



Cofinanciado por
la Unión Europea

Asegurar la calidad de los servicios para personas con discapacidad

Investigación



El proyecto QUASAR está cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados en esta publicación son aquellos de los autores (ISEM, EPR, AJA, Rehab Group) y no necesariamente reflejan los de la Unión Europea o la Agencia Nacional SEPIE. Ni la Unión Europea ni la Agencia Nacional SEPIE pueden ser considerados responsables de los mismos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ESTADO DEL ARTE	3
3. MAPEO DE ESTUDIOS	5
A. PLATAFORMA DE ENTIDADES PARA LA PROMOCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL (ISEM)	5
1. Modernising social services in Spain. Designing a new national framework	5
2. Executive summary international report on the quality of dual VET in Spain.	7
B. EUROPEAN PLATFORM FOR REHABILITATION (EPR)	9
1. Innovative Frameworks for measuring the Quality of services for Persons with Disabilities	9
2. Quality Study Mapping systems and trends - Summary Report	11
3. Quality Services for Social Inclusion: Mapping Quality Regulations, Requirements and Trends in Vocational Rehabilitation for Persons with Disabilities	14
C. THE REHAB GROUP	17
1. Driving up Quality	17
2. Self-Evaluation for Improvement, Care Inspectorate Scotland, 2019	18
D. AJA EUROPE	19
1. Students with disabilities and SLD in the Italian Universities	19
2. Improving the quality of school inclusion	21
4. ANALISIS FODA	24
A. EFQM	24
B. EQUASS	29
C. NEW DIRECTIONS	35
D. ISO 9001	37
5. CLASIFICACIÓN Y EXPLICACIÓN	39
A. EFQM	39
B. EQUASS	45
C. NEW DIRECTIONS	53
D. ISO 9001	58
6. CONCLUSIONES	62

1. INTRODUCCIÓN

Esta investigación forma parte del proyecto QUASAR, el cual busca mejorar la calidad en los servicios, así como en la educación y formación profesional. Su objetivo es promover el conocimiento sobre las tendencias y aspectos clave en la prestación de servicios y gestión de calidad, haciendo hincapié en el respeto de los derechos humanos de los usuarios.

Este documento está dirigido principalmente a los proveedores de servicios sociales y de formación profesional para personas con discapacidad, pero también a organizaciones encargadas de gestionar sistemas de calidad, a responsables políticos, así como a personas con discapacidad o problemas de salud mental y a sus familias.

A través de un proceso de investigación y análisis de sistemas, hemos elaborado este documento que ofrece una visión general de una selección de estudios y un análisis detallado de diversos sistemas de garantía de la calidad utilizados en los ámbitos de la educación, los servicios sociales y la formación profesional. El propósito es proporcionar a los proveedores de servicios que trabajan con personas con discapacidad en Europa las herramientas necesarias para estar al tanto de las nuevas tendencias en este campo.

2. ESTADO DEL ARTE

"Las personas con discapacidad tienen derecho a contar con buenas condiciones en el lugar de trabajo, a vivir de manera independiente, a igualdad de oportunidades y a participar plenamente en la vida de su comunidad.

Todos tienen derecho a una vida sin barreras. Y es nuestra obligación, como comunidad, garantizar su plena participación en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás."

[Presidenta de la Comisión Ursula von der Leyen en el Día Europeo de las Personas con Discapacidad, 03/12/2020.]

La Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 alentó acciones para marcar la diferencia en la vida de aproximadamente 87 millones de personas con algún tipo de discapacidad en la UE. Contribuyó a mejorar la situación de las personas con discapacidad en áreas como la accesibilidad y los derechos. Sin embargo, las personas con discapacidad aún enfrentan barreras considerables en el acceso a la atención médica, la educación, el empleo, las actividades recreativas, así como en la participación en la vida política:

- El 50.8% de las personas con discapacidad están empleadas en comparación con el 75% de las personas sin discapacidad.
- El 28.4% de las personas con discapacidad están en riesgo de pobreza o exclusión social en comparación con el 18.4% de las personas sin discapacidad.
- Solo el 29.4% de las personas con discapacidad obtienen un título en comparación con el 43.8% de los que no tienen discapacidad.
- El 52% de las personas con discapacidad se sienten discriminadas.

[Fuente: Estrategia Europea para los Derechos de las Personas con Discapacidad 2021-2030]

Las brechas en los resultados educativos entre los estudiantes con y sin discapacidad sugieren claramente que se necesitan más acciones. La Estrategia Europea para los Derechos de las Personas con Discapacidad, desarrollada para la década 2021-2030, tiene como objetivo cubrir todas las áreas y mejorar la vida de las personas con discapacidad en la UE y más allá. El cumplimiento de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad es un tema clave de la estrategia y sus acciones. Las pautas y comentarios generales del Comité de la ONU sobre la CRPD en los últimos años enfatizan la necesidad de que los servicios garanticen el cumplimiento de la convención y adopten un enfoque basado en los derechos. Los sistemas de calidad que operan en el sector de la discapacidad y, más ampliamente, en el sector social, deben tener esto en cuenta.

Una de las iniciativas destacadas de la estrategia es la creación de un marco específico para los Servicios Sociales de Excelencia destinados a personas con discapacidad en el año 2024. Este marco tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a este colectivo y promover la generación de empleos en esta área, incluyendo la capacitación continua y actualización de habilidades de los proveedores de servicios. Los socios del proyecto

QUASAR reciben con entusiasmo esta iniciativa, que demuestra un reconocimiento de la importancia del tema, y se comprometen a contribuir con ideas para su desarrollo.

Todavía no existe un enfoque común para crear las condiciones para que los estudiantes con discapacidad tengan éxito. De hecho, entre los puntos clave de la Estrategia actual, podemos identificar claramente la necesidad de programas de Formación Profesional inclusivos y accesibles. Los sistemas de calidad pueden desempeñar un papel importante en esto cuando animan a las organizaciones a abordar tales cuestiones a través de sus requisitos.

En algunos países, existen requisitos legales específicos para implementar un sistema que garantice la prestación de servicios inclusivos y eficaces. En otros países, solo existen algunas herramientas básicas para promover dicho enfoque o evaluar los resultados obtenidos al final del año. Lamentablemente, la calidad de vida y los derechos de las personas con discapacidad (PWD) no reciben la atención adecuada en muchos casos. Por lo tanto, este proyecto se ha centrado en su investigación, evaluación y la elaboración de recomendaciones sobre estos temas específicos.

Evaluar los resultados, alcanzar los objetivos deseados, mejorar el servicio ya es un conjunto de actividades que requiere esfuerzos significativos. Ser capaz de hacerlo sistemáticamente es aún un desafío más difícil. Un marco organizativo estructurado y un modus operandi bien definido, algo que a menudo se denomina "sistema de calidad", puede cumplir con el desafío.

En las siguientes páginas, se han revisado y comparado estudios existentes sobre la calidad de los servicios en los sectores de la Formación Profesional y los servicios sociales. Además, se ha explorado una selección de sistemas de calidad nacionales e internacionales, evaluando sus ventajas y desventajas en el contexto mencionado anteriormente. De este análisis se han extraído tendencias y conclusiones clave.

Tras el análisis, se ha determinado que en la actualidad no existe un estándar de calidad que sea capaz de satisfacer todos los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas. Sin embargo, los estándares evaluados constituyen una base sólida para generar ideas en torno al marco de los Servicios Sociales de Excelencia y respaldar el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia sobre Discapacidad.

3. MAPEO DE ESTUDIOS

A. PLATAFORMA DE ENTIDADES PARA LA PROMOCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL (ISEM)

ESTUDIOS SELECCIONADOS	FECHA
1. Modernising Social Services in Spain. Designing a New National Framework https://www.oecd-ilibrary.org/sites/4add887d-en/index.html?itemId=/content/publication/4add887d-en	OECD (2022), Modernising Social Services in Spain: Designing a New National Framework, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/4add887d-en
2. Executive summary INTERNATIONAL REPORT ON THE QUALITY OF DUAL VET IN SPAIN	International Report on the Quality of Dual VET in Spain - Fundación Bertelsmann. (2022, February 24). Fundación Bertelsmann. https://www.fundacionbertelsmann.org/publicaciones/international-report-on-the-quality-of-dual-vet-in-spain/

1. Modernising social services in Spain. Designing a new national framework

Breve descripción

Entre 2020 y 2022, la Dirección de Empleo, Trabajo y Asuntos Sociales de la OCDE (ELS), en colaboración con el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y con financiamiento de la Unión Europea a través del Programa de Apoyo a Reformas Estructurales, llevó a cabo un proyecto con el objetivo de evaluar la prestación de servicios sociales en todas las Comunidades Autónomas de España y, basándose en esta evaluación, formular recomendaciones para mejorar el sistema en su conjunto.

Este informe examina la prestación de servicios sociales en España y presenta formas de mejorar el contexto legal, avanzar hacia servicios más universales, fortalecer la calidad y construir políticas más basadas en evidencia mediante la recopilación y análisis de información sobre estas variables (prestación, contexto legal, calidad...).

Principales conclusiones y recomendaciones

Este estudio se presenta como el resultado de una investigación bibliográfica y una intensiva campaña de recopilación de información en el campo. Los resultados giran en torno a cuatro problemas comunes en los servicios sociales:

- el marco legal
- el acceso a los servicios
- la financiación
- la gobernanza

Después de presentar los principales resultados del estudio, con los problemas mencionados anteriormente, la OCDE presentó una serie de recomendaciones/conclusiones dirigidas tanto al estado central como a las autoridades regionales y locales, así como a los proveedores de servicios sociales. Estas son:

Primera recomendación: diseñar un nuevo marco legal para los servicios sociales, a través de una ley nacional que garantice condiciones básicas de acceso. Para ello, es importante:

- Definir servicios sociales mínimos en todo el país.
- Avanzar en la cobertura de derechos subjetivos y su exigibilidad.
- Mejorar la transferibilidad de derechos para las personas que se desplazan entre comunidades autónomas.

Segunda recomendación: explicar claramente el alcance de los servicios sociales con el objetivo de clarificar la definición de servicios sociales basada en prácticas nacionales e internacionales. Se hace hincapié en este caso en:

- Fortalecer la financiación gubernamental.
- Abordar las brechas en la protección social en ciertas áreas.
- Considerar servicios más integrales basados en la práctica internacional, incluyendo el aumento de la importancia de los servicios preventivos, el fortalecimiento de los servicios en el hogar y la transformación de los centros residenciales en viviendas con apoyo u otros modelos comunitarios, fortalecer la asistencia legal para grupos vulnerables y abordar las brechas en los servicios de protección familiar e infantil.

Tercera recomendación: mejorar la calidad de los servicios sociales. Esto es esencial en este sentido:

- Repensar la dotación de personal y facilitar su formación y desarrollo. Esto requiere, por ejemplo, simplificar los procedimientos administrativos tanto para el personal como para los usuarios.
- Diseñar servicios integrados dentro de una estrategia más amplia y mejorar la interoperabilidad con otros sectores.
- Fortalecer los requisitos de responsabilidad para los proveedores del sector privado y del tercer sector.

Cuarta recomendación: fortalecer la formulación de políticas basadas en datos, siendo básico:

- Mejorar el sistema de seguimiento y evaluación.
- Aumentar el uso de datos y evidencia factual en la formulación de políticas.

- Para lograr esto, es importante fomentar que los responsables políticos y los equipos profesionales consulten datos de forma regular.
- Difundir públicamente los resultados de las evaluaciones.

Aspectos relevantes para el proyecto

El contenido de este estudio es importante para los objetivos del proyecto QUASAR, ya que presenta recomendaciones medidas para fortalecer el sistema de servicios sociales. La implementación de estas recomendaciones y la concentración de esfuerzos en torno a los problemas descritos anteriormente conducirían a mejoras en la calidad de la prestación de servicios y, por lo tanto, en la calidad de vida de las personas.

Además, las conclusiones/recomendaciones de este proyecto sirven para identificar las áreas en las que la calidad necesita avanzar. En este caso, estas recomendaciones están dirigidas a diferentes instituciones que tienen la capacidad de articular políticas y legislación mejoradas, lo que resultaría en sistemas de calidad y una mejor medición de la prestación de servicios sociales.

Además, es relevante para el proyecto ya que muestra la perspectiva de la OCDE, una organización internacional que trabaja para diseñar políticas y promover medidas para lograr una mejor vida y bienestar para todas las personas. Indica hacia dónde deberíamos dirigirnos en términos de calidad, presentando la posibilidad de crear un nuevo marco legal con derechos consolidados, con el fin de reducir las deficiencias en los servicios y mejorar la calidad y el acceso a los mismos.

2. Executive summary international report on the quality of dual VET in Spain

Breve descripción

Este informe forma parte del apoyo técnico de la DG Reforma de la Comisión Europea para mejorar la calidad de la Formación Profesional Dual en el sistema educativo español. Analiza la implementación de elementos de calidad en este tipo de formación profesional en 4 países europeos: Dinamarca, los Países Bajos, Portugal y Suiza. El objetivo es identificar y analizar buenas prácticas en estos países para su posible transferencia a España. El análisis se centra en los 14 criterios de calidad incluidos en el Marco Europeo para la Calidad y la Efectividad del Aprendizaje.

Principales conclusiones y recomendaciones

El informe incluye información sobre los sistemas educativos en Dinamarca, los Países Bajos, Portugal y Suiza, y analiza las peculiaridades y datos de cada país. En la primera parte del estudio, se toman como base 10 de los 14 criterios de calidad y se analizan en los 4 países europeos. En la segunda parte del estudio, se presentan las recomendaciones prioritarias extraídas del análisis con el fin de promover la calidad de la formación profesional dual, especificando que sería recomendable incluir la mayoría de las recomendaciones en las regulaciones nacionales y/o en nuevas reformas

estructurales. Es importante mencionar que, aunque la demanda de formación profesional dual ha aumentado en los últimos años, esta forma de educación aún carece del reconocimiento que realmente debería tener en España, y por lo tanto, las 19 recomendaciones que emanan de este análisis buscan mejorar el sistema educativo y de FP español. Algunas de las recomendaciones, basadas en buenas prácticas en estos países, son:

- Eliminar las limitaciones existentes en los contratos de formación profesional dual (duración, edad, validaciones...), vinculando realmente al estudiante con la empresa.
- Involucrar más a las instituciones de FP o a los departamentos de educación en FP en la validación de los planes de formación.
- Introducir formación obligatoria para tutores o formadores de empresas. Es decir, formación en todas las regiones españolas durante el tiempo necesario para contribuir a la calidad de la educación. Los cuatro países analizados tienen cursos de formación en empresa para tutores/formadores.
- Incluir en la normativa un procedimiento de acreditación para tutores/formadores para garantizar que sus perfiles se ajusten a las necesidades del alumnado.
- También sería recomendable establecer una ratio mínima de un tutor/formador acreditado por empresa, por ejemplo, en Suiza y Portugal, esta ratio existe.
- Realizar una evaluación estándar y formal de las competencias que adquieren los estudiantes en la empresa. En el caso de Portugal y Suiza, realizan un examen para evaluar los resultados de aprendizaje obtenidos en la formación en empresa.
- Establecer tasas de matrícula obligatorias y estandarizadas a nivel nacional.
- La creación de un sistema nacional de seguimiento para la formación profesional dual, que incluya indicadores clave comparables a nivel nacional, sería una fortaleza. Indicadores como: tasa de participación, tasa de graduación, tasas de abandono y razones, satisfacción y continuidad de las empresas de formación.

Aspectos relevantes para el proyecto

Es relevante para el proyecto QUASAR, ya que entre sus objetivos fundamentales se encuentra mejorar la garantía de calidad en la Formación Profesional mediante la promoción de la conciencia sobre las tendencias y los problemas clave en la garantía de calidad y gestión de la calidad, incluidos los aspectos de calidad de vida y derechos, contribuyendo así al EQAVET - Marco de Referencia Europeo para la Garantía de Calidad en la Educación y Formación Profesional - que ha guiado a los Estados miembros en el desarrollo y mejora de la calidad de sus sistemas de FP. En este sentido, el estudio es relevante porque muestra uno de los principales desafíos de los sistemas de formación: avanzar hacia estándares de calidad que garanticen una mejor implementación, desarrollo y eficacia de estos sistemas.

B. EUROPEAN PLATFORM FOR REHABILITATION (EPR)

ESTUDIOS SELECCIONADOS	FECHA
1. EASPD - Innovative Frameworks for measuring the Quality of services for Persons with Disabilities	2021
2. EPR Quality Study Mapping systems and trends - Summary Report	2019
3. EPR - Quality Services for Social Inclusion: Mapping Quality Regulations, Requirements and Trends in Vocational Rehabilitation for Persons with Disabilities	2020

1. Innovative Frameworks for measuring the Quality of services for Persons with Disabilities

Breve descripción

El informe presenta hallazgos de un estudio encargado por EASPD, la Asociación Europea de Proveedores de Servicios para Personas con Discapacidad, poco después de que la Comisión Europea adoptara una nueva Estrategia sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. La estrategia incluye una propuesta para desarrollar un Marco Europeo de Servicios Sociales de Excelencia para Personas con Discapacidad. Este documento tiene como objetivo apoyar su proceso de desarrollo mediante una revisión de los marcos existentes para medir la calidad del servicio y recopilar pistas sobre cómo podría elaborarse un marco europeo para medir la calidad del servicio.

Los hallazgos iniciales del mapeo de los marcos existentes y el análisis de los diferentes enfoques en relación con la Calidad de Vida como orientación conceptual llevaron a identificar un conjunto de indicadores en tres niveles, que incluyen resultados del servicio, prácticas de apoyo y procesos y estructuras. Los resultados fueron presentados y discutidos por varios grupos de interés, incluido el propio grupo de trabajo de EASPD sobre calidad del servicio, en el que también participó EPR, otros proveedores de servicios y organizaciones que representan a personas con discapacidad.

Sus comentarios ayudaron a formular un marco y una lista de indicadores diseñados para determinar la buena calidad en los servicios. El informe señala que el marco y los indicadores no estaban destinados a servir como una lista de verificación, sino, más bien, como una herramienta para sensibilizar y aumentar la conciencia sobre la calidad entre los proveedores de servicios. Cabe señalar que los autores presentan su trabajo como un

primer paso; el marco propuesto y los indicadores necesitan pruebas, experimentación y esfuerzos adicionales de desarrollo (ver más adelante para obtener más información).

Principales conclusiones y recomendaciones

El estudio eligió la Calidad de Vida como punto de partida conceptual, lo que proporciona una dirección clara con respecto al proceso, los resultados y los efectos de los servicios para personas con discapacidad. La calidad, entonces, está vinculada al impacto de los servicios en la situación de vida y el bienestar de las personas atendidas.

La primera parte del informe recopila hallazgos de una revisión bibliográfica sobre servicios de calidad, sistemas de garantía de calidad y disposiciones legales para mejorar la calidad en los servicios. Algunas disposiciones presentan reglas específicas y un sistema de licencias a través del cual solo los proveedores de servicios verificados tienen acceso a fondos públicos. En otros países, las disposiciones legales tienen como objetivo asegurar una calidad de vida para cada ciudadano, lo que a su vez implica un apoyo sustancial para las personas con discapacidad para que puedan llevar una vida "normal" como cualquier otro ciudadano.

La segunda parte del informe describe la elección de 20 marcos o herramientas utilizadas para desarrollar un nuevo marco adecuado para la prestación de servicios a personas con discapacidad, así como consideraciones conceptuales en torno a la Calidad de Vida y la calidad en los servicios. En su análisis, los autores filtran y ensamblan lo que consideran los elementos más útiles de los diferentes marcos, y concluyen con un catálogo de indicadores sobre los resultados del servicio a nivel individual, resultados del personal y resultados familiares, prácticas de apoyo, y procesos y estructuras.

Los resultados a nivel individual se agrupan a lo largo de los dominios de Calidad de Vida, por ejemplo, autodeterminación/autonomía o bienestar material, y sus indicadores se agrupan como autoinformados ("lo que nos gustaría que las personas [n.b.: los usuarios] que reciben los servicios dijeran") y objetivos ("lo que veríamos y escucharíamos nosotros [n.b.: el proveedor de servicios]"). Listas adicionales se refieren a los resultados del personal y los resultados familiares. El segundo bloque de indicadores trata sobre las Prácticas de Apoyo ("lo que veríamos o lo que la gente nos diría sobre el apoyo que reciben y su personal"). Aquí, los indicadores se agrupan en (1) Actitudes y ética (2) Métodos de trabajo y habilidades técnicas (3) Entorno y Planificación. Un tercer bloque reúne indicadores sobre Procesos y Estructuras ("Asegurar que el personal tenga las habilidades y la motivación para implementar estas prácticas y garantizar que se logren resultados de calidad de vida para las personas apoyadas"), divididos en nivel de equipo de servicio/personal y nivel organizacional.

Los autores concluyen con una propuesta para el futuro desarrollo de un marco para medir la calidad de los servicios para personas con discapacidad, a saber, llevar adelante el trabajo en tres pasos siguientes: (a) Probar el marco e indicadores (b) Desarrollar un conjunto de herramientas de medición integral (c) Probar en el campo y realizar pruebas cognitivas para el marco y el conjunto de herramientas asociadas con grandes cohortes de usuarios,

miembros de la familia, personal, proveedores de servicios y potencialmente también autoridades estatales encargadas de regular, supervisar y financiar los servicios. Se espera que la selección y descripción de los indicadores se refinen aún más, que se filtren los indicadores difíciles de manejar y que los diversos grupos de interés proporcionen pistas sobre cómo los indicadores podrían funcionar para ellos. Finalmente, se da una indicación de que el uso del marco requeriría establecer herramientas de captura de datos, traducción, capacitación y asistencia técnica para que la herramienta sea utilizable en el contexto europeo.

Aspectos relevantes para el proyecto

Los autores realizaron un exhaustivo trabajo extrayendo y clasificando elementos de numerosas publicaciones sobre la medición de la calidad en los servicios para personas con discapacidad. El enfoque de Calidad de Vida también explica la distinción significativa entre indicadores subjetivos y objetivos, es decir, se presta atención a la perspectiva del usuario y la perspectiva del proveedor de servicios. Y aunque la formulación de indicadores está orientada hacia esta última, los hallazgos de las consultas subrayan lo crucial que es capturar la "experiencia del usuario" para medir la calidad.

Los propios indicadores cubren una variedad de dominios de Calidad de Vida, lo que significa que los usuarios, los miembros de la familia y los proveedores de servicios pueden presentar muchos detalles en respuesta a las preguntas planteadas. Esto demuestra que es importante para los sistemas de gestión y garantía de calidad tener en cuenta la medición del impacto y los resultados, y examinar hasta qué punto esto puede abordarse mediante un sistema transversal. También sería importante analizar herramientas como el QIAT, que mide el impacto en la Calidad de Vida desarrollado por el proyecto QOLIVET, y ver cómo encaja con los sistemas de garantía.

Esta lista de indicadores parece ser verdaderamente útil para el trabajo futuro sobre la medición de la calidad, e indica la importancia de la calidad de vida en el contexto de la medición y garantía de calidad. Sin embargo, ninguno de los hallazgos ha sido probado o testado con "personas reales", del mismo modo los autores presentan una lista de cosas aún por hacer. Este trabajo, aunque incompleto, tuvo un propósito particular, que fue inspirar y servir como brújula para un contexto de formulación de políticas mucho más amplio de la UE, ofreciendo orientación sobre cómo el nuevo trabajo sobre la medición de la calidad en los servicios podría apoyar los esfuerzos hacia un Marco Europeo de Servicios Sociales de Excelencia para Personas con Discapacidad.

Lo que falta es la prueba de concepto y las herramientas para la aplicación práctica, es decir, la "mecánica" de medir, categorizar y certificar, además de hacer que la calidad sea reconocida y reconocible para otros. El documento se mantiene en el nivel de inspiración y sugiere más pasos en un proceso de desarrollo más largo.

2. Quality Study Mapping systems and trends - Summary Report

Breve descripción

Este documento es el informe resumido de la primera de dos estudios realizados por el Policy Impact Lab para la Plataforma Europea de Rehabilitación (EPR) sobre la promoción de la calidad en los servicios sociales. El estudio tuvo dos objetivos: (1) Comprender mejor los desarrollos actuales y potenciales, las tendencias y necesidades del sector de servicios sociales en el ámbito de la calidad, con un enfoque en aquellos que proporcionan servicios de rehabilitación vocacional. (2) Informar a la Comisión Europea sobre los desarrollos y necesidades del sector con el fin de informar la formulación de políticas. La principal fuente de información fueron cuestionarios y entrevistas con profesionales de servicios sociales y reguladores de servicios en once países, complementados con artículos e informes de políticas de toda Europa. Además del informe resumido, 11 informes nacionales proporcionan detalles sobre las situaciones nacionales de prestación de servicios, marcos regulatorios y el uso de sistemas de garantía de calidad como ISO, EFQM o EQUASS.

El documento continúa describiendo los diferentes contextos nacionales de servicios sociales, el sector de cuidados, la educación y formación profesional, y la rehabilitación vocacional. En algunos países, la Formación Profesional y los servicios sociales son "dos mundos diferentes" y encuentran conexión principalmente a través del usuario del servicio si acceden a servicios de ambos sectores. En cualquier sector, los proveedores de servicios se sienten presionados por los reguladores, los usuarios de servicios y la situación económica general del país, para desarrollar servicios con recursos limitados, mientras intentan mantenerse al día con las demandas crecientes de los usuarios de servicios para obtener más y mejores servicios. Parece que las regulaciones, certificaciones o sistemas de evaluación, la financiación y la competencia por contratos, así como una situación de mercado diversa con proveedores de servicios públicos, privados comerciales y sin fines de lucro, pueden ser diferentes de un país a otro, pero a veces similares con respecto a la lucha por encontrar el equilibrio entre el costo, la conformidad con las reglas y la calidad a los ojos del usuario del servicio.

El informe presenta más ideas, como preocupaciones sobre la comercialización de los servicios sociales, la satisfacción o el escepticismo con respecto a los sistemas de garantía de calidad existentes, la importancia de los criterios de calidad "blandos" o los límites de los sistemas de certificación obligatoria (estatal) en comparación con sistemas voluntarios, más detallados y más sectoriales de apoyo.

Principales conclusiones y recomendaciones

Los hallazgos de este estudio son interesantes por varias razones: (1) Los entrevistados de once países europeos contribuyeron a la recopilación de datos (2) Las observaciones se refieren al sector social más amplio, incluso al apoyo familiar o servicios de salud, y destacan que ciertos desarrollos pueden no ser específicos de la Formación Profesional o la Rehabilitación Vocacional, por ejemplo, la desinstitucionalización o el concepto de centrado

en la persona (3) Los entrevistados cubren diferentes roles institucionales, incluidos el regulador de servicios, el proveedor de servicios, el gestor de calidad, etc. (4) Los informes nacionales incluyen información sobre el conocimiento o la popularidad de ISO, EFQM o EQUASS, plantean preguntas sobre el apoyo del regulador para un sistema particular, hasta qué punto podría afectar a la competencia, o la atractividad de los sistemas de acreditación locales, por ejemplo, la "Certificación de Respuestas Sociales" portuguesa que utiliza ISO 9001 y EFQM como base.

Un informe nacional describe las certificaciones obligatorias como "algo estrechas", mientras que los proveedores de servicios optan por certificaciones voluntarias "con el fin de desarrollar sus procesos de gestión, lograr credibilidad, como un impulso para la reorganización interna y para una mejor participación de las partes interesadas relevantes en el diseño y prestación de servicios". ¿Podría ser que algunos reguladores apunten a estándares mínimos de calidad mientras que algunos proveedores de servicios piensen en la excelencia en los servicios? Esto, y las razones para optar por estándares voluntarios, son importantes para que esos estándares los consideren.

Otra situación nacional está cargada de administración y sobre-regulación, aunque avanza lentamente hacia la desinstitucionalización y un enfoque basado en los derechos en la prestación de servicios. Mientras tanto, en otro país, con un sistema de gobierno federal, todos los estados consideran la calidad como principio rector en muchos subsectores, pero cada estado tiene una comprensión diferente de lo que hace la calidad. La ley nacional tampoco perseguiría la certificación sino sistemas de acreditación para proveedores de servicios, lo que, por ejemplo, para el cuidado residencial requiere informes mensuales sobre calidad a la autoridad local. Aparentemente, si los proveedores de servicios no cumplen con los requisitos establecidos, hay un riesgo real de perder rápidamente la licencia.

También puede ser que a los proveedores de servicios se les ofrezcan sistemas de certificación en abundancia, por lo que el interés se centra en aquellos sistemas conocidos por los reguladores y financiadores locales. Un país se apoya en una "Estrategia Nacional de Mejora de la Calidad en Servicios de Salud y Sociales" de hace veinte años acompañada de actualizaciones gubernamentales anuales regulares sobre "calidad y seguridad para los pacientes". La estrategia, aparentemente más un manual de instrucciones, presenta seis criterios básicos: Efectividad, Seguridad, Participación e influencia de los usuarios, Coordinación y continuidad, Uso adecuado de recursos, y Accesibilidad y distribución justa. Para el área de Rehabilitación Vocacional, las certificaciones no son obligatorias excepto en dos subsectores. Mientras que los estándares de calidad y los requisitos a menudo se formulan con gran detalle en las especificaciones de licitaciones públicas. Aquí, y se puede suponer que esto se aplica a más áreas en el sector social, se presta menos atención a la certificación y más al funcionamiento del sistema de calidad interno que tiene en su lugar la organización proveedora de servicios.

Aspectos relevantes para el proyecto

Este estudio ofrece valiosas percepciones sobre los diferentes "mercados" nacionales de garantía de calidad en once países, y en ellos las diferentes posiciones de mercado de ISO, EFQM y EQUASS para el sector de la rehabilitación vocacional y/o para los servicios sociales. Los entornos gubernamentales (central, federal, nacional/local), las disposiciones regulatorias (acreditación y licencias obligatorias, certificación externa o sectorial, monitoreo y control) y los tipos de organizaciones proveedoras de servicios (públicas, privadas, comerciales, sin fines de lucro) influyen en cómo se relacionan los interesados y actores con los sistemas de calidad. La situación económica parece impactar ciertos aspectos, pero deja a los proveedores de servicios en todas partes con la presión de ofrecer servicios más y mejores.

Pero, ¿qué significa realmente calidad? Un informe nacional señala que, dependiendo de la región y el sector, el indicador de calidad en los servicios puede diferir drásticamente. Los proveedores de servicios dudan en utilizar otra herramienta para certificar la calidad de su trabajo, porque la autoridad local podría tener otras ideas. Por lo tanto, es importante que los sistemas comprendan las expectativas a nivel local, regional y nacional. Un informe nacional describe el lento avance hacia un enfoque basado en los derechos en los servicios y destaca la creciente influencia de los usuarios de servicios que abogan activamente por sus derechos. Otros informes enfatizan la presión constante para reducir costos y aumentar la eficiencia. Los mismos informes mencionan que los proveedores de servicios optan por sistemas de garantía de calidad opcionales con el propósito de mejorar su trabajo y sus estructuras más allá de los requisitos básicos impuestos por el estado.

El estudio muestra que hay diferentes formas de establecer la relación triangular entre el usuario del servicio, el proveedor del servicio y el regulador/financiador del servicio, y cómo las variaciones determinan la definición, medición y mejora de la calidad en los servicios. Más allá de la configuración, modelos y herramientas disponibles, hay diferentes situaciones de mercado en toda Europa para los sistemas de garantía de calidad, y pistas sobre por qué podrían no tener éxito en ciertos lugares.

3. Quality Services for Social Inclusion: Mapping Quality Regulations, Requirements and Trends in Vocational Rehabilitation for Persons with Disabilities

Breve descripción

Policy Impact Lab llevó a cabo un mapeo para el segundo de dos estudios encargados por la Plataforma Europea para la Rehabilitación (EPR) sobre la promoción de la calidad en los servicios, aquí con un enfoque en la Rehabilitación Vocacional para personas con discapacidad. El estudio tenía dos objetivos: 1. Comprender mejor las regulaciones, requisitos y tendencias obligatorias y voluntarias en la Rehabilitación Vocacional para Personas con Discapacidad en diferentes países europeos. 2. Informar a los interesados

pertinentes y a los responsables de políticas sobre las brechas y necesidades actuales en los estándares de calidad para la Rehabilitación Vocacional.

Las principales fuentes de información fueron la investigación de escritorio sobre informes de profesionales y políticas, legislación nacional, artículos académicos y entrevistas con proveedores de servicios y reguladores de servicios en los países cubiertos por el estudio. El informe presenta una introducción a la gobernanza y organización de la Rehabilitación Vocacional, regulaciones y tendencias sobre calidad, así como el papel de los sistemas voluntarios de calidad en el sector. Continúa con estudios de caso de siete países de la UE y el Reino Unido y concluye con recomendaciones principalmente para el uso del EQUASS de la EPR en la Rehabilitación Vocacional.

Principales conclusiones y recomendaciones.

La investigación de escritorio revela que en la mayoría de los países cubiertos por este estudio, la Rehabilitación Vocacional está gobernada y organizada por varias autoridades, instituciones, aseguradoras y empleadores. La prestación de servicios está regulada de manera diferente por país, aunque a menudo con normativas más amplias sobre empleo, discapacidad o rehabilitación en general. Los estándares de calidad de los servicios se introducen en varios países para el sector social, aunque no necesariamente para la Rehabilitación Vocacional.

Desde una perspectiva europea, los países parecen tener enfoques diferentes sobre cómo la Rehabilitación Vocacional "pertenece" a la política laboral y social, a los marcos de educación y formación profesional, a la rehabilitación general o médica. Además, hace una diferencia si los servicios de Rehabilitación Vocacional son ofrecidos por muchos proveedores de servicios similares, muchos diferentes o unos pocos grandes que dominan un mercado nacional. También pueden ocurrir diferencias si la financiación se ofrece a nivel nacional, regional o local, o dependen de cuánto tiempo lleva existiendo un marco legal nacional.

Los certificados de calidad rara vez son obligatorios; parece ser más común formular requisitos de calidad en contratos de servicios entre el financiador y el proveedor de servicios, incluidos detalles sobre las calificaciones del personal y los niveles de capacitación. Las entrevistas con usuarios de servicios sobre la satisfacción en la colocación laboral parecen convertirse en una herramienta importante para determinar la calidad en los servicios. Y si los empleadores o aseguradoras participan en la financiación, es probable que exista un pago basado en el rendimiento por los servicios. Los entrevistados señalaron desafíos, aunque diferentes de un país a otro, es decir, falta de inversión en el sector, falta de ambición en cuanto a calidad por parte de las autoridades o por parte de un proveedor de servicios que monopoliza el mercado, falta de capacitación del personal o demasiada burocracia. Por lo tanto, las opiniones sobre la adecuación de las regulaciones de calidad varían de un país a otro, y en consecuencia, el interés en los sistemas de garantía de calidad también varía entre países.

El estudio luego presenta una visión general sobre el uso de estándares voluntarios de calidad, sistemas o principios orientadores por parte de los proveedores de servicios de Rehabilitación Vocacional en los ocho países,

incluidos EQF, EQAVET, ISO, EFQM, EQUASS, CDMF (Profesionales Certificados en Gestión de Discapacidad) y EPSR (Pilar Europeo de Derechos Sociales). Lo que tienen en común es que en la mayoría de los países cubiertos por este estudio no se utilizan, y en muchas organizaciones no son conocidos. Por lo tanto, el estudio recomienda crear conciencia y publicitar para trabajar en la calidad de los servicios de Rehabilitación Vocacional.

Aspectos relevantes para el proyecto

El estudio comparativo y los estudios de casos por país ofrecen una visión interesante sobre la práctica de mejorar la calidad en la Rehabilitación Vocacional, por ejemplo, las diferencias entre países en cuanto a regulaciones y mercados, y los profesionales en cuanto al conocimiento de los sistemas y la motivación/necesidad de trabajar en la calidad en el desarrollo de servicios. A simple vista, parece que la calidad no tiene prioridad en ciertos lugares; puede ser o no un tema para los reguladores y financiadores, con una tendencia a imponer requisitos para el sector social más amplio, el sector de apoyo al empleo o la discapacidad, y menos adaptado a los servicios de Rehabilitación Vocacional.

Al observar de cerca las prácticas en la Rehabilitación Vocacional, un estudio de caso nacional, donde la Rehabilitación Vocacional está financiada por aseguradoras o el empleador, comparte 'dimensiones clave de calidad' que ilustran que la calidad puede ser un elemento central para el diseño del servicio, aunque se entienda de diferentes maneras. Aquí se describe como 'basada en procedimientos', prestando atención al ritmo de trabajo, los procesos organizativos y el cumplimiento de los procedimientos. Si el proceso y los procedimientos pueden ofrecer un alto número de rehabilitaciones exitosas de empleados, esto se considera alta calidad y motivo para contratar nuevamente al proveedor de servicios. Por lo tanto, el impacto puede ser importante para que un sistema de calidad aborde. El costo juega un papel importante, aunque no necesariamente favoreciendo soluciones baratas si no pueden ofrecer un retorno de inversión adecuado. Los empleadores prefieren la rentabilidad, lo que a largo plazo podría dar preferencia a los grandes proveedores de servicios capaces de invertir, por ejemplo, en la capacitación y el pago de personal cualificado en comparación con un mayor número de pacientes a atender. Esto muestra que, si un sistema de calidad puede respaldar la rentabilidad, esto es un valor añadido.

Varios estudios de casos observan una influencia limitada o nula de los principios y sistemas europeos en el mercado nacional. El Pilar Europeo de Derechos Sociales (EPSR) no es bien conocido entre los reguladores de servicios ni los proveedores de servicios y se considera que no ofrece ningún valor adicional cuando las directrices nacionales promueven los mismos principios. ISO parece relativamente bien conocida en los mercados nacionales donde la estandarización internacional es utilizada por el sector de servicios sociales o de atención social. Donde la Rehabilitación Vocacional está estrechamente vinculada a la rehabilitación médica, los estándares de calidad pueden ser altos, pero hacen referencia a aspectos diferentes a los cubiertos, por ejemplo, por EFQM o EQUASS.

El estudio proporciona una variedad de perspectivas sobre el papel de los sistemas obligatorios y voluntarios de garantía de calidad en el contexto

nacional en ocho países, que parecen tener ocho enfoques diferentes para organizar la Rehabilitación Vocacional. Los estudios de caso nacionales también presentan explicaciones sobre por qué EQF, ISO, EFQM o EQUASS pueden no ser adoptados por los reguladores de servicios o los proveedores de servicios. Los hallazgos y conclusiones parecen ser muy relevantes para el proyecto. Sería relevante que un sistema de calidad también aborde el desafío de la falta de capacitación del personal, potencialmente ofreciendo capacitación asequible, para asegurar que el sistema tenga poca burocracia, y explorar los factores de éxito para que los sistemas de calidad sean asequibles y factibles en diferentes sectores y/u organizaciones. ¿Qué nivel de inversión, qué grado de sensibilización, capacitación y apoyo para el personal, qué cantidad de administración se necesita para que un sistema de garantía de calidad aporte beneficios para los usuarios, los servicios y la organización?

C. THE REHAB GROUP

ESTUDIOS SELECCIONADOS	FECHA
1. Driving Up Quality, ESN	2022
2. Self Evaluation for Improvement	2019

1. Driving up Quality

Breve descripción

Este documento es un informe de un grupo de trabajo sobre Garantía de Calidad en Servicios Sociales de la Red Europea de Servicios Sociales, que examina la garantía de calidad en servicios sociales en toda Europa. Los miembros del grupo de trabajo provienen de varias organizaciones de 12 países europeos que trabajan en organizaciones que implementan iniciativas de calidad, organizaciones de investigación y proveedores de atención social. El propósito del grupo de trabajo es identificar buenas prácticas en la garantía de calidad en servicios sociales.

Main conclusions or recommendations

La ESN considera que hay tres partes interesadas clave en lo que ellos llaman el "Diálogo sobre Calidad", que son las personas que utilizan los servicios, los organismos públicos y los proveedores de servicios. Dentro de este diálogo, la calidad de la atención y el apoyo debe ser definida y acordada.

Basándose en investigaciones y consultas completadas por el grupo de trabajo, identificaron 10 tendencias clave que influyen en la garantía de calidad en los servicios sociales en toda Europa. Estas son:

1. Cambio en el enfoque de la medición de calidad basada en insumos a basada en resultados.
2. Un mayor enfoque en la atención centrada en la persona.

3. Un cambio de servicios institucionales a servicios basados en el hogar, la familia y la comunidad.
4. El papel creciente de los estándares de calidad y las agencias de mejora.
5. Un cambio cultural de monitoreo de calidad a mejora continua.
6. Autoevaluación como parte de la mejora continua.
7. Certificación externa de calidad.
8. Integración de la salud y los servicios sociales.
9. Contratación pública y calidad en los servicios sociales.
10. Presupuestos personales.

Bajo cada área, el documento describe ejemplos para una variedad de estados miembros.

En 2010, la UE produjo un Marco de Calidad para los Servicios Sociales, el objetivo del marco era crear similitudes en los sistemas en todos los estados miembros, sin embargo, permaneció desconocido, y la ESN cree que es hora de revisar el marco y promover su uso nuevamente como un enfoque común es necesario.

Además de identificar las tendencias que afectan la garantía de calidad descritas anteriormente, el grupo de la ESN ha comenzado a discutir los principios clave que deberían fundamentar un nuevo marco europeo de garantía de calidad. Estos se basan en estándares europeos y nacionales existentes:

- Basado en los derechos humanos
- Seguro
- Orientado a resultados
- Centrado en la persona
- Respetuoso
- Asociación y confianza
- Elección
- Empoderador
- Fácil acceso
- Basado en la comunidad
- Transparente
- Integrado y completo
- Responsabilidad
- Bien dotado/debidamente financiado
- Apoyo al personal

Aspectos relevantes para el proyecto

El contenido es muy relevante para los objetivos de este proyecto, ya que identifica tendencias en calidad y aseguramiento, así como sugerencias para los principios de garantía de calidad en los servicios sociales en Europa en el futuro. Todo esto será relevante para el folleto producido por este grupo.

2. Self-Evaluation for Improvement, Care Inspectorate Scotland, 2019

Breve descripción

Este documento es una guía en lugar de un estudio. Ha sido desarrollado por la Inspectoría de Cuidado de Escocia. La Inspectoría considera que la autoevaluación es fundamental para mejorar la calidad de los servicios de atención. La guía tiene como objetivo proporcionar un marco para que los servicios de atención realicen una autoevaluación efectiva.

Principales conclusiones o recomendaciones

La autoevaluación es fundamental para la prestación de servicios de calidad y permite a los proveedores de servicios examinar lo que están haciendo e identificar áreas de mejora. Permite a los proveedores tomar decisiones informadas y, en última instancia, mejorar la calidad de vida de los usuarios del servicio. Cuando se realiza correctamente, la autoevaluación se centra en los resultados para las personas que utilizan el servicio.

La autoevaluación debe centrarse en tres preguntas clave:

- ¿Cómo estamos?
- ¿Cómo sabemos eso? Esto debería ser a partir de información del proceso, pero también de la consulta.
- ¿Qué planeamos hacer a continuación? ¿Cuáles son las prioridades y cuál es el plan?

El documento también proporciona orientación sobre cómo incluir a las personas que utilizan los servicios y eliminar obstáculos para lograr los objetivos.

Aspectos relevantes para el proyecto

Este documento de orientación es relevante para este proyecto ya que proporcionaría información útil para su inclusión en el folleto, en particular en lo que respecta a la consulta.

D. AJA EUROPE

ESTUDIOS SELECCIONADOS	FECHA
1. Students with disabilities and SLD in the Italian universities	2017-2022
2. Improving the quality of school inclusion	2021

1. Students with disabilities and SLD in the Italian Universities

Breve descripción

Este es un conjunto de estudios sobre estudiantes con discapacidades y Dificultades Específicas de Aprendizaje (SLD, por sus siglas en inglés) en las universidades italianas, que abarca desde la encuesta de 2017 desarrollada por CENSIS - Centro de Estudios para la Inversión Social hasta la encuesta de 2022 desarrollada por ANVUR - Agencia Nacional Italiana para la Evaluación de Universidades e Institutos de Investigación.

Principales conclusiones y recomendaciones

La encuesta de ANVUR de 2022 involucró a 90 universidades públicas, privadas y telemáticas de un total de 98. De acuerdo con los resultados (año de referencia 2019-2020):

- Hay 36,816 estudiantes con discapacidades o con SLD matriculados en cursos ofrecidos por las universidades italianas: el 2% del total de estudiantes.
- El 71% está matriculado en cursos de tres años, el 15% en cursos de máster y el 11.6% en cursos de máster de ciclo único. Entre los que continúan en cursos de posgrado, 94 están matriculados en doctorado.
- La mayoría de ellos están matriculados en cursos del área social (35.4%) y del área científica (30.1%), seguidos por los del área de humanidades (22.9%) y del área de la salud (10%).
- Los 11,385 estudiantes nuevos registrados también han seguido substancialmente los pasos de quienes los precedieron en la elección de los cursos universitarios.

Sin embargo, son los nuevos estudiantes registrados donde aparecen los signos del cambio más significativo: los estudiantes con SLD ahora superan a los estudiantes con discapacidades. Los estudiantes con SLD representan el 60% de los matriculados en cursos de tres años y el 51% en cursos de 5 años.

Además de las estadísticas mencionadas anteriormente, lo que es realmente útil de considerar son los resultados de la encuesta de CENSIS de 2017, que identificó los siguientes elementos clave para la mejora:

Problemas identificados por los estudiantes

- Burocracia
- Barreras arquitectónicas [y culturales]
- Escasez de personal especializado
- Movilidad (desde y hacia el lugar)
- Acceso a materiales
- Apoyo administrativo
- Asesoramiento/tutoría (inicial, en progreso y para fines de colocación)

Problemas identificados por los operadores

- Legal: formación en la interpretación y aplicación de la legislación sobre discapacidad y dificultades específicas de aprendizaje en el ámbito universitario y no universitario.
- Relacional: adquisición de técnicas para gestionar la relación con el usuario según las diferentes condiciones personales de discapacidad (auditiva, visual o autismo). Particular interés en la gestión de

relaciones y emergencias con personas con fragilidad mental o con patologías psiquiátricas.

- Tecnológico: formación en el uso de dispositivos y tecnologías de asistencia, según las diferentes condiciones de discapacidad. [El problema se ha visto reforzado por la emergencia de COVID.]

Motivos para elegir una universidad específica (%)

- Por el curso de estudio que he decidido emprender 74.2
- Porque es la más accesible desde mi lugar de residencia 34.9
- Por su prestigio 26.1
- Porque ofrece servicios que no ofrecen otras universidades 18.1

Las universidades italianas tienen algunos requisitos para garantizar la calidad de los servicios, pero son realmente genéricos. De acuerdo con la Directriz emitida en 2014 por la Conferencia Nacional de Universidades CNUDD, "La garantía de la calidad de los servicios es un proceso transversal que concierne a todas las estructuras universitarias y es especialmente importante cuando se refiere a servicios para estudiantes con discapacidad o SLD. Desde este punto de vista, [las universidades] deben monitorear constantemente la efectividad de los servicios ofrecidos, a través de mecanismos de detección que incluyan entrevistas periódicas individuales o grupales y la recopilación de datos, también mediante la administración de cuestionarios ad hoc, dirigidos tanto a los estudiantes que utilizan los servicios como a los diversos actores involucrados en la prestación de los servicios mismos (tutores, profesores, otros estudiantes, etc.)."

Lo que realmente se requiere claramente según la Directriz es identificar personas con responsabilidades específicas para asegurar que las necesidades de los estudiantes con discapacidad y SLD sean satisfechas. Además, las problemáticas, originalmente identificadas por estudiantes y operadores, se convirtieron en KPI (indicadores clave de rendimiento) que se monitorean constantemente y se informan centralmente para fines de benchmarking.

Aspectos relevantes para el proyecto

Los estudios mencionados anteriormente sugieren un enfoque efectivo para la mejora de los servicios:

- Comenzar identificando las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas.
- Crear un conjunto de indicadores clave de rendimiento (KPI) comunes y objetivos específicos.
- Asignar los recursos necesarios.
- Definir las responsabilidades, dentro del proveedor, para el logro de los resultados deseados.
- Monitorear el progreso.
- Compartir la información entre los proveedores.
- Mejorar.

2. Improving the quality of school inclusion

Breve descripción

El estudio ha sido desarrollado por el grupo de trabajo 7 "Educación", perteneciente al Observatorio Nacional sobre la Condición de las Personas con Discapacidad, a través de varias reuniones con partes interesadas en todos los niveles y examinando las estadísticas disponibles sobre el tema.

<https://www.osservatoriodisabilita.gov.it/media/1399/lavori-del-gdl-7-25-novembre-2021.pdf> . Se refiere al contexto italiano.

Principales conclusiones y recomendaciones.

Las principales problemáticas surgidas de los datos han sido analizadas por el Grupo de Trabajo. Se han identificado 5 acciones para mejorar la inclusión:

1. Mejorar la calidad de la inclusión escolar y la educación de alumnos con discapacidad mediante el fortalecimiento de las habilidades del personal escolar, con intervenciones de naturaleza pedagógica y didáctica en la formación inicial y en servicio de los docentes.
2. Combatir la exclusión y el abandono escolar temprano garantizando la continuidad didáctica, regulando el servicio educativo (en el hogar, en la escuela, en el hospital) llevado a cabo por docentes, promoviendo la centralidad del deporte en el trayecto formativo de los alumnos y el acceso a la educación universitaria o terciaria.
3. Integrar el plan de aprendizaje personalizado en el proyecto de vida más amplio del alumno con discapacidad, involucrando a las familias de manera estructurada y sustancial, para mejorar la efectividad del trayecto formativo aprovechando al máximo los recursos disponibles.
4. Identificar indicadores de calidad para la inclusión, incluidos los resultados del plan de estudios escolar en términos de inclusión social y empleabilidad, para la calidad de la formación del personal escolar, para el seguimiento del gasto social de los municipios y las regiones, así como las herramientas para la participación de los estudiantes y/o sus familias. En Italia, ya existe un informe de autoevaluación escolar que cubre varios indicadores, pero no se aborda específicamente los indicadores para la inclusión ([Informe de Autoevaluación Escolar](#)). Se han identificado nuevos criterios para los indicadores de inclusión por parte de la entidad ad hoc ([Entidad ad hoc](#)).
5. Adaptar los edificios y complejos escolares a la legislación pertinente para la eliminación de barreras arquitectónicas, garantizando las adaptaciones razonables.

Aspectos relevantes para el proyecto

Relevante para el proyecto es la idea de promover un proyecto individual de larga vida y mejorar las competencias de los docentes (tanto generales como especiales) con respecto al aprendizaje inclusivo. Al observar el panorama italiano, no hay requisitos específicos para un sistema de aseguramiento de calidad. La efectividad de los servicios depende principalmente de:

1. Habilidades y compromiso individuales.
2. El método más que el sistema: aprendizaje inclusivo.

Con referencia al punto 1, podría ser útil analizar los estudios realizados por la Agencia Europea de Necesidades Especiales y Educación Inclusiva sobre

el Aprendizaje Profesional Docente para la Inclusión ([Estudios de la Agencia Europea para Necesidades Especiales y Educación Inclusiva](#)). Una idea que surge del proyecto mencionado anteriormente podría ser desarrollar un esquema de certificación de "docente de inclusión" o "gerente de discapacidad".

Con respecto al punto 2, podría ser útil analizar los estudios realizados por la Agencia Europea de Necesidades Especiales y Educación Inclusiva sobre el aprendizaje inclusivo y la evaluación inclusiva ([Estudios de la Agencia Europea para Necesidades Especiales y Educación Inclusiva](#)).

A partir de varios estudios, parece que ha surgido una nueva pareja: calidad + igualdad. Esto podría convertirse en un nuevo punto de partida conceptual... "igualdad de vida".

4. ANALISIS FODA

A. EFQM

Realizada por Red ISEM.

A modo de introducción, es importante mencionar que, para la descripción de las siguientes líneas, se han utilizado los documentos indicados a continuación para mapear el estado del arte, los cuales también forman parte de una lista de documentos del proyecto QUASAR, destacando el estudio de caso de la Fundación INTRAS como ejemplo de buena práctica en el caso del EFQM.

NAME	DATE	LINK TO
1. EFQM MODEL BROCHURE	2021	https://efqm.org/
2. Anuario 2022 CEG	2022	https://anuarioceg.clubexcelencia.org/
3. Claves para la evaluación de Entidades del Tercer Sector con el Modelo EFQM 2020	2020	https://www.clubexcelencia.org/conocimiento/plataforma-de-conocimiento/documentacion-webinar-club-evaluadores-claves-para-la
4. Results in clients EFQM 2018	2018	https://www.intras.es/

El Modelo EFQM es el marco de gestión más reconocido y ampliamente utilizado en el mundo, que ayuda a las organizaciones a abordar la transformación desde una perspectiva de gestión, para lograr el éxito y mejorar significativamente su desempeño. Por lo tanto, es una herramienta relevante y vital para gestionar una organización que busca un futuro sostenible a largo plazo. Su estructura se basa en la siguiente lógica simple:



Dirección

- Criterio 1: Propósito, Visión y Estrategia
- Criterio 2: Cultura Organizacional y Liderazgo

Ejecución

- Criterio 3: Involucramiento de las Partes Interesadas
- Criterio 4: Creación de Valor Sostenible
- Criterio 5: Impulsando el Desempeño y la Transformación

Resultados

- Criterio 6: Percepciones de las Partes Interesadas
- Criterio 7: Desempeño Estratégico y Operativo

Por lo tanto, es un modelo útil para abordar la transformación y mejorar el desempeño de todo tipo de organizaciones, tanto públicas como privadas, desde escuelas y universidades hasta hospitales y fundaciones. Por lo tanto, las etiquetas EFQM son útiles para cualquier organización, razón por la cual organizaciones de todos los tamaños han optado por él.

Los datos internacionales sobre el modelo EFQM muestran que este reconocimiento está presente en más de 45 países de todo el mundo, siendo España el país con el mayor número de certificados EFQM, en vigor: 359 en total, según los datos proporcionados por el Club Excelencia en Gestión en su anuario 2022. Estas cifras aumentan cada año y muestran el creciente interés de las entidades españolas en una gestión excelente, innovadora y sostenible. Madrid es la región con el mayor número de certificados EFQM (120 sellos), seguida de las Islas Canarias (58 certificados), Andalucía (38 certificados) y finalmente, con el mismo número de sellos, tanto Castilla y León como Cataluña con 28.

Como se mencionó anteriormente, es un modelo que se puede adaptar a cualquier tipo de sector, como educación, salud, industria, servicios, administraciones públicas, etc.

En este sentido, vale la pena destacar que las entidades del tercer sector son las que más han implementado este sistema, ya que, a pesar de la variedad de estos tipos de entidades, todas tienen como objetivo mostrar su transparencia y mejorar su profesionalismo, con el objetivo último de ser más eficientes y trabajar de manera más sistemática para ofrecer un mejor servicio a la sociedad. En este ámbito, este ensayo muestra una buena práctica llevada a cabo por la Fundación INTRAS, una organización sin ánimo de lucro creada en 1994 que, con un equipo de casi 600 profesionales en la actualidad según los datos recogidos por el informe de la entidad de 2022, acompaña a personas con problemas de salud mental en la recuperación de sus proyectos de vida y que en 2019 obtuvo el CERTIFICADO EFQM +400. Esta organización

optó por el modelo EFQM sobre la norma ISO porque es un modelo que las ONG pueden adaptar a sus características distintivas y porque, en particular, este modelo otorga una importancia decisiva a los resultados en la sociedad, es decir, a los clientes (personas con problemas de salud mental), tanto en la definición como en la gestión y planificación de los servicios.

Actualmente, el EFQM utiliza los principios rectores y los siete criterios mencionados anteriormente para centrarse en un tema específico, como los ODS, la Innovación, la Economía Circular o un sector específico, por ejemplo, la Educación.

El sector de la educación es una de las principales áreas que busca la mejora continua a través del Modelo EFQM y cree que tener un certificado que avale su gestión excelente, innovadora y sostenible es un factor diferencial y crítico en su éxito. Por eso es el modelo más utilizado para gestionar la excelencia. De hecho, su uso está creciendo ya que los Criterios de Excelencia involucran a todos los niveles del centro y permiten lograr una visión común de metas y objetivos compartidos. Es importante mencionar que existe el Modelo Educativo EFQM-Hamdan que funciona de manera sencilla: utiliza los mismos principios que el Modelo EFQM y los adapta específicamente para la mejora de las instituciones educativas. El uso de este modelo brinda la oportunidad de analizar el contexto escolar (ya que la escuela no debe ser vista de manera lineal, mecánica y predecible, sino que, mejor aún, se comprende mejor como un sistema adaptativo complejo compuesto por elementos interdependientes e individuos que operan en un mundo dinámico y vivo) al mismo tiempo que reconoce la necesidad de una intención sistémica y organizada. Por eso, trabajar con el Modelo EFQM como marco de gestión en el sector de la educación nos permite comprender la realidad de la escuela a través de la autoevaluación y desarrollar planes y estrategias de mejora. Esto, junto con la participación de todas las personas de la organización en el proceso de autoevaluación y toma de decisiones, se consideran factores que impactan en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos a estudiantes, familias y diferentes grupos de interés.

El análisis DAFO es una herramienta útil para evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de un sistema u organización en particular. Cuando se aplica al sistema de calidad EFQM (European Foundation for Quality Management) en la educación vocacional y los servicios sociales, el análisis podría verse de la siguiente manera:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Marco Establecido: El sistema de calidad EFQM proporciona un marco bien establecido para evaluar y mejorar la calidad de la educación vocacional, la formación y los servicios sociales. • Enfoque en la Excelencia: EFQM enfatiza una cultura de excelencia, alentando a las organizaciones a esforzarse por la 	<ul style="list-style-type: none"> • Complejidad: Implementar el sistema de calidad EFQM puede ser desafiante para las organizaciones debido a su complejidad y la necesidad de comprender de manera integral el marco de trabajo. • Intensivo en recursos: El sistema requiere un tiempo, esfuerzo y recursos significativos para una implementación y mantenimiento exitosos, lo que puede representar un desafío para las

<p>mejora continua y el alto rendimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de las Partes Interesadas: El sistema promueve el compromiso de las partes interesadas, asegurando que se consideren las necesidades y expectativas de los estudiantes, formadores, usuarios de servicios y otras partes interesadas relevantes. • Compartir Mejores Prácticas: EFQM proporciona una plataforma para compartir mejores prácticas y aprender de otras organizaciones dentro del sector. • Medición del Desempeño: El sistema fomenta el uso de indicadores de rendimiento y herramientas de medición para evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos y resultados. • Proyectos y Convocatorias: EFQM otorga puntos adicionales en licitaciones y diferentes subsidios. • Metodología: Tiene indicadores muy precisos para medir la calidad de las actividades. • Globalidad: Es aplicable y reconocido por su popularidad en muchos países. Tanto en los estudios de caso sobre EQUASS leídos en Francia como en Portugal, países vecinos de España, el modelo EFQM sigue siendo elegido porque, por ejemplo, en Francia cuenta con el respaldo del gobierno. • Alta Participación de las Partes Interesadas: La principal ventaja es que no se basa en una norma como otros sistemas de gestión de calidad, sino que se basa en una autoevaluación que involucra a todas las partes interesadas. Esto permite implementar el modelo sin necesidad de un consultor externo. 	<p>organizaciones más pequeñas con presupuestos limitados. También demanda una cantidad significativa de tiempo en autoevaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio: Algunas partes interesadas dentro del sector de educación vocacional, formación y servicios sociales pueden resistirse a los cambios asociados con la implementación del sistema EFQM, lo que lleva a una resistencia y adopción lenta. • El EFQM no se centra en la calidad de vida de las personas. Se trata más de una filosofía de calidad y una metodología organizacional. • Costos económicos: los costos asociados con la obtención o mantenimiento de la certificación son altos. • Falta de entidades acreditadas para la evaluación: el Club Excelencia en Gestión es la única entidad acreditada en España. https://www.clubexcelencia.org/
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de Calidad Mejorada: EFQM brinda la oportunidad de fomentar una cultura de calidad y mejora continua dentro de las organizaciones, lo que conduce a 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Competidores: Puede haber otros sistemas de gestión de calidad o marcos de acreditación disponibles en el sector, lo que puede generar competencia y confusión entre las

una mejor educación vocacional, formación y servicios sociales.

- **Colaboración y Redes:** El sistema facilita la colaboración y el establecimiento de redes entre organizaciones del sector, permitiendo el intercambio de ideas, conocimientos y mejores prácticas.
- **Reconocimiento y Acreditación:** La implementación exitosa del sistema de calidad EFQM puede conducir al reconocimiento y la acreditación, mejorando la reputación y credibilidad de las organizaciones en el sector. Es reconocido a nivel mundial y por los gobiernos regionales.
- **Implementación:** Experiencia extensa de organizaciones y profesionales evaluando el modelo EFQM.
- **Experiencia:** Hay muchas experiencias de este modelo en toda España.
- **Legislación:** Reconoce los valores europeos en la
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- La Convención Europea de Derechos Humanos.
- La Directiva 2000/78/CE de la Unión Europea.
- La Carta Social Europea.
- Contexto Internacional, el EFQM también reconoce:
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (año 2000).
- Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

organizaciones sobre qué sistema adoptar, como la aparición de modelos como EQUASS, que se basan más en la calidad de vida de los usuarios.

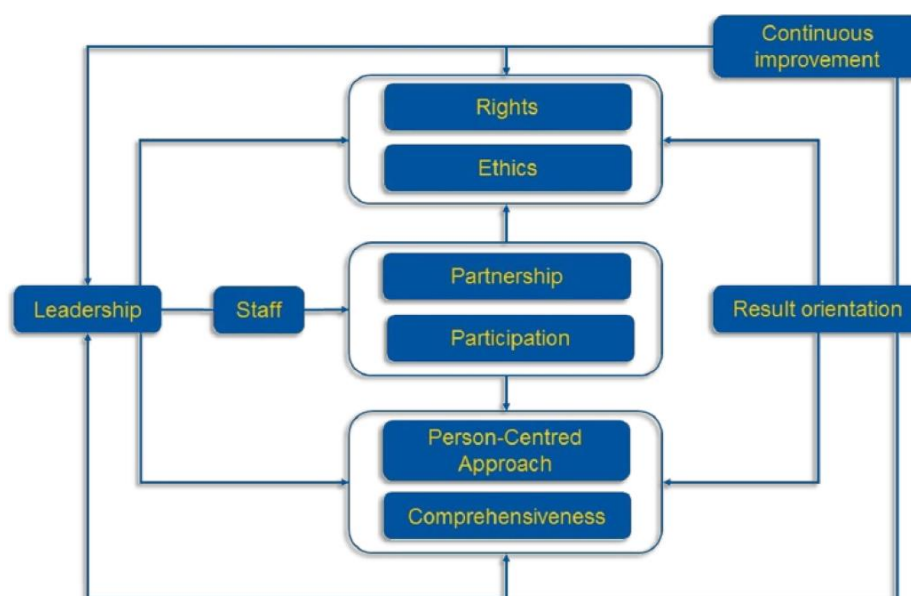
- **Cambios en el panorama normativo:** Los cambios en las regulaciones y políticas en el sector de la educación vocacional, formación y servicios sociales pueden obligar a las organizaciones a adaptar sus sistemas de calidad para cumplir con nuevos requisitos, lo que puede plantear desafíos y costos adicionales.
- **Factores Externos:** Las fluctuaciones económicas, los cambios políticos o las tendencias sociales pueden tener un impacto en la financiación y la asignación de recursos, lo que podría afectar la implementación y sostenibilidad del sistema de calidad EFQM.

B. EQUASS

Realizada por EPR

EQUASS es una iniciativa de la Plataforma Europea de Rehabilitación (EPR), que es una asociación de miembros sin ánimo de lucro bajo la ley belga. La misión de EQUASS es mejorar el sector social al involucrar a los proveedores de servicios sociales en la mejora continua, el aprendizaje y el desarrollo. EQUASS y su red desean garantizar a los usuarios de servicios una alta calidad de servicios en toda Europa.

Según EQUASS, la calidad aborda 10 principios: Liderazgo, Personal, Derechos, Ética, Colaboración, Participación, Enfoque centrado en la persona, Integralidad, Orientación a resultados, Mejora continua.



EQUASS promueve:

- la mejora continua de la calidad, el aprendizaje y el desarrollo en cuestiones relacionadas con la calidad en la prestación de servicios sociales;
- el lugar de los usuarios de servicios y sus servicios sociales en la sociedad;
- la importancia de un enfoque de calidad en la prestación de servicios sociales, el impacto positivo de los buenos servicios y el costo social perjudicial de los servicios mal gestionados.

Al mismo tiempo, EQUASS ofrece capacitaciones para auditores y consultores y organiza seminarios para los proveedores de servicios. EQUASS ofrece dos programas integrales de reconocimiento, desde la garantía de calidad hasta la excelencia en los servicios sociales. Estos programas permiten a

los proveedores de servicios sociales participar en un proceso de evaluación externa e independiente mediante el cual aseguran la calidad de sus servicios para los usuarios de servicios y otras partes interesadas. Todos los programas de reconocimiento de EQUASS se basan en un Marco de Calidad (un conjunto de Principios de calidad), criterios de calidad e indicadores de rendimiento que están adaptados al sector social. Un Comité de Premiación internacional supervisa el proceso de certificación. El análisis DAFO es una herramienta útil para evaluar las FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES y AMENAZAS de un sistema u organización particular. Al aplicarlo al sistema de calidad de EQUASS (European Quality in Social Services) en el sector social y el sector de Educación y Formación Profesional (EFP), el análisis podría ser el siguiente:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Sector social específico; relevancia clara para el sector social - Propuesta Única de Venta (USP); derechos, ética, participación • Utilizado en muchos servicios sociales diferentes y proveedores de EFP EQUASS es más exigente, pero está hecho a medida para proveedores de servicios como nosotros, una cita de un proveedor de servicios que utiliza EQUASS • Impacto probado / valor añadido para los clientes Impacto en los Servicios Sociales (Estudio 2022 del impacto de implementar EQUASS en Lituania): Esta implementación de aspectos de calidad a través del sistema de calidad EQUASS ha cambiado la organización del trabajo dentro de los proveedores de servicios sociales de manera significativa y positiva, y es reconocido Los cambios descritos están completamente alineados con las necesidades de los usuarios del servicio • Base de clientes leal • Centrado en la persona • Puede considerarse EFQM/ISO+ - con la adición de derechos, etc. • Asequible para organizaciones de tamaño medio en general • Enfoque en resultados - principio 9 Orientación a Resultados: Los 	<ul style="list-style-type: none"> • Menor participación de partes interesadas externas: solo dos miembros del Comité de Concesión • Poca conocida fuera de los mercados clave • Falta de autoevaluación accesible para los proveedores de servicios sin consultar • Costoso para organizaciones pequeñas (¿pero no en comparación con otros sistemas?) • Falta de sostenibilidad más allá del financiamiento del proyecto en muchos mercados/falta de inversión en el sector social • Algunos auditores critican los procesos de auditoría como demasiado burocráticos • La conexión entre los niveles de certificación de Aseguramiento y Excelencia no es muy fluida, los procesos son separados • Orientado a los resultados podría ser un principio de calidad; los resultados no son específicos para la prestación de servicios • Calidad de vida Solo se aborda en un criterio y 2 indicadores; no es una alta prioridad para el sistema, podría ser un principio separado. Fuera de los dominios clave de calidad de vida, no aborda: desarrollo personal, relaciones interpersonales, bienestar material, bienestar emocional (estudio EASPD)

Proveedores de Servicios Sociales tienen como objetivo lograr resultados planificados, beneficios y mejor valor para la Persona Atendida y las partes interesadas relevantes (incluidos los Financiadores). Demuestran los logros de la organización y la Persona Atendida, en línea con su misión y sus actividades principales. Los impactos del servicio se miden y monitorean, y son un elemento importante de los procesos de mejora continua, transparencia y rendición de cuentas / necesidad de mostrar la medición de resultados

- Enfoque en la mejora continua (se dan recomendaciones en el informe de auditoría y progreso; el informe de progreso fomenta el desarrollo adicional).
- Innovación Principio 9; Innovación: Los Proveedores de Servicios Sociales se comprometen con el aprendizaje y la innovación continuos. Criterio 3: El Proveedor de Servicios Sociales demuestra su compromiso con objetivos de calidad a largo plazo, aprendizaje continuo, innovación y nueva tecnología. Impacto en los Servicios Sociales (Estudio 2022) - Cambios positivos significativos en: Eficiencia empresarial, Innovación
- Derechos abordados como principio separado
Los Proveedores de Servicios Sociales se comprometen a proteger, promover y respetar los derechos de la Persona Atendida en términos de igualdad de OPORTUNIDADES, trato igual y libertad de elección, autodeterminación y participación igualitaria. Este compromiso es visible en los valores organizacionales y en todos los elementos del desarrollo del servicio, la prestación del servicio del proveedor de servicios sociales. Los Proveedores de Servicios Sociales aseguran que la Persona Atendida

La garantía de calidad ha ido alejándose de la inspección orientada a estándares estructurales y de procesos hacia la medición del rendimiento orientada a los resultados, basada en indicadores con un enfoque en la calidad de vida del beneficiario (Malley et al., 2016)

- Derechos
 - ¿Mejor: Basado en derechos?
 - ¿Necesita más garantía de asegurar que se cumplan los derechos cuando una organización está certificada?No se relaciona directamente con los derechos de la CRPD que son transversales a los sectores. EQUASS se puede utilizar en cualquier entorno/servicio social, por lo que un entorno residencial puede ser certificado si pasa la auditoría y sus requisitos. ¿Debería haber un requisito para que una organización se comprometa a trasladarse a servicios basados en la comunidad cuando esté dentro de su ámbito de competencia?

comprenda y apruebe todas sus intervenciones individuales propuestas.

La UNCRPD está claramente establecida como el contexto para EQUASS. En cuanto a los derechos, pp17-25 de los principios criterios e indicadores Por ejemplo, Principio 3 Derechos, criterio 13 (p17) El Proveedor de Servicios Sociales garantiza los derechos de la Persona Atendida y estos derechos se describen en una Carta de Derechos que se basa en convenciones internacionales de derechos humanos.

- **Integralidad:** Los Proveedores de Servicios Sociales garantizan que la Persona Atendida tenga acceso a un continuo de servicios holísticos y comunitarios "Es importante para nosotros trabajar para la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; EQUASS se asegura de eso. Recomiendo EQUASS porque es una forma divertida y tangible de trabajar para el personal. El personal también está muy orgulloso de su trabajo, y la certificación los impulsó aún más" (cita de un proveedor de servicios en Suecia)
Impacto en los Servicios Sociales (Estudio 2022): Cambios positivos significativos en Derechos
- **Calidad de vida (criterio 32, enfoque centrado en la persona)**
El Proveedor de Servicios Sociales tiene un concepto claro de Calidad de Vida para la Persona Atendida e implementa actividades, que se basan en una evaluación de necesidades de la Persona Atendida, con el objetivo de mejorar su Calidad de Vida. Indicador 50. El proveedor de servicios sociales ha definido e implementado el concepto de Calidad de Vida para las personas atendidas. (Se requiere documentación de la definición del concepto de Calidad de Vida)

51 El Proveedor de Servicios Sociales tiene resultados tangibles de las actividades que mejoran la calidad de vida de la persona atendida. (Se requiere documentación de resultados sobre la mejora de la Calidad de Vida de la Persona Atendida)

De los principales dominios de Calidad de Vida, aborda: derechos, inclusión social, autodeterminación, bienestar físico.

OPORTUNIDADES

- Expansión a otros sectores; empresa social, formación profesional principal;
- Mayor promoción en ciertos sectores con gran potencial, como el cuidado de las personas mayores
- Nuevos servicios
 - Formación
 - Acceso a herramientas
 - Certificación personal - profesional de calidad
 - Crear una comunidad EQUASS de clientes y reiniciar la comparación
- Vincular auditorías EQUASS e ISO
- Mostrar cómo EQUASS ayuda a la efectividad / eficiencia
- Mayor interés entre los responsables de políticas a nivel de la UE sobre la calidad
- Nuevos/expertos que regresan podrían aportar nuevas ideas y mejoras
- Asociación AJA Europe
- Financiamiento del FSE/desarrollo para desarrollar EQUASS a nivel nacional
- Mercados donde hay certificación de calidad nacional débil o inexistente
- Expansión en algunos mercados existentes
- Interés fuera de Europa (Georgia, Medio Oriente, India)
- Calidad de vida
Oportunidad para vincularse con la herramienta del proyecto QOLIVET QIAT; si el sistema requiere que un proveedor de servicios

AMENAZAS

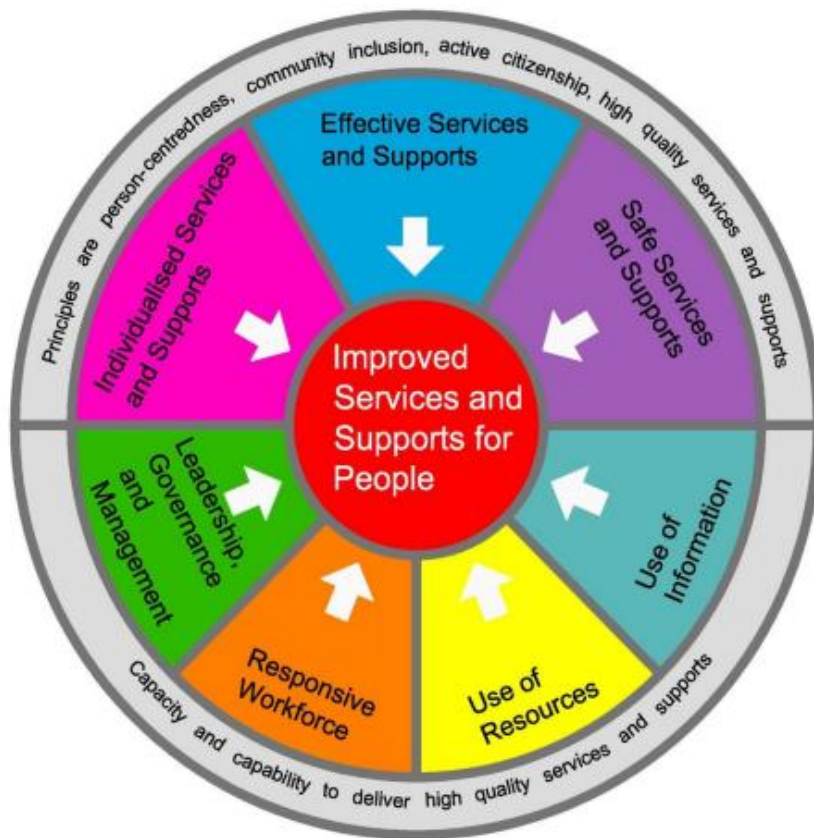
- El creciente número de estándares gubernamentales y certificaciones requeridas hace que EQUASS sea menos atractivo
- Alternativas de certificación: herramientas de autoevaluación
- Mayor enfoque en la medición de resultados/la participación del usuario en la evaluación de calidad
- Certificaciones internacionales más conocidas dificultan el desarrollo y la penetración en el mercado en algunos casos
- Falta de recursos financieros en clientes interesados o antiguos en algunos países para recertificar
- Pérdida de clientes debido a la falta de acción por parte de EQUASS

implemente una herramienta para medir la calidad de vida e implemente acciones para abordar los resultados de la medición	
---	--

C. NEW DIRECTIONS

Realizada por The Rehab Group.

En los últimos años, el sector irlandés de Salud y Cuidado Social ha emprendido un gran proyecto de transformación para cambiar la prestación de servicios diurnos para adultos con discapacidades. El objetivo general del proyecto es garantizar que los servicios proporcionen el servicio de mayor calidad a cada persona, basado en sus necesidades únicas. Para proporcionar un contexto para la prestación de servicios, el Servicio Ejecutivo de Salud de Irlanda desarrolló estándares de calidad, 'New Directions', para apoyar a todas las partes interesadas en garantizar la entrega de servicios de calidad. Los nuevos estándares establecen doce pilares de apoyo que constituyen la base para la prestación de servicios sociales comunitarios de calidad.



Los estándares recomiendan que los 'servicios diurnos' aseguren la práctica de apoyos individualizados centrados en resultados para permitir a los adultos que utilizan los servicios vivir una vida según sus propios deseos, necesidades y aspiraciones. Todos los servicios diurnos financiados por el estado para adultos mayores de 18 años, con discapacidades intelectuales, autismo o personas con discapacidades físicas complejas deben cumplir con los estándares. El objetivo del estándar es empoderar a la persona para que tome decisiones y planes y sea un miembro activo e independiente de su comunidad.

El estándar de New Directions requiere que los proveedores de servicios y las partes interesadas clave involucren a las personas con discapacidades en el diseño, la prestación, el monitoreo y la evaluación de los servicios y apoyos

proporcionados. Los estándares tienen como objetivo ser un catalizador para la inclusión comunitaria y la autodeterminación en la vida de las personas con discapacidades.

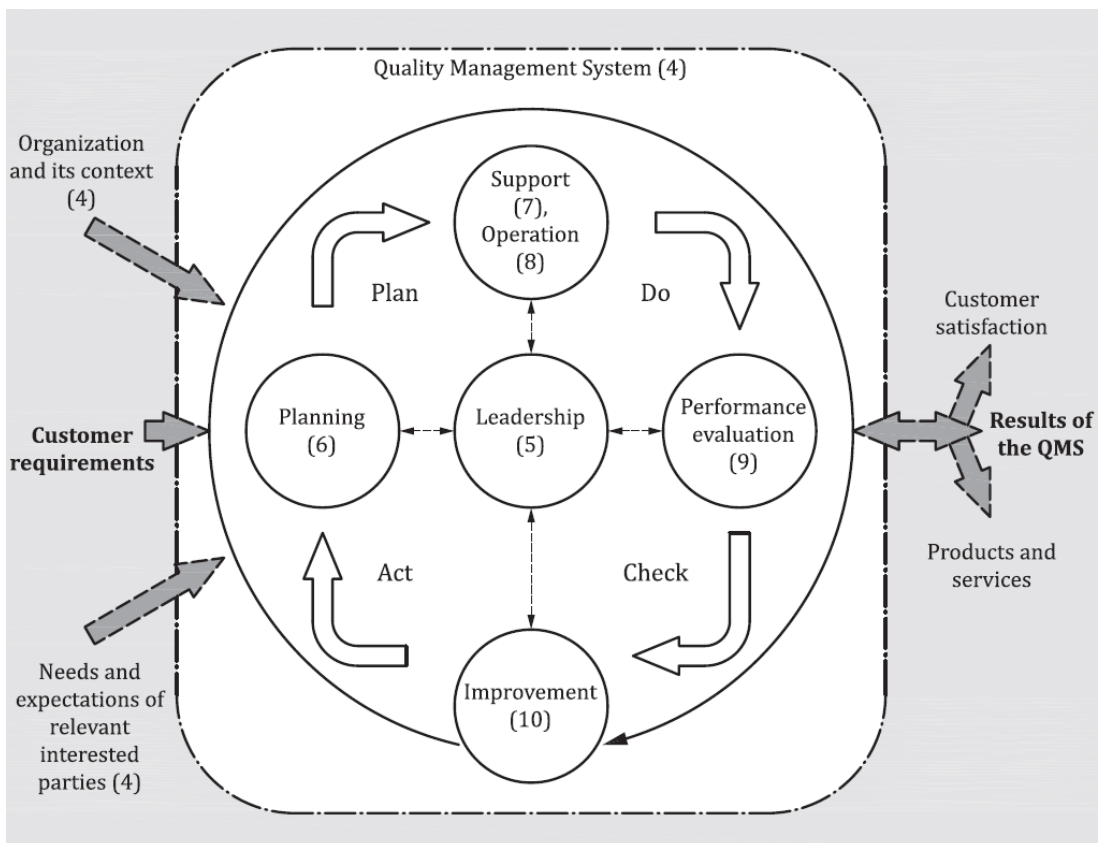
Si bien los estándares brindan orientación sobre la prestación de servicios de calidad, actualmente no ofrecen una acreditación que sea transferible a otros países. Sin embargo, estos estándares basados en evidencia serían una referencia útil en términos del desarrollo de estándares de calidad para servicios sociales.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad uniforme dentro del contexto irlandés • Política nacional: el estándar de calidad puede implementarse en organizaciones públicas y privadas. • Referencia para la calidad de los servicios • Mejor modelo para la derivación cruzada a diferentes servicios (educación, servicios sociales) • Fuerte enfoque en las necesidades individuales • Fuerte enfoque en las opciones en línea con la CRPD • Fuerte enfoque en la participación de las personas en el desarrollo de su propio servicio • Contribución a una mayor inclusión e integración • Inclusión de la persona en la planificación y prestación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración general en lugar de preguntas específicas • Autoevaluación y plan de acción (abierto a interpretación) • Sin monitoreo externo • Trabajo intensivo en tiempo • Financiamiento • Peligro de simbolismo, se requiere desarrollo de habilidades • No hay acreditación disponible (no transferible en Europa)
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Modernizar la prestación tradicional de servicios • Mejorar el perfil de las personas con discapacidades en la sociedad • Mayor participación en las comunidades • Apoyo individualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de financiamiento necesario para implementar servicios de calidad real • Reajuste de la fuerza laboral existente • Falta de oportunidades en las comunidades • Flujos de financiamiento tradicionales y anuales • Estructuras de personal tradicionales • Falta de buenos sistemas integrados de TIC y registro • Cambio de un enfoque tradicional de 9 a 5 a uno más flexible

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de calidad es una norma que establece los criterios para un sistema de gestión de calidad (SGC). Un SGC puede ser certificado por un Organismo de Evaluación de la Conformidad (aunque esto no es un requisito). Puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de actividad. De hecho, hay más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países certificadas según ISO 9001.

La norma se basa en 7 principios de gestión de calidad:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora
6. Toma de decisiones basada en evidencia
7. Gestión de relaciones



Además, la versión actual de la norma obliga a las organizaciones a abordar los riesgos y las OPORTUNIDADES.

La utilización de la norma ISO 9001 ayuda a garantizar que los clientes obtengan productos y servicios coherentes y de buena calidad, lo que a su vez aporta muchas ventajas empresariales.

Más información:

Análisis FODA:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Ampliamente extendido. 1.077.884 certificados en todo el mundo (31/12/2021 https://www.iso.org/the-iso-survey.html), de los cuales 11.751 están en el sector de Formación/Educación (EAC 37). • Bien conocido. Hay una gran cantidad de profesionales y organizaciones que ofrecen capacitación, consultoría, auditoría y certificación 9001. • Requerido. En algunos países, contar con la certificación 9001 es obligatorio para participar en licitaciones públicas. • Funcional. Podría ser funcional para recibir fondos, ser reconocido a nivel nacional o para ser un proveedor aprobado. • Integrable. Puede integrarse con otros sistemas de gestión, especialmente con otros sistemas de gestión ISO, ya que todas las normas de sistemas de gestión ISO tienen la misma estructura armonizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • No específico para proveedores de educación y formación profesional (VET). Es un conjunto de requisitos para cualquier tipo de organización, independientemente del sector y la dimensión. • No se basa exactamente en los derechos y la calidad de vida. Establece genéricamente requisitos para abordar los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas. • Proceso de mejora estrictamente regulado. Existen reglas muy estrictas, establecidas por ISO, por lo que cualquier mejora será muy exigente y llevará mucho tiempo.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • "El único y exclusivo" • Los proveedores de educación y formación profesional (VET) podrían preferir asignar recursos solo a la norma ISO 9001 en lugar de invertir recursos adicionales para implementar una norma específica del sector. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de Mercado, Podrían desarrollarse normas más específicas basadas en ISO 9001 y, utilizando ISO 9001 como un caballo de Troya, podrían reemplazarla.

5. CLASIFICACIÓN Y EXPLICACIÓN

A. EFQM

Realizado por ISEM.

1. **¿Aborda la norma si el proveedor de servicios mide cómo mejora la calidad de vida?**

Puntuación: 1

Explicación: En el modelo EFQM, la calidad de vida ni se menciona ni se aplica en referencia a la mejora de la calidad de vida de los usuarios y su entorno.

2. **¿Cumple la norma si el proveedor de servicios respeta y promueve los derechos de los usuarios?**

Puntuación: 3

Explicación: Es un modelo que se centra en las personas a través de las partes interesadas. EFQM trabaja con sus partes interesadas clave para desarrollar una comprensión común y centrarse en cómo, a través del desarrollo conjunto, puede contribuir y inspirarse en los ODS de la ONU y las aspiraciones del Pacto Mundial de la ONU. Por lo tanto, teniendo en cuenta que el tercer sector y el sector de la educación son dos de las principales áreas que buscan una mejora continua a través del Modelo EFQM, los derechos de los usuarios sí se promueven y respetan. EFQM, como muestran los estudios recopilados, se centra: • En primer lugar, en el desarrollo y bienestar de las personas. • En segundo lugar, en la estrategia/objetivos que se van a lograr con su gente. • Por último, en el reconocimiento y cuidado de ellos.

3. **¿La norma tiene en cuenta los documentos de derechos internacionales?**

Puntuación: 3

Explicación: El modelo EFQM es un marco reconocido a nivel mundial. Por lo tanto, se asume y espera que cualquier organización que utilice el Modelo EFQM respete y cumpla con los valores europeos establecidos en las siguientes disposiciones: • La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. • La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. • El Convenio Europeo de Derechos Humanos. • La Directiva 2000/78/CE de la Unión Europea. • La Carta Social Europea. Del mismo modo, EFQM reconoce y respalda: • El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (año 2000), que incluye diez principios para actividades comerciales socialmente responsables y sostenibles (www.pactomundial.org). • Los 17 ODS, que son un llamado para que los países y sus organizaciones actúen y promuevan la igualdad social, una buena gobernanza y la prosperidad, al tiempo que protegen el planeta.

4. **¿Aborda la norma si el proveedor protege al cliente/estudiante de abusos y riesgos de daños evitables?**

Puntuación: 2

Explicación: El análisis y tratamiento de riesgos se plantea como un desafío en el documento del tercer sector y, por lo tanto, se tiene en cuenta.

5. ¿Aborda la norma el comportamiento ético del personal?

Puntuación: 4

Explicación: EFQM se basa en la participación de todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta aspectos éticos y sociales. Las personas son los principales impulsores en este cambio hacia la consecución de los mejores resultados posibles. Además, entre 2018 y 2019, el modelo EFQM se sometió a un proceso interno de mejora para identificar qué mejoras debían implementarse. Se hizo hincapié en dos ideas relacionadas con el personal: • La importancia de abandonar el individualismo y el valor de trabajar juntos. • La importancia de reconocer la riqueza de la diversidad de las personas que empleas. Esto significa alinearse con los valores de cada persona.

6. ¿Aborda la norma las competencias del personal?

Puntuación: 2

Explicación: El Criterio 1: Propósito, visión, estrategia tiene como subcriterio el punto 1.3 basado en el entendimiento del ecosistema, las propias capacidades y los desafíos importantes. Aunque competencia y capacidad no se refieren al mismo término, están relacionados entre sí porque si se analizan las competencias de las partes interesadas, se pueden analizar las capacidades del equipo profesional.

7. ¿Aborda la norma la supervisión y apoyo del personal?

Puntuación: 2

Explicación: El modelo EFQM no aborda directamente la supervisión y el apoyo al personal, sino que solo proporciona una estructura genérica y criterios para evaluar y mejorar aspectos clave de una organización, incluida la gestión del personal, como se mencionó anteriormente. Al adoptar un enfoque holístico y centrarse en la excelencia empresarial, el modelo EFQM puede ayudar a fomentar un entorno laboral en el que la supervisión y el apoyo al personal sean fundamentales para alcanzar los objetivos de calidad y excelencia, siendo la organización misma la que debe fijar estos objetivos.

8. ¿Aborda la norma si el proveedor está orientado a las necesidades de los usuarios/alumnos?

Puntuación: 4

Explicación: El Criterio 1: Propósito, visión, estrategia tiene como subcriterio 1.2 la identificación y comprensión de las necesidades de las partes interesadas. El Criterio 3: Compromiso de las partes interesadas utiliza la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas para lograr un compromiso continuo. Además, el Criterio 6: percepción de las partes interesadas se centra en los resultados basados en la retroalimentación de las partes interesadas clave sobre sus experiencias personales y percepciones obtenidas de

diferentes fuentes (reuniones, encuestas, prensa, redes sociales, informes...). En resumen, EFQM reconoce que las necesidades de las partes interesadas pueden cambiar con el tiempo y, por lo tanto, es importante recopilar y analizar comentarios, experiencias, percepciones... para mejorar y cambiar sus productos, servicios o soluciones.

9. ¿Apoya la norma la promoción de la mejora continua?

Puntuación: 4

Explicación: Desde que nació el modelo EFQM, se ha caracterizado como un instrumento de referencia y mejora continua para todas las organizaciones para desarrollar una cultura de mejora e innovación, es decir, es parte de la naturaleza del EFQM ser mejor día a día.

10. ¿Aborda la norma si el proveedor colabora con los usuarios del servicio en la planificación, prestación y revisión de servicios?

Puntuación: 3

Explicación: EFQM se basa en siete criterios clave que cubren diferentes aspectos de la gestión de una organización. Uno de estos criterios es "Asociaciones y Recursos", que se refiere a cómo la organización colabora con sus partes interesadas y clientes/usuarios para lograr resultados mutuamente beneficiosos. Dentro de este criterio, se valora la colaboración activa y efectiva con todos ellos para comprender sus necesidades y expectativas y satisfacerlas de la mejor manera posible.

11. ¿Apoya la norma si el proveedor apoya la toma de decisiones y las elecciones de los usuarios/estudiantes?

Puntuación: 1

Explicación: No aborda directamente si el proveedor de servicios apoya la toma de decisiones y las elecciones de los clientes y/o alumnos.

12. ¿Aborda la norma si el proveedor tiene procesos para garantizar que la prestación de servicios sea efectiva?

Puntuación: 1

Explicación: No menciona si el proveedor de servicios tiene procesos para garantizar que la prestación de servicios sea efectiva.

13. ¿Aborda la norma la colaboración con otros interesados?

Puntuación: 4

Explicación: En el Criterio 3: Compromiso de las partes interesadas, el subcriterio 3.1. se centra en la construcción de relaciones sostenibles. EFQM fomenta el desarrollo de asociaciones, ya que el trabajo es más eficaz cuando se comparten relaciones basadas en la confianza y el beneficio mutuo. Además, la participación en redes y plataformas es importante para identificar OPORTUNIDADES de creatividad e innovación (premisas básicas de EFQM).

14. ¿Apoya la norma si el proveedor aplica un enfoque basado en derechos?

Puntuación: 1

Explicación: EFQM no está operativamente orientado a promover y proteger los derechos humanos.

15. ¿Aborda la norma la participación del entorno del cliente? Por ejemplo, red social, familia, etc.

Puntuación: 4

Explicación: Parte de la implementación de EFQM, como se explicó anteriormente, es involucrar a las partes interesadas. Por ejemplo, en el sector educativo, es esencial crear relaciones sostenibles con las familias de los estudiantes. También es esencial atraer, involucrar, desarrollar y retener el talento del personal (docente y no docente). Además, se promueve el desarrollo, bienestar y prosperidad de la sociedad, ya que esta última también es una parte interesada. Por lo tanto, se tiene en cuenta el entorno. Del mismo modo, el bloque de resultados tiene en cuenta la percepción de estos grupos. En el caso de la educación, es importante la percepción de: estudiantes, padres, personal docente y no docente, la comunidad, etc.

16. ¿Apoya la norma la implementación/complimiento legal con estándares/requisitos de seguridad?

Puntuación: 1

Explicación: No mencionado.

17. ¿Aborda la norma si el proveedor tiene un sistema interno de gestión de calidad?

Puntuación: 4

Explicación: EFQM mide dónde se encuentra una organización en el camino hacia la transformación. Luego evalúa si la organización ya tiene o no un sistema de gestión de calidad implementado.

18. ¿Apoya la norma si el proveedor sigue su plan estratégico?

Puntuación: 4

Explicación: El hilo conductor fundamental del Modelo EFQM muestra la conexión lógica entre el propósito y la estrategia de una organización para generar resultados sobresalientes. El Criterio 1: Propósito, visión, estrategia mantiene como subcriterio 1.4 el desarrollo de la estrategia. Esta última:

- Describe cómo pretende cumplir su propósito.
- Detalla los planes para lograr las prioridades estratégicas y abordar la visión de la organización. Además, el bloque de Ejecución se centra en desarrollar la estrategia de manera efectiva y eficiente, es decir, en lo que la organización hace para prepararse para el futuro.

19. ¿Apoya la norma si el proveedor trabaja hacia su misión y visión?

Puntuación: 4

Explicación: Una organización sobresaliente se caracteriza por: un propósito inspirador, una visión ambiciosa y una estrategia que genera resultados. El Criterio 1: Propósito, visión, estrategia abarca esta pregunta y de alguna manera el subcriterio 1.1 está destinado a definir el propósito y la visión. En este sentido, la visión de la organización:

• Describe lo que está tratando de lograr a largo plazo. • Sirve como guía clara para elegir cursos de acción actuales y futuros. • Junto con el propósito, proporciona la base para definir la estrategia.

20. ¿Apoya la norma: la promoción de la innovación?

Puntuación: 4

Explicación: La mejora continua y la innovación son aspectos clave que componen el modelo EFQM. El Criterio 2: Cultura y liderazgo organizacional y su subcriterio 2.3. se centran en cómo habilitar la creatividad y la innovación. Del mismo modo, el Criterio 5: Gestión del rendimiento y la transformación, en su subcriterio 5.3. aborda la promoción de la innovación y la tecnología. Este sistema tiene como objetivo responder a estas dos preguntas: ¿Qué ha logrado hasta ahora? ¿Y qué quiere lograr en el futuro? En resumen, el EFQM se trata en última instancia de crear una cultura innovadora basada en la calidad.

21. ¿Aborda la norma las mejores prácticas internacionales en el sector de la educación y atención técnica?

Puntuación: 2

Explicación: EFQM es flexible y se adapta a cualquier tipo de organización, tamaño, sector, actividad, complejidad, realidad y geografía... por lo que sí hay historias de éxito en educación, salud, tercer sector... etc.

22. ¿Aborda la norma la eficiencia?

Puntuación: 2

Explicación: Se recopila, entiende y comparte la retroalimentación sobre la eficacia y la eficiencia en los bloques de dirección e implementación.

23. ¿Es asequible el nivel de calidad?

Los costos relacionados con su obtención o mantenimiento son altos. Las pequeñas organizaciones pueden no tener un gran presupuesto para temas de calidad aunque el modelo EFQM se pueda adaptar a sus necesidades.

24. ¿Es sostenible financieramente el estándar de calidad para que el proveedor de servicios continúe implementándolo?

La sostenibilidad financiera a lo largo del tiempo es complicada debido a los altos costos de mantenimiento. Por otro lado, otros aspectos de sostenibilidad ambiental y social están cubiertos en el modelo 2020. Por ejemplo, el Criterio 4. Creación de valor sostenible se valora en 200 puntos, el doble que los otros criterios de rendimiento y gestión, reflejando la relevancia de la sostenibilidad no solo en términos económicos.

25. ¿Aporta beneficios externos el estándar de calidad al proveedor (por ejemplo, puntos para la participación en licitaciones)?

EFQM otorga puntos adicionales en licitaciones y diferentes subsidios. Es un modelo reconocido en el caso de España por las Comunidades Autónomas, a diferencia de otros modelos de calidad.

26. ¿Hay una herramienta de autoevaluación?

El modelo EFQM es un modelo basado en la autoevaluación. Una organización puede llevar a cabo el proceso de autoevaluación con o sin apoyo externo, aunque la coordinación de la autoevaluación debe ser realizada por alguien con experiencia en el modelo. La autoevaluación se basa en un análisis detallado del rendimiento de gestión de la organización utilizando los criterios del modelo como guía. Es importante tener en cuenta que la nueva versión es del año 2020 y está estructurada en: 3 bloques; 7 criterios; 23 subcriterios y 3 matrices REDER integradas, a diferencia de lo que se había hecho hasta el último modelo en 2013. El EFQM es un modelo no regulado y, por lo tanto, no se basa en una norma como el resto de los sistemas de gestión de calidad, sino que se basa en la autoevaluación en la que participan todas las partes interesadas.

1. ¿Aborda la norma si el proveedor de servicios mide cómo mejora la calidad de vida?

Puntuación: 4

Explicación: Principio 7 de EQUASS - Enfoque centrado en la persona: "Los proveedores de servicios sociales ofrecen servicios que se basan en las necesidades, expectativas y capacidades de la Persona Atendida. Los servicios entregados tienen en cuenta el entorno físico y social de la Persona Atendida. Estos servicios tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de la Persona Atendida. Los proveedores de servicios sociales respetan la contribución de los individuos involucrando a la Persona Atendida en la autoevaluación, planificación, entrega de servicios, retroalimentación y evaluación". Criterio 32: El proveedor de servicios sociales tiene un concepto claro de calidad de vida para la Persona Atendida e implementa actividades, que se basan en una evaluación de necesidades de la Persona Atendida, con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Indicador 50: "El proveedor de servicios sociales ha definido e implementado el concepto de calidad de vida para la Persona Atendida. (Se requiere documentación de un concepto definido de calidad de vida)". Indicador 51: El proveedor de servicios sociales tiene resultados tangibles de las actividades que mejoran la calidad de vida de la persona atendida. (Se requiere documentación de resultados sobre la mejora de la calidad de vida de la persona atendida) " - esto significa que la calidad de vida debe ser medida (pero esto podría ser más explícito).

2. ¿Aborda la norma si el proveedor de servicios respeta y promueve los derechos de los usuarios?

Puntuación: 4

Explicación: Los derechos se abordan como principio separado - 3. Los proveedores de servicios sociales se comprometen a proteger, promover y respetar los derechos de la Persona Atendida en términos de igualdad de OPORTUNIDADES, trato igualitario y libertad de elección, autodeterminación e igual participación. Este compromiso es visible en los valores organizativos y en todos los elementos del desarrollo del servicio, la entrega del servicio del proveedor de servicios sociales. Los proveedores de servicios sociales garantizan que la Persona Atendida comprenda y apruebe todas sus intervenciones individuales propuestas.

3. ¿La norma tiene en cuenta documentos internacionales de derechos?

Puntuación: 3

Explicación: Principio 3 de EQUASS Derechos: "Los proveedores de servicios sociales están comprometidos a proteger, promover y respetar los derechos de la Persona Atendida en términos de igualdad de OPORTUNIDADES, trato igualitario y libertad de elección, autodeterminación e igual participación. Este compromiso es visible en los valores organizativos y en todos los elementos del desarrollo del

servicio, entrega del servicio del proveedor de servicios sociales. Los proveedores de servicios sociales garantizan que la Persona Atendida comprenda y apruebe todas sus intervenciones individuales propuestas". Criterio 13: "El proveedor de servicios sociales garantiza los derechos de la Persona Atendida y estos derechos se describen en una Carta de Derechos que se basa en convenciones internacionales de derechos humanos". Indicador 21: "El proveedor de servicios sociales ha implementado una Carta de Derechos para la Persona Atendida basada en convenciones internacionales de derechos humanos. (Se requiere documentación de la Carta de Derechos para la Persona Atendida)". Indicador 22: "El personal está al tanto de los derechos de la Persona Atendida y demuestra respetar los derechos de la Persona Atendida". Nota: Quizás necesite ser abordado con más fuerza en el futuro (solo que a menudo no depende del proveedor de servicios elegir los servicios a proporcionar sino de los tomadores de decisiones).

4. ¿Aborda la norma si el proveedor protege al cliente/estudiante contra el abuso y el riesgo de daños evitables?

Puntuación: 4

Explicación: Principio 4 de EQUASS - Ética: "Los proveedores de servicios sociales operan sobre la base de pautas éticas que respetan la dignidad y el bienestar del personal, la Persona Atendida y sus familias o cuidadores. Ofrecen servicios basados en la confianza, la confidencialidad y la honestidad a la Persona Atendida. Los proveedores de servicios sociales promueven la protección de la Persona Atendida contra el abuso y la mala conducta". Criterio 22: "El proveedor de servicios sociales opera mecanismos que previenen el abuso físico, mental y financiero de la Persona Atendida". Indicador 35: "El proveedor de servicios sociales ha implementado procedimientos que previenen el abuso físico, mental y financiero de la Persona Atendida. (Se requiere documentación sobre procedimientos que previenen el abuso físico, mental y financiero)". Requisito adicional de Excelencia de EQUASS: "El proveedor de servicios sociales tiene Resultados sobre la protección de la Persona Atendida contra el abuso y la mala conducta. (Se requiere documentación de Resultados sobre la protección de la Persona Atendida contra el abuso y la mala conducta)".

5. ¿Aborda la norma el comportamiento ético del personal?

Puntuación: 4

Explicación: Principio 4 - Ética: Los proveedores de servicios sociales operan sobre la base de pautas éticas que respetan la dignidad y el bienestar del personal, la Persona Atendida y sus familias o cuidadores. Ofrecen servicios basados en la confianza, la confidencialidad y la honestidad a la Persona Atendida. Los proveedores de servicios sociales promueven la protección de la Persona Atendida contra el abuso y la mala conducta. Criterio 18: El proveedor de servicios sociales promueve el comportamiento ético y el bienestar para el personal, la Persona Atendida y sus familias o cuidadores. Indicador 29. El personal, la Persona Atendida y sus familias o cuidadores demuestran cómo actúan según la política de ética y bienestar de la organización para todos.

6. ¿Aborda la norma las competencias del personal?

Puntuación: 4 - Obligatorio.

Explicación: Criterio 7: "El proveedor de servicios sociales define e implementa una política de reclutamiento y retención de personal que promueve la selección de personal calificado basado en el conocimiento, habilidades y competencias requeridas".

7. ¿Aborda la norma la supervisión y apoyo del personal?

Puntuación: 2

Principio 7 Personal: Criterio 9 El proveedor de servicios sociales implementa medidas para el desarrollo del personal basadas en un plan de crecimiento personal, aprendizaje continuo y desarrollo. INDICADOR 15 El proveedor de servicios sociales revisa su Plan de Desarrollo con el personal de manera regular. Criterio 10 El proveedor de servicios sociales define e implementa requisitos de competencia en los roles y funciones identificados del personal y los evalúa anualmente. Indicador 18. El proveedor de servicios sociales ha evaluado los requisitos de competencia, roles y responsabilidades del personal anualmente. Criterio 12 El proveedor de servicios sociales opera medidas específicas que mejoran la motivación del personal. Estas palabras no se abordan específicamente en EQUASS.

8. ¿Aborda la norma si el proveedor está orientado a las necesidades de los usuarios/estudiantes del servicio?

Puntuación: 4

Explicación: Principio 7 - Enfoque centrado en la persona: Los proveedores de servicios sociales ofrecen servicios que se basan en las necesidades, expectativas y capacidades de la Persona Atendida. Los servicios entregados tienen en cuenta el entorno físico y social de la Persona Atendida. Estos servicios tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de la Persona Atendida. Los proveedores de servicios sociales respetan la contribución de los individuos involucrando a la Persona Atendida en la autoevaluación, planificación, entrega de servicios, retroalimentación y evaluación. Criterio 31: "El proveedor de servicios sociales ofrece servicios que responden a las opciones individuales, necesidades y habilidades de la Persona Atendida y que están en línea con la misión, visión y valores de la organización". Indicador 48: "El proveedor de servicios sociales apoya a la Persona Atendida para expresar sus necesidades, expectativas y opciones". Indicador 49: "El proveedor de servicios sociales ofrece servicios basados en las necesidades y expectativas de la Persona Atendida".

9. ¿Apoya la norma la promoción de la mejora continua?

Puntuación: 4 - Obligatorio.

Explicación: Principio 9 - Orientación a Resultados: Los proveedores de servicios sociales tienen como objetivo lograr resultados planificados, beneficios y el mejor valor para la Persona Atendida y los stakeholders relevantes (incluidos los Financiadores). Demuestran los logros de la organización y de la Persona Atendida, en línea con

su misión y sus actividades principales. Los impactos del servicio se miden y monitorean, y son un elemento importante de los procesos de mejora continua, transparencia y rendición de cuentas. Nota: El principio menciona la mejora continua pero los criterios e indicadores a seguir no lo hacen. Mientras que el siguiente principio es... Principio 10 de EQUASS - Mejora continua: Los proveedores de servicios sociales están comprometidos con el aprendizaje continuo y la mejora continua de sus servicios y resultados. Son proactivos en satisfacer las necesidades futuras de la Persona Atendida, el Personal, los Financiadores y los stakeholders, utilizando información basada en evidencia para desarrollar y mejorar los servicios sociales entregados. Operan sistemas para comparar el rendimiento del servicio y la mejora continua. Criterio 48: "El proveedor de servicios sociales define e implementa un sistema de mejora continua de los resultados de los servicios, las formas de trabajo y el aprendizaje". Indicador 73: "El proveedor de servicios sociales ha implementado un sistema de mejora continua y aprendizaje. (Se requiere documentación sobre el sistema de mejora continua y aprendizaje)". Requisito adicional de Excelencia de EQUASS: "Q. El proveedor de servicios sociales tiene resultados tangibles de la mejora de servicios. (Se requiere documentación de Resultados tangibles de la mejora de Servicios)". Requisito adicional de Excelencia de EQUASS: "R. El proveedor de servicios sociales tiene resultados mejorados tangibles. (Se requiere documentación de Resultados mejorados tangibles)". Indicador 74: "El proveedor de servicios sociales demuestra que utiliza información sobre las necesidades futuras de la Persona Atendida y los stakeholders para desarrollar y mejorar sus servicios".

10. ¿Aborda la norma si el proveedor de servicios colabora con los usuarios del servicio en la planificación, entrega y revisión de los servicios?

Puntuación: 4

Explicación: Principio 7 - Enfoque centrado en la persona: Los proveedores de servicios sociales ofrecen servicios que se basan en las necesidades, expectativas y capacidades de la Persona Atendida. Los servicios entregados tienen en cuenta el entorno físico y social de la Persona Atendida. Estos servicios tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de la Persona Atendida. Los proveedores de servicios sociales respetan la contribución de los individuos involucrando a la Persona Atendida en la autoevaluación, planificación, entrega de servicios, retroalimentación y evaluación. Sin embargo, no utiliza el concepto de coproducción o contribución de igual valor.

11. ¿Apoya la norma si el proveedor de servicios apoya la toma de decisiones y elecciones de los usuarios/aprendices?

Puntuación: 4

Explicación: Principio 3 - Derechos: Los proveedores de servicios sociales están comprometidos a proteger, promover y respetar los derechos de la Persona Atendida en términos de igualdad de OPORTUNIDADES, trato igualitario y libertad de elección, autodeterminación e igual participación. Este compromiso es visible en

los valores organizativos y en todos los elementos del desarrollo del servicio, entrega del servicio del proveedor de servicios sociales. Los proveedores de servicios sociales garantizan que la Persona Atendida comprenda y apruebe todas sus intervenciones individuales propuestas. Criterio 15: El proveedor de servicios sociales respeta que la Persona Atendida persiga libremente metas y aspiraciones personales de acuerdo con sus elecciones, necesidades y habilidades. Sin embargo, no utiliza el concepto de coproducción o contribución de igual valor.

12. ¿Aborda la norma si el proveedor de servicios tiene procesos para garantizar que la entrega del servicio sea efectiva?

Puntuación: 4 - Obligatorio.

Explicación: Criterio 40 El proveedor de servicios sociales ofrece servicios a la Persona Atendida de manera coordinada. Criterio 41 El proveedor de servicios ofrece servicios a la Persona Atendida en un entorno multidisciplinario o multiagencia. Principio 9. Orientación a Resultados: Los proveedores de servicios sociales tienen como objetivo lograr resultados planificados, beneficios y el mejor valor para la Persona Atendida y los stakeholders relevantes (incluidos los Financiadores). Demuestran los logros de la organización y de la Persona Atendida, en línea con su misión y sus actividades principales. Los impactos del servicio se miden y monitorean, y son un elemento importante de los procesos de mejora continua, transparencia y rendición de cuentas. Criterio 42 El proveedor de servicios sociales identifica sus resultados comerciales y de servicio y realiza revisiones periódicas e independientes formales. Requisito adicional de Excelencia de EQUASS: El proveedor de servicios sociales tiene resultados organizativos tangibles.

13. ¿Aborda la norma la asociación/colaboración con otros interesados?

Puntuación: 4

Explicación: Principio 5 - Asociación: Los proveedores de servicios sociales operan en asociación con los stakeholders relevantes para apoyar a la organización en el logro de su visión y misión. Las asociaciones apoyan la secuencia confiable de servicios integrales y resultados centrados en la persona. Las asociaciones contribuyen a la inclusión de las Personas Atendidas en la sociedad. Criterio 24: El proveedor de servicios sociales trabaja en asociación con los stakeholders relevantes para garantizar una secuencia de servicios integrales y la inclusión de las Personas Atendidas. Indicador 38: El proveedor de servicios sociales demuestra el uso de asociaciones garantizando una secuencia de servicios integrales y la inclusión de la Persona Atendida. Criterio 25: El proveedor de servicios sociales evalúa los resultados y beneficios de sus asociaciones para la Persona Atendida y para la organización. Indicador 39: El proveedor de servicios sociales tiene resultados y beneficios tangibles relevantes de sus asociaciones para la Persona Atendida y para la organización. (Se requiere documento de resultados y beneficios de su asociación).

14. ¿Asegura la norma que el proveedor aplique un enfoque basado en derechos?

Puntuación: 3

Explicación: Ver sección sobre derechos. No hay una referencia explícita al enfoque basado en derechos como tal.

15. **¿Aborda la norma la participación del entorno del cliente? Por ejemplo, red social, familia, etc.**

Puntuación: 4

Explicación: Criterio 34: El proveedor de servicios sociales tiene en cuenta el entorno físico y social de la persona atendida al desarrollar, entregar y evaluar los servicios proporcionados a la persona atendida. Indicador 54: El proveedor de servicios sociales ofrece servicios que abordan las necesidades físicas y sociales de la Persona Atendida. Criterio 37: El proveedor de servicios sociales opera servicios desde un enfoque holístico basado en las necesidades y expectativas de la Persona Atendida, familiares o cuidadores. Indicador 59: Los servicios se basan en la evaluación holística de las necesidades y expectativas de la Persona Atendida, la familia y los cuidadores que tienen en cuenta la situación de vida y el entorno de la Persona Atendida.

16. **¿Apoya la norma la implementación/legalidad de cumplimiento con normas/requisitos de seguridad?**

Puntuación: 3

Explicación: Criterio 8 de EQUASS: El proveedor de servicios sociales opera su servicio cumpliendo con la legislación nacional obligatoria en materia de salud y seguridad, proporcionando condiciones de trabajo adecuadas, niveles de personal adecuados y acordados, y medidas para recompensar al personal y voluntarios. Indicador 12: El proveedor de servicios sociales muestra el cumplimiento con los requisitos de legislación nacional para la salud y la seguridad, condiciones de trabajo adecuadas, niveles de personal acordados y ratios.

17. **¿Aborda la norma si el proveedor tiene un sistema interno de gestión de la calidad?**

Puntuación: 3

Explicación: Principio 1. Liderazgo: Criterio 2: El proveedor de servicios sociales define e implementa un sistema de gestión que promueve una Cultura de Calidad. Cultura de calidad y objetivos de calidad pero un sistema de calidad no se menciona específicamente (aunque los procesos deben definirse y la misión, visión, valores, planificación anual, resultados, mejora continua, etc., lo son).

18. **¿Aborda la norma si el proveedor sigue su plan estratégico?**

Puntuación: 4

Explicación: Criterio 4 de EQUASS: El proveedor de servicios sociales define e implementa un proceso de planificación y revisión anual que refleja los objetivos de la organización y las actividades de servicio entregadas. Indicador 6: El proveedor de servicios sociales ha implementado la planificación anual. (Se requiere documentación del Plan Anual). Indicador 7: El proveedor de servicios sociales lleva a

cabo una revisión de los objetivos y resultados del servicio descritos en el Plan Anual.

19. ¿Apoya la norma si el proveedor trabaja hacia su misión y visión?

Puntuación: 4

Explicación: Criterio 1 de EQUASS: El proveedor de servicios sociales define e implementa su Visión, su Misión y los Valores corporativos en los servicios entregados estableciendo metas organizativas y de servicio ambiciosas. Indicador 1: El proveedor de servicios sociales ha implementado la Misión, Visión y Valores de la organización (Se requiere documentación de Misión, Visión y Valores). Indicador 2: El personal demuestra su contribución a la implementación de la Misión, Visión y Valores de la organización

20. ¿Apoya la norma la promoción de la innovación?

Puntuación: 3

Explicación: Criterio 3 de EQUASS: El proveedor de servicios sociales demuestra su compromiso con metas de calidad a largo plazo, aprendizaje continuo, innovación y nueva tecnología. Indicador 5: El proveedor de servicios sociales ha definido metas de calidad a largo plazo y demuestra medidas para el aprendizaje continuo, la innovación y la nueva tecnología.

21. ¿La norma aborda las mejores prácticas internacionales en el sector de la formación profesional y cuidado?

Puntuación: 2

Explicación: Principio 1 de EQUASS: Los proveedores de servicios sociales demuestran gobernanza, liderazgo y responsabilidad social. Promueven la justicia social mediante la inclusión en la sociedad. Establecen metas organizativas y de servicio ambiciosas y fomentan las mejores prácticas. Los proveedores de servicios sociales están comprometidos con el aprendizaje continuo y la innovación. Mencionado en el principio 1 pero no referido en un criterio.

22. ¿La norma aborda la eficiencia?

Puntuación: 2

Explicación: Principio 9 - Orientación a Resultados: Los proveedores de servicios sociales tienen como objetivo lograr resultados planificados, beneficios y el mejor valor para la Persona Atendida y los stakeholders relevantes (incluidos los Financiadores). Demuestran los logros de la organización y de la Persona Atendida, en línea con su misión y sus actividades principales. Los impactos del servicio se miden y monitorean, y son un elemento importante de los procesos de mejora continua, transparencia y rendición de cuentas. Nota: La eficiencia no se menciona explícitamente, pero se abordan temas relacionados. Se requieren resultados de la evaluación del rendimiento en el nivel de certificación de Excelencia.

23. ¿Es el nivel de calidad asequible?

Puntuación: 3 - Depende del tamaño y contexto de la organización.

Comentario: Para muchos no lo es, incluso si es comparable o más barato que otras opciones. Un problema es que no hay fondos disponibles para este costo adicional, pero este es un problema para todos los sistemas.

24. ¿Es el estándar de calidad financieramente sostenible para que el proveedor de servicios continúe implementándolo?

Validez de 3 años. Depende de cuán avanzada esté la organización para mantener los sistemas y la documentación, y los costos de otros sistemas en ese país.

25. ¿El estándar de calidad trae beneficios externos al proveedor (por ejemplo, puntos para participar en licitaciones)?

Explicación: Solo en Noruega en Rehabilitación Vocacional, opción entre ISO y EQUASS.

26. ¿Hay una herramienta de autoevaluación?

Puntuación: 2

Explicación: Solo los consultores tienen acceso directo a una herramienta de autoevaluación.

C. NEW DIRECTIONS

Realizado por The Rehab Group.

1. **¿Aborda la norma si el proveedor de servicios mide cómo mejora la calidad de vida?**

Puntuación: 2

Explicación: New Directions promueve los conceptos de calidad de vida pero no solicita una medida específica.

2. **¿Cumple con la norma si el proveedor de servicios respeta y promueve los derechos de los usuarios?**

Puntuación: 4

Explicación: New Directions asegura que los proveedores de servicios incluyan a las personas que utilizan los servicios / estudiantes en la planificación y revisión de los servicios. A través de muchas de las áreas temáticas, se requiere que los proveedores de servicios demuestren los medios mediante los cuales se consulta a las personas que utilizan los servicios / aprendices. Los proveedores de servicios deben poder presentar evidencia de esto.

3. **¿Toma en cuenta la norma documentos de derechos internacionales?**

Puntuación: 3

Los principios subyacentes de la UNCRPD se reflejan en las áreas temáticas de New Directions, incluido el derecho a la evaluación de necesidades y el derecho a servicios y apoyos seguros individualizados para satisfacer estas necesidades. New Directions identifica los derechos de las personas que utilizan el servicio / aprendices para acceder a servicios de defensa independiente y presentar quejas. Irlanda ratificó la UNCRPD en 2018.

4. **¿Aborda la norma si el proveedor protege al cliente/estudiante del abuso y el riesgo de daño evitable?**

Puntuación: 4

Explicación: New Directions requiere que todo el personal esté capacitado para proteger a los servicios y estudiantes del riesgo de abuso y que estén al tanto de sus responsabilidades si tienen alguna preocupación. Este estándar se basa en la política nacional sobre la Salvaguardia de adultos vulnerables y se requiere que los servicios financiados por el sistema nacional de salud la sigan.

5. **¿Aborda la norma el comportamiento ético del personal?**

Puntuación: 4

Explicación: El Estándar 4 de New Directions se relaciona con tener una fuerza laboral receptiva. Requiere que los proveedores de servicios se aseguren de tener un número adecuado de personal

cualificado para proporcionar apoyos basados en las necesidades evaluadas de los clientes / estudiantes.

6. **¿Aborda la norma las competencias del personal?**

Puntuación: 4

Explicación: La norma no especifica las calificaciones exactas requeridas, pero dirige a los proveedores de servicios a asegurarse de que el personal contratado tenga las competencias necesarias para satisfacer las necesidades de las personas que utilizan los servicios. Requiere prácticas seguras de contratación.

7. **¿Aborda la norma la supervisión y el apoyo del personal?**

Puntuación: 4

Explicación: La norma requiere que el personal reciba apoyo y supervisión para llevar a cabo sus funciones.

8. **¿Aborda la norma si el proveedor está orientado a las necesidades de las personas que utilizan los servicios/estudiantes?**

Puntuación: 4

Bajo el estándar de servicios y apoyos efectivos, se requiere que los proveedores de servicios demuestren que cada persona que utiliza el servicio recibe servicios y apoyos que responden a sus necesidades y que están incluidos en el diseño de sus servicios.

9. **¿Apoya la norma la promoción de la mejora continua?**

Puntuación: 4

El proceso de autoevaluación es parte integral de New Directions y está diseñado para impulsar la mejora continua y modernizar la prestación de servicios.

10. **¿Aborda la norma si el proveedor colabora con las personas que utilizan los servicios en la planificación, prestación y revisión de servicios?**

Puntuación: 4

Explicación: La norma requiere que los proveedores de servicios demuestren que las personas que utilizan los servicios participan de manera significativa en la planificación, diseño, prestación, monitoreo y evaluación de servicios y apoyos.

11. **¿Apoya la norma si el proveedor apoya la toma de decisiones y las opciones de los usuarios/aprendices?**

Puntuación: 4

Explicación: Los estándares requieren que el proveedor de servicios asegure que cada persona tenga acceso a información que los apoye para tomar planes y decisiones informadas en un formato accesible a sus necesidades de comunicación.

12. ¿Aborda la norma si el proveedor tiene procesos para garantizar que la entrega de servicios sea efectiva?

Puntuación: 4

Explicación: La norma requiere que se establezcan procesos de evaluación y diseño de servicios para garantizar que el servicio sea efectivo. Se requiere que los proveedores realicen revisiones periódicas para identificar áreas de mejora que incluyan retroalimentación de todas las partes interesadas relevantes y se tomen medidas para mejorar.

13. ¿Aborda la norma la asociación/colaboración con otros interesados?

Puntuación: 3

Explicación: New Directions requiere que los proveedores de servicios trabajen con las personas que utilizan los servicios, sus familias, los financiadores y las comunidades locales para garantizar la prestación de servicios receptivos a la comunidad.

14. ¿Apoya la norma si el proveedor aplica un enfoque basado en derechos?

Puntuación: 4

Explicación: La norma requiere que los proveedores adopten un enfoque basado en derechos, se promueva el derecho de cada persona a tomar sus propias decisiones y se promueva el derecho a acceder a servicios de defensa.

15. ¿Aborda la norma la participación del entorno del cliente? Por ejemplo, red social, familia, etc.

Puntuación: 4

Explicación: La norma requiere que las personas que utilizan el servicio reciban apoyo para desarrollar sus habilidades sociales de acuerdo con sus elecciones y desarrollar roles sociales valiosos en su comunidad.

16. ¿Apoya la norma la implementación/legalidad con estándares/requisitos de seguridad?

Puntuación: 4

Explicación: La norma requiere que cada persona que utiliza el servicio esté protegida contra el abuso y se promueva su seguridad y bienestar. Donde ocurran incidentes adversos, el apoyo debe ser gestionado y revisado y los resultados utilizados para informar la práctica. La norma indica que los proveedores de servicios deben operar de acuerdo con la legislación relevante, regulaciones, políticas nacionales y estándares para proteger a cada persona y promover su bienestar.

17. ¿Aborda la norma si el proveedor tiene un sistema interno de gestión de calidad?

Puntuación: 3

Explicación: New Directions requiere que el proveedor de servicios supervise la efectividad de los servicios y apoyos. El proveedor de servicios debe tener un proceso de monitoreo sistemático en marcha que incluya evaluación y mejora continua.

18. ¿Apoya la norma si el proveedor sigue su plan estratégico?

Puntuación: 3

Explicación: La norma requiere que la entrega de servicios se acuerde claramente con el financiador y que se disponga públicamente de una declaración de propósito que describa con precisión los servicios proporcionados. El proveedor de servicios debe tener sistemas y estructuras de gestión efectivos en su lugar.

19. ¿Apoya la norma si el proveedor trabaja hacia su misión y visión?

Puntuación: 3

Explicación: No es explícito en la norma.

20. ¿Apoya la norma: la promoción de la innovación?

Puntuación: 4

Explicación: La norma en sí misma ha sido diseñada para crear innovación para transformar modelos tradicionales de prestación de servicios. La norma promueve el concepto de mejora continua y participación de las personas que utilizan el servicio en el proceso. Se promueve la creatividad y flexibilidad para apoyar a las personas que utilizan el servicio a alcanzar sus objetivos.

21. ¿Aborda la norma las mejores prácticas internacionales en el sector de la VET y el cuidado?

Puntuación: 3

Explicación: No es explícito en la norma. Sin embargo, la norma se desarrolló originalmente basada en las mejores prácticas internacionales.

22. ¿Aborda la norma la eficiencia?

Puntuación: 4

Explicación: Sí, la norma requiere que los recursos se desplieguen de manera efectiva para satisfacer las necesidades de las personas que utilizan los servicios. Debe haber líneas claras de responsabilidad.

23. ¿Es el nivel de calidad asequible?

En la actualidad, no hay costo por usar la Norma de New Directions o la Herramienta EASI; es un requisito obligatorio en Irlanda para los servicios diurnos. Si bien no hay acreditación disponible, proporciona un marco útil para el desarrollo de servicios centrados en la persona y basados en los derechos.

24. ¿Es financieramente sostenible el estándar de calidad para que el proveedor de servicios continúe implementándolo?

Sostenibilidad financiera, si bien no hay costo asociado con el uso de la norma, el costo de entregar un servicio que cumpla con la norma tiene el potencial de ser significativo y para implementar verdaderamente la norma, es probable que esto supere los arreglos de financiamiento actuales (personal, actividades, infraestructura, etc.).

25. ¿La norma de calidad brinda beneficios externos al proveedor (por ejemplo, puntos para participar en licitaciones)?

La implementación de los estándares de New Directions brinda beneficios cuando una organización está buscando financiamiento. La implementación de New Directions también proporciona garantías al financiador y a otras partes interesadas en términos del tipo y calidad del servicio que se está proporcionando.

26. ¿Hay una herramienta de autoevaluación?

La implementación de New Directions se basa actualmente en un proceso de autoevaluación. Se ha desarrollado una herramienta llamada Herramienta EASI y es utilizada por los proveedores de servicios para medir su desempeño frente a los estándares.

D. ISO 9001

Realizado por AJA Europe.

1. **¿Aborda la norma si el proveedor de servicios mide cómo mejora la calidad de vida?**

Puntuación: 1

Explicación: En ISO 9001, la calidad de vida no se menciona ni se aplica en referencia a la mejora de la calidad de vida de los usuarios y su entorno.

2. **¿Cumple con la norma si el proveedor de servicios respeta y promueve los derechos de los usuarios?**

Puntuación: 1

Explicación: Se requiere abordar todos los requisitos aplicables para el producto/servicio y los requisitos/necesidades/expectativas de las partes interesadas, pero no menciona los derechos de los usuarios.

3. **¿Toma en cuenta la norma documentos de derechos internacionales?**

Puntuación: 1

Explicación: Lo mismo que arriba. Los documentos de derechos internacionales no se mencionan en absoluto.

4. **¿Aborda la norma si el proveedor protege al cliente/estudiante del abuso y el riesgo de daño evitable?**

Puntuación: 1

Explicación: Se requiere abordar riesgos y OPORTUNIDADES, pero no se mencionan abusos y daños en absoluto.

5. **¿Aborda la norma el comportamiento ético del personal? Puntuación: 1 -**

En absoluto.

Explicación: No se menciona en absoluto.

6. **¿Aborda la norma las competencias del personal?**

Puntuación: 4

Explicación: Hay requisitos específicos para identificar las competencias necesarias.

7. **¿Aborda la norma la supervisión y el apoyo del personal?**

Puntuación: 4

Explicación: Hay requisitos específicos para evaluar la efectividad de la formación y la asignación de recursos.

8. **¿Aborda la norma si el proveedor está orientado a las necesidades de los usuarios del servicio/estudiantes?**

Puntuación: 4

Explicación: Hay requisitos específicos para identificar y revisar las necesidades del cliente.

9. ¿Apoya la norma la promoción de la mejora continua?

Puntuación: 4

Explicación: La norma se basa en el ciclo PDCA. Todos los procesos están sujetos a mejora.

10. ¿Aborda la norma si el proveedor colabora con los usuarios del servicio en la planificación, prestación y revisión de servicios?

Puntuación: 3

Explicación: Se aborda de manera diferente. No hay requisitos para involucrar al usuario del servicio en la planificación y entrega, pero es obligatorio evaluar la satisfacción del cliente.

11. ¿Apoya la norma si el proveedor apoya la toma de decisiones y las opciones de los usuarios/aprendices?

Puntuación: 1

Explicación: No se menciona en absoluto.

12. ¿Aborda la norma si el proveedor tiene procesos para garantizar que la entrega de servicios sea efectiva?

Puntuación: 4

Explicación: Es obligatorio evaluar si el resultado cumple con los requisitos aplicables y es obligatorio evaluar la satisfacción del cliente.

13. ¿Aborda la norma la asociación/colaboración con otros interesados?

Puntuación: 3

Explicación: Se requiere abordar los requisitos / necesidades / expectativas de las partes interesadas.

14. ¿Apoya la norma si el proveedor aplica un enfoque basado en derechos?

Puntuación: 1

Explicación: ISO 9001 no está dirigida operativamente a promover y proteger los derechos humanos.

15. ¿Aborda la norma la participación del entorno del cliente? Por ejemplo, red social, familia, etc.

Puntuación: 1

Explicación: No se menciona en absoluto.

16. ¿Apoya la norma la implementación/legalidad con estándares/requisitos de seguridad?

Puntuación: 4

Explicación: Se requiere abordar todos los requisitos aplicables, incluidos los requisitos legales.

17. **¿Aborda la norma si el proveedor tiene un sistema interno de gestión de calidad?**
Puntuación: 4
Explicación: ISO 9001 es el Sistema de Gestión de Calidad "para la excelencia".
18. **¿Apoya la norma si el proveedor sigue su plan estratégico?**
Puntuación: 4
Explicación: Se requiere establecer objetivos medibles, planificar cómo alcanzar los objetivos y monitorear los resultados.
19. **¿Apoya la norma si el proveedor trabaja hacia su misión y visión?**
Puntuación: 4
Explicación: Por definición (ref. ISO 9000:2015), un sistema de gestión se basa en la política de la organización.
20. **¿Apoya la norma: la promoción de la innovación?**
Puntuación: 1
Explicación: Se requiere mejora, pero nunca se hace referencia a la mejora en términos de innovación.
21. **¿Aborda la norma las mejores prácticas internacionales en el sector de la VET y el cuidado?**
Puntuación: 1
Explicación: No se menciona en absoluto la oportunidad de referirse a las mejores prácticas internacionales.
22. **¿Aborda la norma la eficiencia?**
Puntuación: 4
Explicación: La eficacia y la eficiencia son parte del leitmotiv de ISO 9001.
23. **¿Es asequible el estándar de calidad?**
Sí. Unos miles de euros, para una organización pequeña, para consultoría y certificación (donde se desee, la certificación no es obligatoria).
24. **¿Es financieramente sostenible el estándar de calidad para que el proveedor de servicios continúe implementándolo?**
Sí. Unos miles de euros para una organización pequeña para mantener el sistema y la certificación.
25. **¿El estándar de calidad aporta beneficios externos al proveedor (por ejemplo, puntos para participar en licitaciones)?**
Sí. ISO 9001 otorga puntos adicionales en licitaciones y diferentes subsidios en varios países y sectores. En algunos casos, es obligatorio.
26. **¿Hay una herramienta de autoevaluación?**
NO. Se requiere auditoría interna, siendo diferente de una evaluación, y no proporciona una "herramienta". Existe una norma específica, ISO

19011:2018, para proporcionar directrices para la actividad de auditoría.

6. CONCLUSIONES

Observando la investigación es bastante fácil identificar las tendencias clave que revelan los estudios y las principales necesidades que señalan las partes interesadas.

Lo que es menos intuitivo y mucho más interesante, es que podemos clasificar los resultados de los estudios en cuatro perspectivas diferentes y, de hecho, podemos dibujar un mapa muy parecido a un cuadro de mando integral:

<p>USUARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios centrados en la persona; - Enfoque basado en los derechos; - Participación activa del usuario del servicio. 	<p>PARTES INTERESADAS EXTERNAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de servicios institucionales a servicios basados en el hogar, la familia y la comunidad; - Certificación externa de calidad; - Continuidad del servicio; - Aprendizaje y apoyo de por vida.
<p>PROVEEDORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparación de referencia; - Innovación; - Mejora de competencias; - Medición de calidad basada en resultados; - Mejora continua; - Autoevaluación como parte de la mejora continua. 	

Este tipo de mapa está poniendo de relieve algunos elementos clave que están todos relacionados entre sí y que crean un conjunto de objetivos estratégicos a medio plazo para los proveedores de servicios y los responsables políticos.

De hecho, está estableciendo un marco a partir del cual podría evaluarse, construirse o modelarse una norma en el sector social.

Los elementos enumerados anteriormente están muy próximos a los 26 puntos que se han utilizado para evaluar las cuatro normas de calidad en las que se centra el proyecto; puntos que se desarrollaron a partir del análisis DAFO de las normas de calidad. Esto confirma la pertinencia del análisis.

Los siguientes gráficos de radar muestran el grado en que las normas analizadas cumplen los 26 puntos analizados en la sección 5:



Teniendo en cuenta este nuevo enfoque, que podría denominarse "mapa estratégico", es posible comparar las características de las normas de calidad existentes para determinar cuál se ajusta al nuevo mapa.

Los siguientes gráficos de radar tienen en cuenta únicamente los puntos (analizados en la sección 5) que coinciden con los elementos clave enumerados en el mapa anterior:



EFQM, EQUASS, New Directions e ISO 9001, todos ellos están bien centrados en la gestión y mejora de los procesos. El mayor reto consiste en abordar específicamente las necesidades de los usuarios y las expectativas de la comunidad, aunque tanto EQUASS como New Directions obtuvieron una puntuación muy alta a este respecto. Para garantizar que esto siga siendo así en el futuro, necesitamos una norma que pueda evolucionar rápida y continuamente teniendo en cuenta las mejores prácticas y los cambios externos. Este tema se estudiará más a fondo en las recomendaciones finales del proyecto.

Estas conclusiones, por supuesto, se compararán además con los resultados de las consultas a los agentes clave y, si se confirman, allanarán el camino para un nuevo proyecto apasionante: mejorar las herramientas de que disponemos para afrontar los retos que pone de relieve la Estrategia Europea sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.



Plataforma de entidades para
la promoción e inclusión
social de personas con
enfermedad mental



RehabGroup
Investing in People, Changing Perspectives