los técnicos y los equipos internos de la entidad.

NIVEL DE ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD PLENA A SOLICITAR

El resultado del estudio interno de la asociación ayudará a los miembros de los órganos internos de decisión Asociativos a determinar el nivel de acreditación de la Calidad PLENA por el que desean empezar:

- 1.- **COMPROMISO**
- 2.- **DESPLIEGUE**
- 3.- **CALIDAD**
- 4.- **EXCELENCIA**

TOMA DE DECISIÓN

La dirección de la entidad, en colaboración de la Federación, tomara la decisión iniciar el proceso de acreditación según el modelo de Calidad Plena. Para tomar conscientemente esta decisión puede solicitar la federación los apoyos y asesoramientos necesarios sobre el modelo y sistema.

SOLICITUD DE INICIO DE ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD PLENA.

La Asociación cumplimentará la Ficha de Solicitud de Inicio de acreditación de la Calidad Plena y la remitirá a su Federación acompañada obligatoriamente con la documentación inicial que corresponde. La Federación tramitará la solicitud con la Confederación. La confederación comunicará a la Asociación solicitante y a su Federación el Inicio del Proceso de Acreditación de la Calidad Plena y remitirá a la Asociación Solicitante el Material original con el que se trabajará durante todo el proceso.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

NIVELES DE ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD PLENA

Se instalará el soporte (CD), herramienta del Sistema de la Calidad PLENA y se iniciará el trabajo con él, según el nivel que se desee acreditar.

3.3 IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN.

NIVEL DE COMPROMISO

Criterios y Requisitos de los niveles Criterios de acceso a la etapa:

- 1.-Ser miembro de PLENA.
- 2.-Cumplimiento de sus obligaciones federativas.
- 3.-Cumplimiento de la legislación vigente.
- 4.-Compromiso de implicarse en y llevar a cabo de modo Sostenido y periódico (al menos de forma trienal) procesos de autoevaluación (MQF), de elaborar. Ejecutar seguir y valorar planes de mejora consecuentes a la autoevaluación, hacer públicos a todos sus miembros y a PLENA Inclusión Asturias los Planes de Mejora y el compromiso de llevarlos a cabo. La Federación informará a su vez a la Confederación PLENA INCLUSIÓN.
- 5.-Nombrar a un Responsable de Calidad PLENA.
- 6.-Aprobación, tras información y participación asociativa, de la adhesión formal al Código Ético de PLENA INCLUSIÓN.
- 7.-Compromiso de canalización de las demandas éticas al Comité de Ética Estatal.

Requisitos de Acreditación:

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

- 1.-Cumplir los criterios de acceso a la etapa.
- 2.-Realizar la Autoevaluación Global.
- 3.-Realizar Plan de Mejora Coherente.
- 4.-Acta de aprobación órgano de gobierno del compromiso de ejecución del plan de mejora.
- 5.-Hacer público el informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.
- 6.-Enviar a PLENA INCLUSIÓN el Informe Autoevaluación, el Plan de Mejora y Acta de aprobación formal. Será Plena Inclusión Asturias quién lo haga, previo envío de las entidades a la federación.
- 7.-PLENA INCLUSIÓN y Plena Inclusión Asturias podrán solicitar cualquier documento para contrastar evidencias

NIVEL DE DESPLIEGUE

Criterios de acceso a la etapa:

- 1.- Cumplir todos los criterios de acceso de la etapa anterior más los siguientes.
- 2.-Al menos el 50% de las personas o familias tiene un Plan Individual De Apoyos para la mejora de la calidad de vida que se revisa y modifica periódicamente (al menos cada año). El plan está escrito y comunicado a la persona/s interesadas y es coherente con el C. E. (Código Ético) y el M. C. V. (Modelo Calidad de Vida Individual y/o Familiar).
- 3.-Al menos el 50% de los directivos de la entidad han realizado un curso de directivos de la Escuela PLENA INCLUSIÓN en FORMA.
- 4.-Declaración de colaboración con la Federación facilitando datos necesarios para la planificación de políticas del Movimiento Asociativo
- 5.-Se cuenta con una Carta de Derechos y Deberes en todos sus servicios.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

6.-Se cuenta con un sistema de quejas y reclamaciones de usuarios.

7.-Se realizan encuestas periódicas de satisfacción (al menos con una muestra del 20% de los usuarios).

Requisitos de Acreditación:

1.-Cumplir los criterios de acceso a la etapa.

2.-Realizar la Autoevaluación Detallada.

3.-Realizar Plan de Mejora Coherente que incluirá; plazos, recursos destinados, responsables y sistemas de control de la ejecución del Plan de mejora.

4.-Acta de aprobación órgano de gobierno del compromiso de ejecución del plan de mejora.

5.-Hacer público el informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

6.-Enviar a Plena Inclusión Asturias el Informe Autoevaluación, Plan de Mejora y Acta de aprobación formal y la declaración de comunicación del informe.

7.-PLENA INCLUSIÓN y Plena Inclusión Asturias podrán solicitar cualquier documento para contrastar evidencias

NIVEL DE CALIDAD: CALIDAD.

Criterios de acceso a la etapa:

1.- Cumplir todos los criterios de acceso de las etapas anteriores más los siguientes.

2.-La entidad evidencia procesos previos de autoevaluación y planes de mejora ejecutados antes de la solicitud.

3.-Todas las personas o familias a las que se prestan servicios tienen un Plan Individual De Apoyos para la M. C. V., que se revisa y modifica periódicamente

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

(al menos cada año). El plan está escrito y comunicado a la persona/s interesadas y es coherente con el C. E. y el M. C. V.

4.-Tiene un P. E. (Plan Estratégico), vigente existe el compromiso de su revisión periódica y en este se determinan; La Misión, visión y los Valores de la Entidad.

5.-Se ha evaluado, desde no hace más de dos años a la fecha de solicitud de acceso a la etapa, el impacto de todos sus servicios en la C. V. (Calidad de Vida de las Personas) siguiendo el modelo de PLENA INCLUSIÓN .

6.-Se ha evaluado, desde no hace más de dos años a la fecha de solicitud de acceso a la etapa, la C. V. individual y/o familiar de al menos el 33% de las personas que presta apoyo.

7.-Al menos el 90% de los directivos de la entidad han realizado un curso de directivos de la Escuela PLENA INCLUSIÓN en FORMA. Declaración del compromiso de formación de los nuevos directivos.

8.-Las Cartas de Derechos y Deberes de usuarios y los procedimientos de quejas o reclamaciones son accesibles.

9.-Se realizan auditorías contables externas anuales.

10.-La entidad ha presentado BBPP en algunos de los encuentros de BBPP PLENA INCLUSIÓN en los últimos 6 años.

11.-La entidad evidencia participación activa en su federación a través de los diferentes órganos y/o estructuras federativas.

Requisitos de Acreditación:

1.-Cumplir los criterios de acceso a la etapa.

2.-Realizar la Autoevaluación Detallada.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

3.-Enviar a Plena Inclusión Asturias el Informe de Autoevaluación. Se incorporará a la Intranet tras esta revisión.

4.-Acceder a la evaluación externa por parte de los equipos según los procedimientos que disponga PLENA INCLUSIÓN.

5.-Realizar un Plan de Mejora coherente con los resultados de la autoevaluación y la evaluación externa y con los modelos asumidos por PLENA INCLUSIÓN, en el que consten; plazos, recursos destinados, responsables y sistemas de control de la ejecución del Plan de mejora.

6.-Acta de aprobación formal en órgano de gobierno del compromiso de ejecución del plan de mejora.

7.-Hacer público a todos los miembros de la entidad el informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora, tras su aprobación.

8.-Enviar, tras todo lo anterior, a Plena Inclusión Asturias el Plan de Mejora, el Acta de aprobación formal y la declaración de comunicación del informe de la Autoevaluación y el Plan de mejora a los miembros de la entidad. Desde la Federación se enviará la documentación a la confederación PLENA INCLUSIÓN.

9.-PLENA Inclusión y Plena Inclusión Asturias podrá solicitar cualquier documento para contrastar evidencias

NIVEL DE EXCELENCIA:

Criterios de acceso a la etapa:

1.-Cumplir todos los criterios de acceso de las etapas anteriores más los siguientes.

2.-Se ha evaluado, desde no hace más de dos años a la fecha de solicitud de acceso a la etapa, el impacto de todos sus servicios en la C. V. (Calidad de Vida de las Personas) siguiendo el modelo de PLENA INCLUSIÓN .

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

3.- Se ha evaluado, desde no hace más de dos años a la fecha de solicitud de acceso a la etapa, la C. V. individual y/o familiar de al menos el 75% de las personas que presta apoyo.

4.-La entidad gestiona sus procesos de forma acorde y coherente con algún sistema o modelo de gestión de la calidad existente.

5.-Ha asumido formalmente el modelo de Política de Personas de PLENA INCLUSIÓN y lo aplica.

6.-Está comprometida y mantiene grupos de autogestores o similares que participan activamente en la vida de la entidad y cuyas propuestas son tenidas en cuenta.

7.-Tiene reconocidas como seleccionadas BBPP en alguno de los Encuentros de BBPP PLENA INCLUSIÓN realizado en los seis años anteriores.

Requisitos de Acreditación:

1.-Cumplir los criterios de acceso a la etapa.

2.-Realizar la Autoevaluación Detallada, según el procedimiento.

3.-Enviar a PLENA Inclusion Asturias el Informe de Autoevaluación

4.-Acceder a la evaluación externa por parte de los equipos según los procedimientos que disponga PLENA Inclusion y Plena Inclusion Asturias..

5.-Realizar un Plan de Mejora coherente con los resultados de la autoevaluación y la evaluación externa y con los modelos asumidos por Plena Inclusion, en el que consten; plazos, recursos destinados, responsables y sistemas de control de la ejecución del Plan de mejora.

6.-Acta de aprobación formal en órgano de gobierno del compromiso de ejecución del plan de mejora.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

7.-Hacer público a todos los miembros de la entidad el informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora, tras su aprobación.

8.-Enviar, tras todo lo anterior, a Plena Inclusión Asturias el Plan de Mejora, el Acta de aprobación formal y la declaración de comunicación del informe de la Autoevaluación y el Plan de mejora a los miembros de la entidad.

9.-PLENA INCLUSIÓN y Plena Inclusión Asturias podrán solicitar cualquier documento para contrastar evidencias.

3.4 MEDICIÓN Y VERIFICACIÓN.

La acreditación que propone este Sistema de Evaluación de la Calidad PLENA busca evidencias de verificación de la mejora en los tres componentes que conforman el Modelo de Calidad PLENA: calidad de vida (resultados personales valorados), calidad en la gestión y ética.

En cada una de estas áreas - que se encuentran íntimamente interrelacionadas entre sí-, el sistema determinará ejemplos de evidencia durante los distintos momentos del proceso de mejora.

El sistema acredita a la entidad en su conjunto y no a cada servicio o programa por separado. No obstante, cada área específica podrá utilizar las herramientas del sistema para mejorar, pero no podrá obtener la acreditación.

Para acreditarse es necesario pasar una serie de requisitos y criterios de acceso en cada una de estas etapas. Las entidades que deseen evaluar el grado de desarrollo de su Calidad Plena, deberán decidir primero en qué etapa quieren acreditarse. Para ello deberán examinar requisitos, someterse a los mismos y - una vez evidenciado su cumplimiento-, solicitar a Plena Inclusión y Plena Inclusión

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

Asturias (Antes FEAPS/ FEAPS Pdo. De Asturias) los documentos necesarios para la autoevaluación, el plan de mejora y el resto de los necesarios para cada etapa.

3.5 REVISIÓN DEL SISTEMA.

La acreditación tendrá una validez de tres años, y tras ese periodo deberá revisarse para subir a otra etapa o simplemente para mantener los parámetros de calidad establecidos.

Periódicamente, al menos una vez al año, los responsables designados deben revisar la eficacia del sistema de gestión de la calidad para alcanzar los objetivos establecidos.

En este proceso contamos con

- 1.- Los propios recursos de la Entidad.
- 2.- Los recursos de la Federación. Responsables de Calidad
- 3.- La Red de Calidad Nacional.
- 5.- La Red de Consultoría.
- 6.- Los documentos de apoyo del Sistema: Calidad PLENA, Calidad de Vida Código Ético, Constitución de los equipos de Autoevaluación, Guía para la realización de las reuniones de consenso, Proceso de evaluación Externa, y la INTRANET.
- 7.- Fondos documentales y bibliográficos.
- 8.- Escuela de formación PLENA INCLUSIÓN en FORMA

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

Para realizar la revisión del sistema, se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:



Se realizará el seguimiento de las acciones derivadas de revisiones anuales y se tendrán en consideración los indicadores de desempeño así como cualquier otra información relevante, como puede ser el resultado de los análisis realizados en la organización sobre eficacia de la estrategia, las políticas y normas o el cumplimiento de los compromisos (legales o voluntarios) asumidos frente a las partes interesadas para futura aplicación de mejoras.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

Como resultado de la revisión se podrá identificar la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad o en alguno de sus componentes. Se conservarán los registros de estas revisiones, en los que se recogerán las decisiones sobre las acciones necesarias para realizar los cambios en el sistema de calidad, con el fin de retroalimentar el sistema de información. En esta revisión se lleva a cabo una evaluación de los resultados obtenidos en comparación con los objetivos fijados, se analizan las causas de las desviaciones, se plantean posibles modificaciones al sistema de calidad, se definen nuevos objetivos, completando de esta forma el ciclo de mejora continua.

Tras esta revisión se establecen nuevas acciones en las que se especifican responsabilidades, plazos y recursos asignados para cada acción.

3.6 FORMACIÓN.

Adicionalmente y a lo largo de todo el proceso, es necesario que la

Entidad facilite la formación necesaria a las personas de la organización para que puedan realizar sus funciones tal y como el sistema de gestión de la calidad requiere.

Deben ser identificadas las necesidades de formación de las personas, en base a las responsabilidades que deben asumir, asegurando que durante todo el proceso de implantación se acompaña con acciones formativas adecuadas a las actividades que se deben llevar a cabo en cada fase del proceso.

En un primer momento será muy importante la formación de las personas clave en el lanzamiento del proceso de implementación, principalmente del equipo directivo. De forma general, todo el personal debe tener formación sobre aspectos básicos de la gestión de la calidad para que, entendiendo la

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

finalidad y utilidad del sistema de gestión de la calidad, se impliquen en su implantación y mejora continua.

Asimismo, hay que formar a las personas que vayan a realizar las auditorías internas/seguimientos.

3.7 CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.

Tal como señalamos anteriormente, dentro del desarrollo de la Calidad Plena, se establecen **4 etapas de acreditación**.

Estas etapas se denominan de la siguiente manera:



Para acceder a cada una de las etapas hay que cumplir una serie de criterios y requisitos, que se van haciendo más exigentes en cada etapa. Una cuestión a destacar es que la acreditación la recibe la entidad en su totalidad, esto

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

quiere decir que el sistema no permite abordar la Calidad Plena en un centro y en otro no hacerlo, la acreditación se concede a toda la entidad, por lo que ésta deberá embarcar todos sus centros y servicios en la Calidad Plena.

IV. EVALUACIÓN.

Sobre la base del modelo descrito se han construido herramientas que sirven para identificar evidencias relacionadas con la Calidad de vida, la Gestión y la Ética y así evaluar nuestra Calidad como organización.

Estas herramientas serán utilizadas por el Equipo de Autoevaluación constituido en la entidad, que estará formado por personas con discapacidad intelectual, familias, directivos y profesionales.

Se han desarrollado dos herramientas de evaluación de la Calidad FEAPS, una **versión detallada y una versión global:**

- En la versión detallada hay 27 dimensiones y cada una de ellas se desarrolla en 4 áreas de indagación, de las que 3 áreas corresponden a la actividad que realiza la entidad en esa dimensión y 1 área a los resultados que obtiene fruto de esa actividad. Por tanto, la autoevaluación detallada se centra en 108 áreas de indagación, o dicho de otra manera 108 puntos de reflexión y diagnóstico.
- En la versión global hay 11 dimensiones y cada una de ellas se desarrolla en 2 áreas de indagación, 1 área correspondiente a la actividad que realiza la entidad en esa dimensión y 1 área a los resultados que obtiene fruto de esa actividad. Por tanto, la autoevaluación global se centra en 22 áreas de indagación.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

En cada componente del modelo se determinan ejemplos de evidencia en distintos momentos del proceso de mejora (enfoque y planificación, acción, evaluación, y aplicación de la mejora).

La **evaluación** de la Calidad Plena se asienta en los siguientes principios:

- **Coherencia:** el sistema debe ser coherente con los paradigmas asumidos por PLENA INCLUSIÓN en relación con las personas (la concepción de discapacidad intelectual, los modelos de calidad de vida individual y familiar, el código ético)
- **Equilibrio:** el nivel de calidad alcanzado se debe encontrar equilibrado en los tres componentes del modelo (calidad de vida, calidad en la gestión y ética) No tendría sentido, por ejemplo, que una entidad tenga un elevado grado de excelencia en la gestión si eso no comporta resultados en calidad de vida y una gestión acorde a la ética de PLENA INCLUSIÓN. También debe estar equilibrado en cuanto al grado de calidad alcanzado en los distintos centros y servicios (no tendría sentido tener un servicio excelente y otros por debajo de los mínimos requeridos)
- **Comprensible:** con independencia de su lógica complejidad, el sistema debe ser percibido por las organizaciones, sea cual sea su tamaño, como comprensible, aplicable y práctico.
- **Que ayude a mejorar:** el sistema debe servir para que la entidad obtenga datos e información relevante para la mejora y genere conocimiento para el cambio. Debe servir para generar acciones que ayuden a la organización a seguir avanzando en la calidad PLENA.
- **Compatible con otros sistemas:** el sistema debe ser integrador, compatible con los demás sistemas de gestión de la calidad. Los esfuerzos que se hagan para la evaluación deben ser útiles para cualquier otro sistema.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

- **Que no deje a ninguna organización fuera:** el sistema debe poder ser aplicado y percibirse útil por cualquier entidad, con independencia de su nivel de calidad, o del tamaño o recursos que tenga.
- **Participativo:** debe asegurar que en el proceso estén presentes personas usuarias directas de los servicios ofrecidos así como sus representantes si fuera necesario, además de las familias y los profesionales (tanto de prestación directa o especializada de servicios como de los servicios generales de la entidad) y voluntarios. Es decir, se debe asegurar la transversalidad.
- **Que asegure unos mínimos requisitos:** es necesaria la inclusión de un nivel de exigencia de requisitos mínimos para poder optar a la acreditación en las diferentes etapas de calidad FEAPS
- **Que facilite el intercambio:** el sistema debe servir no solo para facilitar la mejora en cada entidad sino también para facilitar la mejora en el conjunto de entidades (en suma, en el movimiento asociativo) mediante el establecimiento de un proceso de difusión y conocimiento que fomente el benchmarking -aprender de los mejores- entre organizaciones.
- **Modelo evaluativo más que normativo:** el sistema cual un espejo se propone facilitar a la entidad una imagen de referencia según el modelo de calidad FEAPS para compararse, más que ser una norma para cumplir y ser auditada. No obstante, para las etapas avanzadas de calidad FEAPS se contempla un proceso de evaluación externa en busca de evidencias y con propósito de ayuda a la organización a través de información de personas expertas y comprometidas.
- **Que se oriente a resultados personales (individuales y familiares):** la evaluación ha de servir esencialmente para generar acciones de mejora orientadas a cumplir la misión de PLENA INCLUSIÓN.

PLENA INCLUSIÓN ASTURIAS

Así mismo, se procederá a una revisión anual del Plena de protección de datos, por parte de Asesores Externos (PRODAT) e internos (Responsables designados).

ÉPILOGO.

El movimiento asociativo FEAPS adopta el paradigma de la calidad no sólo como un referente técnico para mejorar los apoyos y los servicios que presta, sino como un valor que, con su aplicación práctica, se favorecen los comportamientos éticos con las personas; un valor que ofrece más garantías de tratos y actitudes de respeto y de dignidad de la persona".

En Plena Inclusión Asturias, la calidad es una estrategia clave que orienta la organización en su conjunto, de ahí, que nuestro objetivo final es que cada vez más entidades se sumen al desarrollo y aplicación de la calidad Plena (Antes FEAPS).

Por ello, como resulta lógico, conforme el sistema avance se irá haciendo más exigente. De hecho, dentro de un periodo razonable de tiempo, lo que ahora se contemplan como criterios de acceso a la primera de las etapas, es probable que en el futuro se consideren parte de los criterios de pertenencia al Movimiento Asociativo PLENA INCLUSIÓN.

Este significa que, llegado ese caso, todas las entidades de Plena Inclusión Asturias tendrían que tener esta etapa acreditada.