



Avances en Calidad Plena. Revisión del modelo y sistema de evaluación

Advances in Full Quality. Review of the model and evaluation system

Santos Hernández Domínguez santoshernandez@plenainclusion.org, Mirko Gerolín,
Fran Medina, Carlos González y Juan José Lacasta

Plena Inclusión

Resumen

Plena inclusión contempla entre sus objetivos estratégicos el cambio de las organizaciones para que se centren en las personas y en la transformación social. El objetivo de esta comunicación, es presentar la revisión y adaptación del modelo de Calidad Plena y su sistema de evaluación a los nuevos enfoques estratégicos y a los cambios producidos en los tres pilares en los que se basa el modelo (calidad de vida, gestión y ética). También presentamos la adaptación de este sistema de evaluación a las federaciones. Para ello, las entidades y federaciones de Plena inclusión contarán con una herramienta de apoyo que les ayudará a ir avanzando a través de sus planes de mejora a ser entidades centradas en las personas, excelentes en la gestión y con un estilo de funcionamiento coherente con nuestro compromiso ético.

Palabras clave

Sistema de calidad, calidad de vida, gestión, ética, mejora.

Abstract

Plena Inclusión considers, among its strategic goals, the change of organizations to focus on people and social transformation. The aim of this statement is to introduce a review and adaptation of the full Quality model and its evaluation system to the new strategic approaches and the changes produced in the three pillars on which the model is based (quality of life, management and ethics). We also present the adaptation of this evaluation system to the federations. In pursuit of this, the entities and federations of Plena Inclusion will have a support tool available that will help them move forward through their improvement plans in order to be people-centered entities, achieve excellence in management and develop a style of operation that is consistent with our ethical commitment.

Keywords

Quality system, quality of life, management, ethics, improvement.

1. INTRODUCCIÓN

El modelo de Calidad Plena (anteriormente Calidad FEAPS) y su sistema de evaluación llevan más de 10 años a disposición de las entidades miembro de plena inclusión. Durante este tiempo se han acreditado 82 entidades y 62 están en proceso de acreditación.

Para seguir cumpliendo con uno de los objetivos estratégicos del Movimiento Asociativo, *Apostar por los procesos de transformación de entidades y servicios. Avanzar desde nuestro sentido de la calidad* (Horizonte 5), el modelo de Calidad Plena y su sistema de evaluación, deben ser revisados y adaptados a los a los nuevos retos que se necesitan afrontar para facilitar procesos de cambio tanto en las organizaciones como en los servicios que prestan las entidades del Movimiento Asociativo. Este es el reto de la Transformación: Avanzar hacia Organizaciones centradas en las personas y hacia Servicios Centrados en las personas.

Para ello, Plena inclusión ha puesto a disposición de las organizaciones recursos de apoyo como son el Proyecto de transformación de servicios (orientado al modelo de servicios centrados en la personas) y el Proyecto de Calidad Plena (orientado al modelo de organización centrado en la persona)

El proyecto de Calidad Plena cuenta con un modelo de referencia y su Sistema de evaluación, que permite a las organizaciones obtener un reconocimiento, mediante una acreditación, que están en proceso de revisión desde 2016.

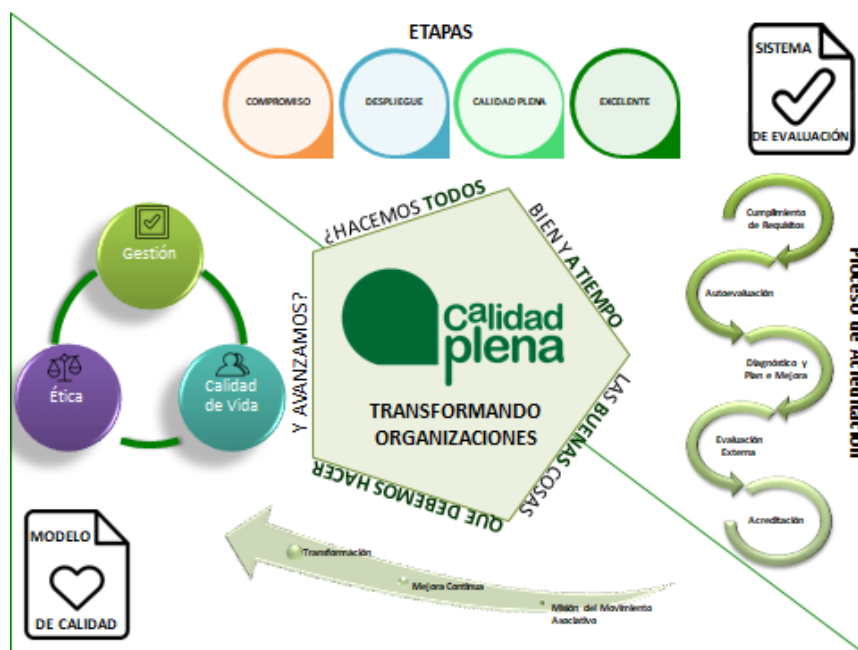


Figura 1. Etapas

A su vez, a finales de 2015, se inició un proceso de adaptación del sistema de evaluación de Calidad Plena para las federaciones, la confederación, entidades de segundo y tercer nivel, con el fin de poner a disposición de dichas entidades un sistema adecuado a sus características que les permitan, mediante un proceso de autoevaluación, diseñar sus planes de mejora para que se orienten al cumplimiento de su misión operativa y contribuyan al logro de la misión del Movimiento Asociativo. Para ello, se inició un proceso de adaptación del sistema de evaluación y un pilotaje con cuatro federaciones: Plena inclusión Aragón, Plena inclusión Canarias, Plena inclusión Rioja y Plena inclusión Comunidad Valenciana.

A continuación presentamos en esta comunicación los procesos que se han desarrollado, tanto para la adaptación del sistema de evaluación a las federaciones, así como para la revisión y adaptación del modelo de Calidad Plena y el sistema de evaluación.

2. OBJETIVOS

1.-En relación a la adaptación del sistema de evaluación de Calidad Plena a federaciones y entidades de segundo y tercer nivel (SECPF)

1.1. Comprobar que el Sistema de Evaluación de la Calidad Plena, adaptado a las federaciones y entidades de segundo y tercer nivel, es útil para la mejora de su efectividad y de su calidad para cumplir su Misión.

1.2. Mejorar el propio Sistema de Evaluación de la Calidad Plena, desechando lo que sobre y añadiendo lo que aún falte, tanto en el instrumento de evaluación como en el proceso: fases y requisitos.

1.3. Mejorar el funcionamiento y orientación a la misión operativa de las federaciones y entidades involucradas en el pilotaje. De dicha mejora del funcionamiento se derivará la validez del Sistema de Calidad.

2. En relación a la revisión y adaptación del modelo de Calidad Plena y su sistema de evaluación.

2.1. Adecuar el modelo de Calidad Plena a los nuevos retos que implican orientar nuestras organizaciones hacia modelos centrados en la personas.

2.2. Incorporar los cambios necesarios en cada uno de los tres ejes sobre los que se fundamenta el modelo de Calidad Plena (Calidad de Vida, Gestión y Ética)

2.3. Adecuar el sistema de evaluación y el proceso de acreditación al nuevo modelo.

3. MÉTODO

Para la adaptación del sistema de evaluación de Calidad Plena a federaciones y entidades de segundo y tercer nivel (SECPF)

1. *Adaptación de los documentos modelo, evaluación y procedimiento*

En una primera fase, un equipo formado por miembros de la red de calidad, trabajaron en identificar qué documentos del sistema de evaluación para las entidades debía ser modificados y adaptados a la naturaleza y características de las entidades de segundo y tercer nivel. (Federaciones, Confederación....)

Una característica común de este tipo de entidades es que no prestan apoyos directamente a personas con discapacidad o a familias, salvo en situaciones excepcionales y cuando lo hacen, estos apoyos no acostumbran a ser los previstos en la Cartera de Servicios de Plena inclusión sino otros de tipo secundario como información, asesoramiento legal y defensa o representación.

Para iniciar la adaptación, se elaboró un inventario de documentos del sistema, para ver cuáles tenían que ser modificados. Los documentos adaptados fueron, el modelo (con la adaptación de los tres ejes), el proceso de autoevaluación, la solicitud, los requisitos de acceso a cada etapa, el plan de formación y fundamentalmente los cuadernillos de autoevaluación. Se decidió sustituir el eje de Calidad de Vida, por un eje denominado productos claves, manteniendo el eje de gestión y el eje de ética, con algunas modificaciones en sus dimensiones.

Finalmente se diseñó el proceso de pilotaje a seguir por las federaciones participantes.

2. *Pilotaje*

En febrero de 2017, se inició el proceso de pilotaje con las cuatro federaciones participantes, para testear el modelo y el sistema de evaluación adaptado.

En este proceso de pilotaje se ha contado con la participación de cuatro consultores del Servicio de Consultoría del Cambio de Plena inclusión que han prestado apoyo durante el proceso a cada una de las federaciones.

Las fases del pilotaje han consistido en:

1. Formación

Se organizó una sesión de formación a responsables: gerentes, responsables de calidad y director técnico o persona responsable y los consultores asignados a cada federación.

En esta sesión de dos días se presentaron, el plan de formación, el modelo, con su filosofía y enfoque, el sistema adaptado, los requisitos de acceso, el proceso y las herramientas autoevaluación, las orientaciones para elaborar los planes de mejora resultantes de la autoevaluación, las etapas del modelo y el sistema de auditorías.

Una vez presentados los documentos y validado el plan de formación, cada responsable de calidad de la federación, impartió una sesión de formación a los equipos de autoevaluación constituido en cada federación (estos equipos están compuestos por directivos, gerente de la federación, técnicos, personas con discapacidad intelectual de la federación, gerentes de entidades, familias y voluntarios).

2. Autoevaluación

Una vez formados los equipos de autoevaluación, éstos iniciaron el proceso de autoevaluación con el apoyo del consultor asignado, estableciendo un calendario de reuniones, acordando la metodología a seguir. En definitiva, elaboraron el plan a seguir. En la fase de autoevaluación realizaron reuniones de consenso para llegar a acuerdos sobre los resultados de la autoevaluación.

3. Plan de mejora

Con los resultados de la autoevaluación, el equipo hace un análisis de dichos resultados en términos de debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades (DAFO) y establece las prioridades de las líneas de mejora que quiera desarrollar.

Una vez establecidas las líneas de mejora, elaboran su plan de mejora a desarrollar en tres años.

Dicho plan de mejora se presenta a la junta directiva de la federación para su aprobación y una vez finalizada esta fase, la federación enviará todos los documentos al equipo de evaluación del sistema para proceder a su revisión y auditoría.

4. Auditoría externa

El equipo de evaluadores revisa la documentación enviada (autoevaluación, informe de autoevaluación y plan de mejora) y prepara la visita externa para la auditoría.

Una vez realizada la auditoría externa, el equipo de evaluadores emite un informe con una propuesta de acreditación para que el comité de acreditación si lo considera oportuno, proceda a la acreditación.

Para la revisión y adaptación del modelo de Calidad Plena y el sistema de evaluación.

Los pasos dados para la revisión y adaptación del modelo han sido:

Fase 1: Análisis de las propuestas de mejora realizadas por los distintos grupos de interés implicados en el proyecto de Calidad Plena

Los diversos grupos de interés: equipos de autoevaluación de entidades acreditadas, red de calidad, equipo de acreditación, han realizado propuestas de mejora sobre el modelo y el sistema de evaluación. Un grupo de expertos ha analizado dichas propuestas y, a través de la metodología del lienzo de Canvas, identificó una serie de elementos de mejora y las propuestas de valor del nuevo modelo.

Algunas conclusiones derivadas del análisis de propuestas han sido:

- Mantener los tres ejes como pilares fundamentales del modelo. Se consideró la posibilidad de incluir un cuarto eje de entorno debido a la importancia de éste para ir avanzando en los modelos inclusivos. Finalmente se ha decidido que el entorno sea un factor relevante en los tres ejes de forma transversal.
- Los derechos de la Convención como eje transversal del modelo. Este tiene que ser un elemento presente en todo el modelo.
- Identificar los elementos claves e irrenunciables en cada uno de los ejes (calidad de vida, gestión y ética).

En calidad de vida incidir en la participación activa de las personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo siendo protagonistas de sus vidas, formando parte de la estructura de la organización, potenciando su condición de ciudadano, desarrollando los temas de accesibilidad.

En el apartado de calidad de vida familiar, incidir en el enfoque centrado en la familia.

En el eje de gestión, hacer incidencia en el estilo de liderazgo y buen gobierno, transformación de servicios, procesos, innovación, personas, resultados, responsabilidad social, asociacionismo....

En el eje ética desplegar el proyecto ético en base a los nuevos valores del Movimiento Asociativo.

Respecto al sistema de evaluación y al proceso de acreditación:

- Agilizar el proceso de autoevaluación, diseñando un proceso más ágil.
- Contar con documentos más claros y accesibles para todas las personas que los tiene que manejar, utilizando un lenguaje más accesible, simplificando las áreas de indagación, haciéndolos más visuales

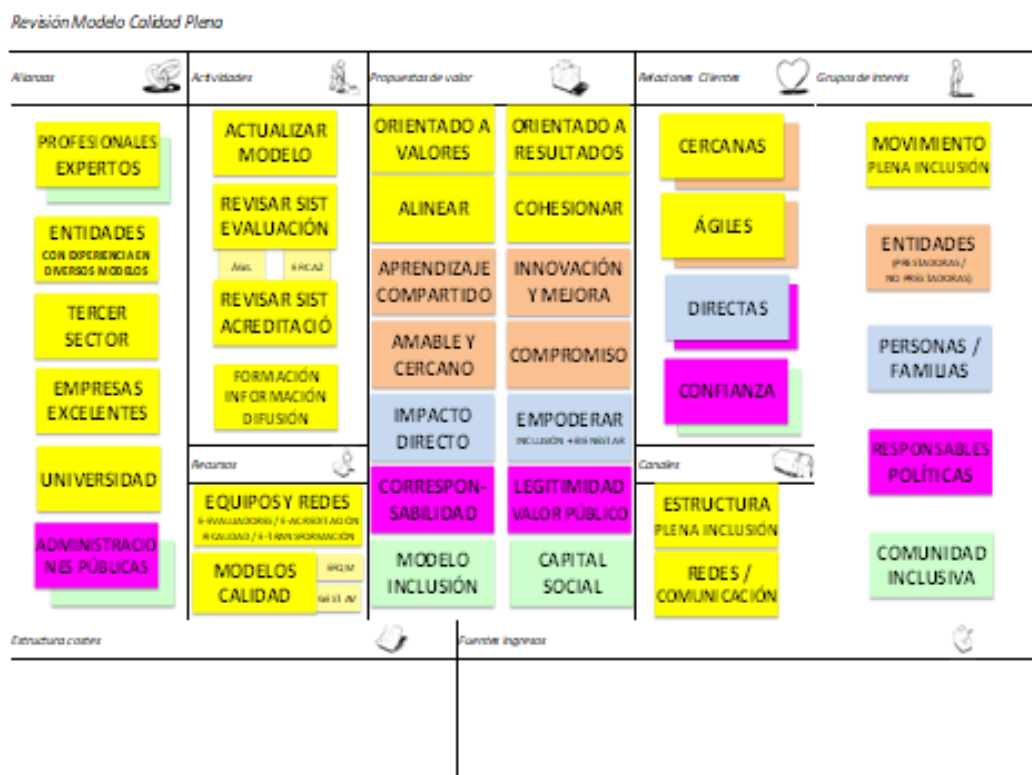


Figura 2. Revisión Modelo Calidad Plena

Fase 2: Identificar los elementos claves irrenunciables en cada uno de los ejes del modelo (calidad de vida, gestión y ética)

Se han mantenido reuniones con grupos de expertos sobre cada uno de los ejes y tomando como referencia el modelo de calidad de vida y el enfoque centrado en la familia en el eje de calidad de vida, los nuevos principios de calidad total en el eje de gestión y los nuevos valores del Movimiento Asociativo, éstos grupos han identificado aquellos elementos en los que se debe basar el modelo de Calidad Plena.

A su vez, el modelo orientará las nuevas áreas de indagación del sistema de Calidad Plena.

Fase 3: Identificar la estructura del modelo

Una vez identificado los elementos claves de cada uno de los ejes, el equipo de coordinación del proyecto ha diseñado la estructura en la que se debe basar el modelo.

Esta estructura es la siguiente:

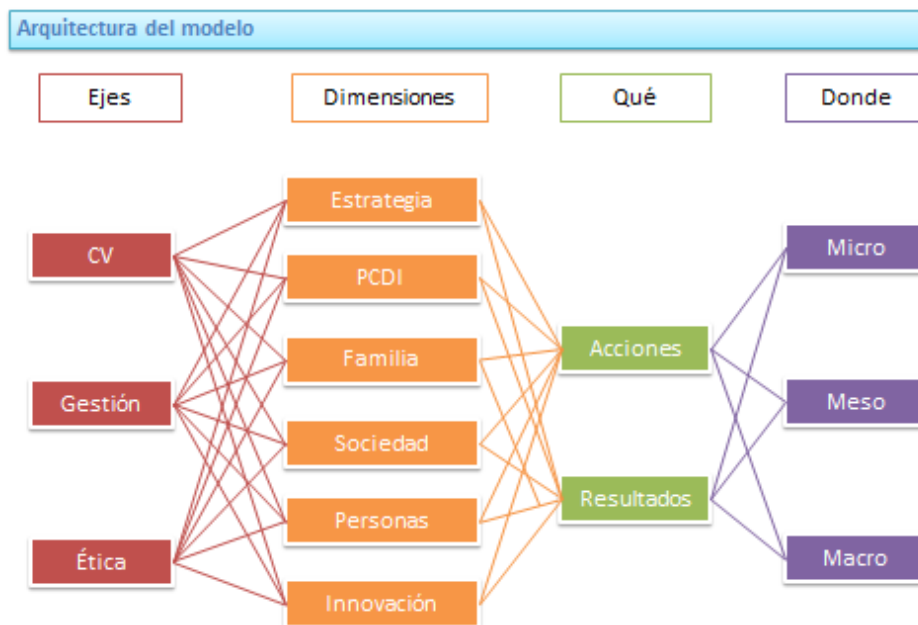


Figura 3. Arquitectura del modelo

Fase 4: Vincular los ejes del modelo con las dimensiones, en los niveles macro, meso y micro

Se realizarán tres paneles de expertos, uno por cada eje para vincular cada una de las dimensiones a través de acciones y resultados, en cada uno de los niveles. Con los datos resultantes se elaborará una propuesta de modelo

4. RESULTADOS:

1.- En la adaptación del sistema de evaluación de Calidad Plena a Federaciones y entidades de segundo y tercer nivel (SECPF)

Se han elaborado los siguientes documentos del Sistema de Evaluación para Federaciones:

- Documento de solicitud
- Materiales de formación para los equipos de autoevaluación
- Se ha diseñado el proceso de autoevaluación y de acreditación.
- Cuadernillos de autoevaluación (productos clave, gestión y ética)

- Informe de autoevaluación y plan de mejora.

EJE PRODUCTOS CLAVE:
1.1. Liderazgo institucional, proyecto común y vertebración
1.2. Generación de condiciones para la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias
1.3. Generación de condiciones para el desarrollo asociativo
1.4. Gestión del entorno y representación
1.5. Apoyo a las entidades
EJE DE GESTIÓN:
2.1. Orientación a cada entidad
2.2. Orientación a los resultados
2.3. Liderazgo, compromiso e implicación.
2.4. Gestión por procesos.
2.5. Desarrollo e implicación de las personas
2.6. Aprendizaje, cambio y mejora continua
2.7. Liderazgo en el entorno
2.8. Responsabilidad social externa e interna
EJE DE ÉTICA
3.1. La persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y la familia
3.2. Servicio
3.3. Apoyo mutuo
3.4. Reivindicación
3.5. Participación
3.6. Transparencia en la gestión
3.7. Calidad

Figura 4. Ejes del Modelo para Federaciones

Las cuatro federaciones que participan en el pilotaje están en proceso de autoevaluación y en breve serán acreditadas. Una vez finalizado el proceso de pilotaje, se evaluará y se validará el modelo.

2. En la revisión y adaptación del modelo de Calidad Plena y el sistema de evaluación.

- Dispondremos de un modelo de Calidad Plena revisado y adaptado.
- El Sistema de Evaluación y proceso de acreditación estará adaptado al nuevo modelo
- Contaremos con la estructura necesaria, como hasta ahora, para prestar apoyos en el proceso de evaluación y acreditación:
 - Red de calidad, con sus roles y competencias.
 - Equipo de evaluadores.
 - Comité de acreditación.
- Tendremos las herramientas de apoyo necesarias para la gestión y desarrollo del sistema de Evaluación:
 - Intranet, como herramienta de gestión de los expedientes de acreditación de las entidades, como vehículo de comunicación y coordinación entre los diferentes agentes que interviene en el proceso (responsable de calidad federativo, equipo autoevaluación entidad, equipo de evaluadores, comité de acreditación, equipo de coordinación del sistema...).
 - Soporte informático para la autoevaluación, como herramienta de apoyo a la entidad para gestionar su proceso de autoevaluación y la elaboración del informe de autoevaluación y plan de mejora.