

Calidad Plena

2 El modelo de Calidad



Original: Red de Calidad. Plena inclusión.

Adaptación: Anabel González Caro.

Validación:

- Borja Carretero Pérez.
- María Jesús Mariscal Torres.
- Mario Carballo Gamero.

Fecha: octubre de 2022.

EDITA:

Plena inclusión España.

Madrid. 2022.

Avenida General Perón, 32. Planta 1.

Código postal 28020. Madrid

info@plenainclusion.org

www.plenainclusion.org



Licencia de Reconocimiento-Compartir Igual 2.5 España. CC BY-SA 2.5 ES.

Lee el [resumen de la licencia](#) y la [licencia completa](#).



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

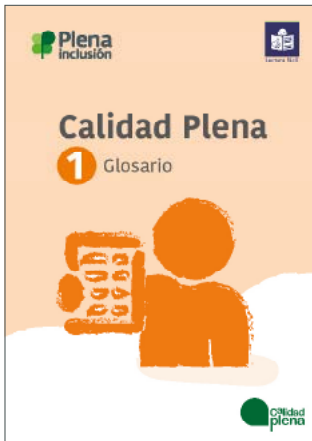


Índice

Índice	Página 3
Los 3 documentos del modelo Calidad Plena	Página 4
Pista para usar estos documentos	Página 5
Presentación	Página 6
¿Qué es el modelo de Calidad Plena?	Página 7
Claves del modelo de Calidad Plena 2022	Página 8
Clave 1. Poner a la persona y su familia en el centro	Página 9
Clave 2. Transformar las organizaciones	Página 9
Clave 3. Contar con el entorno	Página 10
Clave 4. Medir de forma rápida y sencilla	Página 10
Clave 5. Trabajar de forma ética	Página 10
Clave 6. Ser eficientes	Página 11
Clave 7. Innovar y mejorar de forma habitual	Página 11
¿Cómo evaluamos la Calidad Plena?	Página 12
Paso 1. Conocer el modelo	Página 12
Paso 2. Hacer la auto evaluación	Página 12
Paso 3. Contraste o evaluación externa	Página 14
Paso 4. Acreditación	Página 16
El club de evaluación.....	Página 18
¿Cómo evaluamos que se cumplen los objetivos del modelo de Calidad Plena?	Página 20

Los 3 documentos del modelo de Calidad Plena

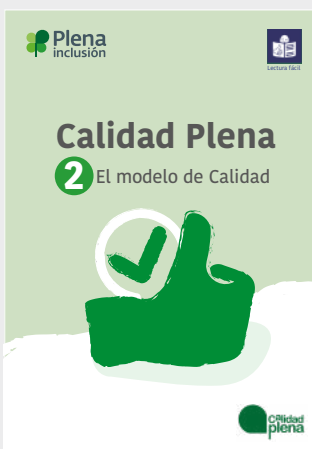
Para entender el modelo de Calidad Plena te recomendamos que leas estos 3 documentos en este orden:



Documento 1

Glosario Calidad Plena

Es un documento con palabras que debes conocer.

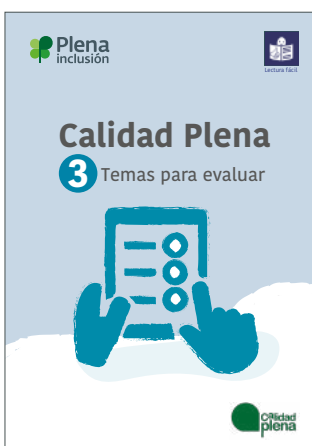


Documento 2

Modelo de calidad

Explica qué es la calidad y cómo medimos que se cumple.

Este es el documento que estás leyendo ahora.



Documento 3

Temas para evaluar

Es un documento con 128 temas para saber si una organización trabaja con calidad.

Pista para usar estos documentos

En estos 3 documentos,
puedes encontrar palabras
de color naranja y en negrita.

Por ejemplo:

Planificación Centrada en la Persona.

Esto significa que esa palabra
está explicada en el glosario.

Así que, si quieres aprenderla o recordarla,
puedes buscarla en el documento del glosario.



Presentación

Apoyar y atender a las personas con discapacidad y sus familias es algo muy importante. Muchas organizaciones trabajamos en ello.

Pero no vale solo con trabajar con muchas ganas o buenas intenciones. Además, es importante hacerlo bien. Es decir, hacerlo con **calidad**.

La calidad es una obligación que tenemos las organizaciones.

También es un derecho que tienen las personas con discapacidad y sus familias.

Pero ¿cómo podemos saber que trabajamos con calidad?

En este documento, explicamos el modelo de Calidad Plena.



¿Qué es el modelo de Calidad Plena?

Es una forma de medir
la calidad de las organizaciones
que apoyan y atienden a las personas
con discapacidad intelectual
y sus familias.

Es decir:
es una forma de comprobar
que las organizaciones trabajan bien.



Claves del modelo de Calidad Plena 2022

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

- Clave 1. Poner a la persona y su familia en el centro.
- Clave 2. Transformar las organizaciones.
- Clave 3. Contar con el entorno.
- Clave 4. Medir de forma rápida y sencilla.
- Clave 5. Trabajar de forma **ética**.
- Clave 6. Ser **eficientes**.
- Clave 7. **Innovar** y mejorar de forma habitual.

Ahora explicamos cada clave.



Clave 1. Poner a la persona y su familia en el centro

Los modelos de atención y los servicios de las organizaciones de Plena inclusión están cambiando su forma de trabajar.

Antes centraban su trabajo en atender y cuidar a la persona.

Ahora centran su trabajo en la persona. Es decir, tienen en cuenta sus intereses, sus deseos y sus derechos.

El modelo de Calidad Plena quiere trabajar para la persona y centrarse en su **proyecto de vida**.

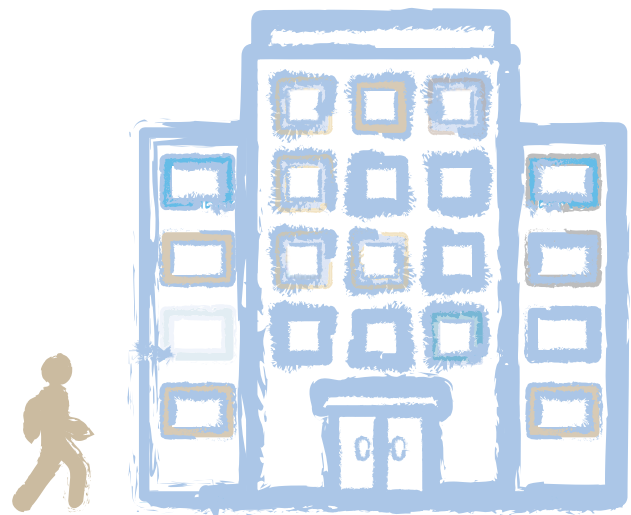


Clave 2. Transformar las organizaciones

Con este modelo de atención, en el que la persona es el centro, las organizaciones tienen que hacer cambios. Por ejemplo, tener nuevos apoyos, trabajar la **autodeterminación** y la **planificación centrada en la persona**, entre otros.

Las organizaciones deben buscar mejoras para dar respuestas a las necesidades de las personas.

Deben centrarse en dar los apoyos adecuados a la persona.



Clave 3. Contar con el entorno

Con este modelo de atención, la discapacidad se entiende como el resultado de la interacción de la persona con el entorno donde vive.

Por esto, las organizaciones deben contar y trabajar con el entorno, para dar los apoyos adecuados y conseguir la accesibilidad total.

Clave 4. Medir de forma rápida y sencilla

Las organizaciones deben buscar mejoras de forma habitual para dar respuesta a las necesidades de las personas.

Si una persona tiene los apoyos adecuados, puede progresar en su vida. Esto es un reto para la organización.

Para ello, hay que hacer la auto evaluación de la organización de forma rápida y hacer más fáciles los trámites de la **acreditación**.



Clave 5. Trabajar de forma ética

Para Plena inclusión la calidad es un compromiso **ético**. Es decir, es un valor que asegura un trato y actitudes de respeto hacia las personas.

Las organizaciones deben trabajar de forma ética para fomentar la igualdad en el trato y evitar situaciones de abuso de poder.

Clave 6. Ser eficientes

Ser eficientes significa tener la capacidad para lograr un resultado determinado con pocos medios.

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

Las personas profesionales y voluntarias que trabajan en las organizaciones, deben estar motivadas.

Estas personas son los apoyos que crean la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Clave 7. Innovar y mejorar de forma habitual

Las organizaciones deben innovar y mejorar sus modelos y normas de calidad.

Por ejemplo:

Utilizar los medios informáticos para tener toda la información de la auto evaluación y de la acreditación de manera digital.



¿Cómo evaluamos la Calidad Plena?

Hay varios pasos para evaluar la Calidad Plena.

Paso 1. Conocer el modelo

Para conocer el modelo, puedes:

- Leer este documento.
- Hacer una formación.

Paso 2. Hacer la auto evaluación

Una organización puede empezar por evaluar su propia calidad.

Para hacerlo, hemos creado una tabla que pueden rellenar.

En la tabla, hay 128 temas para evaluar. Son puntos que la organización debe cumplir.

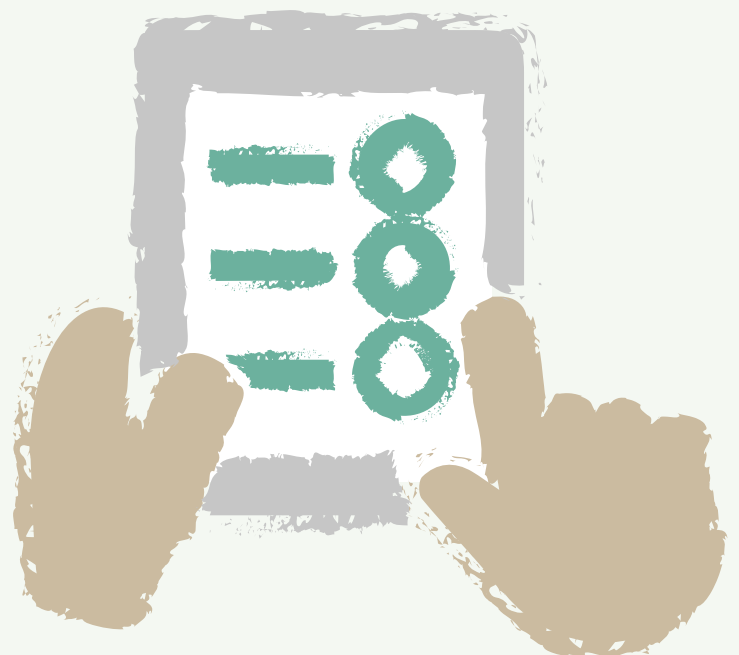
Ejemplos de los temas para evaluar:

- La organización tiene un plan para trabajar.
Ejemplo de **evidencia**:
el **Plan estratégico** de la organización.
- La organización ha hecho actividades para conocer qué necesitan las personas con discapacidad y sus familias.
Ejemplo de evidencia:
los resultados de una encuesta sobre necesidades.

- La organización usa el dinero de forma ética y honesta.
Ejemplo de evidencia:
En la memoria que se hace todos los años se explica el dinero que recibe la organización y cómo lo gasta.

Los temas para evaluar se dividen en 6 grupos:

- Temas sobre la **estrategia** y la forma de trabajar de las organizaciones.
- Temas que afectan a las personas con discapacidad.
- Temas que afectan a las familias.
- Temas que afectan a las personas profesionales y voluntarias de la organización.
- Temas que afectan a la comunidad de la organización y a la sociedad en general.
- Temas sobre las ganas de mejorar y la capacidad para innovar de la organización.



Paso 3. Contraste o evaluación externa

Una organización puede pedir a Plena inclusión un contraste externo o una evaluación externa para medir su calidad.

El contraste externo es una evaluación de algunos de los puntos que debe cumplir la organización. Es decir, se evalúan como mínimo 3 temas a evaluar.

Esta evaluación es más fácil de hacer porque permite a la organización centrar su trabajo en puntos muy concretos y conocer los aspectos que puede mejorar.

Un equipo de evaluación puede visitar la organización de forma presencial o de forma virtual. La evaluación se hará en una mañana.

La evaluación externa es una evaluación completa de todos los puntos que debe cumplir la organización. Es decir, los 128 temas a evaluar.

Esta evaluación se hace con una puntuación.

Según la puntuación que consiga la organización, tendrá un nivel de acreditación u otro.

El equipo de evaluación puede visitar la organización de forma presencial o de forma virtual. La evaluación se hará en 2 días enteros.

La puntuación del contraste y la evaluación externa es del 1 al 5.
El 1 significa que la organización está empezando a trabajar para conseguir el modelo Calidad Plena.
El 5 significa que la organización ya tiene y trabaja con el modelo de Calidad Plena.

El contraste y la evaluación externa son servicios gratuitos que ofrece Plena inclusión.

La organización debe rellenar una solicitud y Plena inclusión le dirá la fecha en que se realizará el contraste o la evaluación externa.



Paso 4. Acreditación

La acreditación es un documento que indica que una organización ha conseguido un buen nivel de calidad.

Hay 5 niveles de acreditación:

- Nivel de compromiso.



- Nivel básico.



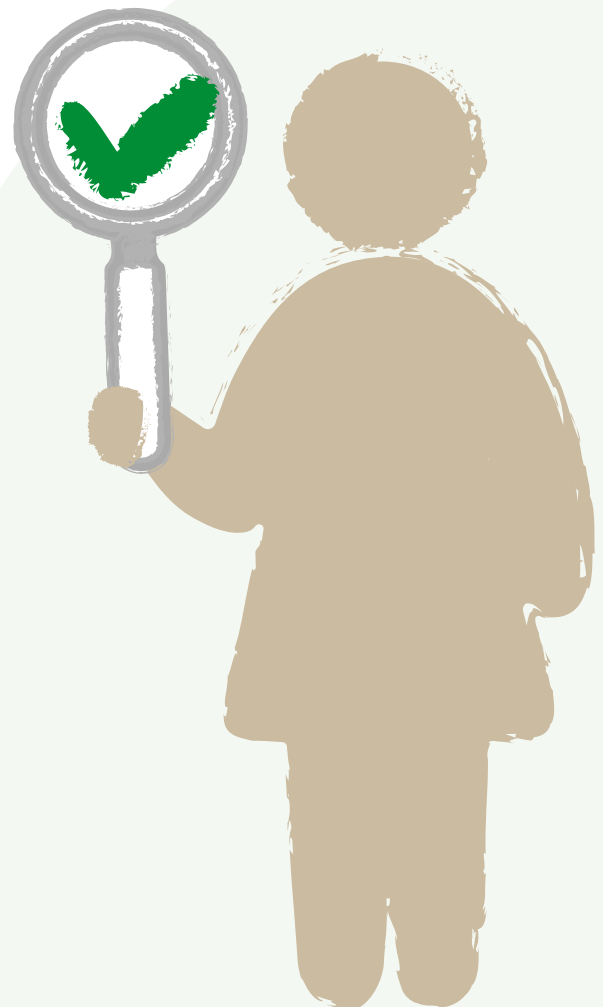
- Nivel de **despliegue**.



- Nivel de calidad.



- Nivel de excelencia.



Para conseguir estos niveles,
la organización tiene que cumplir unos requisitos.
Los requisitos para conseguir el nivel
de compromiso son:

- La auto evaluación debe evaluar
3 puntos que la organización debe cumplir,
como mínimo.
- Deben presentar un informe de la auto evaluación
y un plan con los aspectos que van a mejorar.
- Hacer un contraste externo.

Los requisitos para conseguir el nivel básico,
el nivel de despliegue, el nivel de calidad
y el nivel de excelencia son:

- La auto evaluación debe ser completa.
Es decir, los 128 temas a evaluar.
- Deben presentar a Plena inclusión
un informe de la auto evaluación
y un plan con los aspectos que van a mejorar.
- Hacer una evaluación externa
con diferentes puntuaciones.
Por ejemplo:
La organización debe tener
una puntuación de 2
para conseguir el nivel básico
y una puntuación de 5
para conseguir el nivel de excelencia.



El club de evaluación

El club de evaluación representa al modelo de Calidad Plena y a Plena inclusión.

El club de evaluación es un grupo formado por:

- Personas con discapacidad intelectual.
- Familiares.
- Profesionales.

Estas personas han recibido una formación de Plena inclusión y están preparadas para hacer contrastes o evaluaciones externas.

Los 2 objetivos del club de evaluación son:

- Decidir el nivel de acreditación de la organización que pida un contraste o una evaluación externa.
- Ampliar las capacidades de cada una de las personas que forman el club de evaluación para hacer un buen trabajo.

Pertenecer al club de evaluación es un signo de **identidad** y de **prestigio** para la persona que forma parte del club de evaluación y para su organización.



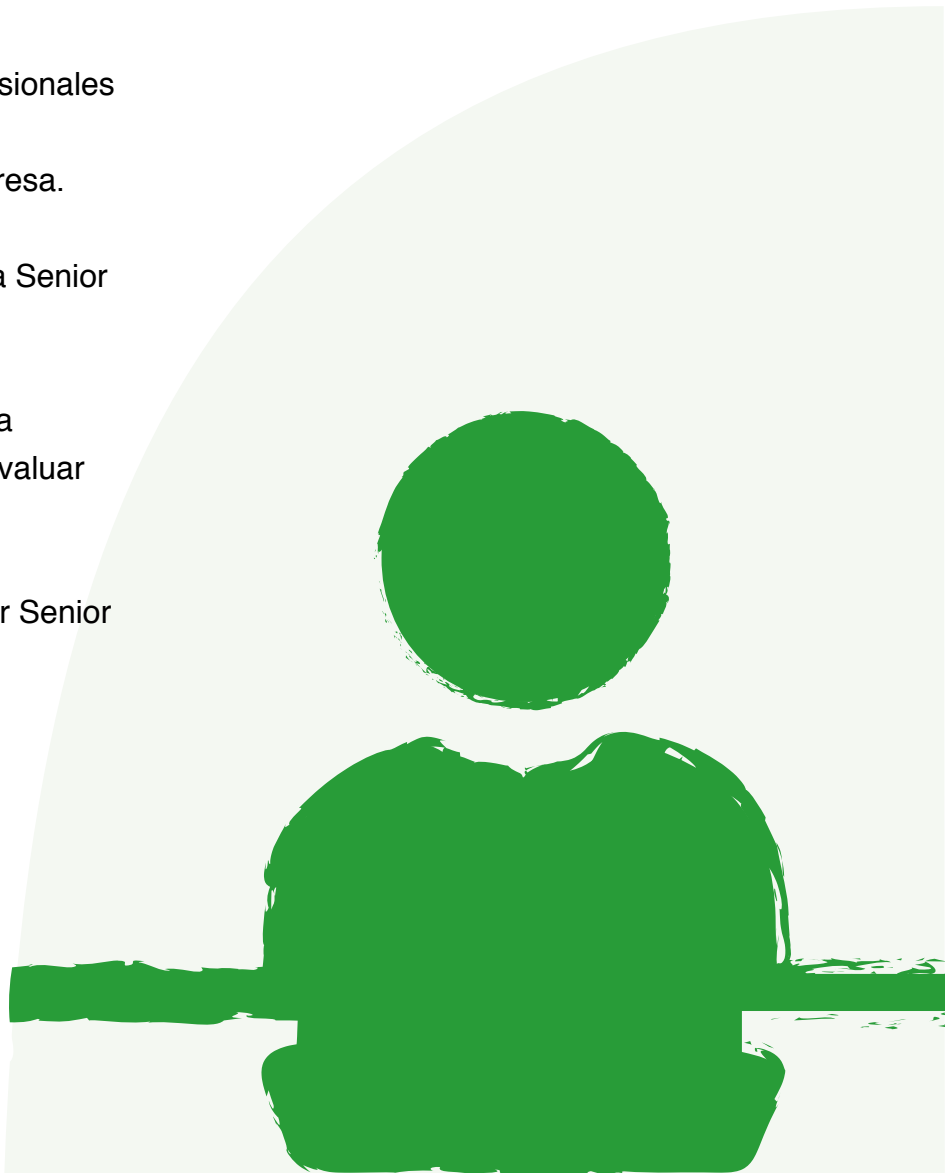
Las personas que forman parte del club tienen que:

- Esforzarse y aprender.
- Participar en los procesos de contraste y evaluación externa.
- Participar en formaciones sobre estos temas y ampliar sus conocimientos.
- Dar sus opiniones y analizar los temas para evaluar.

Dentro del club de evaluación está el perfil de la persona evaluadora Senior. Senior es el nombre que se les da a las personas profesionales que tienen mucha experiencia dentro de una organización o empresa.

Por lo tanto, la persona evaluadora Senior es la responsable de que el club de evaluación funcione bien. Y también es la persona encargada de analizar todos los temas para evaluar la organización.

Una persona evaluadora puede ser Senior cuando tenga mucha experiencia. Es decir, cuando participe en muchos contrastes externos y evaluaciones externas.



¿Cómo evaluamos que se cumplen los objetivos del modelo de Calidad Plena?

En este apartado explicamos cómo comprobamos que los contrastes y las evaluaciones externas se están haciendo bien. Es decir, comprobamos si se están cumpliendo los objetivos.

Comprobamos que todo funciona bien a través de unos **indicadores**. Los indicadores nos dan información que podemos analizar.

Los indicadores nos darán información sobre:

- El aprendizaje.
- Los procesos internos.
- El cliente.

En este caso, nuestros clientes y clientas son las organizaciones de Plena inclusión.

- Los resultados.

Gracias a esta información conocemos los procesos y vemos que podemos corregir o cambiar. Y así, podemos tomar decisiones para mejorar.

Las organizaciones de Plena inclusión son las encargadas de comprobar que estamos cumpliendo los objetivos. Por lo tanto, las organizaciones nos evalúan y a la vez, son nuestros clientes.





www.plenainclusion.org

