

# CALIDAD FEAPS



Un modelo para la calidad de vida, desde la ética y la calidad del servicio

---

El presente documento pretende ofrecer la información básica que una entidad necesita sobre Calidad FEAPS, tanto en cuanto al modelo de Calidad FEAPS y sus principios como en cuanto al sistema de evaluación de la Calidad FEAPS. Contempla dos grandes apartados, una introducción inicial sobre la calidad en los servicios de atención a personas con discapacidad intelectual y a sus familias, analizando aspectos que son base del modelo de calidad FEAPS y otro sobre el modelo en sí, que incluye la definición de calidad FEAPS y el sistema de evaluación. Existen otros documentos que detallan algunas de las informaciones que aquí se dan o que ofrecen instrumentos específicos del sistema.

Junio de 2007

*Con la colaboración de*



# LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE APOYO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y A SUS FAMILIAS

---

## **Calidad y calidad de vida**

La calidad de vida es actualmente un potente concepto organizador y orientador de las prácticas y políticas sociales, pero también, y sobre todo, es un gran objetivo perseguido especialmente por las personas que tienen necesidades especiales de apoyo, como son las personas con discapacidad intelectual y sus familias. En coherencia con este modelo las personas quieren que los apoyos que necesitan impacten positivamente en la mejora de sus condiciones de vida y en el logro de resultados personales valorados.

El modelo de calidad de vida con mayor difusión y consenso actualmente en todo el mundo es el desarrollado por Schalock y Verdugo; este modelo contempla ocho dimensiones esenciales: bienestar emocional, relaciones interpersonales, desarrollo personal, bienestar material, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos.

En FEAPS se ha utilizado este modelo en la configuración de los Manuales de Buena Práctica, de modo que en ellos se exponen orientaciones para, en cada ámbito de servicio, mejorar las diferentes dimensiones de calidad de vida.

Este auge de la calidad de vida como expectativa legítima deseada es una clave más de entre las que nos indican un cambio profundo en los planteamientos ante la discapacidad.

Algunas otras claves son:

La cada vez mayor exigencia de la excelencia de la intervención (la calidad en la prestación de los servicios);

El reconocimiento de que por encima de la discapacidad están las personas;

La exigencia de que las intervenciones se planteen desde el derecho de las personas y no solo desde la decisión de los profesionales (lo que supone un profundo cambio en el ejercicio del poder profesional);

La modificación en los papeles que tradicionalmente tenían los profesionales y las personas a las que se daba el servicio;

La incorporación de las propias personas con discapacidad y sus familias a los procesos de evaluación y planificación de los apoyos en igualdad de condiciones que los profesionales;

El compromiso con la ética como factor clave en la toma de decisiones y en la valoración de las intervenciones.

## **Calidad y cultura organizacional**

Para producir o promover calidad de vida, los servicios deben contar con una cultura organizacional orientada hacia las personas y desarrollar sistemas de calidad en la gestión. Se puede definir la cultura organizacional como el conjunto complejo y compartido de creencias, valores, normas, costumbres, comportamientos, sentimientos y conocimientos que van construyéndose a lo largo de la historia de la organización a través de las interacciones entre las personas que la integran, mediando las características históricas y culturales del contexto en el que la organización se asienta.

¿En qué medida la cultura es importante para la incorporación y mantenimiento de sistemas de calidad? La calidad es una dimensión que conecta profundamente con la cultura de la organización. Según sea la cultura organizacional la calidad se entiende de forma diferente.

Las ONG han ido modificando también su cultura a lo largo de su historia. En cierta medida se podrían distinguir dos grandes modelos culturales:

- Un modelo cultural que entiende que la acción de la ONG es dirigida a las personas objeto de su misión pero sin su participación. Estaríamos ante una variante de la conocida frase “todo para el pueblo pero sin el pueblo”, todo para la persona objeto de mi misión pero sin su colaboración (‘nosotros sabemos lo que necesita’) Denominaremos a este modelo ‘de asistencia’
- Un modelo cultural que entiende que la acción de la ONG es también dirigido a las personas objeto de su misión, pero que no tiene sentido si no es con la colaboración activa y en plano de igualdad de éstas. La frase que la definiría sería “todo para las personas pero con ellas”, generando procesos de ‘empowerment’ (dar poder a la persona para que sea agente esencial en la construcción de su propio proyecto vital) Denominaremos a este modelo ‘de calidad de vida’

¿Cuál sería la idea de la calidad en cada uno de esos modelos?

En el modelo de asistencia probablemente se consideraría suficiente con contar con un sistema de la calidad que asegure los requisitos que marcan las administraciones o los benefactores, que genere mejoras en los procesos clave asistenciales. Los resultados perseguidos serían, por ejemplo, los de ejecutar los programas de acuerdo a las normas, considerando la satisfacción de las personas con la organización. Probablemente se consideraría que con contar con un departamento o un encargado de resolver ‘los asuntos de la calidad’ sería suficiente.

En el modelo de calidad de vida sería necesario asegurar, además de los requisitos, del cumplimiento de los programas, y de la satisfacción de las personas, el grado en que las acciones realizadas han conseguido lograr resultados personales valorados como significativos, en definitiva, asegurar que las acciones llevadas a cabo han tenido un impacto positivo en dimensiones relevantes de la calidad de vida de las personas que reciben los apoyos.

En el momento actual, las políticas sociales, educativas y sanitarias, las prácticas profesionales y las actitudes y valores culturales, han de estar orientados hacia la consideración, plenamente valorada, de la persona con discapacidad y su familia como ciudadanos con derechos, con posibilidades de participación, con poder de cambio social, y con percepción real de pertenencia al grupo social y cultural en el que viven.

La calidad ya no se puede entender meramente como cumplimiento de estándares de servicio, ni siquiera como la prestación de un servicio exquisito para los clientes consumidores de ese servicio.

La calidad hoy obliga a la búsqueda de resultados personales valorados como significativos en la vida propia, es decir, la calidad hoy de los servicios ha de ser comprendida desde la óptica del impacto de los servicios en la calidad de vida de las personas.

## **Calidad y personas**

Las prácticas organizativas y profesionales han de tener presente no solo sus derechos, ha de tener en cuenta la voz de la propia persona, sus intereses y deseos. Han de considerar a la persona por encima de su patología y tienen que incorporar la voz de su familia y otros aliados naturales.

La participación de las personas con discapacidad intelectual, junto con sus familias y otros grupos de interés, en la planificación de las políticas sociales, educativas y sanitarias, en la evaluación de los servicios y en el proceso de prestación de los apoyos profesionales, es esencial y algo asumido por las organizaciones líderes mundiales en este ámbito.

Pero las prácticas organizativas y profesionales son fruto también de actitudes personales, a su vez talladas en un contexto cultural determinado con un modo concreto de entender la discapacidad y las necesidades que las personas con discapacidad tienen.

En este sentido, en la concepción de la calidad es relevante la concepción cultural que se tenga de la discapacidad, el sistema de creencias que soporte esa concepción. Por ejemplo, si la persona con discapacidad intelectual es vista como 'un ser menor –minusválido-', un eterno alumno, la calidad será concebida como el conjunto de estándares que hacen que los programas de rehabilitación sean buenos para 'educar' sus capacidades. Si, por el contrario, la persona con discapacidad es vista ante todo como persona, la calidad será

considerada en relación con la 'producción' de resultados en calidad de vida para la persona.

En cierto modo, también las familias han aceptado y se han establecido a lo largo del tiempo diferentes estilos de relación claramente anclados en los sistemas culturales y de creencias tanto de familias como de los profesionales: se ha considerado a las familias culpables de la discapacidad, consecuencia de las faltas cometidas; se ha considerado a las familias pobres ignorantes a las que había que educar pero desde planteamientos de certeza profesional, teniendo poco que decir las propias familias; pero, afortunadamente, cada vez más las familias son compañeras centrales de equipo para construir entre todos el mejor sistema de apoyo para una vida digna y de calidad.

### **Calidad y ética**

Según Paul Ricoeur, la ética se definiría como el anhelo de vida realizado con y para los otros en instituciones justas. Esta definición tiene una gran similitud con la esencia de las propuestas del modelo de calidad de vida que ha asumido FEAPS. Un modelo que aspira a que cada persona logre avanzar hacia su proyecto vital contando para ello con los apoyos que necesite. Esto significa que para FEAPS la ética es la razón esencial por la que el movimiento asociativo se embarca en la misión de mejorar la calidad de vida de cada persona con discapacidad intelectual y la de su familia. Frente a una consideración de la calidad de vida como un mero modelo científico (que lo es, y así lo avalan múltiples investigaciones en todo el mundo), se impone una consideración de la calidad de vida como un imperativo ético.

Por todo ello, la calidad de los servicios no es una cuestión meramente de cumplimiento de estándares establecidos, sino que es una cuestión orientada ideológicamente por una manera de entender a las personas con discapacidad y a sus familias.

Este modo de entender la discapacidad obliga a procurar la máxima satisfacción de las personas en cuanto a los resultados que se logren, resultados personales valorados, resultados en calidad de vida.

No es de extrañar la relevancia dada a la calidad en los servicios como elemento esencial en la producción de calidad de vida contando con la participación de las propias personas receptoras de esos servicios.

En la concepción actual de la discapacidad, con la persona en el centro, la calidad del servicio que se ofrece es un factor clave, pero ha de ser algo más, ha de ser un imperativo ético.

Desde la ética se debe ofrecer un servicio que permanentemente persiga y promueva los mayores niveles de excelencia en su prestación.

# EL MODELO DE CALIDAD FEAPS

---

FEAPS sueña con una sociedad en la que todas las personas con discapacidad intelectual y sus familias sean valoradas y logren ser ciudadanos plenos, participando activamente en el desarrollo del entorno en el que se encuentran, perteneciendo a redes sociales significativas y portadores de derechos como el resto de las personas. Lo más real de este sueño es que despliega un camino, una de cuyas características esenciales es la calidad.

## ¿Cuáles son los principios de la calidad FEAPS?

En gran medida son los expuestos en el capítulo anterior. En concreto, FEAPS 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 como persona si cuenta con los apoyos adecuados;
- el papel del entorno es esencial;
- la familia es la base de inclusión social;
- la persona debe ser agente esencial en la planificación de su futuro y en la construcción de su destino.

En FEAPS la calidad es una estrategia clave que orienta la organización en su conjunto. Desde su aprobación por asamblea general en 1997, FEAPS cuenta con un Plan de Calidad rector, el cual ha ido impregnando los sucesivos Planes Estratégicos del movimiento asociativo.

FEAPS entiende la calidad como una obligación que emana del derecho de las personas a disponer y/o recibir, tras ser escuchadas y/o captadas sus necesidades y expectativas, apoyos dignos y significativos para sus vidas.

## ¿Qué es calidad FEAPS?

Se define la calidad FEAPS 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 FEAPS es algo más que calidad de vida, calidad en la gestión y ética.

El primer componente es la **calidad de vida**. Sus dimensiones, en el nivel individual, de acuerdo a Schalock y Verdugo, son: bienestar emocional, desarrollo personal, relaciones interpersonales, bienestar físico, bienestar material, 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, FEAPS 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 contextos alineados con la 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 FEAPS 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 FEAPS, 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 FEAPS, aprobado por asamblea general. Uno de los valores rectores del código en el ámbito de las organizaciones es la calidad. Se expresa lo siguiente:

*“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.*

## ¿Qué se ha hecho hasta ahora?

A continuación se muestran algunas de las acciones más relevantes en el recorrido y despliegue de la calidad FEAPS, desde 1996 hasta nuestros días.

- 1997, aprobación del plan de calidad
- 1998-2000, desarrollo de los manuales de buena práctica
- 2001-2003, desarrollo del código ético
- 1998-2005, desarrollo del movimiento de autogestores
- 1998-2005, desarrollo del programa de apoyo a familias
- 2001, Red de Consultoría
- 2001, desarrollo de la red de calidad FEAPS
- 2002, (Santander) y 2004 (Valencia) encuentros de buenas prácticas

- 2004, Escuela de dirigentes FEAPS en Forma
- 2004-2006, desarrollo del sistema de evaluación de la calidad FEAPS
- 2006, (Bilbao) 3er Encuentro de Buenas Prácticas...

FEAPS está desplegando la calidad, como eje estratégico, en muy diversos frentes para avanzar con firmeza hacia la permanente mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias.

## ¿Cómo se evalúa la calidad FEAPS?

Desde finales de 2003 la red de calidad FEAPS, que está conformada por los responsables de calidad de todas las federaciones, trabajó en la elaboración del sistema de evaluación de la calidad FEAPS. Esto ha estado motivado por lo que en el Plan de Calidad aprobado en 1997 se expone:

*“Además del apoyo y la incentivación, si de verdad queremos cerrar el círculo de la calidad y que la implantación resulte ser mayoritaria, es preciso que los contextos de servicios que sean capaces de alcanzar, tanto en sus procesos como en sus resultados, determinados niveles de calidad, obtengan un reconocimiento a través de sistemas de acreditación de la calidad FEAPS. La acreditación, más que una “certificación” es un proceso metódico, a través del cual las entidades embarcan a sus contextos de servicios en un itinerario de mejora hacia la acreditación. En ese camino -en ningún caso incompatible, sino convergente, con otras acreditaciones de calidad, como las normas ISO- habrán de confluir el resto de estrategias, sobre todo las de apoyo”*

## ¿En qué principios se basa el sistema de evaluación de la calidad FEAPS?

- **Coherencia:** el sistema debe ser coherente con los paradigmas asumidos por FEAPS 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 FEAPS. 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 FEAPS
- **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.
- **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 FEAPS.

### ***¿Qué se evalúa?***

De acuerdo al modelo de calidad FEAPS los tres componentes en los que indagar en busca de evidencias son: en calidad de vida (resultados personales valorados), en la calidad en la gestión, y en la ética. Éstos no son componentes estancos, sino que, como se desprende de la definición de calidad FEAPS, están íntimamente relacionados.

Hay dos instrumentos para la evaluación: el cuestionario de evaluación global, establecido para la primera etapa de la calidad FEAPS, y el cuestionario de

evaluación detallada, establecido para el resto de las etapas. Ambos difieren en el grado de profundización de la indagación.

En el componente de calidad de vida, las dimensiones de evaluación detallada, en el ámbito individual, son las ocho dimensiones del modelo de calidad de vida: bienestar emocional, relaciones interpersonales, desarrollo personal, bienestar físico, bienestar material, autodeterminación, derechos e inclusión social. En el ámbito familiar se considera una única dimensión global (calidad de vida familiar). En la evaluación global las dimensiones son los tres factores del modelo de calidad de vida individual, bienestar personal, integración social, independencia, y la dimensión de calidad de vida familiar.

En el componente de calidad en la gestión, las dimensiones de evaluación detallada son una adaptación de los ocho principios de la calidad total: orientación a los resultados, orientación a las personas con discapacidad intelectual y a sus familias, liderazgo, compromiso e implicación, gestión por procesos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje, cambio y mejora continua, liderazgo en el entorno, responsabilidad social externa e interna. En la evaluación global las dimensiones son las cuatro dimensiones críticas del modelo de excelencia: liderazgo, personas, sistemas y resultados.

En el componente de ética, las dimensiones de evaluación detallada son los diez valores del código ético de FEAPS: dignidad y valor de la persona, igualdad (respecto de la persona con discapacidad intelectual); igualdad, base de inclusión (respecto de la familia); servicio, apoyo mutuo, reivindicación, participación, carencia de ánimo de lucro y transparencia en la gestión, calidad (respecto a las organizaciones). En la evaluación global las dimensiones son los tres ámbitos: personas, familias y organizaciones

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).

### ***¿Hay varias etapas en el desarrollo de la calidad FEAPS?***

El desarrollo de la calidad es un camino sin fin, de permanente mejora o cambio para avanzar en el cumplimiento de la misión de FEAPS: mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias.

El sistema de evaluación de la calidad FEAPS supone un recorrido progresivo en ese camino, de modo que toda entidad, con independencia de su tamaño o circunstancias, tenga un lugar donde posicionarse sin sentirse excluida, de acuerdo a los principios que guían este sistema de evaluación.

Para avanzar en ese camino, se contemplan cuatro etapas en la calidad FEAPS, las dos primeras no implican evaluación con agentes externos, pero sí las dos últimas:

1. **COMPROMISO** con la calidad FEAPS
2. **DESPLIEGUE** de la calidad FEAPS
3. **CALIDAD FEAPS**
4. **CALIDAD FEAPS EXCELENTE**

### ***¿Hay que hacer todas las etapas por orden?***

No es necesario que una entidad haya pasado previamente por etapas anteriores para poder intentar acreditarse en una concreta. Puede acreditarse en cualquier etapa si cumple con los requisitos de acreditación propios de esa etapa.

### ***¿Qué se acredita?***

La acreditación se otorga a una entidad en su conjunto y no a sus servicios por separado. No obstante, FEAPS dispone de herramientas para que un servicio pueda mejorar el impacto de sus acciones en la calidad de vida de las personas a las que da apoyo.

### ***¿Cómo se acredita que una entidad esté en una determinada etapa?***

Para acreditar una etapa se contemplan unos requisitos de acreditación de etapa. Esto significa que una entidad que quiera evaluar su grado de desarrollo de la calidad en referencia a la calidad FEAPS debe decidir qué etapa quiere acreditar. Debe cumplir los criterios de acceso de esa etapa y solicitar a FEAPS, una vez evidenciando ese cumplimiento, que le proporcione los documentos necesarios para desarrollar la autoevaluación, el plan de mejora y aquellos otros aspectos que se precisen en esa etapa. La entidad, finalmente, debe cumplir con todos los requisitos de acreditación para optar a que FEAPS reconozca oficialmente que la entidad se encuentra en esa etapa.

Para todo ello puede contar con el apoyo de los miembros de la red de calidad y, en su caso, solicitar los servicios de la red de consultoría.

### ***¿Quién acredita?***

El Equipo de acreditación de la Calidad FEAPS está compuesto por representantes de la Junta Directiva, del Equipo de Gerentes, de la Red de Calidad y representantes externos a FEAPS expertos en calidad. Este equipo valorará para cada caso la información disponible y dictaminará la concesión o denegación de la acreditación de la etapa correspondiente.

### ***¿Quién evalúa?***

El Sistema de evaluación de la calidad FEAPS es coherente con las propuestas de un modelo basado en la evidencia. En el ámbito de FEAPS esto viene definido por la integración: 1) del conocimiento teórico y de investigación derivado del campo de la calidad de vida, de la calidad total en la gestión y de la ética, 2) con el conocimiento derivado de la experiencia práctica en calidad FEAPS, y 3) junto con la perspectiva y participación de los grupos de interés relevantes (en especial el de las propias personas con discapacidad intelectual y sus familias)

Esto tiene repercusión en la composición de los equipos de evaluación, pues en coherencia con ello tienen que estar formados por personas de los tres campos de conocimiento: personas con discapacidad intelectual, familias y profesionales.

Hay dos equipos de evaluación: el equipo interno, de la entidad, que realiza la autoevaluación; y equipos externos de evaluación formados en el sistema para acudir a aquellas entidades que quieran acreditar etapas superiores de calidad FEAPS. Ambos equipos se componen de personas con discapacidad intelectual o sus representantes, familiares y profesionales.

### ***¿Todas las entidades miembros de FEAPS están obligadas a estar acreditadas en una etapa?***

Hoy por hoy, no. Pero, como se ha manifestado la calidad es un compromiso ético para FEAPS. En este sentido, el sistema propuesto tiene la intención, en coherencia con las estrategias de FEAPS, de impulsar el cumplimiento de la misión del movimiento social FEAPS, de modo que cada vez, paso a paso, el conjunto de las organizaciones tenga más desarrollo de la calidad FEAPS.

Esto significa, por un lado, que lo que ahora se contempla como conjunto de requisitos de etapa se irá modificando y ampliando conforme el sistema avance, en suma se irá haciendo más exigente. Por otro lado, significa que lo que ahora se contemplan como criterios de acceso a la primera etapa de la calidad FEAPS, puedan dentro de un periodo razonable de tiempo ser parte de los requisitos de pertenencia al movimiento social FEAPS. Significaría, también, llegado ese caso, que todas las entidades de FEAPS tendrían que tener esta etapa acreditada en un plazo razonable de tiempo.

### ***¿Qué ha de hacer una entidad que quiere avanzar en calidad FEAPS?***

El proceso a seguir por una entidad es el siguiente:

- Conocer el modelo de calidad FEAPS y el sistema de evaluación.
- Determinar la etapa de calidad FEAPS que quiere acreditar
- Cumplir los criterios de acceso a esa etapa
- El representante legal de la entidad debe solicitar a su federación la documentación para realizar la evaluación.
- La federación tras recibir la demanda, envía los instrumentos y documentos de apoyo para la evaluación.
- Constituir el equipo de autoevaluación transversal, con participación de personas con discapacidad intelectual y familiares o tutores, además de profesionales y otras partes interesadas.
- El equipo de autoevaluación, a través del responsable de calidad de la entidad, recibe, para poder desarrollar su tarea, materiales para la formación en calidad FEAPS y orientaciones para llevar a cabo el proceso de autoevaluación.
- Realizar la autoevaluación y elaborar un plan de mejora, alineado y coherente con la Calidad FEAPS, que determine las acciones que se compromete a llevar a cabo.
- Aprobar formalmente ese plan de mejora y comunicarlo internamente y a FEAPS para solicitar la acreditación. El equipo de acreditación de la calidad FEAPS, tras valorar el proceso a través de la documentación y/o de la evaluación externa realizada por evaluadores independientes, concederá o denegará la acreditación. Anualmente, tras la acreditación se deberá enviar a FEAPS un informe de seguimiento del plan de mejora aprobado.

### ***¿Para cuánto tiempo sirve la acreditación obtenida?***

El tiempo de validez de la acreditación es de tres años máximo, a contar desde la fecha de concesión de la acreditación. Antes de finalizar ese periodo deberá volverse a solicitar. En caso de concesión la entidad dispondrá de autorización para publicitar la concesión en los términos que se decida. Asimismo, la entidad autoriza a FEAPS a hacer pública dicha concesión.

### ***¿Qué repercusión tiene la acreditación?***

En primer lugar, y por encima de todo, supone la evidencia ante terceros de que la entidad cumple con los requisitos que FEAPS ha establecido y hecho públicos. Esto ofrece una mayor garantía del compromiso de la entidad con el cumplimiento de la misión de FEAPS y de los resultados dirigidos a ese cumplimiento. Además, supone potencialmente un mejor posicionamiento ante el entorno para aprovechar oportunidades y minimizar amenazas, tanto en el ámbito público como privado. Finalmente, FEAPS valorará en qué modo la tenencia de la acreditación puede suponer medidas diferenciales dentro del movimiento asociativo.

## ***¿Cuánto tiempo llevaría hacer todo el proceso de autoevaluación y mejora?***

Dependerá de cada entidad, pero una estimación razonable pueden ser dos o tres meses desde que se constituye el equipo de autoevaluación hasta que se presenta el informe de autoevaluación y mejora a los órganos de gobierno de la entidad. El tiempo total, desde que se solicita la acreditación hasta que se obtiene puede oscilar entre ocho y catorce meses. Es clave que el compromiso de la entidad se plasme en apoyos para ejercer todos los implicados las tareas que conllevan este proceso.

En cuanto al tiempo total utilizado por todo el equipo de autoevaluación para el proceso, incluyendo el trabajo individual de cada miembro (personas con discapacidad, familias, profesionales), reuniones con grupos de participación, el tiempo de constitución, periodo de formación, consenso de evaluaciones... rondaría las 400 horas, siendo casi la mitad de este tiempo el destinado al trabajo individual de evaluación.

## ***¿Por dónde empezar?***

Esta plantilla es una herramienta muy sencilla que, como mero ejemplo, pretende servir a las entidades de guía inicial a la hora de adentrarse en la calidad FEAPS, impulsar la reflexión y facilitar la toma de decisiones.

---

### **EL ESCENARIO**

¿La entidad está en conflicto ya sea interno o externo?:

Sí → red de consultoría FEAPS

No → continuar

¿Hay experiencia previa en calidad?

Sí y ha sido negativa → a) falta de conocimiento: formación en Calidad FEAPS (red de calidad); b) barreras y/o resistencias: red de consultoría

Sí y ha sido positiva → continuar

No → formación en Calidad FEAPS (red de calidad)

### **EL COMPROMISO**

¿Los responsables de la entidad lideran y están formalmente comprometidos con la calidad, contando con apoyo?

Sí → continuar

No → FEAPS en Forma, reflexión sobre el Código Ético, red de consultoría...

### **LA COMUNICACIÓN**

¿Hemos comunicado y participado el compromiso y las acciones que se deriven de él?

Sí → continuar

No → comunicar

### **EL ACUERDO**

¿Hemos alcanzado un acuerdo formal sobre qué hacer, nombrando un responsable de calidad?

Sí → continuar

No → alcanzar acuerdo

#### **Y SABER CÓMO ESTAMOS PARA SABER POR DÓNDE SEGUIR**

¿Hemos realizado alguna acción, coherente con los planteamientos de FEAPS, para poder tener una referencia de nuestra situación y que sirva para tomar decisiones?

Sí → ejecutar los planes de mejora que se deriven y planificar la siguiente autoevaluación de acuerdo al modelo de Calidad FEAPS

No→: realizar una autoevaluación de acuerdo al modelo de Calidad FEAPS

---