

Calidad Plena

3 Temas para evaluar



Original: Red de Calidad. Plena inclusión.

Adaptación: Olga Berrios.

Validación:

- Antonio Hinojosa.
- Diego Ayuso.
- Óscar Pueyo.
- Raquel Cárcamo.

Fecha: noviembre 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](#).



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



Índice

Índice	Página 3
Los 3 documentos del modelo Calidad Plena	Página 9
Pista para usar estos documentos	Página 10
Temas para evaluar	Página 11
Tema 1. Identifica grupos de interés	Página 12
Tema 2. Tiene buenas relaciones con los grupos de interés	Página 13
Tema 3. Los grupos de interés participan en su plan estratégico	Página 14
Tema 4. El plan tiene en cuenta el entorno y los recursos.....	Página 15
Tema 5. La organización se pone metas	Página 15
Tema 6. Los grupos de interés tienen formas de participar	Página 16
Tema 7. Impulsa la participación accesible	Página 16
Tema 8. Los valores de la organización están de acuerdo con el Código Ético de Plena inclusión	Página 17
Tema 9. Explica cómo ha tenido en cuenta la participación	Página 17
Tema 10. Funciona de acuerdo a sus valores	Página 18
Tema 11. Asegura el trato digno	Página 19
Tema 12. Da formación en ética	Página 19
Tema 13. Da a conocer sus valores	Página 19
Tema 14. Tiene en cuenta las dimensiones de calidad de vida	Página 20
Tema 15. Conoce y difunde la Convención	Página 21
Tema 16. Trabaja con la comunidad	Página 21
Tema 17. La forma de funcionar de la organización permite conseguir sus metas.....	Página 22
Tema 18. Piensa qué cambios en el mundo pueden afectarle.....	Página 22

Tema 19. Tiene una política de personas	Página 23
Tema 20. El liderazgo se comparte	Página 23
Tema 21. Elige a personas responsables	Página 24
Tema 22. Tiene un plan cuando las personas cambian	Página 24
Tema 23. Tiene un plan de voluntariado	Página 25
Tema 24. Tiene una estrategia	Página 25
Tema 25. Piensa a diferentes niveles	Página 26
Tema 26. Hace seguimiento.....	Página 26
Tema 27. Está atenta y avisa de riesgos	Página 27
Tema 28. Hace mejoras	Página 27
Tema 29. Mejora el entorno	Página 27
Tema 30. Da a conocer la ética en el entorno	Página 27
Tema 31. Participa en las políticas públicas	Página 28
Tema 32. Es responsable con el dinero	Página 29
Tema 33. Tiene un plan de comunicación	Página 29
Tema 34. Tiene canales accesibles para quejas y sugerencias	Página 30
Tema 35. Tiene una persona responsable de calidad	Página 30
Tema 36. Sabe cumplir las normas	Página 31
Tema 37. Tiene cartera de servicios	Página 31
Tema 38. La organización evalúa lo que hace	Página 32
Tema 39. Sabe escuchar	Página 32
Tema 40. Apoya para tomar decisiones	Página 33
Tema 41. Las personas con discapacidad participan en la cultura de la organización	Página 33
Tema 42. Tiene una cultura de igualdad	Página 34

Tema 43. Involucra a las personas con discapacidad en acciones políticas	Página 34
Tema 44. Hace Planificación Centrada en la Persona	Página 34
Tema 45. Apoya la participación en el entorno	Página 35
Tema 46. Facilita la auto representación	Página 35
Tema 47. Las personas con discapacidad lideran proyectos.....	Página 36
Tema 48. Evalúa y mejora los sistemas de comunicación	Página 36
Tema 49. Mejora los apoyos de las personas con discapacidad	Página 36
Tema 50. Revisa el plan de apoyos	Página 37
Tema 51. Las personas con discapacidad conocen sus derechos y deberes	Página 37
Tema 52. Tiene alianzas con el entorno	Página 38
Tema 53. Facilita a las familias buscar apoyos	Página 38
Tema 54. Da apoyo a las familias	Página 39
Tema 55. Tiene procesos para apoyar a las familias	Página 39
Tema 56. Cuenta con un plan de comunicación que tiene en cuenta a las familias	Página 40
Tema 57. Da poder a las familias	Página 40
Tema 58. Informa a las familias con lenguaje claro	Página 41
Tema 59. Tiene un sistema para que las familias participen	Página 41
Tema 60. Hace devolución a las familias	Página 41
Tema 61. Facilita que las familias evalúen la comunicación	Página 42
Tema 62. Informa a las familias de formas de participar	Página 42
Tema 63. Acompaña desde el enfoque centrado en la familia	Página 43
Tema 64. Facilita a la familia la participación en los apoyos de su familiar.....	Página 43

Tema 65. Respeta las ideas de la familia	Página 44
Tema 66. Acompaña a cada familia con apoyos personalizados.....	Página 44
Tema 67. Tiene recursos para resolver conflictos	Página 45
Tema 68. Las familias participan en la ética de la organización.....	Página 45
Tema 69. Las familias lideran y representan	Página 46
Tema 70. Apoya a dirigentes para cumplir la misión	Página 46
Tema 71. Impulsa el apoyo mutuo entre familiares	Página 47
Tema 72. Ofrece a las familias espacios de participación	Página 47
Tema 73. Las familias pueden expresar sus quejas y propuestas.....	Página 48
Tema 74. Evalúa y mejora los apoyos a las familias	Página 48
Tema 75. Es un sitio atractivo para trabajar	Página 48
Tema 76. Tiene un perfil de competencias para cada puesto de trabajo ..	Página 49
Tema 77. Tiene un Plan de Voluntariado	Página 49
Tema 78. Tiene un plan de captación de personas.....	Página 50
Tema 79. Tiene en cuenta los valores de las personas que trabajan o colaboran en ella	Página 50
Tema 80. Tiene en cuenta la accesibilidad en la gestión de personas	Página 51
Tema 81. Tiene un equipo diverso	Página 51
Tema 82. Tiene un plan de formación	Página 51
Tema 83. Impulsa la opinión propia de las personas con discapacidad ...	Página 52
Tema 84. Asegura el trato digno.....	Página 52
Tema 85. Tiene un canal de denuncia.....	Página 53
Tema 86. Trabaja en equipo.....	Página 53
Tema 87. Profesionales y personas voluntarias pueden participar	Página 54
Tema 88. Las condiciones de trabajo son flexibles	Página 55

Tema 89. Mide el trabajo de cada persona	Página 56
Tema 90. Tiene un sistema para descubrir buenas prácticas	Página 56
Tema 91. Tiene un buen clima laboral	Página 57
Tema 92. Evita los riesgos psicosociales	Página 57
Tema 93. Gestiona bien las salidas	Página 58
Tema 94. Tiene objetivos e indicadores para profesionales y voluntariado	Página 58
Tema 95. Hace seguimiento de profesionales y voluntariado con un cuadro de mando	Página 59
Tema 96. Hace mejoras para profesionales y voluntariado	Página 59
Tema 97. Forma sobre ética a profesionales y voluntariado	Página 60
Tema 98. Asegura que profesionales y voluntariado trabajan con enfoque centrado en la persona	Página 60
Tema 99. Asegura la igualdad de género	Página 61
Tema 100. Asegura un trabajo digno	Página 61
Tema 101. Impulsa que las personas profesionales representen a la organización	Página 62
Tema 102. Utiliza sus recursos de forma ética	Página 62
Tema 103. Cuida el planeta	Página 62
Tema 104. Conoce su comunidad para colaborar con ella	Página 63
Tema 105. Conoce y trabaja para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible	Página 63
Tema 106. Asegura los apoyos necesarios para la participación	Página 64
Tema 107. Facilita la auto defensa de los derechos	Página 64
Tema 108. Realiza actividades de ética con el entorno	Página 65
Tema 109. Hace proyectos conjuntos	Página 65

Tema 110. Comparte el conocimiento	Página 66
Tema 111. Incluye en su plan de comunicación la gestión de las crisis ...	Página 66
Tema 112. Hace incidencia social	Página 67
Tema 113. Tiene un sistema para elegir sus proveedores	Página 67
Tema 114. Incluye la innovación en su estrategia	Página 68
Tema 115. Mide los resultados de la innovación	Página 68
Tema 116. Busca innovaciones para transformar centros y servicios.....	Página 68
Tema 117. Hace innovación en la gestión	Página 69
Tema 118. Impulsa la innovación en el entorno	Página 69
Tema 119. Tiene un proceso para identificar retos de innovación.....	Página 70
Tema 120. Impulsa el aprendizaje compartido	Página 70
Tema 121. La estructura permite la innovación	Página 71
Tema 122. Crea equipos diversos de innovación	Página 71
Tema 123. Utiliza la tecnología	Página 72
Tema 124. Al innovar, cuida la metodología, ética y leyes	Página 73
Tema 125. Hace gestión del conocimiento	Página 73
Tema 126. Evalúa el resultado de la innovación	Página 74
Tema 127. Cuida la propiedad intelectual	Página 74
Tema 128. Comparte su innovación con grupos de interés	Página 74

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

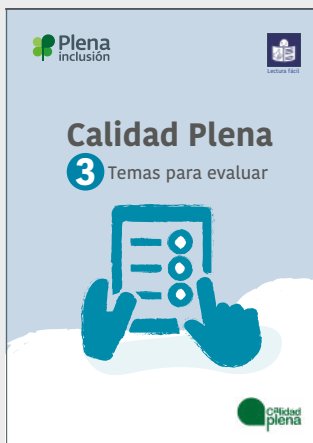
Es un documento con palabras que debes conocer.



Documento 2

Modelo de calidad

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



Documento 3

Temas para evaluar

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

Este es el documento que estás leyendo ahora.

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.

Las palabras de este documento o glosario
están ordenadas como el alfabeto.



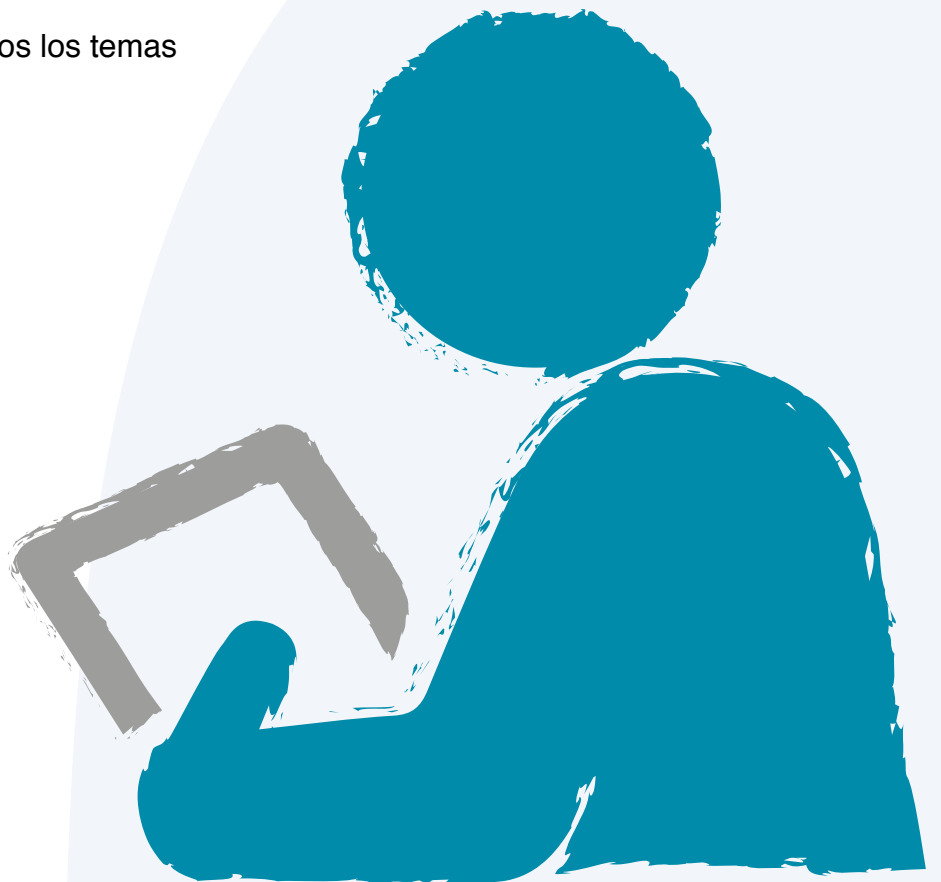
Temas para evaluar

En las siguientes páginas,
puedes leer 128 temas
para evaluar.

Cada organización debe pensar
y apuntar si cumple
cada uno de estos temas.

Si cumple muchos de estos temas,
quiere decir que es una organización
que tiene mucha calidad.

128 temas son muchos temas.
¡No te asustes!
Hay personas que evalúan unos temas.
Hay personas que evalúan otros.
Pero es importante que haya
un documento que recoge todos los temas
para tener una mirada global..



Tema 1. Identifica grupos de interés

La organización tiene una lista con sus **grupos de interés** internos y externos. Son los grupos que le pueden ayudar mejor a cumplir su **estrategia**.

En esa lista, los grupos están organizados así:

- **Locales.** Son los grupos de cada municipio donde la organización da apoyos y servicios. Un municipio es un pueblo o una ciudad que tiene un ayuntamiento.
- **Servicios.** Son los grupos que tienen relación con cada servicio que da la organización. Por ejemplo, personas que van al servicio de empleo o familias que van al servicio de atención temprana cuando sus hijas o sus hijos son pequeños.
- **Y generales.** Son los grupos que tienen relación con toda la organización.

La organización debe tener una ficha para cada uno de los grupos de interés.

En cada ficha apunta:

- El nombre de las personas de contacto.
- La relación que tienes con las personas de contacto. Por ejemplo, es tu jefa, tu compañero de trabajo o un profesional de otra entidad.
- Y la forma de contacto: teléfono o email.

Tema 2. La organización tiene buenas relaciones con los grupos de interés

La organización:

- Sabe qué necesita cada **grupo de interés** de ella.
Sabe qué tipo de relación tiene con los grupos de interés y cómo quiere que sean las relaciones en el futuro.
Por ejemplo, mi organización piensa que ahora las familias participan poco en la organización y quiere que participen más.
- Sabe qué tipo de relación tiene con los grupos de interés y cómo quiere que sean las relaciones en el futuro.
Por ejemplo, mi organización piensa que ahora las familias participan poco en la organización y quiere que participen más.
- La organización sabe qué tipo de relaciones quiere y tiene con cada grupo de interés.
- Se relaciona con cada grupo de interés a partir de lo que sabe la organización sobre ellos.

Continúa en la siguiente página

Por ejemplo, una organización puede saber que:

- Las personas con discapacidad quieren apoyos para vivir mejor y conseguir sus objetivos.
Las familias quieren ayuda para apoyar a sus hijos y a sus hijas y que sean felices.
- Las personas que trabajan en esa organización quieren un trato justo y un salario digno.
También quieren tener un horario que les permita cuidar a su familia y disfrutar del tiempo libre.

Tema 3. Los grupos de interés participan en su plan estratégico

La organización tiene un **plan estratégico**.

Los principales grupos de interés han participado en crear ese plan.



Tema 4. El plan tiene en cuenta el entorno y los recursos

La organización tiene un **plan estratégico**.

El **plan estratégico** tiene en cuenta:

- El análisis de **entornos**.
- Los recursos que tiene.
Por ejemplo: dinero y personas suficientes para conseguirlo.
- Cómo funciona la organización ahora.
- Cómo evaluar lo que hacen y lo que consiguen.

Por ejemplo, un plan puede tener en cuenta lo que es más importante para el ayuntamiento y las ayudas que da.

Tema 5. La organización se pone metas

La organización se ha puesto metas en su **plan estratégico**.

Estas metas tienen en cuenta:

- Las cosas que han conseguido otras organizaciones de la discapacidad intelectual.
- Y las cosas que han conseguido otras organizaciones que están relacionadas con temas que son importantes para la discapacidad intelectual.

Tema 6. Los grupos de interés tienen formas de participar

La organización tiene canales y da apoyos para que los **grupos de interés** puedan participar dando ideas y debatiendo.

Un canal es por ejemplo un formulario o una jornada para hacer aportaciones.

La organización tiene un plan de comunicación que tiene en cuenta a cada grupo de interés para informarles de los canales y los apoyos con los que pueden participar de forma activa y continua.

Por ejemplo: muchas personas con discapacidad prefieren recibir información por WhatsApp y por eso se les envía la información así.

Tema 7. Apoya la participación accesible

La organización apoya la participación.

Para eso, la organización:

- Hace que sus espacios sean accesibles y fáciles de entender.
- Tiene sus principales documentos en lectura fácil.
- También usa **sistemas alternativos de comunicación** con las personas que tienen dificultades para comunicarse con su voz.

Tema 8. Los valores de la organización están de acuerdo con el Código Ético de Plena inclusión

La organización tiene valores que están de acuerdo con el **código ético** de Plena inclusión. Es decir, no van en contra de ese código.

Si quieres saber más sobre el **código ético** de Plena inclusión, pincha en estos enlaces:

- [Código Ético.](#)
- [Código Ético en lectura fácil.](#)

Tema 9. Explica cómo ha tenido en cuenta la participación

La organización explica cómo ha tenido en cuenta las ideas y las aportaciones que recibe de los **grupos de interés**.

Por ejemplo, la organización puede decir: “Hemos incluido en el plan esta propuesta de Maribel que es una líder con discapacidad”.

Así, las personas saben cómo han utilizado sus ideas y sienten que han valorado su participación. Esto las anima a participar más.

Tema 10. Funciona de acuerdo con sus valores

Los documentos básicos de una organización son:

- Estatutos. Es el documento de creación de una organización.
- **Plan estratégico.**
- Normas.

La organización asegura que todos sus documentos básicos y sus actividades están de acuerdo con sus **valores** y los derechos de las personas con discapacidad. Los cumple y tiene en cuenta.

La organización da a conocer su **posicionamiento**. Y asegura que los **grupos de interés** conocen y entienden ese **posicionamiento**.



Tema 11. Asegura el trato digno

La organización asegura el trato digno al apoyar a las personas y a las familias.

Lo hace de 3 formas:

1. Cumpliendo la **ética**.
2. Respetando los derechos de las personas con discapacidad y de sus familias.
3. Y con herramientas.

Por ejemplo, la organización puede tener un documento que diga lo que hay que hacer para evitar que nadie abuse de otra persona, o una forma fácil de poder presentar una queja por algo que no está bien o es injusto.

Tema 12. Da formación en ética

La organización ofrece formación en **ética**, **valores** y derechos a todos los **grupos de interés**.

Sobre todo, a las personas que toman decisiones.

Por ejemplo: juntas directivas y líderes.

Tema 13. Da a conocer sus valores

La organización da a conocer sus **valores** y su **ética**.

Lo hace con un **plan de comunicación**.

La organización incluye sus valores y su ética en la memoria y otros documentos.

La memoria es el resumen de las actividades que una organización ha hecho en un año.

Tema 14. Tiene en cuenta las dimensiones de calidad de vida

La calidad de vida tiene 8 dimensiones, es decir, 8 cosas en las que nos fijamos para saber si tenemos una buena vida.

Por ejemplo: derecho a decidir, nuestras emociones y la salud.

Si quieres saber más sobre las dimensiones de **calidad de vida** puedes pinchar en este enlace:



Pincha en el enlace para descargar:
¿Cuáles son las dimensiones de la calidad de vida?



La organización tiene en cuenta estas 8 cosas para transformar y mejorar sus servicios, programas y apoyos.

Así, tiene en cuenta a cada persona y a cada familia.

La organización incluye esta información en los planes individuales y planes familiares. Estos planes son documentos que recogen qué quiere conseguir una persona o una familia y qué apoyos necesitan para lograrlo.

Tema 15. Conoce y difunde la Convención

La organización conoce **la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad**.

Hace actividades para que más personas la conozcan y la cumplan.



Pincha en el enlace para descargar:

[Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#)

Tema 16. Trabaja con la comunidad

La organización trabaja en la comunidad, y tiene en cuenta que es parte de la sociedad.

Por eso, facilita la participación de otros colectivos del barrio o del pueblo.
Por ejemplo: asociaciones de vecinos o feministas.

Además, la organización tiene herramientas para saber que está participando en la comunidad y que lo está haciendo bien.

Tema 17. La forma de funcionar de la organización permite conseguir sus metas

La organización tiene una forma de funcionar que permite:

- Cumplir sus metas.
- Revisar lo que consigue y lo que no.
- Hacer cambios en la organización

cuando no consigue sus metas.

La organización hace esto de forma rápida y aprovechando sus recursos como el dinero y el equipo de personas.

Tema 18. Piensa qué cambios en el mundo pueden afectar a la organización

Imagina: ¿cómo la situación económica del país o el coronavirus afecta a las organizaciones?

La organización tiene un **sistema** para pensar y analizar qué cambios en el mundo pueden afectarle.

La organización hace ese análisis cada cierto tiempo. Por ejemplo: cada año.

Tema 19. Tiene una política de personas

Una política de personas es un documento que explica cómo todas las personas de la organización pueden ayudar a cumplir las metas de la organización.

La organización tiene una política de personas. Así, explica a sus profesionales y sus voluntarios los valores, la historia y el **posicionamiento**.

Tema 20. El liderazgo se comparte

La organización tiene una **cultura** de **liderazgo compartido**.

Es decir, no mandan unas pocas personas. Si no que hay personas variadas que deciden sobre los temas que controlan y les afectan.

Para eso, la organización:

- Sabe confiar en que otras personas pueden tomar buenas decisiones.
- Hay formas claras de elegir personas responsables de cada tema.
- Hay igualdad de condiciones para poder tomar decisiones y tener más responsabilidad. Por ejemplo, el voto de las personas que están en la Junta Directiva vale lo mismo.
- Hay una **rendición de cuentas**.

Tema 21. Elige a personas responsables

Para elegir a las personas que tienen puestos de responsabilidad, la organización tiene en cuenta:

- **Valores** como la integridad, que es una cualidad de las personas honradas y que cumplen con su deber.
- La responsabilidad de la persona.
- Una actitud abierta y positiva hacia la participación.
- Ganas de relacionarse con los grupos de interés.

Es decir, las personas que tengan responsabilidad deben cumplir todo esto.

Tema 22. Tiene un plan cuando las personas cambian

Imagina que una persona deja la organización. La organización tiene un plan para sustituir a esa persona por otra y que el cambio no afecte mucho.

Tema 23. Tiene un plan cuando las personas cambian

La organización tiene un plan para las personas voluntarias.

El plan explica cómo la organización:

- Cuenta con personas voluntarias.
- Les da formación.
- Y reconoce su trabajo.

Por ejemplo: publicar una noticia o crear unas jornadas sobre el voluntariado.

Tema 24. Tiene una estrategia

La organización tiene una **estrategia**.

Una estrategia es un plan para conseguir un objetivo en el futuro.

Esa estrategia se explica en documentos como el **plan estratégico** y el **plan de acción**.

También en documentos por temas como el **plan de comunicación** o el plan de voluntariado.

Esos documentos incluyen:

- Qué queremos conseguir.
- Qué persona es responsable de cada meta.
- Formas de medir cómo se cumplen las metas que nos ponemos.

Tema 25. Piensa a diferentes niveles

En sus planes, la organización incluye acciones en diferentes niveles.

- Nivel personal. Afectan a la vida de las personas con discapacidad y sus familias.
Por ejemplo:
proyectos de vida de cada persona.
- Nivel organización.
Mejoran cómo funciona la organización.
Por ejemplo: hay un plan para evaluar y mejorar los apoyos.
- Nivel sociedad. Son acciones que ayudan a que la sociedad sea más justa.
Para eso, colaboramos con el **entorno**.
Por ejemplo: organizamos jornadas con el ayuntamiento de nuestra ciudad.

Tema 26. Hace seguimiento

La organización se ha puesto metas y formas de medir que las consigue. Además muchas veces, hace **seguimiento** para controlar que se van cumpliendo las metas.

Por ejemplo: hay una reunión cada 2 meses para ver si estamos cumpliendo las metas que nos hemos puesto.

No lo dejamos solo para final de año. Así, podemos saber si tenemos que esforzarnos más en algún punto.

Tema 27. Está atenta y avisa de los riesgos

La organización está atenta a sus metas y avisa si hay cosas que no se cumplen para hacer cambios.

También toma medida cuando hay cambios en las leyes y problemas de dinero.

Tema 28. Hace mejoras

La organización hace mejoras cuando descubre que algo va mal en el **seguimiento** de sus metas.

La organización también hace mejoras cuando llegan ideas y propuestas a través de sus canales de participación. Por ejemplo: a través de un formulario de quejas.

Tema 29. Mejora el entorno

La organización mejora su **entorno**. Por ejemplo: el pueblo, el barrio y la calle. Para eso, colabora con otras organizaciones y **administraciones públicas** como ayuntamientos.

Tema 30. Da a conocer la ética en el entorno

La organización participa en el **entorno** para dar a conocer su ética y sus valores. Para hacerlo, trabaja con otras organizaciones. Por ejemplo: colabora con grupos de consulta, ayuntamientos y **consejos de la discapacidad**.

Tema 31. Participa en las políticas públicas

Las políticas públicas son las medidas que ponen en marcha las **administraciones públicas**. Por ejemplo: los ayuntamientos.

Algunas políticas públicas sobre discapacidad pueden ser:

- Apoyar a las personas con discapacidad.
- Crear leyes y normas que les ayuden.
- Vigilar que se cumplan esas leyes y normas.
- Dar dinero a las personas, sus familias y las organizaciones que les apoyan.
- Dar formación sobre discapacidad.

La organización participa en estas políticas:

- Colabora con las **administraciones públicas** para que hagan las políticas públicas.
- Exige y reivindica que las administraciones cumplan las políticas públicas.



Tema 32. Es responsable con el dinero

La organización maneja el dinero de forma responsable.

Por ejemplo:

- Intenta gastar menos dinero que el dinero que tiene.
- Evita tener deudas que pagar.
- Intenta tener siempre dinero disponible para pagar cosas necesarias. A esto le llamamos liquidez.
- Cuando gana dinero, lo utiliza para pagar cosas necesarias de la organización. A esto lo llamamos reinversión.

Tema 33. Tiene un plan de comunicación

La organización tiene un **plan de comunicación**.

Ese plan incluye acciones de comunicación para personas que están fuera y dentro de la organización.

Por ejemplo, informa a **grupos de interés** y a la sociedad en general.

La organización informa de diferentes maneras.

Por ejemplo: página web, redes sociales y memorias.

El plan de comunicación ayuda a que muchas personas conozcan:

- El trabajo de la organización.
- Los recursos que utiliza o que crea.
- Los resultados que consigue.

Tema 34. Tiene canales accesibles para quejas y sugerencias

La organización asegura que los miembros de los grupos de interés pueden expresar sus quejas y sus propuestas sobre:

- Sus derechos y el trato digno.
- Cómo funciona la organización.
- Los logros y los avances de la organización.

Para eso, la organización tiene canales accesibles.

Un canal accesible es una forma de comunicarse fácil de entender y de usar.

Por ejemplo: un buzón de sugerencias y un correo electrónico donde enviar quejas.

Tema 35. Tiene una persona responsable de calidad

La organización tiene un área de calidad. El área de calidad tiene un responsable. También tiene un equipo que hace las tareas del plan de calidad y mide que el plan se va cumpliendo.



Tema 36. Sabe cumplir las normas

Hay muchas leyes y normas que afectan a las organizaciones de Plena inclusión. Por ejemplo: la ley de voluntariado y la ley de derechos de las personas con discapacidad.

La organización tiene un plan para:

- Conocer las leyes y normas que hay. Saber qué riesgos existen cuando no se cumplen las normas. y cómo actuar. A esto le llamamos **Compliance**.
- Asegurar que todos los trabajadores y voluntarios cumplen las normas y las leyes que les afectan.

Tema 37. Tiene cartera de servicios

La organización tiene una **cartera de servicios** que explica:

- Qué servicios da.
- Por qué son importantes.

Además, la organización se ha dado cuenta del tipo de personas con discapacidad al que dirige sus servicios y actividades.

Tema 38. La organización evalúa lo que hace

La organización controla qué actividades realiza para las personas con discapacidad y sus familias.

Por ejemplo:

- Su **plan estratégico** tiene metas y objetivos.
- Pone **indicadores** y los cumple.

Tema 39. Sabe escuchar

La organización sabe escuchar a las personas con discapacidad y a sus familias.

La organización los escucha para saber lo que necesitan y qué es lo que quieren.

También escucha a las personas que tienen más necesidades de apoyo.

Para escuchar, la organización tiene:

- Formas de **indagación**.
- Espacios para participar y opinar.
- Formación sobre este tema para personas con discapacidad, familias y profesionales.
- Metodologías y herramientas para escuchar a personas con grandes necesidades de apoyo. Algunas de estas herramientas son:
 - **Apoyo activo**.
 - **Perfil personal**.
 - **Historias de vida**.
 - **Sistemas alternativos o aumentativos de comunicación**.
 - **Traducción vital**.

Tema 40. Apoya para tomar decisiones

La organización asegura que las personas con discapacidad tienen el apoyo necesario para tomar decisiones.

La organización también apoya a las personas con la **capacidad jurídica modificada** para que tomen sus propias decisiones.

Tema 41. Las personas con discapacidad participan en la cultura de la organización

Las personas con discapacidad conocen y participan en la **cultura de la organización**.

Para eso, la organización:

- Les explica esa cultura y la ética de la organización con actividades del día a día.
- Les dice cómo pueden participar.
- Les hace sentir parte de la organización.
- Les ayuda a **empoderarse** para hacer propuestas.
- Hace cambios en la **cultura** teniendo en cuenta sus propuestas.

Tema 42. Tiene una cultura de igualdad

La organización tiene una **cultura** que impulsa las relaciones de igualdad entre los distintos **grupos de interés**.

Y, de forma especial, trata igual a las personas con discapacidad y sus familias.

Tema 43. Impulsa la participación de las personas con discapacidad en acciones políticas

La organización tiene un plan para animar a las personas con discapacidad para que participen en acciones políticas.

Por ejemplo, las personas con discapacidad:

- Son protagonistas en las **reivindicaciones**.
- Representan a la organización en actos oficiales.
Por ejemplo: en unas jornadas de formación.
- Hablan con los medios de comunicación.

Ese plan es **ético** y responsable.

Da una imagen de las personas con discapacidad digna y de participación ciudadana.

Tema 44. Hace Planificación Centrada en la Persona

La organización apoya a las personas con discapacidad con una **Planificación Centrada en la Persona**.

Tema 45. Apoya la participación en el entorno

La organización asegura que cada persona cuenta con los apoyos necesarios para participar en el **entorno** de forma segura.

Por ejemplo: las personas con discapacidad hacen actividades que se organizan en su pueblo con otras vecinas y vecinos.

Para eso, la organización:

- Conoce a las personas importantes en la vida de cada persona con discapacidad. Por ejemplo: familia, amigos y amigas, personas voluntarias, vecinas y vecinos.
- Les ayuda a tener relaciones sociales significativas. Son relaciones importantes para ti.

Tema 46. Facilita la auto representación

La organización facilita que las personas con discapacidad se representen a sí mismas.

Es decir, que ellas mismas defiendan sus derechos y expliquen lo que necesitan.

Esta participación ocurre en situaciones importantes para ellas.

Por ejemplo:

- Equipos que toman decisiones en las organizaciones.
- Asociaciones de vecinos y del barrio.
- Partidos políticos.

Tema 47. Las personas con discapacidad lideran proyectos

La organización impulsa que las personas con discapacidad aprovechen sus capacidades y lo que saben hacer para liderar proyectos.

La organización da a estas personas los apoyos que necesitan.

Tema 48. Evalúa y mejora los sistemas de comunicación

Piensa en los **sistemas alternativos y aumentativos de comunicación**.

La organización mide si estos **sistemas alternativos y aumentativos de comunicación** funcionan bien.

Cuando no funcionan bien, los mejora.

Tema 49. Mejora los apoyos de las personas con discapacidad

Piensa en los apoyos y servicios que reciben las personas con discapacidad.

La organización mide si funcionan bien y los mejora.

Tema 50. Revisa el plan de apoyos

La organización revisa de forma habitual los **resultados personales** del plan de apoyos de cada persona.

En la evaluación participan la propia persona y su **círculo de apoyos**.
Esto tiene relación con la PCP o **Planificación Centrada en la Persona**.

Con esta evaluación vemos:

- Qué avances hay.
- Nuevas metas personales.
- Qué apoyos necesita la persona para conseguir esas metas.

Tema 51. Las personas con discapacidad conocen sus derechos y deberes

Las personas con discapacidad conocen sus derechos y deberes cuando usan los servicios de la organización y cuando reciben los apoyos.

La organización se asegura de que esto se cumpla.
Por ejemplo: da formación y materiales en lectura fácil.

Tema 52. Tiene alianzas con el entorno

La organización tiene alianzas con:

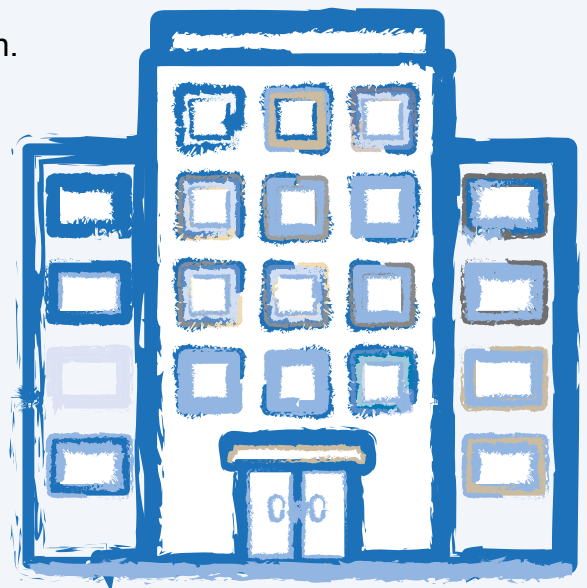
- Otras organizaciones del **entorno**.
- Administraciones locales.
Por ejemplo: la biblioteca y el ayuntamiento.
- Servicios.
Por ejemplo: el supermercado.

Esas alianzas sirven para que las personas con discapacidad tengan más posibilidades de desarrollarse y lograr sus proyectos de vida en el **entorno**.

Tema 53. Facilita a las familias buscar apoyos

La organización facilita espacios y herramientas para que las familias puedan expresar lo que necesitan y lo que les preocupa. Así, otras familias y profesionales pueden ayudarles a buscar apoyo.

Este apoyo se da también a las familias que no forman parte de la organización.



Tema 54. Da apoyo a las familias

La organización da apoyos a las familias para que logren sus objetivos.

Esos apoyos pueden ser en la propia organización o en el **entorno**.

Para conseguir esto, diseña apoyos y formas de acompañar.

Tema 55. Tiene procesos para apoyar a las familias

La organización cuenta con procesos de acogida, formación y acompañamiento a las familias.

Los procesos están en documentos que describen los pasos para conseguir todo esto.



Tema 56. Cuenta con un plan de comunicación que tiene en cuenta a las familias

La organización cuenta con un **plan de comunicación**.

El plan de comunicación tiene en cuenta a las familias.

Este plan da a las familias información sobre:

- Cómo funciona la organización, sus centros y sus servicios.
- Qué derechos y deberes tiene la familia.
- Toda la información relacionada con su familiar con discapacidad y con la propia familia.

Tema 57. Da poder a las familias

La organización identifica la función que cumple cada familia en la organización.

Por ejemplo, una familia puede:

- Apoyar a su familiar con discapacidad.
- Recibir apoyos de la organización.
- Apoyar a otra familia.
- Dar ideas y tomar decisiones para mejorar la organización.

La organización da espacios y oportunidades para que las familias puedan tener diferentes funciones.

Tema 58. Informa a las familias con lenguaje claro

La organización envía toda la información para las familias en un **lenguaje claro** y accesible, para que todas y todos puedan entenderlo.

Tema 59. Tiene un sistema para que las familias participen

La organización tiene un **sistema** para que las familias participen con otros **grupos de interés**.

Pueden participar en temas como:

- Evaluar la organización.
- Diseñar y pensar los apoyos para sus familiares con discapacidad.
- Crear planes, y servicios de la organización.

Tema 60. Hace devolución a las familias

Cuando las familias participan y dan ideas para mejorar, la organización les hace una devolución.

Eso quiere decir que les explica qué ideas han tenido en cuenta y qué ideas no.
También les explica por qué.

Tema 61. Facilita que las familias evalúen la comunicación

La organización facilita que las familias evalúen la comunicación.

Por ejemplo, les hace preguntas como:

- ¿La comunicación funciona bien?
- ¿Es fácil de entender y es accesible?

Tema 62. Informa a las familias de formas de participar

La organización informa a las familias de qué formas de participar tiene cada familiar:

- Madres y padres.
- Hermanos y hermanas.
- Familiar con discapacidad.

Entre otros.

Esas formas pueden ser:

- En cada servicio y programa.
- Sobre la organización en general.

La organización da apoyos para que puedan participar.



Tema 63. Acompaña desde el enfoque centrado en la familia

La organización acompaña desde el **enfoque centrado en la familia**.

Para eso, la organización da formación sobre este enfoque a profesionales y los acompaña.

Las personas profesionales trabajan con este enfoque porque tienen:

- Conocimientos y la actitud para hacerlo.
- Herramientas y habilidades.
- **Prácticas basadas en evidencias**.
- El tiempo suficiente para trabajar así.

Tema 64. Facilita a la familia la participación en los apoyos de su familiar

La organización facilita a la familia la participación para que pueda pensar los apoyos que necesita su familiar.

Cuando la persona con discapacidad crea su plan de vida, la familia da ideas y toma decisiones.

La **autodeterminación** de la persona con discapacidad siempre es lo más importante.

Es decir, que pueda tomar decisiones y hacer actividades por sí misma.

Tema 65. Respeta las ideas de la familia

La organización escucha y respeta las cosas que son más importantes para la familia.

También respeta lo que pide.

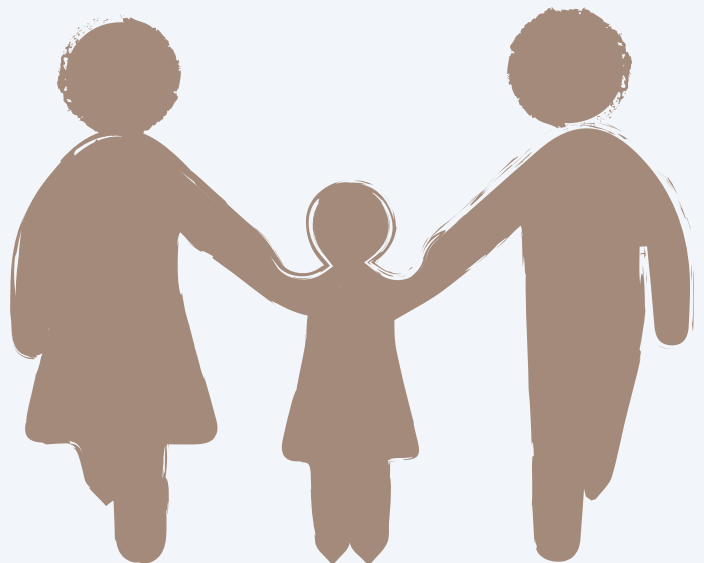
Cuando la familia lo pide, la organización le acompaña para hacer un plan de apoyo.

Tema 66. Acompaña a cada familia con apoyos personalizados

La organización acompaña a cada familia con apoyos personalizados, es decir, pensados para cada familiar y basados en sus intereses y preferencias.

Esos apoyos crean oportunidades para que la familia se forme y tenga más poder en las organizaciones.

La organización hace este acompañamiento durante toda la vida de la familia.



Tema 67. Tiene recursos para resolver conflictos

La organización cuenta con recursos y apoyos para resolver conflictos y problemas **éticos**.

Estos problemas pueden surgir dentro de la propia familia y en la relación de la familia con otras personas y organizaciones.

Un conflicto puede ocurrir cuando la persona con discapacidad quiere hacer una cosa y la familia quiere otra.

Para solucionarlo, puede haber espacios para debatir como un **servicio de mediación** y un comité de **ética**.

Un comité de ética es un grupo de personas que aseguran que las acciones de la organización son éticas.

Tema 68. Las familias participan en la ética de la organización

La organización asegura que las familias participan en pensar la **ética** de la propia organización.

Por ejemplo, están en los grupos de trabajo y dan ideas para los documentos.

Tema 69. Las familias lideran y representan

Las familias lideran y representan a la organización.

Eso quiere decir que participan de distintas formas:

- Piensan y desarrollan proyectos.
- Representan a la organización.
Por ejemplo, hablan con los medios de comunicación en nombre de la organización.

Para conseguir esto,
la organización identifica a familiares,
que les interesa.

También les da oportunidades,
formación y el apoyo necesario.

Las familias sin cargos directivos
también pueden ser familias líderes.

Tema 70. Apoya a dirigentes para cumplir la misión

La organización garantiza
que las personas que la dirigen
pueden hacer su trabajo
y cumplir los objetivos de la organización.

Para esto, tiene pautas de acogida,
acompaña a los directivos y les da formación.

Tema 71. Impulsa el apoyo mutuo entre familiares

La organización impulsa el apoyo mutuo entre familiares. Es decir, que puedan apoyarse unas familias a otras.

También impulsa el apoyo mutuo entre más personas:

- Las propias personas con discapacidad.
- Profesionales.
- Dirigentes.
- Personas voluntarias.

Tema 72. Ofrece a las familias espacios de participación

La organización facilita a las familias espacios para participar y defender sus derechos e intereses. Estos espacios están dentro y fuera de la organización. La organización da formación a las familias y así asegura su participación.

Tema 73. Las familias pueden expresar sus quejas y propuestas

La organización asegura que las familias pueden expresar:

- sus quejas
- sus sugerencias
- sus propuestas sobre sus derechos
- y cómo les tratan.

Para eso, la organización les ofrece espacios y formas de comunicación accesibles. Por ejemplo: una familia puede llamar para quejarse cuando no le gustan las actividades que hace la organización.

Tema 74. Evalúa y mejora los apoyos a las familias

La organización tiene herramientas de mejora, **seguimiento** y evaluación de los apoyos y las actividades que hace para las familias.

Tema 75. Es un sitio atractivo para trabajar

La organización sabe qué cosas hacen que la gente quiera trabajar en ella.

La organización cuida esas cosas, las hace y busca cómo mejorarlas.

Por ejemplo, la organización tiene en cuenta las opiniones de las personas que trabajan en ella.

Tema 76. Tiene un perfil de competencias para cada puesto de trabajo

La organización tiene un **perfil de competencias** para cada puesto de trabajo.
Este perfil se diseña con los **grupos de interés**.

El perfil de competencias se usa para que las personas aprendan más, reciban la formación que necesitan y para la promoción interna.

La promoción interna es conseguir un puesto de trabajo de más responsabilidad en la misma organización o empresa.

Tema 77. Tiene un Plan de Voluntariado

La organización tiene un plan de voluntariado para impulsar que las personas participen como voluntarias.



Tema 78. Tiene un plan de captación de personas

La organización tiene un plan claro para conseguir:

- Profesionales que trabajen en ella.
- Personas voluntarias que colaboren con ella.

Para esos 2 tipos de personas, el plan incluye:

- Formación.
- Cómo agradecer y valorar lo que hacen en la organización.
- Una despedida cuando dejan la organización.

Tema 79. Tiene en cuenta los valores de las personas que trabajan o colaboran en ella

Cuando la organización debe elegir a profesionales y personas voluntarias tiene en cuenta los **valores** de estas personas.

Además, la organización deja muy claras las condiciones que debes cumplir.

Por ejemplo: elige a personas que sepan ponerse el lugar de otras personas para entender mejor lo que les pasa.

Tema 80. Tiene en cuenta la accesibilidad en la gestión de personas

La organización tiene en cuenta la **accesibilidad universal** y la **accesibilidad cognitiva** en la **gestión de personas**.

Tema 81. Tiene un equipo diverso

La organización tiene un equipo diverso de personas que trabajan y personas voluntarias.

Por ejemplo: hay mujeres y hombres, personas mayores, personas con y sin discapacidad o personas de otros países.

Cuando la organización elige a las personas, vigila que no hay discriminación.

Tema 82. Tiene un plan de formación

La organización tiene un plan de formación que tiene en cuenta:

- Los objetivos de la organización.
- Las competencias de cada persona.
Es decir, lo que sabe hacer.
- La opinión y lo que les gusta a las propias personas.

Tema 83. Impulsa la opinión propia de las personas con discapacidad

La organización impulsa que las personas con discapacidad tengan su propia opinión.

Para esto, facilita espacios donde las personas puedan decir lo que piensan o lo que quieren.

Por ejemplo: reuniones y asambleas, debates o equipos de representantes.

Tema 84. Asegura el trato digno

La organización asegura que profesionales y también las personas voluntarias tratan bien a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo.

Por ejemplo:

- A las personas adultas les hablan como adultas.
- Respeta y valora a cada persona.



Tema 85. Tiene formas de denunciar

La organización cuenta con profesionales, personas con discapacidad, familiares y personas voluntarias para evitar que haya malas prácticas.

Algunas de estas malas prácticas son:

- Abusos.
Por ejemplo, utilizar sin permiso el dinero de las personas con discapacidad.
- Sobreprotección.
Por ejemplo: prohibir a la persona que salga sola.
- No respetar los derechos de la persona.
Por ejemplo, no dejar que la persona elija con quién vivir.

Para eso, la organización tiene un **sistema** para avisar y denunciar.

Para denunciar hay varios pasos:

1. Una persona avisa de que hay una mala práctica.
2. La organización recoge y estudia esta información.
3. La organización decide qué hacer para evitar esa mala práctica.

Tema 86. Trabaja en equipo

La organización impulsa el trabajo en equipo. Intenta cumplir:

- Los objetivos de las personas voluntarias y profesionales que trabajan allí.
- Los objetivos de la propia organización.

Tema 87. Profesionales y personas voluntarias pueden participar

Las personas voluntarias y profesionales tienen formas de comunicarse, participar y tomar decisiones en la organización.

Participan en temas que afectan a:

- Sus tareas y responsabilidades.
- Cómo funciona la organización.

La organización dice cómo pueden comunicarse, participar y tomar decisiones. También pone los recursos para que puedan hacerlo.



Tema 88. Las condiciones de trabajo son flexibles

La organización
tiene condiciones de trabajo flexibles.
Eso significa que se adapta a las personas
para que tengan tiempo
para su familia, su trabajo
y otras cosas importantes de su vida.

Por ejemplo:
Una persona puede cambiar
su horario de trabajo cuando lo necesita
y tiene un buen motivo.

Esas condiciones de trabajo
pueden ir más allá
de lo que dice la ley.
Es decir, pueden ser mejores.

La organización tiene
condiciones de trabajo flexibles
porque apoya y cuida
a las personas que trabajan en ella.
Todo esto consigue mostrar que la organización
apoya y está comprometida
con las personas que trabajan en ella.

Tema 89. Mide el trabajo de cada persona

La organización evalúa y mide el trabajo de cada persona.

Por ejemplo, mide:

- Las capacidades y talentos de las personas.
- Los objetivos que ha conseguido.

Esto lo hace cada cierto tiempo.
Por ejemplo, cada año.

Tema 90. Tiene un sistema para descubrir buenas prácticas

La organización tiene un **sistema** para descubrir las buenas prácticas que hacen las personas voluntarias y profesionales en su trabajo en el día a día.

Una buena práctica es algo que está bien hecho.

La organización valora estas prácticas y las pone como ejemplo para que más personas puedan conocerlas y repetirlas.

Tema 91. Tiene un buen clima laboral

La organización tiene un plan y herramientas para medir y mejorar el **clima laboral**.

Así, cuando están en la organización, las personas con discapacidad, familiares, profesionales y personas voluntarias sienten emociones agradables.

Por ejemplo: sienten seguridad para opinar y también ganas de trabajar.

Tema 92. Evita los riesgos psicosociales

La organización tiene herramientas para medir los **riesgos psicosociales** y poner en marcha acciones para reducirlos o evitarlos.



Tema 93. Gestiona bien las salidas

La salida de una organización pasa cuando una persona deja la organización. Por ejemplo: se jubila, la echan del trabajo o cambia de trabajo.

Cuando la persona se va, la organización tiene en cuenta las emociones de las personas a las que apoyaba y las emociones de sus compañeras y compañeros de la organización.

Por ejemplo, si una persona de apoyo se va, la organización avisa con tiempo y con calma a las personas que apoya.

También la organización les cuenta qué persona les apoyará.

Tema 94. Tiene objetivos e indicadores para profesionales y voluntariado

La organización sabe las consecuencias que tiene su plan para las personas profesionales y voluntarias.

Además, tiene objetivos e **indicadores** relacionados con estas personas.

Por ejemplo: la organización pregunta cada año a las personas profesionales y voluntarias si están contentas en la organización y qué cosas pueden mejorar.

Tema 95. Hace seguimiento de profesionales y voluntariado con un cuadro de mando

La organización utiliza un **cuadro de mando** para hacer **seguimiento** y valorar los resultados que hablan sobre las personas profesionales y voluntarias.

La organización consigue la información del **cuadro de mando** con encuestas y con los datos de objetivos conseguidos.

Con esta información, la organización ve lo que ha conseguido y piensa en qué pueden mejorar en los siguientes años.

Tema 96. Hace mejoras para profesionales y voluntariado

La organización hace **seguimiento** de los objetivos que no se cumplen y que afectan a personas profesionales y voluntarias.

Con esta información, realiza acciones para mejorar y aprender.

Tema 97. Forma sobre ética a profesionales y voluntariado

La organización da formación sobre **ética** y **valores** a personas profesionales y voluntarias.

Por ejemplo, da formación sobre:

- Qué es el buen trato.
- Cómo resolver conflictos y problemas.

Tema 98. Asegura que profesionales y voluntariado trabajan con enfoque centrado en la persona

La organización impulsa que las personas profesionales y voluntarias:

- Apoyen a personas con discapacidad para que cumplan sus metas personales.
- Apoyen a estas personas con un **enfoque centrado en la persona**.

Para conseguirlo:

- Les da formación y materiales.
- Revisa el trabajo que hacen.

Tema 99. Asegura la igualdad de género

La organización asegura la **igualdad de género** y la **perspectiva de género** en todos los aspectos.

Algunos aspectos donde debe asegurarlo:

- **Política de personas.**
- **Plan de igualdad.**
- **Plan de voluntariado.**
- **Protocolo de buen trato.**
- **Protocolo contra abusos.**
- **Reglamento de régimen interno.**

Tema 100. Asegura un trabajo digno

La organización asegura:

- Que el empleo sea estable.
Es decir, que dure en el tiempo.
- Que la forma para pagar a las personas profesionales es digno, justo y tiene en cuenta el **perfil personal**.
- Para eso, tiene en cuenta las competencias o lo que cada cual debe saber para hacer su trabajo.

Tema 101. Impulsa que las personas profesionales representen a la organización

La organización impulsa que sus profesionales vayan en su nombre en encuentros, jornadas y otras actividades.

Esta es una forma de valorar el trabajo de las personas profesionales.

Tema 102. Utiliza sus recursos de forma ética

La organización utiliza sus recursos de forma **ética** y honesta.

Los recursos son, por ejemplo, el dinero y las personas que trabajan en la organización.

Para lograr esto, la organización cumple las normas sobre **transparencia** y **rendición de cuentas**.

Tema 103. Cuida el planeta

La organización cuida el planeta.

Por ejemplo:

- Reduce la electricidad que utiliza o utiliza electricidad que contamina menos.
- Reduce el uso de papel.
- Compra productos ecológicos o de comercio justo. Por ejemplo, papel reciclado.

Todas estas acciones las decide y las apunta en un plan de oficina verde.

Tema 104. Conoce su comunidad para colaborar con ella

La organización conoce su **entorno** o comunidad para colaborar con ella y para hacer actividades inclusivas. Por ejemplo: conoce a las asociaciones vecinales.

Una herramienta para hacer esto es el **mapeo comunitario**.

Tema 105. Conoce y trabaja para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La organización conoce y trabaja para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para saber más sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, puedes descargarte nuestra guía.

Enlace:



Pincha en el enlace para descargar:
Objetivos de Desarrollo Sostenible

Tema 106. Asegura los apoyos necesarios para la participación

La organización asegura que las personas con discapacidad reciben los apoyos que necesitan para participar en **contextos inclusivos**.

Esos apoyos los dan las familias, las personas profesionales y voluntarias o cualquier otro tipo de persona.

Para conseguir esto, la organización da formación sobre apoyos.

Tema 107. Facilita la auto defensa de los derechos

La organización facilita que las propias personas con discapacidad y sus familias defiendan sus derechos.

Los defienden en **administraciones públicas** como los ayuntamientos y también ante la sociedad.

Tema 108. Realiza actividades de ética con el entorno

La organización trabaja con otras organizaciones, empresas y **administraciones públicas** para hacer actividades sobre la **ética** y los valores de la organización.

Por ejemplo, algunas actividades pueden ser:

- Formación.
- Compartir buenas prácticas.
Es decir, ejemplos de los que aprender.
- Comparten formas comunes para medir la **ética**.

Tema 109. Hace proyectos conjuntos

La organización hace proyectos conjuntos, es decir, con otras entidades.

Por ejemplo, se junta con otras entidades:

- Para mejorar la **accesibilidad cognitiva**.
Por ejemplo: poner señales en sus edificios o conseguir que su página web sea fácil de entender.
- Para que profesionales de la salud sepan trabajar con personas con dificultades de comprensión.

Tema 110. Comparte el conocimiento

La organización comparte el conocimiento.
Es decir, lo que aprende y sabe.

Por ejemplo, temas como:

- **Apoyo activo.**
- **Enfoque centrado en la familia.**
- **Enfoque centrado en la persona.**

Para compartir el conocimiento:

- Da permiso para utilizar sus **modelos**.
Por ejemplo, su modelo de servicio de apoyo a las familias.
- Comparte su conocimiento en publicaciones y encuentros.

Así, otras personas y organizaciones pueden beneficiarse de este conocimiento.

Tema 111. Incluye en su plan de comunicación la gestión de las crisis

La organización incluye en su **plan de comunicación** la gestión de situaciones de crisis.

Por ejemplo: cuando en los medios de comunicación salen noticias negativas.

Tema 112. Hace incidencia social

La organización tiene una **estrategia** de **incidencia social**.

Tiene claro los posicionamientos, es decir, su opinión oficial en temas claves que afectan a las personas con discapacidad y a sus familias.

Para eso, pone recursos como personas, espacios y dinero.

Tema 113. Tiene un sistema para elegir sus proveedores

La organización tiene un **sistema** para elegir y evaluar sus proveedores.

Los proveedores son empresas y personas a las que contrata.

Por ejemplo: una empresa de diseño o de limpieza.

Ese **sistema** tiene en cuenta:

- El precio.
- La calidad de su trabajo.
- El compromiso y los valores.

Tema 114. Incluye la innovación en su estrategia

La organización anima la **innovación** en todos los temas.

Para eso, en su **estrategia** apunta:

- Objetivos y actividades para lograrlos.
- Qué personas son responsables de conseguir los objetivos.
- **Indicadores** para medir que los objetivos se cumplen.
- Recursos para lograr todo esto.
Por ejemplo: dinero y personas contratadas.

Tema 115. Mide los resultados de la innovación

La organización mide qué resultados consigue la **innovación** para:

- Las personas con discapacidad.
- Sus familias.
- La sociedad en general.

Para esto, utiliza un **cuadro de mando**.

Tema 116. Busca innovaciones para transformar centros y servicios

La organización busca **innovaciones** que **transformen** sus servicios y sus apoyos.

Para conseguir esto, la organización dedica tiempo y recursos.

Tema 117. Hace innovación en la gestión

La organización impulsa la **innovación** también en la **gestión**.

Estas novedades le ayudan a:

- Resolver problemas.
- Crear oportunidades.
- Que su trabajo consiga mejores resultados.

Para esto, hace una actividad de **innovación** al menos una vez al año.

Por ejemplo: realiza una prueba de una idea con un grupo de personas.

Si la prueba sale bien, repiten esa idea con muchas más personas.

A esto lo llamamos **pilotaje**.

Tema 118. Impulsa la innovación en el entorno

La organización impulsa proyectos de **innovación** en el entorno que dan resultados y cambian el modelo social.

Hace al menos un proyecto al año.

Tema 119. Tiene un proceso para identificar retos de innovación

La organización cuenta con una forma para que las personas que forman parte de ella puedan decir los retos que ven.

Así, entre todas y todos, pueden pensar ideas innovadoras para responder a esos retos.

Tema 120. Impulsa el aprendizaje compartido

La organización crea oportunidades para aprender con otras personas y organizaciones dentro y fuera de la propia organización.

Por ejemplo:

- Visita otras organizaciones.
- Participa en congresos.
- Organiza grupos de trabajo.
- Participa en grupos de trabajo de otras organizaciones.

Tema 121. La estructura permite la innovación

La organización tiene estructuras flexibles que permiten que haya innovación en la que participan todas las personas.

Con estructura flexible nos referimos, por ejemplo: a que puedas proponer ideas y dedicarles tiempo.

Para conseguir esto, también desarrolla la capacidad de innovar de cada persona.

Tema 122. Crea equipos diversos de innovación

La organización crea equipos para trabajar la creatividad y la **innovación**.

En esos equipos, hay personas diversas:

- Personas con discapacidad.
- Familias.
- Profesionales.
- Personas colaboradoras.
- Personas voluntarias.
- Personas del **entorno**.
- Personas de la **administración pública**.
Por ejemplo: personas del ayuntamiento.

Tema 123. Utiliza la tecnología

La organización utiliza la tecnología para las actividades que realiza.

Por ejemplo: grupos de whatsapp o la plataforma zoom, entre otras.

Por ejemplo:

- Para dar apoyos a personas con discapacidad y familiares.
- Para la **gestión**.

Facilita el acceso a la tecnología a:

- Personas con discapacidad.
- Familiares.
- Profesionales.
- Voluntariado.



Tema 124. Cuando innova, cuida la metodología, la ética y las leyes.

Antes de iniciar cada proyecto de **innovación**, la organización tiene en cuenta:

- La metodología, es decir, la forma de hacerlo.
- La **ética**. Es decir, los **valores**.
- Las leyes y las normas.

Sobre todo, debe cuidar todo lo que tiene que ver con el apoyo a personas con discapacidad y sus familias.

Por ejemplo: en proyectos de **innovación** con la tecnología, la organización debe cumplir la Ley de Protección de Datos.

Esta ley cuida los datos de las personas, como su teléfono y la dirección de su casa.

Tema 125. Hace gestión del conocimiento

La organización hace gestión del conocimiento. Esto significa que aprende gracias a proyectos en general o proyectos de **innovación**.

La organización comparte estos aprendizajes. Por ejemplo: en publicaciones o en jornadas.

De esa manera, consigue que más personas y organizaciones puedan poner en práctica lo que la organización ha aprendido en otros proyectos.

Tema 126. Evalúa el resultado de la innovación

La organización evalúa el impacto de sus proyectos **innovadores** en la calidad de vida de las personas con discapacidad y de las familias. Es decir, mide si han tenido resultados y han conseguido los objetivos que tenían.

Para hacer la evaluación, la organización recoge la opinión sobre los proyectos de las personas con discapacidad y sus familias.

Tema 127. Cuida la propiedad intelectual

La organización cuida la propiedad intelectual de sus proyectos de **innovación** y de otras actividades que realiza.

Por ejemplo: si una empresa hace una publicación con las ideas de la organización, debe indicar que esas ideas son de la organización.

Tema 128. Comparte su innovación con grupos de interés

La organización comparte los resultados de la **innovación** con todos sus **grupos de interés**.

Es la organización quien tiene la iniciativa y les manda la información. Es decir, los **grupos de interés** no tienen que pedírselo.



www.plenainclusion.org

