

Hacia un Sistema de Evaluación de la Calidad en FEAPS¹

Towards a system for assessing quality in FEAPS

Javier TAMARIT CUADRADO*

Fecha de Recepción: 03-05-2006

Fecha de Aceptación: 22-02-2006

RESUMEN

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. 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. En el presente artículo se abordan los aspectos más relevantes del enfoque que FEAPS ofrece de la calidad de vida, con especial detenimiento en el sistema de evaluación.

PALABRAS CLAVE

Evaluación de la calidad, Calidad, Calidad de vida, Ética, Discapacidad intelectual.

ABSTRACT

Quality of life is currently a powerful concept not only for organizing and orienting social policy practices but also it is the main goal aimed of people with special support needs. Consistently, people want that the needed support have a positive impact on their living conditions and on the achievement of their valuable personal outcome. This paper addresses the most relevant characteristics of FEAPS approach related to quality of life with a special emphasis on the evaluation system.

KEY WORDS

Quality of life, Quality of life evaluation, Special support needs, FEAPS approach.

¹ FEAPS es la Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual. Se puede obtener más información y recursos en www.feaps.org

* Psicólogo. Responsable de Calidad FEAPS.

INTRODUCCIÓN

El modelo de calidad de vida con mayor difusión y consenso actualmente en todo el mundo es el desarrollado por Schalock y Verdugo (2003); este modelo contempla ocho dimensiones esenciales: bienestar emocional, relaciones interpersonales, desarrollo personal, bienestar material, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos. En FEAPS (Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual) se ha utilizado este modelo en la configuración de los Manuales de Buena Práctica² (FEAPS, 2001), 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 de estas 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; la entrada de la ética como factor clave en la toma de decisiones y en la valoración de las intervenciones.

Pero para producir calidad de vida, los servicios deben contar con una cultura organizacional orientada hacia las personas y desarrollar sistemas de calidad en la gestión. Las organizaciones a lo largo de su historia y con la participación, de una u otra forma, de todas las personas que las integran desarrollan culturas propias para así contar con ideas, creencias y comportamientos que ayuden tanto a cada persona como al grupo a enfrentarse a un contexto altamente complejo e incierto.

Se puede definir la cultura organizacional como el conjunto complejo y compartido de creencias, valores, normas, costumbres, comportamientos, conocimientos y sentimientos 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.

Las denominadas culturas organizacionales se caracterizan por ser colectivas (originadas por la interacción de las personas) –lo que no quiere decir que sean siempre compartidas por todos los integrantes–, cargadas emocionalmente, históricas, simbólicas (su expresión está plena de símbolos y de significados compartidos), dinámicas (persisten en el tiempo, cambiando continuamente) y difusas (pues con las ideas coexisten paradojas, contradicciones, ambigüedades).

Pero ¿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.

Veamos esto con un supuesto. Las ONG han ido modificando también su cultura a lo largo de su historia. En cierta medida podríamos distinguir dos grandes modelos culturales (considerándolo como estrategia didáctica más que como afirmación tajante):

- 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 dirigida 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’

Pues bien, ¿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, conside-

rando 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 cubrir 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.

En este artículo se va a describir el modelo de evaluación de la calidad que estamos desarrollando en FEAPS y que parte de una concepción de la calidad centrada en el modelo de calidad de vida, integrando la ética y la calidad en la gestión (para una mayor comprensión de las claves conceptuales de la calidad FEAPS, ver Tamarit, 2006). Este modelo pretende ser una palanca esencial de cambio organizacional, orientando las buenas prácticas hacia la calidad de vida de las personas, y haciéndolo de la mano de la ética y de la calidad en la gestión. Pero veamos, brevemente, en primer lugar qué es FEAPS.

FEAPS (Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual) es una organización creada en 1964. Está formada por madres, padres, familiares y amigos de personas con discapacidad intelectual. Es un movimiento social de base familiar que defiende los derechos de las personas con discapacidad intelectual, imparte servicios y es agente de cambio social.

² Realizados con la colaboración de Obra Social Caja Madrid y de la Fundación ONCE de España. Los Manuales están en acceso libre en http://www.feaps.org/confederacion/calidad_bhpp.htm

La **misión** del movimiento asociativo FEAPS es mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias. El código ético de FEAPS (2004) promulga los siguientes valores:

- Respeto de la persona con discapacidad intelectual: DIGNIDAD Y VALOR DE LA PERSONA; IGUALDAD
- Respeto de la familia: IGUALDAD; BASE DE INCLUSIÓN
- Respeto a las organizaciones: SERVICIO, APOYO MUTUO, REIVINDICACIÓN, PARTICIPACIÓN, CAREN- CIA DE ÁNIMO DE LUCRO Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN, CALIDAD.

FEAPS está formada por una confederación, 17 federaciones (mas Ceuta y Melilla), 793 entidades sin ánimo de lucro asociadas y más de 2600 centros y servicios. En total, son más de 230.000 socios, 90.000 personas con discapacidad intelectual atendidas, más de 16.000 profesionales, 8.000 directivos, 7.000 voluntarios (en suma, uno de cada ciento veinticinco españoles somos FEAPS). El movimiento asociativo FEAPS tiene los siguientes servicios y programas:

- Para las personas con discapacidad intelectual:
 - Servicios de atención temprana, centros de educación especial, centros ocupacionales, centros especiales de empleo, atención residencial, servicios de ocio, centros de día, servicios de futuro (desde las Fundaciones Tutelares)...
- Programas: Autogestores, Vivir

Solos, Personas reclusas y exreclusas con discapacidad intelectual, desventaja social, vacaciones, voluntariado, formación, Promoción de empleo, envejecimiento... (el procedimiento de gestión de los programas de acción social está incluido en el sistema de gestión de calidad de FEAPS certificado mediante la norma ISO 9001:2000)

- Para las familias: Asesoría, Apoyo familiar, Información sobre recursos, Formación, Respiro...
- Para las entidades:
 - Red de consultoría FEAPS: compuesta por profesionales del movimiento asociativo FEAPS formados para dar apoyo a las entidades, de acuerdo con su misión, visión y valores, para generar procesos de desarrollo organizacional que les permitan afrontar el cambio, la planificación estratégica..., en definitiva para lograr ser organizaciones flexibles e inteligentes que aprenden de forma continua (el procedimiento de la gestión de las acciones de esta red está incluido en el sistema de gestión de calidad de FEAPS certificado mediante la norma ISO 9001:2000)
 - Escuela de dirigentes FEAPS en Forma: el objetivo es ofrecer formación a los directivos (en su mayoría familiares) y gerentes para liderar, gobernar y hacer progresar a sus entidades en un contexto de cambio, como es el actual, y de acuerdo con la misión, visión y valores del movimiento asociativo

FEAPS se mueve en un entorno de

gran complejidad que requiere una gestión permanente del cambio y una visión estratégica ante el mismo. Cada entidad miembro de FEAPS es una organización jurídicamente soberana que voluntariamente se asocia con la federación correspondiente y ésta a su vez con la confederación.

CALIDAD FEAPS

Se define la calidad FEAPS como el resultado de la interacción de tres áreas esenciales: calidad de vida, calidad en la gestión y ética, de modo que ninguna de ellas puede faltar o tener desarrollos significativamente diferentes de las otras dos. La calidad para FEAPS es ante todo y sobre todo un compromiso ético. La consideración central de la ética en el modelo de calidad se evidencia en el código ético de FEAPS, aprobado por asamblea general (FEAPS, 2004). 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.”

Veamos, tras este breve resumen, el sistema de evaluación propuesto.

EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD FEAPS

Desde finales de 2003 la red de calidad FEAPS, que está conformada por los responsables de calidad de todas las federaciones, está trabajando en la elab-

boración del sistema de evaluación de la calidad FEAPS. Esto es fruto de 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”

Aquí se exponen los desarrollos de este sistema que existen a finales de 2005. Más adelante se comentará algún dato sobre el proceso a partir de este momento.

Previamente, puede ser útil exponer la concepción que, desde mi punto de vista, se debería tener de la calidad en el sector de los servicios sociales. La concepción que se tenga va a orientar claramente todos los desarrollos que se realicen, tales como los referidos a sistemas de evaluación de la calidad. Hace un tiempo lo describía bajo la forma de una ‘Receta para la Calidad’:

“Para un buen hacer, lo primero es frotar por dentro el caldero de su organización con un buen trozo de liderazgo, que impregne todo y que de sabor permanente; vierta un buen chorro de deseo y deje

calentar a fuego lento cuidando que no se quemé. El resto de trozo de liderazgo, junto con el utilizado para frotar, póngalo dentro cuando esté a punto (el deseo habrá adquirido un bonito color dorado) y eche también en el caldero buenas piezas (todas ellas han de ser de la máxima calidad) de participación, trabajo en equipo y conocimiento, que habrán estado durante todo el tiempo adobadas con formación, ésta en cantidades generosas, con ilusión, muy picadita y fresca, y con un buen chorro de mimo de primera (el mimo tiene que estar prieto y con garra, nada de mimo blando y pegajoso). Dele vueltas con mucho cuidado al rehogar, probando cada poco cómo está, hasta que comience a fluir un aroma terso de satisfacción, mezclado con bienestar y con una pizca de orgullo. Previamente habrá hecho un caldo llevando a fuego lento la creatividad al punto de ebullición y en el que no habrán faltado buenas dosis de confianza, lealtad, flexibilidad, todo muy picadito y sazonado con humor, alegría y entusiasmo. Eche el caldo en el caldero y deje cocer suavemente en punto de borboteo.

En otro cacharro se habrán puesto al menos desde la noche anterior en el remojo de la conciencia y con abundancia las mejores piezas de la calidad de vida, esto es, el bienestar emocional, el bienestar físico, el bienestar material, el desarrollo personal, las relaciones interpersonales, la inclusión, la autodeterminación (ojo, que sea de la buena) y los derechos (los mejores, son los que se ven en la buena ciudadanía). En zonas en las que la conciencia sea dura, échese un buen pellizco de empatía para ablandarla.

Una vez los ingredientes bien impregnados de conciencia, se juntan con el guiso del caldero y para asegurar el buen sabor y el mejor resultado se cubren de ética extra (habrá sido criada en humanidad y macerada en participación al

menos durante un año). Se mantienen en un hervor todos los ingredientes y tras un leve reposo en la encimera de la reflexión se ofrece una buena ración con humildad y con amor a quien quiera degustarla, esperando ver en su gesto y en su vida el resultado de esta pequeña contribución. Con lo que se observe y con lo que se exprese se mejorará la receta para que cumpla mejor con su intención" (Tamarit, 2003)

Se exponen a continuación los principios que subyacen en el sistema de evaluación de la calidad FEAPS y que son los que han orientado su desarrollo.

Principios en que 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 -Luckasson y cols., 1992 y 2002-, los modelos de calidad de vida individual -Schalock y Verdugo, 2003- y familiar (Poston y cols. 2003; Turnbull, 2003-, el código ético -FEAPS, 2004-...)
- **Equilibrio:** el sistema debe primar que el nivel de calidad alcanzado se encuentre equilibrado en los tres componentes (calidad de vida, calidad en la gestión y ética) No vale por tanto que una entidad tenga un elevado grado de excelencia en la gestión si eso no comporta resultados en calidad de vida y gestión acorde a la ética de FEAPS.
- **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 organización tenga información relevante para la mejora. Debe servir para proponer 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 como útil por cualquier organización, con independencia de su nivel de calidad, o del tamaño o recursos que tenga. No queremos un sistema que no sirva para organizaciones que tengan poco desarrollo de la calidad en el momento actual.
- **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 los profesionales (tanto de prestación directa o especializada de servicios como de los servicios generales de la entidad). Es decir, se debe asegurar la transversalidad.
- **Que asegure unos mínimos requisitos:** se considera necesaria la inclusión de un nivel de exigencia de requisitos mínimos (que al igual que todo el sistema de evaluación tendrán que ser valorados y aprobados previamente por los órganos de decisión) para poder optar a los diferentes niveles de calidad FEAPS (como ejemplo de requisitos estarían los siguientes: adhesión formal al código ético de FEAPS, proveer a la federación con los datos necesarios para la planificación de políticas asociativas, contar cada persona con un plan individualizado, establecimiento de un plan de evaluación del impacto de los servicios en la calidad de vida de las personas, establecimiento de derechos y deberes de usuarios, existencia de un sistema accesible de quejas y sugerencias para los usuarios o sus representantes, realización de auditorías contables externas o de sistemas contables que aseguren la transparencia en la gestión económica, cumplimiento de la legislación vigente que le aplica, compromiso hecho público con la calidad y con el desarrollo de procesos de autoevaluación y planes de mejora...) Las entidades tendrían un plazo para alcanzarlos y contarían con apoyo para hacerlo.
- **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 se propone con un sentido de facilitar a la entidad una foto de referencia al modelo de calidad FEAPS, más que como un sistema de auditoría. No obstante, se prevé un proceso de evaluación externa en busca de evidencias y con propósito de ayuda a la organización a través de feedback externo, así como la exigencia de cumplimiento de determinados requisitos

en cada nivel de desarrollo de la calidad FEAPS.

- **Que se oriente a resultados personales (individuales y familiares):** la evaluación de la calidad de vida es como ya se ha comentado un componente esencial del modelo.

Ámbito de evaluación

Se propone un Sistema de evaluación de la calidad FEAPS basado en la evidencia. Se define 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)

Esta integración ha de servir para generar decisiones sobre la evaluación de la calidad FEAPS y su grado de consecución de resultados personales valorados.

Por lo tanto, en coherencia con esta propuesta la evaluación requiere para ser adecuada:

- El conocimiento de personas sobre el modelo de calidad de vida, de los principios de calidad total y de los valores del código ético de FEAPS.
- El conocimiento de personas con experiencia en la buena práctica.
- El conocimiento de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias con respecto a sus modelos de vida y expectativas y opiniones sobre los servicios de apoyo que reciben.

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.

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

En el componente de calidad de vida, las dimensiones de evaluación, 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 ha optado por considerar una única dimensión global –calidad de vida familiar– pues el modelo es reciente y no cuenta aún con el desarrollo suficiente.

En el componente de calidad en la gestión, las dimensiones de evaluación son los ocho principios de la calidad total: orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y constancia de objetivos, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje innovación y mejora continuos, desarrollo de alianzas, responsabilidad social.

En el componente de ética, las dimensiones de evaluación 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 (res-

pecto de la familia); servicio, apoyo mutuo, reivindicación, participación, carencia de ánimo de lucro y transparencia en la gestión, calidad (respecto a las organizaciones)

Esto es coherente también con lo puesto en el documento de Inclusion Europe (2004) en el que se describen los procesos de apoyo que contribuyen a un grado significativo de resultados positivos de calidad de vida. Estos procesos han surgido de investigaciones realizadas que han contado con la participación de personas con discapacidad intelectual, familiares y otros representantes, y profesionales. Estos procesos de apoyo son:

- Centrados en la persona.
- Participación total en la sociedad.
- Dignidad y respeto.
- Elección y control.
- Relaciones.
- Independencia y desarrollo.
- Implicación en trabajo y actividades de tiempo libre variadas y estimulantes

En este documento de Inclusión Europe se describe que es esencial la participación de las personas con discapacidad intelectual y sus familias y que deben jugar un papel clave en la evaluación de la calidad.

Niveles de evaluación de la calidad

Se proponen dos niveles de aproximación a la tarea de evaluación de la calidad FEAPS. Un primer nivel sería global. El segundo nivel sería de profundización.

En el primer nivel, una organización evaluaría los tres componentes de la calidad –calidad de vida, calidad en la gestión y ética- de forma general, sin entrar en profundidad en cada una de las dimensiones de evaluación. Las preguntas para buscar evidencias harían referencia a todas las dimensiones pero no en un grado de gran detalle. En ningún caso las preguntas se plantean como una mera lista de comprobación, sino como áreas de indagación en busca de evidencias por parte del equipo transversal creado a tal efecto. 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). Algunos ejemplos de áreas de indagación serían las siguientes:

En calidad de vida y resultados personales valorados

- ¿En qué medida la entidad está implicada en procesos de planificación centrada en la persona?
- ¿En qué medida la entidad planifica y gestiona procesos de apoyo dirigidos al fomento de todas las dimensiones de calidad de vida, en coherencia con las orientaciones dadas en los Manuales de Buena Práctica FEAPS, para todos y cada uno de sus clientes?
- ¿En qué medida la entidad planifica y gestiona procesos de apoyo dirigidos al fomento de la calidad de vida familiar? (en caso de entidades con servicios dirigidos a familias)
- ¿En qué medida la entidad evalúa el impacto de sus servicios en la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual en las

diferentes dimensiones de calidad de vida y genera planes de mejora con los que se compromete a alcanzar mejores resultados personales en dimensiones concretas en las que se han detectado necesidades?

- ¿En qué medida la entidad evalúa el impacto de sus servicios en la calidad de vida familiar?
- ¿Asegura la organización el conocimiento y cumplimiento de los derechos de las personas a las que ofrece el servicio?
- ¿Realiza la entidad acciones en el entorno para promover resultados personales mejores?
- ...

En calidad en la gestión

- ¿En qué medida la entidad, fruto de su política y estrategia, cumple con la legislación que le aplica –por ejemplo, la ley de protección de datos, la ley de prevención de riesgos laborales...-, y gestiona procesos que aseguren la realización y revisión de una planificación estratégica, desarrollando su misión, visión y valores?
- ¿En qué medida los líderes de la entidad están comprometidos con la calidad FEAPS, dan ejemplo y se forman para su tarea –por ejemplo, en la Escuela de Dirigentes FEAPS en Forma-?
- ¿En qué medida la entidad gestiona adecuadamente sus procesos, por ejemplo con la ayuda de sistemas normalizados de gestión de la calidad tales como la norma ISO o

la norma ONGCONCALIDAD u otras...?

- ¿En qué medida la entidad realiza procesos completos de evaluación que le permiten ir consiguiendo un mayor desarrollo organizacional en coherencia con su misión, visión y valores, por ejemplo utilizando como referencia el modelo europeo de excelencia?
- ¿Cómo gestiona la entidad sus alianzas y recursos?
- ¿En qué medida la entidad tiene en cuenta las opiniones de los consumidores de sus servicios sobre la satisfacción con ellos?
- ¿En qué medida la entidad está comprometida con procesos de investigación, desarrollo e innovación –por ejemplo, generando buenas prácticas y presentándolas a los encuentros que periódicamente realiza FEAPS de buenas prácticas-?
- ¿En qué medida la entidad gestiona adecuadamente todo lo relacionado con las personas que trabajan para ella y asegura su formación permanente, coherente con los principios FEAPS, para el mejor cumplimiento de su tarea?
- ¿En qué medida hay una política de personas coherente con la política de personas de FEAPS?
- ¿Se compromete la organización con planes de mejora, fruto de la detección de puntos débiles tras los procesos de evaluación y revisión de la política y estrategia?
- ¿Realiza la organización acciones para promover la concienciación y sensibilización sobre el derecho de

las personas con discapacidad intelectual a una plena ciudadanía y promover un entorno de mayor cohesión social, basado en la confianza y la reciprocidad?

- ...

En Ética

- ¿La entidad está comprometida con algún sistema externo de gestión de la calidad que tenga una clara base ética, tal como el sistema ONGconcalidad, la propuesta de la Fundación Lealtad sobre transparencia, o la norma de gestión ética de las ONG?
- ¿La entidad basa su gestión en valores, coherentes con los del código ético de FEAPS?
- ¿La entidad especialmente promueve la participación de todos los grupos de interés, por ejemplo, la participación de las personas con discapacidad intelectual, o la participación en equipos de trabajo con otras entidades y con la federación...?
- ¿La entidad ha planificado la gestión de los valores y ha desarrollado un catálogo de objetivos éticos, coherentes con el código ético de FEAPS, y esos objetivos contemplan a las personas con discapacidad, a sus familias, a los profesionales y al entorno?
- ¿La entidad ha desarrollado un sistema para la evaluación ética, con referencia al código ético de FEAPS, y asegura que, fruto de los resultados obtenidos, revisa el cumplimiento de sus objetivos éticos y genera planes de mejora?
- ...

El proceso de evaluación

A través de lo extraído de estas fuentes de evidencia una entidad en su conjunto (con toda su estructura de centros y servicios) podría analizar el grado de desarrollo con respecto al modelo de calidad FEAPS, lo que le permitiría generar planes de acción para la mejora y futuros desarrollos.

La evaluación se haría desde una base de colaboración con la entidad que voluntariamente solicite esta evaluación. Participarían en ella las propias personas con discapacidad intelectual y sus representantes ofreciendo su perspectiva y su opinión sobre el logro de resultados personales valorados, en definitiva sobre el logro y fomento de las dimensiones de calidad de vida.

El proceso a seguir sería el siguiente:

- Todas las entidades tendrían conocimiento de la existencia del sistema de evaluación a través de un documento, disponible en la web de FEAPS.
- En ese documento se explica el modelo de calidad FEAPS y el sistema de evaluación. Si tras leerlo y comentarlo, una entidad cumple con los requisitos mínimos y está dispuesta a realizar una evaluación, en el mismo documento se incluiría un formulario que debe firmar el representante legal de la entidad y enviarlo a su federación.
- La federación tras recibir la demanda, envía el documento guía para la evaluación. La entidad debe inicialmente constituir el equipo de autoevaluación que debe ser transversal, con participación de personas con discapacidad intelectual y familiares o tutores, además de

profesionales y otras partes interesadas.

- El equipo de autoevaluación recibe, para poder desarrollar su tarea, materiales para la formación en calidad FEAPS y orientaciones para llevar a cabo el proceso de autoevaluación. También para optar al nivel avanzado puede solicitar el apoyo para el proceso de la red de consultoría, un equipo de profesionales de entidades de FEAPS preparados específicamente para desarrollar apoyos a las entidades que favorezcan su desarrollo organizativo.
- El equipo decide si hacer una autoevaluación en un nivel global o en un nivel detallado.
- En cualquiera de los dos casos, la entidad debe realizar dos grandes procesos: evaluación y mejora. Es decir, tras obtener y analizar los resultados de la evaluación, la entidad tiene que determinar las acciones que se compromete a llevar a cabo dentro de un plan de mejora alineado y coherente con la Calidad FEAPS. Tras el cumplimiento del plan, se volvería a un nuevo ciclo de evaluación-mejora.
- Se proponen tres niveles: nivel básico de calidad; nivel de compromiso; y nivel avanzado de calidad FEAPS.
 - En todos los niveles el representante legal de la entidad debe certificar que se cumple con los requisitos mínimos establecidos.
 - En todos los niveles la entidad debe comprometerse con la ejecución del Plan de Mejora que surja de la evaluación.

- En el nivel básico la entidad solo tiene que elaborar el informe de evaluación y mejora, desarrollar su plan de mejora y hacerlo público a FEAPS para que FEAPS reconozca ese nivel.
- En el nivel de compromiso, además del plan de mejora, la entidad debe pasar por una evaluación externa -también con un equipo transversal- que realizaría una visita en busca de evidencias. Para acceder a este nivel la entidad ha de haber desarrollado ya un plan de mejora previo alineado y coherente con la calidad FEAPS y ha de evidenciar unos requisitos determinados.
- En el nivel avanzado, la entidad, además de haber desarrollado previamente ya un plan de mejora alineado y coherente con la calidad FEAPS, debe desarrollar una autoevaluación detallada con un nivel de indagación más profunda en cada una de las dimensiones de calidad de vida individual y la calidad de vida familiar, en cada uno de los principios de la calidad total y en cada uno de los valores del código ético de FEAPS; debe elaborar y comprometerse en el desarrollo de un plan de mejora, y debe pasar la evaluación por parte de un equipo externo que valide la autoevaluación realizada o la matice, y evidencie unos requisitos determinados.

El proceso de creación y puesta en marcha del sistema de evaluación de la calidad FEAPS

En el primer semestre 2004 se realizó un borrador inicial que tras ser analizado por la red de calidad se dio para su

aprobación a la Junta Directiva de FEAPS.

En octubre se celebró un taller internacional en el que se mostraron diferentes sistemas de evaluación de la calidad cercanos al ámbito de la discapacidad (modelo EQRM, BILD, la propuesta de Inclusion Europe, The Council...) A ese taller asistieron los miembros de la red de calidad y expertos tanto del movimiento FEAPS como de fuera de él (Universidades, representantes del tercer sector expertos en calidad,...)

Tras ese seminario-taller, se elabora un segundo borrador que se dará a conocer al grupo de expertos y a la red de calidad. Se constituirá el equipo de expertos que den su opinión sobre el modelo.

Tras tener la opinión de los expertos, se pretende tener un debate abierto sobre el modelo; con sus conclusiones se elaboraría la versión beta del sistema, que tras darlo a conocer y debatir se sometería a aprobación por parte de la Junta Directiva.

Una vez aprobado el modelo en su versión beta, se procedería a la formación de los equipos de evaluadores y a la elaboración de los instrumentos de apoyo.

Tras la formación de los equipos de evaluadores se realizaría una primera fase de evaluación piloto.

Todo el sistema en su versión definitiva se presentará formalmente en público

con ocasión de la celebración del tercer encuentro de buenas prácticas, en noviembre de 2006 en Bilbao bajo el lema 'Compartiendo Modelo'.

A partir de ese momento las entidades FEAPS dispondrían de un sistema que les permitiría evaluar su grado de cumplimiento con la calidad FEAPS y, a partir de la misma, establecer planes de mejora.

En resumen, en FEAPS estamos comprometidos éticamente con la calidad, reconocemos la complejidad de nuestras organizaciones, sabemos la escasez de medios con los que contamos, entendemos que hemos hecho una labor de sensibilización y culturización sobre la calidad en nuestro sector, coherente con los paradigmas actuales de la discapacidad intelectual, y apostamos por un sistema de evaluación de la calidad que esté centrado en la calidad de vida de las personas y cuente con su participación activa. La evaluación ha de estar íntimamente ligada a la realización de planes de mejora de la organización. Y todo ello alineado con los valores éticos.

Tenemos un sueño: alcanzar organizaciones sociales excelentes productoras de los mejores apoyos para la mejora de la calidad de vida de cada persona con discapacidad intelectual y la de su familia. Estamos construyendo un camino: el sistema de evaluación de la calidad FEAPS, un camino imperfecto, en construcción, pero con el compromiso de avance permanente, guiado por el derecho de cada persona al mejor servicio, guiado en suma por la ética.

BIBLIOGRAFÍA

FEAPS (2001): *Manuales de Buena Práctica*. Madrid: FEAPS. Disponible en http://www.feaps.org/confederacion/calidad_bbpp.htm

FEAPS (2004): *Código ético*. Madrid: FEAPS. Disponible en http://www.feaps.org/confederacion/documentos/codigo_etico.pdf

Inclusion Europe (2004) *Achieving quality*. www.inclusion-europe.org

Luckasson, R.; Borthwick-Duffy, S.; Buntinx, W. H. E.; Coulter, D. L.; Craig, E. M.; Reeve, A.; Schalock, R. L.; Snell, M. E.; Spitalnik, D. M.; Spreat, S., y Tassé, M. J. (2004): *Retraso Mental: Definición, clasificación y sistemas de apoyo (10ª edición)*. Madrid: Alianza.

Luckasson, R.; Coulter, D. L.; Polloway, E. A.; Reiss, S.; Schalock, R. L.; Snell, M. E.; Spitalnik, D. M. y Stark, J. A. (1997): *Retraso Mental: Definición, clasificación y sistemas de apoyos (9ª edición)*. Madrid: Alianza.

Poston, D., Turnbull, A., Park, J., Mannan, H., Marquis, J., Wang, M. (2003): Family quality of life: A qualitative inquiry. *Mental Retardation*, 41, 5, 313-328. Traducción al castellano en Siglo Cero.

Schalock, R. L. y Verdugo, M. A. (2003): *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Madrid: Alianza.

Tamarit, J. (2003): Receta. Artículo disponible en: http://www.feaps.org/biblioteca/documentos/porcalidad/porcalidad_343.pdf

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 Urries Vega (coord.): *Rompiendo inercias: Claves para avanzar* (p. 163-178). Salamanca: Amarú.

Turnbull, A. P. (2003): La calidad de vida de la familia como resultado de los servicios: el nuevo paradigma. *Siglo Cero Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 34, 3, 59-73.