



## Sistema de Evaluación de la Calidad: 10 años en marcha Quality Assessment System: 10 years in progress

Manuela Crespo Cuadrado [mcrespo@usal.es](mailto:mcrespo@usal.es)

Universidad de Salamanca. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad

### Resumen

*El 27 de junio de 2007 se puso en marcha el Sistema de Evaluación de la Calidad cuyo objetivo fundamental es proporcionar a las entidades una metodología que responda a las exigencias detectadas en el movimiento asociativo, tratando de cubrir las necesidades de las personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo, así como las de sus familias, y de mejorar su calidad de vida. A través de la evaluación, las entidades tendrán claves para desarrollar planes de mejora, todo ello dando protagonismo a la persona con discapacidad y comprometiéndose con la ética. Este sistema parte de una concepción de la calidad resultado de la interacción entre tres componentes esenciales (modelo de calidad de vida, ética y calidad total en la gestión), que conforman el Modelo de Calidad, en los que busca evidencias de mejora y pretende que las entidades que forman parte de Plena inclusión, independientemente de sus circunstancias y características específicas, sean capaces de recorrer un camino de mejora que les lleve hacia la acreditación de la calidad en alguna de las cuatro etapas de que consta el sistema: Compromiso con la Calidad Plena Inclusión, Despliegue de la Calidad Plena Inclusión, Calidad Plena Inclusión y Calidad Plena Inclusión Excelente. Para ello, les orienta, les asesora y les proporciona la información y el apoyo externo que precisen. En estos años son numerosas las entidades acreditadas en las diferentes comunidades autónomas, mostrando en este trabajo datos que reflejan la trayectoria y evolución del sistema a lo largo de estos diez años.*

### Palabras clave

*Evaluación de la calidad, calidad de vida y discapacidad intelectual.*

### Abstract

*On June 27, 2007, the Quality Assessment System was initiated, whose main objective is to provide the entities with a methodology that responds to the demands detected in the associative movement, trying to cover the needs of people with intellectual disabilities and of development, as well as those of their families, and of improving their quality of life. Through the evaluation, the entities will have keys to develop improvement plans, all of this giving prominence to the person with disabilities and committing to ethics. This system is based on a conception of quality resulting from the interaction between three essential components (model of quality of life, ethics and total quality in management), which make up the Quality Model, in which it seeks evidence of improvement and pretends that the entities that are part of Plena inclusión, regardless of their circumstances and specific characteristics, are able to travel a path of improvement that leads them to the accreditation of quality in one of the four stages of the system: Commitment to Quality Plena inclusión, Deployment of Quality, Plena inclusión, Quality, Plena inclusión and Quality, Plena inclusión, Excellent. For this, it guides them, advises them and provides them with the information and external support they need. In these years, there are numerous accredited entities in the different autonomous communities, showing in this work data that reflect the trajectory and evolution of the system over these ten years.*

## **Keywords**

*Evaluation of quality, quality of life and intellectual disability.*

En noviembre de 2006, en el III Encuentro de Buenas Prácticas “Compartiendo modelo” celebrado en Bilbao, Javier Tamarit presentó el Sistema de Evaluación de la Calidad que posteriormente, el 27 de junio de 2007, puso en marcha la entonces Confederación Española de Organizaciones a favor de la Discapacidad Intelectual y del Desarrollo (FEAPS) a través de su Red de Calidad. El objetivo fundamental de este Sistema de Evaluación ha sido y es proporcionar a las entidades una metodología que responda a las exigencias detectadas en el movimiento asociativo, tratando de cubrir las necesidades de las personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo, así como las de sus familias, y de mejorar su calidad de vida.

Desde ese momento de su puesta en marcha, las entidades que así lo quisieron solicitaron la entrada en el proceso y comenzaron a dar los pasos y a cumplir con los requisitos necesarios para conseguir la acreditación en alguna de las cuatro etapas de que consta sistema, pudiendo acreditarse en cualquiera de ellas siempre y cuando cumplan esos requisitos de acreditación específicos de cada una: Compromiso con la Calidad Plena Inclusión, Despliegue de la Calidad Plena Inclusión, Calidad Plena Inclusión y Calidad Plena Inclusión Excelente: Para ello, contarán con la orientación, asesoramiento, información y apoyo externo que sean necesarios.

Este sistema parte de una concepción de la calidad resultado de la interacción entre los tres componentes esenciales que conforman el Modelo de Calidad Plena Inclusión: modelo de calidad de vida (que es el paradigma orientador de toda acción), ética (para Plena inclusión, la calidad es un compromiso basado en la ética) y calidad total en la gestión (la intención de construir calidad de vida ha de ir vinculada a la gestión necesaria para su logro), y pretende que las entidades que forman parte de Plena inclusión, independientemente de su tamaño, sus circunstancias o sus características específicas, sean capaces de recorrer un camino de mejora que les lleve a conseguir la acreditación de la calidad en alguna de las cuatro etapas del sistema (Crespo y Verdugo, 2009; Crespo y cols., 2015; Tamarit, 2005, 2006). A través de la evaluación, las entidades tendrán las claves necesarias para desarrollar planes de mejora, todo ello dando protagonismo a la persona con discapacidad y comprometiéndose con la ética.

En estos años son numerosas las entidades acreditadas pertenecientes a diferentes comunidades autónomas, mostrando en este trabajo datos que reflejan la trayectoria y evolución del sistema a lo largo de estos diez años.

Hasta el momento, aún sin terminar el año 2017, se han acreditado 89 entidades, la mayoría de ellas en la etapa de Compromiso. Además, algunas de ellas ya han conseguido su segundo nivel de acreditación, como por ejemplo:

- Juan XXII (Galicia), que en el año 2009 se acreditó en Despliegue y en 2015 en Calidad
- Aprosub (Andalucía), que en el año 2009 se acreditó en Despliegue y en 2014 en Calidad

- APADIS (Comunidad de Madrid), que en el año 2011 se acreditó en Compromiso y en 2015 en Despliegue
- Fundación Gil Gayarre (Comunidad de Madrid) que en el año 2011 se acreditó en Compromiso y en 2016 en Despliegue
- Aprosuba 9 (Extremadura), que en el año 2012 se acreditó en Compromiso y en 2016 en Despliegue

En el Gráfico 1 se muestran las entidades acreditadas hasta la fecha destacando que, prácticamente la mitad de ellas lo han hecho en los últimos tres años.

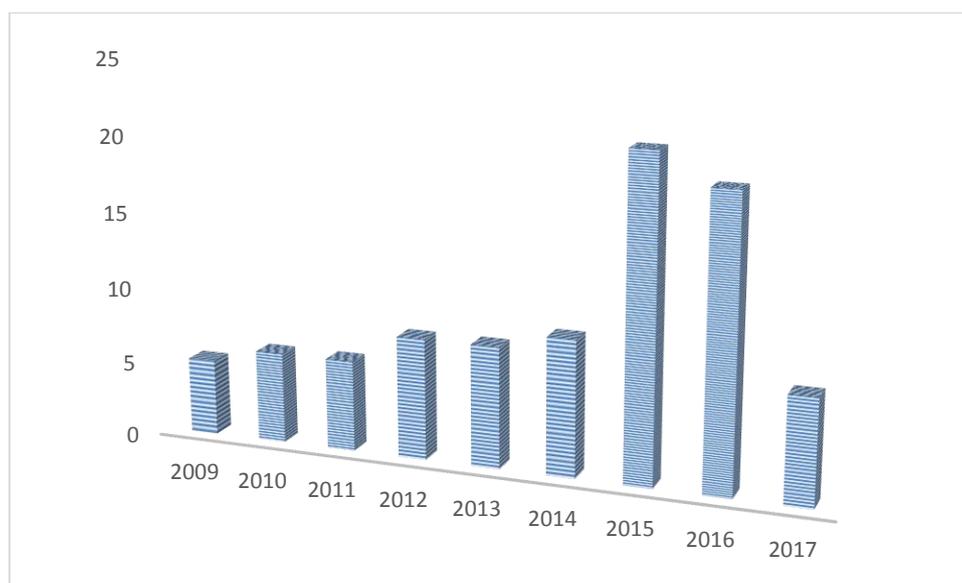


Gráfico 1. Entidades acreditadas por año

Los datos por Comunidades Autónomas indican que Extremadura es la comunidad que tiene más entidades acreditadas, seguida por Andalucía, Castilla La Mancha, Castilla y León y la Comunidad de Madrid (ver Gráfico 2) y también muestran que hay comunidades en las cuáles, hasta el momento, ninguna entidad se ha acreditado.

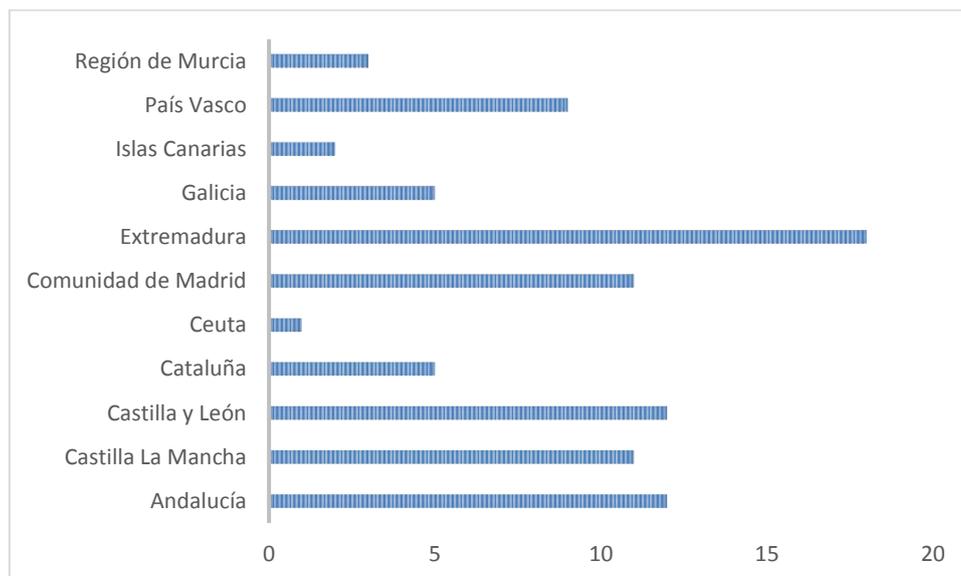


Gráfico 2. Entidades acreditadas por Comunidades Autónomas

Como puede observarse en el Gráfico 3, la mayoría de las entidades están acreditadas en el Nivel de Compromiso. De manera más concreta:

- En Castilla La Mancha: Autrade, Fundación Madre de la Esperanza, AFAS, Asprona Albacete, APANAS, AFAD, Down Toledo, ASMINAL, ASPRODIQ y ADA.
- En Extremadura: Aprosuba 4, Aprosuba 8, Aprosuba 9, Aprosuba 11, Aprosuba 13, Aprosuba 14, Asprodis Badajoz, Homiguar, Placeat y Plena Inclusión Cabeza de Buey.
- En Canarias: APROSU y Orobal.
- En la Región de Murcia: Asido Cartagena, Astus, Intedis.
- En la Comunidad de Madrid: APADIS, Fundación Gil Gayarre, Pauta, Fundación Aprocor, Fundación Magdalena y ASTOR.
- En Galicia: Aspanaex, AGASFRA y ASPNAIS.
- En Andalucía: PRODE, Aturem, Aprosmo, Asociación Vale, A Toda Vela, CEPER, Danza Mobile, San José y C.O. La Puebla de Cazalla.
- En Castilla y León: ASPAR LA BESANA, Asprona León, ASAMIS, Aspanias Burgos, Padre Zegrí, Las Calzadas, Insolamis, ASPODEMI, ASAMIMER, San Juan de Dios, Fundación Simón Ruiz.
- En Cataluña: ASPASA, Verge de la Cinta, FADEAM y FUPAR.
- En el País Vasco: Gorabide, Aspace Bizkaia, Aspace Giouzkoa, Apdema, FUTUBIDE, APNABI y Uribe Costa.
- En Ceuta: Plena Inclusión Ceuta.

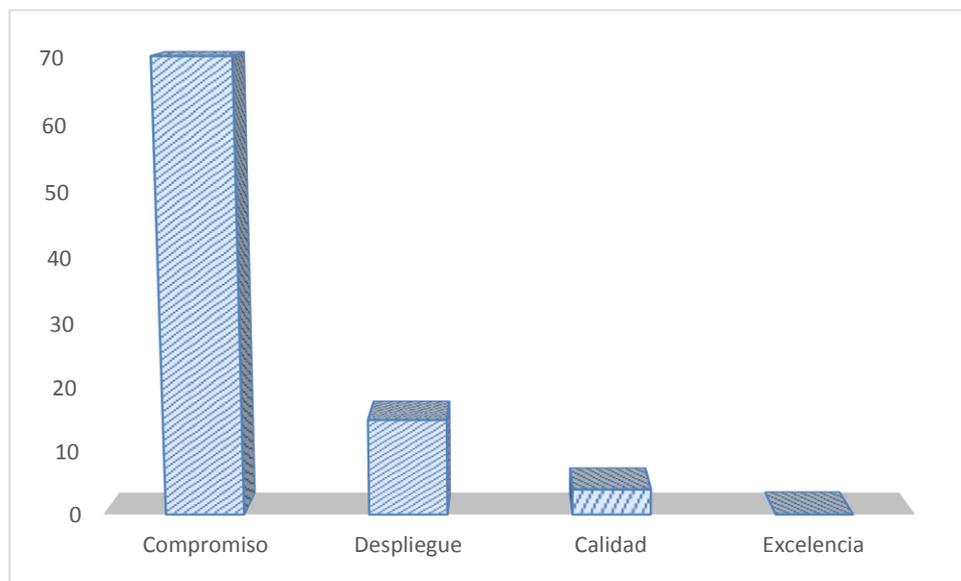


Gráfico 3. Entidades acreditadas en cada Nivel

En el nivel de Despliegue han conseguido la acreditación Juan XXIII (en Galicia); Aprosub y ASPAPROS (en Andalucía); ASINDI, Aprosuba 8, Inclusive Plena Inclusión Extremadura, Aprosuba 9 y Plena Inclusión Extremadura (en Extremadura); Fundación Ademo, Fundación García Gil, Grupo Amás, APADIS y Fundación Gil Gayarre (en la Comunidad de Madrid); Sant Joan de Deu (en Cataluña); y Fundación Goyeneche (en el País Vasco).

Por último han conseguido la acreditación en el nivel de Calidad la Fundación San Cebrián, en castilla y León; Gautena en el País Vasco; Aprosub en Andalucía; y Juan XXIII en Galicia.

Los datos indican que poco a poco las entidades van iniciando el proceso de acreditación que, como se ha indicado, supone una oportunidad de mejora para las entidades, pudiendo ofrecer claves de eficiencia en la gestión de los apoyos y servicios. Es cierto que queda mucho camino por recorrer y que se necesitan más recursos, más tiempo y más formación, pero también es cierto que las personas que integran los equipos de calidad (personas con discapacidad intelectual, familiares, profesionales, directivos...) están motivadas y creen firmemente en lo que están haciendo y hay una gran convicción en que todo ello junto con la reflexión conjunta y la participación de todos va a repercutir en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidades intelectuales y del desarrollo y la de sus familias.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Crespo, M. y Verdugo, M.A. (2009). Sistema de Evaluación de la Calidad FEAPS: Proceso de evaluación del Sistema de Evaluación. En M.A. Verdugo, T. Nieto, F.B. Jordán de Urríes y M. Crespo (Coord.), *Mejorando resultados personales para una vida de calidad* (pp. 367-375). Salamanca: Amarú Ediciones.
- Crespo, M., Verdugo, M.A., Tamarit, J., Hernández, S. y Grande, E. (2015). Sistema de Evaluación de la Calidad FEAPS: Situación actual. *Siglo Cero, Anejo 1*, 203.
- Tamarit, J. (2005). Hacia un Sistema de Evaluación de la Calidad en FEAPS. *Intervención Psicosocial*, vol. 14, 3, 295-308.
- Tamarit, J. (2006). Calidad FEAPS: Un modelo para la calidad de vida desde la ética y la calidad del servicio. En M.A. Verdugo y F.B. Jordán de Urríes (Coord.), *Rompiendo inercias: Claves para avanzar* (pp. 163-178). Salamanca: Amarú Ediciones.