



Cofinanciado por
la Unión Europea

LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

Un análisis de modelos,
necesidades y tendencias en
servicios sociales y de
formación profesional para
personas con discapacidad



El proyecto QUASAR está cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados en esta publicación son 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

1. Introducción.....	3
2. Gestión de calidad en servicios para personas con discapacidad.	4
3. Panorámica de las tendencias clave y las iniciativas de la UE en temas de calidad.....	9
4. Compendio de sistemas de calidad utilizados en la formación profesional y los servicios sociales que apoyan a personas con discapacidad.....	19
5. Necesidades y áreas de mejora identificadas.....	23
6. Recomendaciones.....	29

1. Introducción

El objetivo principal del proyecto QUASAR es mejorar el conocimiento en materia de garantía de calidad en los proveedores de servicios de apoyo y de formación profesional para personas con discapacidad, sensibilizando al personal de estos servicios y ampliando sus conocimientos en el tema. Esta publicación fue elaborada de manera colaborativa por los socios del proyecto y con expertos externos. Es un recurso digital que, por un lado, sirve para sensibilizar y ofrecer conocimientos básicos sobre el estado del arte de la gestión de calidad en los servicios para personas con discapacidad, con especial referencia a los enfoques y tendencias más recientes, y las recomendaciones actuales de la Unión Europea. Por otro lado, ofrece herramientas para implementar procesos de garantía de calidad, permitiendo a los profesionales evaluar los objetivos, procedimientos, procesos y políticas actualmente implementadas en su organización y, si es necesario, actualizarlas para mejorar el servicio prestado.

Los servicios de apoyo¹ son un sector conocido por ser el mayor generador de empleo de la Unión Europea. Numerosos países miembros han experimentado una transición significativa desde la industria y la agricultura hacia una economía basada en servicios, con una cantidad considerable de trabajadores desempeñando roles dentro de este ámbito. Países como Malta o los Países Bajos informan de más del 80% del empleo solo en servicios.² Para 2021, Eurostat señaló el 73% del empleo total y también el 73% del valor agregado total en servicios. Europa ha evolucionado hacia un continente donde los servicios son ampliamente utilizados por sus 450 millones de residentes. La calidad de estos servicios es crucial, y se convierte en un problema cuando no cumplen con las expectativas. Diariamente, se solicitan millones de servicios, y evaluamos su calidad para asegurarnos de que satisfagan nuestras necesidades y expectativas.

Los servicios de apoyo para grupos vulnerables están influenciados por los estándares y tendencias en el mercado mucho más amplio de servicios. A menudo escuchamos al personal de cuidado hablar sobre sus "clientes" aunque la relación sea diferente en comparación con un banco, donde el cajero trabaja como el primer punto de contacto para el cliente que paga. En los servicios de apoyo a personas vulnerables, las dinámicas pueden volverse más complejas. A menudo, se configura un triángulo entre el usuario del servicio, el proveedor del mismo y la entidad financiera o reguladora. En esta relación, el usuario del servicio es una persona que requiere apoyo y, como tal, sus derechos deben ser garantizados por el Estado. Los servicios de salud, sociales, de atención y

¹ Los servicios de apoyo de calidad pueden referirse a programas, iniciativas o sistemas completos de apoyo diseñados para satisfacer las necesidades de personas, familias o comunidades. Los servicios de calidad en los sectores de salud, sociales y educativos tienen como objetivo mejorar el bienestar, el funcionamiento social y la calidad de vida de las personas, ayudándolas a llevar una vida con dignidad y salud, y como miembros valorados de la sociedad.

² [Eurostat 2021: Three jobs out of four in services](#)

educativos pertenecen a los Servicios de Interés General (Económico) que también incluyen electricidad, agua, transporte, telecomunicaciones o gestión de residuos. Estos servicios pueden ser proporcionados tanto por entidades públicas como privadas, ya sean comerciales o sin ánimo de lucro. Es importante destacar que los usuarios son, en realidad, ciudadanos, y estos servicios son fundamentales para el bienestar y funcionamiento de la comunidad.

Una parte considerable de los servicios para la comunidad se ofrecen a personas que necesitan asistencia, apoyo o cuidado, por ejemplo, personas con discapacidad. El proyecto QUASAR examina de cerca las tendencias en los servicios para personas con discapacidad, incluidos los de atención social, rehabilitación vocacional, educación y formación profesional, y en la educación formal. El proyecto explora el tema de la calidad en diferentes subsectores, investiga cómo se asegura la calidad y cómo se mejoran los sistemas de calidad. Además, se cuestiona quiénes son los impulsores de la calidad, si los trabajadores del servicio tienen voz en este proceso, si se escucha a los usuarios del servicio y si las decisiones sobre la provisión de servicios se toman con base en sus derechos.

2. Gestión de calidad en servicios para personas con discapacidad

Garantizar la calidad en los servicios de apoyo implica un enfoque sistemático para asegurar que estos cumplan con estándares de excelencia, efectividad y ética en su práctica. Implica la implementación de procesos, procedimientos y estrategias destinadas a monitorear, evaluar y mejorar continuamente la calidad de los servicios proporcionados a individuos, familias o comunidades en su totalidad.

Los marcos de garantía de calidad promueven el establecimiento de estándares, directrices o mejores prácticas que describan el nivel deseado de calidad del servicio. Para lograr esto, recomiendan evaluar y monitorear regularmente los servicios en relación con estos estándares, mediante la recopilación de datos y la realización de evaluaciones. Estos análisis de rendimiento son fundamentales para medir la efectividad e identificar áreas donde los servicios pueden ser mejorados.

Este proceso puede desencadenar diversas acciones, como ofrecer más capacitación al personal, revisar procesos y protocolos, o simplemente fomentar una cultura de mejora continua. La capacitación y el desarrollo profesional para los trabajadores del servicio son cruciales para garantizar la prestación de servicios de alta calidad. Asimismo, contar con procesos y protocolos bien establecidos ayuda a asegurar que se brinde alta calidad a cada usuario de servicio en diversas áreas de atención. Además, buscar de forma activa y continua comentarios por parte de los usuarios de servicios es esencial para comprender sus expectativas, preferencias y su experiencia general. Este enfoque centrado en el usuario permite ajustar y mejorar continuamente la prestación de servicios para satisfacer sus necesidades de manera óptima.

Los sistemas de garantía de calidad abarcan la gestión y el funcionamiento integral de la organización. Se basan en la necesidad de contar con registros

precisos, documentación exhaustiva, y cumplir normativas y regulaciones. Esto implica seguir estrictamente pautas éticas, así como asegurar la confidencialidad y privacidad de la información. Además, requieren la participación activa de toda la fuerza laboral de la organización. Estos sistemas también instan a una revisión y adaptación continua de las prácticas, la adopción de tendencias emergentes y nuevas investigaciones, así como la respuesta a las cambiantes necesidades de la comunidad, todo con el fin de asegurar que los servicios continúen siendo relevantes y efectivos.

Sin embargo, para entender mejor cómo se define la calidad en este contexto, es fundamental comenzar desde el principio. A lo largo del proyecto, hemos realizado un estudio y mapeado el conocimiento existente sobre calidad en este campo, incluyendo los modelos EFQM, ISO 9004, New Directions y EQUASS, así como investigaciones con grupos focales y encuestas a partes interesadas, como usuarios de servicios, sus familias y los profesionales que les prestan apoyo.

Según ISO 9000:2015, la calidad se define como el grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos establecidos. Este concepto de calidad puede aplicarse a diversos contextos en nuestro campo, ya sean productos, servicios, procesos o experiencias. A continuación, se presentan algunos aspectos clave de calidad en diferentes dominios, extraídos de los principales sistemas de calidad estudiados en la investigación realizada en el marco del proyecto QUASAR, así como los veintiséis criterios desarrollados por los socios del proyecto, iniciativas de Unión Europea, y otras definiciones relevantes.

Productos
Rendimiento: La capacidad de un producto/servicio para cumplir su propósito previsto y ofrecer resultados confiables.
Durabilidad: La longevidad y resistencia al desgaste con el tiempo.
Fiabilidad: Consistencia en el rendimiento bajo diferentes condiciones.

Servicios - Los servicios de calidad típicamente exhiben las siguientes características:
Los servicios están disponibles, accesibles y asequibles, independientemente del origen, ubicación, medios o estatus de los usuarios del servicio.
Los servicios se proporcionan sin discriminación, con el objetivo de abordar las necesidades y garantizar los derechos de poblaciones diversas, promoviendo la inclusión y la igualdad.
Los servicios se centran en empoderar a individuos y comunidades mediante el suministro de apoyo, orientación y educación que les ayuden a desarrollar habilidades y resiliencia.
Los servicios están diseñados teniendo en cuenta la práctica basada en evidencia y se ha demostrado que producen resultados positivos para las personas a las que sirven.

Los servicios son adaptables y receptivos a las necesidades cambiantes de la comunidad, asegurando que las intervenciones sigan siendo relevantes y efectivas.

Los servicios fomentan la colaboración de diferentes partes interesadas, incluidas agencias estatales, organizaciones no gubernamentales, grupos comunitarios y empresas privadas.

Los servicios tienen mecanismos para evaluar el impacto, la efectividad y la satisfacción de los usuarios del servicio, garantizando la responsabilidad y la mejora continua.

Experiencia y calidad de vida

Experiencia del usuario: La impresión general y la satisfacción que un usuario obtiene al interactuar con un producto, servicio o marca.

Facilidad de uso: La facilidad con la que los usuarios pueden utilizar y navegar un sistema o interfaz.

Impacto emocional: La respuesta emocional positiva o negativa generada por una experiencia.

Enfoque centrado en la persona:

- Adaptar los servicios a las necesidades, preferencias y objetivos de las personas con discapacidad.
- Fomentar una cultura de respeto, dignidad y empoderamiento, reconociendo las experiencias y desafíos únicos de cada persona.

Seguridad de datos y confidencialidad:

- Implementar sólidas medidas de seguridad de datos para proteger la información sensible de los usuarios que reciben servicios.
- Capacitar al personal sobre la importancia de la confidencialidad y el manejo ético de la información del usuario.

Empoderamiento e independencia: Apoyar a los usuarios con discapacidad en el desarrollo de habilidades, confianza e independencia. Permitirles tomar decisiones y tener control sobre sus vidas.

Inclusión social: Promover oportunidades de interacción social e inclusión. Crear entornos que fomenten un sentido de pertenencia y reduzcan el aislamiento social.

Gestión³

Liderazgo: La capacidad del liderazgo para guiar e inspirar equipos hacia el logro de objetivos.

Planificación estratégica: Desarrollar y ejecutar estrategias efectivas para alcanzar objetivos a largo plazo.

Adaptabilidad: La capacidad de ajustarse e innovar en respuesta a circunstancias cambiantes.

³ [Investopedia Business Essentials - Quality management Definition \(2022\)](#)

Coste:

- Valor por dinero: Buscar el equilibrio entre la calidad y el coste para ofrecer un producto o servicio que proporcione una excelente relación calidad-precio.
- Valor para las personas.

Procesos:

- Eficiencia: Lograr objetivos con recursos mínimos y sin desperdicio.
- Consistencia: Asegurar que los procesos se ejecuten uniformemente para producir resultados consistentes.
- Efectividad: La capacidad de un proceso para lograr sus resultados previstos.

Comunicación e información: Proporcionar información en formatos y métodos de comunicación accesibles. Asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a la información que necesitan para tomar decisiones informadas sobre los servicios que reciben.

Asegurar la calidad

Evaluación Integral:

- Realizar evaluaciones exhaustivas para identificar las necesidades y fortalezas específicas de los usuarios.
- Actualizar regularmente las evaluaciones para adaptarse a circunstancias cambiantes y garantizar que los servicios sigan siendo relevantes.

Personal Calificado:

- Asegurarse de que los miembros del personal estén bien capacitados, cualificados y tengan la experiencia necesaria para trabajar con personas con discapacidad en servicios sociales y educativos.
- Proporcionar oportunidades continuas de desarrollo profesional para mantener actualizado al personal sobre las mejores prácticas y tendencias emergentes.

Normas y Especificaciones:

- Conformidad: El grado en que un producto o servicio cumple con las normas y especificaciones establecidas.
- Cumplimiento normativo: Adherencia a leyes, regulaciones y normas del sector.

Cumplimiento Legal: Garantizar que los servicios/productos cumplan con la legislación y normas relevantes sobre los derechos de las personas con discapacidad, como la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Esto puede incluir normas de accesibilidad, leyes antidiscriminación y otras regulaciones.

Comunicación Transparente:

- Mantener una comunicación abierta y transparente con los usuarios que reciben servicios y sus familias/cuidadores.
- Proporcionar información clara sobre los servicios disponibles, los derechos y responsabilidades.

Accesibilidad: Asegurar que los servicios sean física, tecnológica y socialmente accesibles. Esto incluye infraestructura accesible, sitios web, información y métodos de comunicación accesibles.

Diseño Inclusivo: Diseñar servicios teniendo en cuenta la diversidad de discapacidades. Considerar un enfoque de diseño universal para hacer que los servicios sean utilizables por la mayor cantidad de personas posible.

Apoyo y Abogacía: Abogar por los derechos de las personas con discapacidad y brindar apoyo para que puedan manejarse u orientarse en sistemas y servicios. Capacitarlos para que puedan abogar por sí mismos cuando sea necesario.

Cultura⁴

Formación y sensibilización del personal: Proporcionar formación al personal para aumentar su conciencia, conocimiento y comprensión de diferentes aspectos de la calidad. Además, sensibilizar al personal sobre los desafíos enfrentados por las personas con discapacidad y promover actitudes positivas, respetando sus derechos y sus proyectos de vida.

Colaboración y Asociación: Fomentar la colaboración entre diferentes partes interesadas, incluyendo personas con discapacidad, sus familias, proveedores de servicios, su personal y organizaciones comunitarias. Trabajar juntos para abordar barreras y mejorar la calidad de los servicios es la mejor manera de garantizar una mejor calidad.

Mejora continua: Evaluar y valorar regularmente la eficacia de los servicios. Utilizar los comentarios de las personas con discapacidad y otras partes interesadas para realizar mejoras y ajustes continuos.

Flexibilidad: Reconocer y adaptarse a las diversas necesidades y preferencias de las personas con discapacidad. Ser flexible en la prestación de servicios para adaptarse a los requisitos individuales.

Como podemos apreciar, la calidad de los servicios, en particular aquellos destinados a personas con discapacidad, abarca una variedad de factores que influyen en su prestación y en la percepción que tienen los principales interesados al respecto.

Al incorporar estos principios clave en el diseño y la prestación de servicios, las organizaciones pueden contribuir a crear un entorno más inclusivo y de apoyo para las personas con discapacidad, mejorando en última instancia la calidad de vida general de esta comunidad.

Alcanzar y mantener la calidad requiere un proceso de mejora continua, que incluye la medición y la retroalimentación. En nuestro contexto, los sistemas de gestión de calidad, como ISO o EQUASS, son herramientas comúnmente utilizadas para establecer y mantener altos estándares de calidad. Además, la retroalimentación de los usuarios y las encuestas de satisfacción desempeñan

⁴ [Greenlight Guru: What is a Quality Culture? \(and 7 Tips for Creating One\) \(2022\)](#)

un papel crucial en la comprensión y mejora de la calidad de productos y servicios.

Garantizar la calidad en los servicios y productos para personas con discapacidad es esencial para promover su bienestar, inclusión y participación igualitaria en la sociedad.

3. Panorámica de las tendencias clave y las iniciativas de la UE en temas de calidad

Servicios de apoyo a la discapacidad para garantizar el acceso igualitario a la educación

Un estudio realizado en Italia sobre la situación de los estudiantes universitarios con discapacidad y dificultades específicas de aprendizaje reveló varios hallazgos significativos. Por un lado, se encontró que los estudiantes tienden a seleccionar una universidad principalmente en función de la oferta educativa. Sin embargo, una vez en el campus, las quejas más frecuentes están relacionadas con los servicios de apoyo, como el apoyo administrativo, el acceso a materiales, la disponibilidad de personal cualificado, el transporte local y la accesibilidad de los edificios. Por otro lado, se identificó una preocupación por parte del personal universitario respecto a la falta de conocimiento sobre la discapacidad y las obligaciones derivadas de la legislación, así como la necesidad de desarrollar habilidades para relacionarse con estudiantes con discapacidad, especialmente aquellos con problemas de salud mental, y para utilizar dispositivos y tecnología de asistencia de manera efectiva. Al considerar ambas perspectivas, se evidencia la importancia de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a estudiantes con discapacidad. El estudio propone una serie de acciones, que incluyen definir necesidades, establecer objetivos, asignar recursos y responsabilidades, monitorear y evaluar el progreso, compartir hallazgos y comenzar el proceso de mejora continua.

Un grupo de expertos reunidos en un observatorio nacional sobre las condiciones de las personas con discapacidad ha emitido una serie de recomendaciones clave para mejorar la calidad de la inclusión escolar y la educación de los estudiantes con discapacidad. En primer lugar, sugieren fortalecer las habilidades, la didáctica y la capacitación laboral del personal educativo para avanzar en la inclusión escolar. Esto implica brindar una formación más completa y específica que les permita atender de manera efectiva las necesidades de los alumnos con discapacidad. Además, se destaca la importancia de hacer que las instalaciones y edificios escolares sean accesibles y adaptables para acomodar a los jóvenes con discapacidad, garantizando así un entorno inclusivo para todos los estudiantes. Otro punto clave es prestar mayor atención a los alumnos en riesgo de exclusión y abandono escolar temprano. Esto se puede lograr a través de un enfoque de aprendizaje continuo que abarque el entorno escolar, el hogar y, en algunos casos, el hospital. Es esencial involucrar a la familia y aprovechar al máximo los recursos disponibles para desarrollar un plan

personalizado de aprendizaje continuo para cada joven con discapacidad. Asimismo, los expertos recomiendan establecer indicadores para medir los niveles de inclusión, los resultados de los planes de estudios escolares, la capacitación del personal educativo y la participación de los alumnos y sus familias en estos planes de aprendizaje. El objetivo principal es monitorear y evaluar las mejoras en el acceso a la educación escolar, con el fin de garantizar un acceso equitativo a la educación y la formación adicional para todos los estudiantes, independientemente de sus capacidades.

En resumen, se enfatiza que la discapacidad no debe ser un obstáculo para que los jóvenes adquieran habilidades y cualificaciones para la vida, y estas recomendaciones buscan asegurar que todos los estudiantes tengan igualdad de oportunidades en su educación.

Un sector in transición

Un grupo de trabajo europeo de expertos en servicios sociales públicos destaca la estrecha conexión entre la garantía de calidad y el desarrollo general de los servicios sociales. Los servicios sociales en sí mismos están cambiando, con la planificación de servicios volviéndose más individual y centrada en la persona. La toma de decisiones ya no queda en manos de un solo interesado, sino que reúne al usuario del servicio, al proveedor del servicio y al financiador/regulador del servicio. La introducción de presupuestos personales está cambiando la forma en que se organizan y prestan los servicios. Diferentes tipos de servicios se están alejando del cuidado institucional hacia servicios basados en la comunidad, lo que también requiere un cambio en la regulación y supervisión de los servicios y los proveedores de servicios. Aquí, los expertos observan un cambio de mentalidad, con los interesados pasando de la mera monitorización a la evaluación continua y mejora de los servicios.

El grupo de trabajo aboga por una revisión del marco de calidad de la UE existente en servicios sociales y propone la creación de un nuevo marco europeo que debería reflejar la comprensión actual del sector de servicios sociales y de la garantía de calidad. Se sugiere que un conjunto de principios clave oriente este camino, los cuales incluyen el enfoque en los derechos humanos, la seguridad, la orientación a resultados, la aplicación de un modelo de atención centrado en la persona, el respeto, la confianza, la elección, el empoderamiento, el fácil acceso, la base comunitaria, la transparencia, la integración, la responsabilidad, la adecuada financiación y el apoyo a la fuerza laboral. Estos principios no son nuevos, sino que derivan de estándares nacionales y europeos existentes, lo que permite a los actores y legisladores beneficiarse de la experiencia de otras regiones europeas. Con estos principios clave, el grupo de trabajo ofrece una visión actualizada de lo que se consideran "buenos" servicios sociales. Es probable que el sector continúe evolucionando y que los servicios mejoren aún más, ya que la mejora continua es una característica inherente a la garantía de calidad. Sin embargo, surge la pregunta sobre la validez futura de estos principios clave dentro de 15 años. ¿Podrá diseñarse un marco de garantía de calidad que sea resistente a los desafíos y cambios futuros del sector? Esta reflexión plantea importantes interrogantes sobre la necesidad de flexibilidad y adaptabilidad en el diseño de políticas y marcos regulatorios para los servicios sociales.

Inspección y autoevaluación

Las autoridades estatales juegan un papel crucial en la organización y desarrollo de los servicios sociales, al establecer reglas y regulaciones que rigen su prestación. Estas disposiciones legales incluyen requerimientos de registro para proveedores y profesionales del servicio, estándares de calidad definidos en normativas de contratación, y reglas de financiación que condicionan la compensación a la consecución de objetivos específicos.

Además, las autoridades estatales establecen sistemas de seguimiento y control para supervisar las actividades de los proveedores de servicios. Por ejemplo, una inspectoría de atención regional se encarga de visitar los numerosos servicios de atención en la región, con un énfasis especial en aquellos de alto riesgo. Estas inspecciones buscan determinar si los servicios cumplen con los estándares establecidos, definidos y compartidos públicamente por el gobierno.

En situaciones de deficiencias, las autoridades estatales pueden tomar diversas medidas para abordarlas, tales como recomendar mejoras, emitir requisitos específicos o, en última instancia, proceder al cierre del servicio. Además, esta autoridad estatal ofrece una serie de servicios adicionales para promover la calidad en la atención. Esto incluye apoyo a los usuarios de servicios para encontrar atención adecuada, un servicio de reclamación para personas preocupadas por la prestación o el proveedor de atención, un mecanismo de denuncia para empleados y estudiantes de atención preocupados por eventos en su lugar de trabajo o aprendizaje, y un servicio especial para el apoyo y la protección infantil. Asimismo, la inspectoría de atención colabora con los proveedores de servicios para mejorar su atención, brindando consejos, orientación y compartiendo buenas prácticas. Por ejemplo, ofrecen una guía sobre para realizar autoevaluaciones para la mejora, la cual ayuda al personal a establecer un proceso de autoevaluación en la organización. Se considera que la autoevaluación desempeña un papel central en la mejora de la calidad de la atención, ya que permite a los proveedores de servicios examinar lo que están haciendo e identificar áreas de mejora. Esto facilita la toma de decisiones informadas y, en última instancia, contribuye a mejorar la calidad de vida de los usuarios de servicios. La guía detalla la naturaleza y el propósito de la autoevaluación, cómo llevarla a cabo, y cómo involucrar a las personas que reciben atención y a sus cuidadores en este proceso.

Desarrollo de un nuevo marco para medir la calidad de vida

Las organizaciones del sector de la discapacidad están ansiosas por explorar y utilizar métodos para determinar cómo los servicios pueden mejorar la Calidad de Vida de sus usuarios. La Calidad de Vida como concepto no es exclusiva del sector de la discapacidad. Diferentes organizaciones y entidades se refieren a la Calidad de Vida para sus propósitos, por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la Calidad de Vida como "la percepción individual de su posición en la vida en el contexto de la cultura y los sistemas de valores en los que vive y en relación con sus metas, expectativas, estándares y preocupaciones"⁵. Eurostat recopila datos sobre la Calidad de Vida de todos los Estados miembros de la UE a lo largo de nueve dimensiones llamadas: experiencia general de vida, condiciones materiales de vida, productividad o actividad

⁵ [WHOQOL: Measuring Quality of Life](#)

principal, educación, salud, ocio e interacciones sociales, seguridad económica y física, gobernanza y derechos básicos, medio ambiente natural y viviente. Cada dimensión contiene varios indicadores que reflejan factores objetivos, así como evaluaciones subjetivas. Lo que tienen en común son referencias frecuentes a la salud y el bienestar de las personas.⁶

Las organizaciones proveedoras de servicios que trabajan con personas con discapacidad a menudo vinculan la Calidad de Vida con el impacto que sus servicios tienen en la situación y bienestar de las personas a las que atienden. Recientemente, un grupo de expertos europeos presentó sus hallazgos tras examinar varios marcos y herramientas diseñadas para medir la Calidad de Vida. Su análisis concluyó con la creación de un amplio catálogo de indicadores que abarcan diversos aspectos.

Este catálogo incluye resultados del servicio a nivel individual, resultados para el personal y resultados familiares, así como prácticas de apoyo, procesos y estructuras. Los resultados individuales se agrupan en diferentes dominios, como autodeterminación/autonomía o bienestar material. Además, se proporcionan listas adicionales de indicadores relacionados con los resultados del personal y los resultados familiares. El segundo conjunto de indicadores aborda las prácticas de apoyo, que se refieren a lo que se observa o se informa sobre el apoyo que reciben las personas y el personal. Estos indicadores se agrupan en categorías que incluyen actitudes y ética, métodos de trabajo y habilidades técnicas, así como medio ambiente y planificación. Finalmente, un tercer bloque de indicadores se enfoca en los procesos y estructuras, que buscan garantizar que el personal tenga las habilidades y la motivación necesarias para implementar las prácticas mencionadas y que se logren resultados de calidad para las personas apoyadas.

El trabajo realizado por el grupo de expertos destaca que el concepto de Calidad de Vida puede ser sumamente interesante e informativo. Los indicadores abarcan una amplia variedad de dominios, lo que significa que los usuarios del servicio, los miembros de la familia y los proveedores de servicios pueden proporcionar muchos detalles en respuesta a las preguntas planteadas durante las entrevistas y las encuestas. Sin embargo, uno de los desafíos que surgen en este proceso es determinar con precisión qué o quién contribuyó realmente a mejorar la Calidad de Vida de un usuario del servicio. ¿Fue únicamente el servicio proporcionado lo que generó mejoras? ¿O podrían existir otros factores externos que también contribuyeron a este resultado?

Certificación o especificación de licitación

Entre los estudios revisados para el proyecto QUASAR, varios detallan una amplia gama de enfoques para asegurar la calidad en los servicios. Un certificado de calidad es solo una de las muchas opciones disponibles para los proveedores de servicios y los reguladores. La norma ISO 9001 es una opción comúnmente adoptada, ya que las organizaciones suelen estar familiarizadas con la certificación ISO en áreas como salud y seguridad, seguridad informática o gestión ambiental. Por otro lado, la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) describe su misión como la de apoyar a las organizaciones "en la gestión del cambio y la mejora del rendimiento". EQUASS (European Quality

⁶ [Eurostat: Quality of Life](#)

in Social Services), por otro lado. es un marco que establece estándares y pautas para certificar la calidad de los servicios sociales. Su objetivo es apoyar a las organizaciones en la prestación de servicios sociales de alta calidad e inclusivos y promover la mejora continua dentro del sector.

Los tres son utilizados por un buen número de organizaciones en el sector, pero también son desconocidos para muchos otros. Esto se debe a que los proveedores de servicios se encuentran bajo una presión constante para cumplir con las regulaciones sobre calidad del servicio impuestas por el gobierno o la autoridad regional. Si la organización está obligada a cumplir con requisitos establecidos, y si el incumplimiento puede ser respondido con la pérdida de licencias o el cierre de la organización, es comprensible que los certificados independientes y voluntarios rara vez reciban atención.

Las autoridades estatales podrían querer medir la calidad de manera diferente a los organismos internacionales de certificación, incluso de manera diferente a su región vecina. Dependiendo de la región y el sector, los indicadores de calidad en los servicios pueden diferir drásticamente. Es importante comprender las expectativas a nivel local, regional y nacional, y proporcionar sistemas que puedan relacionarse o integrarse.

En algunas áreas, los organismos reguladores de servicios establecen estándares de calidad sin requerir certificaciones externas. En su lugar, detallan meticulosamente los requisitos de calidad en las especificaciones para las licitaciones públicas. En este contexto, también se evalúa el funcionamiento del sistema de calidad interno que las organizaciones deben implementar para obtener el contrato. Esto permite adaptar los estándares de calidad según el alcance y la naturaleza de los servicios contratados y requerir, por ejemplo, un proceso de seguimiento y evaluación más ligero para servicios de escala reducida o a corto plazo.

Regulación, acreditación, certificación: varios sistemas para mejorar la calidad a gran escala

Los proveedores de servicios en toda Europa confirman que sus colegas en el sector tienden a no obtener certificaciones de calidad a menos que sea estrictamente necesario. En algunos países, como resultado de la introducción de requisitos estatales obligatorios para licencias o contratos de proveedores de servicios, sistemas como EFQM o EQUASS han ganado mayor prominencia. Sin embargo, son menos conocidos en países que no incluyen organismos de certificación europeos en su lista de certificados reconocidos. Algunas autoridades estatales desarrollan sus propios sistemas de licencias o certificación, los cuales están estrechamente alineados con los requisitos sectoriales y las condiciones locales. Además, las licencias obligatorias pueden ser implementadas por asociaciones sectoriales con el objetivo de salvaguardar los estándares de calidad para los servicios entregados por todos sus miembros. Este enfoque, similar a los gremios de artesanos o comerciantes, busca garantizar la calidad en todo el sector. Además, sistemas de garantía de calidad provenientes de otras partes del mundo ocasionalmente encuentran su camino en los mercados europeos, principalmente en países con estrechos vínculos políticos, culturales y lingüísticos. Por ejemplo, la acreditación CARF en

salud y servicios humanos ha sido adoptada en Irlanda, lo que refleja la influencia de ciertos sistemas de calidad a nivel global.

En toda Europa, se emplean una variedad de sistemas para la concesión de licencias, la acreditación o la certificación de servicios de apoyo. Esta diversidad se extiende a través de diferentes sectores, lo que refleja la amplia gama de sistemas de calidad en uso. Por ejemplo, las organizaciones que ofrecen servicios en múltiples áreas, como cuidado de personas con discapacidad, atención a ancianos y cuidado infantil, pueden necesitar obtener diversos certificados, además de licencias para actividades como educación y rehabilitación vocacional. Esto puede resultar en una aparente complejidad en la gestión de fondos públicos, sin embargo, la prioridad principal para los reguladores suele ser garantizar la protección de los usuarios de los servicios contra la negligencia, el abandono, el abuso o el maltrato. Otro motivo crucial para la implementación de estos sistemas es asegurar el reconocimiento de los resultados de aprendizaje en educación y formación. Las certificaciones para proveedores de capacitación deben garantizar que los diplomas tengan valor y sean reconocidos en los ámbitos de la educación continua, la formación y el empleo.

Además de las licencias o acreditaciones obligatorias, los proveedores de servicios a menudo buscan la certificación de calidad de manera voluntaria. Se argumenta que estos procesos de certificación pueden tener un impacto más allá del reconocimiento de la calidad, contribuyendo a generar un cambio positivo. Esto incluye mejoras en la calidad de vida de los clientes, las condiciones laborales del personal, así como la eficiencia y el desempeño general de la organización. Estas iniciativas de certificación son seleccionadas por su reconocimiento y reputación, y si resultan convincentes, muchas organizaciones están dispuestas a pagar las tarifas y llevar a cabo el trabajo necesario.

Sin embargo, la reputación también puede influir en la decisión de buscar o mantener una certificación. Se han reportado casos en los que organizaciones dejaron de trabajar con un organismo de certificación debido a experiencias negativas de auditoría o tras comparar los beneficios ofrecidos con otros sistemas más conocidos y reconocidos en el mercado nacional. Otros optaron por no buscar una certificación adicional, considerando que la calidad de sus servicios ya estaba suficientemente documentada.

Es importante destacar que esta reticencia no debe confundirse con una falta de compromiso con la calidad del servicio. Más bien, se basa en consideraciones de costes y beneficios, y posiblemente en experiencias previas con licencias y certificaciones. Los estudios señalan una tendencia general hacia una mayor regulación de los servicios de apoyo, lo que implica una mayor demanda de control de calidad y gestión de calidad. Esto a su vez conlleva un aumento de la carga administrativa y una reducción de los fondos públicos disponibles. Además, las regulaciones y financiamientos en estos sectores pueden reorganizarse periódicamente, con reglas y condiciones que cambian con cada revisión. Se espera que, en última instancia, estos esfuerzos contribuyan a una mejora continua en la calidad de los servicios.

Mejora de normativas para la calidad de los servicios sociales

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, en colaboración con el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 de un país europeo, ha llevado a cabo recientemente un estudio exhaustivo sobre la prestación de servicios sociales a nivel nacional. El objetivo fue identificar áreas de preocupación y formular recomendaciones para mejorar el sistema nacional de servicios sociales. Durante el estudio, se destacaron cuatro áreas principales: el marco legal, el acceso a los servicios, el financiamiento y la gobernanza.

Los expertos llegaron a cuatro conjuntos de recomendaciones dirigidas al gobierno, cada uno abordando aspectos fundamentales. Entre estas recomendaciones se incluye la introducción de estándares mínimos en la prestación de servicios sociales en todas las regiones del país, así como la transferencia de derechos para las personas que se mudan entre regiones. Además, se propuso aclarar el alcance y la definición de los servicios sociales, y revisar el financiamiento gubernamental para asegurar la viabilidad de los servicios. Otras recomendaciones se centraron en la capacitación del personal, la integración de servicios y la responsabilidad de los proveedores de servicios. Por último, se propusieron mejoras en el monitoreo y la evaluación, el uso de datos y evidencia, y la transparencia en los resultados de las evaluaciones.

Este caso de estudio en España resalta la importancia de los diversos actores involucrados en la organización de servicios sociales, incluyendo al regulador y al financiador. Las recomendaciones sugieren la incorporación de elementos clave de garantía de la calidad en las normativas para la prestación de servicios, lo que se alinea con los esfuerzos de los proveedores de servicios para mejorar la calidad de sus servicios para los usuarios.

La experiencia internacional enriquece el desarrollo de los sistemas nacionales de formación profesional

La evaluación de un sistema de servicios puede ser enriquecida con la experiencia y la consultoría externa. Los observadores externos aportan una perspectiva fresca y conocimientos sobre prácticas distintas que se aplican en otros contextos. Recientemente, la Comisión Europea llevó a cabo un análisis de las prácticas de Educación y Formación Profesional (FP) Dual en cuatro países europeos para respaldar los esfuerzos de un quinto país en la mejora de la calidad de su sistema educativo nacional. Se encontró que, aunque la FP dual estaba siendo cada vez más demandada en este país, no recibía el nivel de reconocimiento deseado.

Los analistas europeos fueron comisionados para ofrecer recomendaciones sobre cómo desarrollar el marco nacional de FP dual. Sus hallazgos condujeron a 19 recomendaciones que resaltan cómo mejorar la calidad de un sistema de servicios puede implicar ajustes basados en prácticas más efectivas observadas en otros lugares. Se identificaron deficiencias en áreas como los contratos de formación profesional, la acreditación y formación de tutores y formadores internos, la evaluación formal de los resultados del aprendizaje, así como el seguimiento de la participación, graduación y desempeño de las empresas de formación.

Una razón por la cual estas 19 recomendaciones prometen un cambio positivo es que los países europeos colaboran estrechamente en educación y formación, compartiendo desafíos similares y buscando soluciones a través de la cooperación. Para el sector de la FP, la UE estableció EQAVET, el Marco de Referencia Europeo de Garantía de Calidad para la Educación y Formación Profesional. Entre los países europeos existen estándares comunes que pueden favorecer la transferencia de buenas prácticas.

Apuntando a estándares elevados en todos los sectores y sistemas

Las áreas de servicio abordadas por el proyecto QUASAR muestran claras variaciones entre los distintos países europeos. Las diferencias en las tradiciones nacionales y las condiciones para el bienestar, la educación y la formación conducen a configuraciones nacionales diversas en los servicios sociales, el cuidado, la educación y la rehabilitación vocacional. Mientras que, en algunos países, la formación profesional y los servicios sociales se consideran como entidades separadas, conectándose solo a través de los usuarios de servicios, en otros, los sectores social, educativo y de discapacidad cooperan estrechamente, ofreciendo servicios de apoyo integrados.

En todos estos sectores y en muchas naciones europeas, los proveedores de servicios enfrentan presiones de reguladores, usuarios y la situación económica general para desarrollar servicios con recursos limitados, al tiempo que intentan satisfacer las crecientes demandas de los usuarios para obtener servicios más amplios y de mejor calidad. Hallar un equilibrio entre el coste, el cumplimiento normativo y la calidad percibida por los usuarios se convierte en una lucha constante.

Los organismos internacionales de certificación, consultores, redes de interesados y expertos persiguen la "armonización" de los servicios, defendiendo que todas las personas que necesitan asistencia deben gozar de derechos similares a recibir ayuda y apoyo, sin importar su ubicación, y que todos merecen un acceso justo y una calidad uniforme en los servicios. Sin embargo, los analistas suelen preocuparse por las brechas, fallas e insuficiencias en los sistemas de servicio, lo que puede llevarlos a proponer la implementación de estándares mínimos. La incógnita radica en si estos estándares mínimos realmente fomentan servicios de calidad o simplemente propician una disminución generalizada de la calidad que resulta en servicios insatisfactorios para todos.

Los usuarios de servicios desean un servicio excelente

Los estudios sobre sistemas de garantía de calidad en diversos sectores y países revelan una amplia gama de enfoques para abordar la calidad. En un país, el regulador puede preferir certificaciones nacionales en lugar de las internacionales, mientras que en otro lugar se busca el reconocimiento y prestigio con organismos de certificación internacionales. En algunos casos, los servicios de apoyo en un sector pueden estar excesivamente regulados, mientras que en otros la regulación puede ser insuficiente. Asimismo, existe

una diversidad notable en la interpretación de los indicadores de calidad. Algunas partes interesadas se centran en el cumplimiento de protocolos y procesos, otras prefieren resultados cuantificables, como el número de personas reintegradas en el trabajo, y otras aún valoran las opiniones de los usuarios sobre el apoyo recibido.

Los usuarios de servicios son quienes más notan las brechas, fallas y disparidades, como las diferentes disponibilidad y calidad de los servicios al trasladarse entre comunidades con autoridades que no colaboran. Especialmente las personas con discapacidad, que a menudo requieren atención y apoyo de varios sectores de servicios, son conscientes de cómo la regulación puede promover la calidad en un sector y dejar rezagado a otro con supervisión deficiente y regulación laxa. Aunque existan certificaciones obligatorias para los servicios de salud, acreditaciones rigurosas para los servicios sociales y altos estándares para los proveedores de formación profesional, no pueden garantizar una calidad general de servicios. ¿Qué ocurre con los derechos y la calidad de vida cuando la calidad del apoyo varía entre áreas? Los usuarios de servicios son los más indicados para responder a esta pregunta.

Parece que hay un cambio de paradigma real en los sistemas, herramientas y métodos, que prevé la participación activa de los usuarios de servicios en la supervisión y evaluación de la calidad. Junto con las inspecciones y los informes de auditoría externos, los usuarios de servicios están siendo cada vez más invitados a contribuir a través de encuestas y entrevista. Esta mayor presión por parte de los usuarios está llevando a los reguladores y proveedores de servicios a buscar la excelencia en lugar de conformarse con estándares mínimos. Un ejemplo de esto se encuentra en las iniciativas propuestas para la Estrategia de la UE para los Derechos de las Personas con Discapacidad 2021-2030, que incluye el establecimiento de un marco para Servicios Sociales de Excelencia destinados a personas con discapacidad, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y aumentar la profesionalización en este campo⁷.

Acciones de la UE para promover calidad y derechos

En la Unión Europea, se están implementando una amplia variedad de políticas, programas e instrumentos para el sector de servicios, abordando los diversos sistemas nacionales en educación, salud, bienestar y apoyo, así como las distintas condiciones de gasto público. Se observa una tendencia hacia enfoques integrales y sistemas de apoyo centrados en los derechos de las personas que requieren asistencia. Esto incluye su derecho a elegir y participar en el diseño de los servicios que reciben, lo que representa un cambio significativo en la percepción de estas personas en la sociedad.

Se han lanzado numerosas iniciativas de la UE para mejorar las normas y regulaciones, así como la financiación, en sectores como el social, el de discapacidad y la formación profesional. Por ejemplo, el Marco Europeo de Calidad para los Servicios Sociales⁸, presentado en 2010, delineó los objetivos y principios de calidad para la provisión de servicios sociales,

⁷ [European Commission: Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030](#) (2021)

⁸ [The Social Protection Committee: A Voluntary European Quality Framework for Social Services](#) (2010)

estableciendo estándares para la relación entre usuarios y proveedores de servicios. El Paquete de Inversiones Sociales⁹ de 2013 se centró en mejorar la financiación de los servicios sociales, en respuesta a la presión sobre los sistemas de seguridad social y los recortes en el gasto público.

Cuatro años después, el Pilar Europeo de Derechos Sociales (EPSR)¹⁰ entregó un nuevo, aunque no legalmente vinculante, marco para que los gobiernos nacionales continúen sus esfuerzos en mejorar las políticas sociales y los sistemas de seguridad social. 20 principios se reúnen en los tres capítulos: igualdad de oportunidades y acceso al mercado laboral, condiciones de trabajo justas, protección social e inclusión, lideran el camino para proteger los derechos y mejorar la vida de las personas que viven en la Unión Europea. En ese momento, el EPSR recomendó utilizar el EPSR para abogar por un mejor acceso a la Educación y Formación Profesional (FP) para personas con discapacidad, para combatir la discriminación, los estereotipos y los prejuicios, y para promover mercados laborales inclusivos a través de programas de empleo efectivos. En cuanto al cuidado, el EPSR sugirió compartir buenas prácticas en el cuidado comunitario, apoyo para el cuidado informal y formal, y capacitación del personal para apoyar a personas con diferentes discapacidades.¹¹

Desde entonces, los 27 países de la UE se han enfrentado a nuevos desafíos sin precedentes, que incluyen la urgente necesidad de abordar el cambio climático y recuperarse de la pandemia de Covid-19. Ambos fenómenos tienen un impacto directo y significativo en la vida y el bienestar de millones de residentes en la UE, y ponen a muchos más en riesgo de pobreza, exclusión, discriminación y marginación. En respuesta a estos desafíos, el reciente Plan de Acción del Pilar Europeo de Derechos Sociales aborda estos desarrollos y presenta un completo catálogo de propuestas de acción para mejorar la situación económica y social en Europa, promoviendo una "Europa Social fuerte". Los principales objetivos delineados en este plan de acción en áreas de empleo, habilidades y protección social incluyen:

- Lograr que al menos el 78% de la población de 20 a 64 años esté empleada para 2030.
- Garantizar que al menos el 60% de todos los adultos participen en actividades de capacitación cada año.
- Reducir en al menos 15 millones el número de personas en riesgo de pobreza o exclusión social para 2030.¹²

Una de las acciones de la Comisión Europea anunciadas en este plan es la "Unión de la Igualdad: Estrategia para los Derechos de las Personas con Discapacidad"¹³, que ofrece una visión general de las aspiraciones de la UE hasta 2030 en cuanto a la protección de los derechos de las personas con discapacidad. Esta estrategia tiene como objetivo garantizar los derechos de los ciudadanos, como la libertad de movimiento y elección de residencia en la UE, mejorar la calidad de vida y promover la vida independiente, así como garantizar un acceso

⁹ [European Commission: Towards Social Investment for Growth and Cohesion](#) (2013)

¹⁰ [European Commission: European Pillar of Social Rights](#) (2017)

¹¹ [EPR: What is the European Pillar of Social Rights](#)

¹² [European Commission: the European Pillar of Social Rights Action Plan](#) (2021)

¹³ [European Commission Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030](#) (2021)

equitativo a servicios y apoyo. Dos iniciativas sobresalientes merecen especial atención: (a) una guía que propone mejoras en la vida independiente y la inclusión en la comunidad, y (b) un marco para Servicios Sociales de Excelencia para personas con discapacidad.

A diferencia de otras iniciativas dirigidas al sector social en general, estas acciones emblemáticas están específicamente dirigidas al ámbito de la discapacidad y abordan aspectos clave de los servicios y apoyo para personas con discapacidad. Esto incluye la calidad de los servicios, que está estrechamente vinculada a la presencia de personal altamente calificado en el sector. La otra iniciativa se centra en la promoción de prácticas óptimas en la vida independiente en la comunidad, lo que se espera que sea fundamental para impulsar la desinstitucionalización.

4. Compendio de sistemas de calidad utilizados en la formación profesional y los servicios sociales que apoyan a personas con discapacidad

Este compendio es un resumen de los cuatro modelos/herramientas de calidad seleccionados para este proyecto: EFQM, EQUASS, NEW DIRECTIONS e ISO 9001.

EFQM

El Modelo EFQM se destaca como uno de los marcos de gestión más reconocidos y utilizados globalmente. Su objetivo es ayudar a las organizaciones a abordar la transformación desde una perspectiva de gestión, con el fin de alcanzar el éxito y mejorar sustancialmente su rendimiento. Por lo tanto, se presenta como una herramienta esencial para la administración de organizaciones que aspiran a un futuro sostenible a largo plazo. Su estructura se fundamenta en la siguiente lógica:



Dirección

Criterio 1: Propósito, Visión y Estrategia

Criterio 2: Cultura Organizacional y Liderazgo

Ejecución

Criterio 3: Participación de las Partes Interesadas

Criterio 4: Creación de Valor Sostenible

Criterio 5: Impulsar la Transformación

Resultados

Criterio 6: Percepciones de las Partes Interesadas

Criterio 7: Desempeño Estratégico y Operativo

El modelo EFQM ayuda a mejorar el rendimiento de todo tipo de organizaciones, tanto públicas como privadas, desde escuelas y universidades hasta hospitales y fundaciones. Los datos internacionales sobre el modelo EFQM muestran que este reconocimiento está presente en más de 45 países en todo el mundo.

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

EQUASS

EQUASS es una iniciativa de la Plataforma Europea para la Rehabilitación (EPR), una asociación sin fines de lucro establecida bajo la ley belga. Su misión es mejorar el sector social al involucrar a los proveedores de servicios sociales en procesos de mejora continua, aprendizaje y desarrollo. EQUASS, junto con su red, se compromete a asegurar a los usuarios de servicios una alta calidad en la prestación de servicios en toda Europa.

EQUASS promueve los siguientes aspectos:

- La mejora constante de la calidad, el aprendizaje y el desarrollo en todos los aspectos relacionados con la prestación de servicios sociales.
- El reconocimiento del papel fundamental de los usuarios de servicios y sus servicios sociales dentro de la sociedad.
- La relevancia de adoptar un enfoque basado en la calidad en la provisión de servicios sociales, resaltando el impacto positivo de los servicios eficaces y el coste social negativo asociado con los servicios deficientemente gestionados.

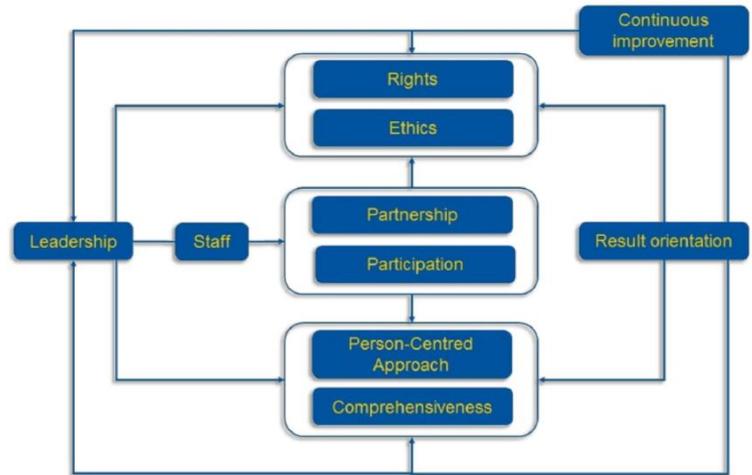
Al mismo tiempo, EQUASS ofrece capacitaciones para auditores y consultores y organiza seminarios para proveedores de servicios. EQUASS ofrece dos programas de reconocimiento integrales; aseguramiento de la calidad hacia la excelencia en servicios sociales. Estos programas permiten a los proveedores de servicios sociales participar en un proceso de evaluación independiente externo mediante el cual aseguran la calidad de sus servicios a 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 se adaptan al sector social. Un Comité Internacional de Concesión supervisa el proceso de certificación.

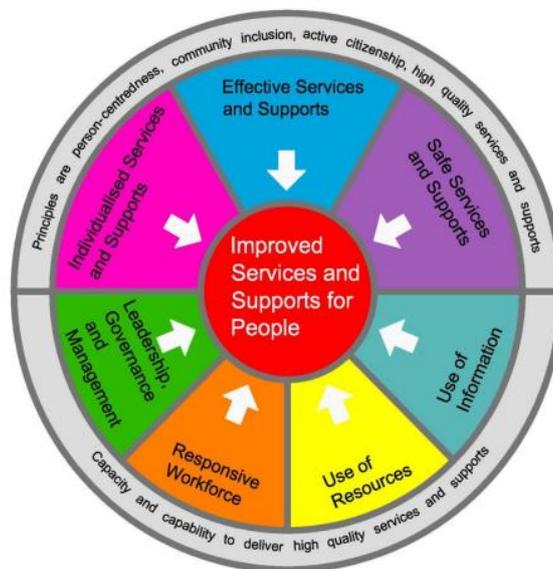
Los 10 Principios de EQUASS son los siguientes:

1. Liderazgo
2. Personal
3. Derechos
4. Ética
5. Asociación
6. Participación
7. Enfoque Centrado en la Persona
8. Integralidad
9. Orientación a Resultados
10. Mejora Continua



NEW DIRECTIONS

New Directions fue concebido por el Ejecutivo de Servicios de Salud de Irlanda con el objetivo de asegurar que los servicios proporcionen la más alta calidad de atención, adaptada a las necesidades individuales de cada persona. Este enfoque establece doce pilares fundamentales que sustentan la prestación de servicios sociales comunitarios de excelencia.



Las directrices recomiendan que los 'servicios diurnos' aseguren la implementación de apoyos individualizados centrados en resultados, permitiendo a los adultos que utilizan los servicios vivir una vida según sus propios deseos, necesidades y aspiraciones.

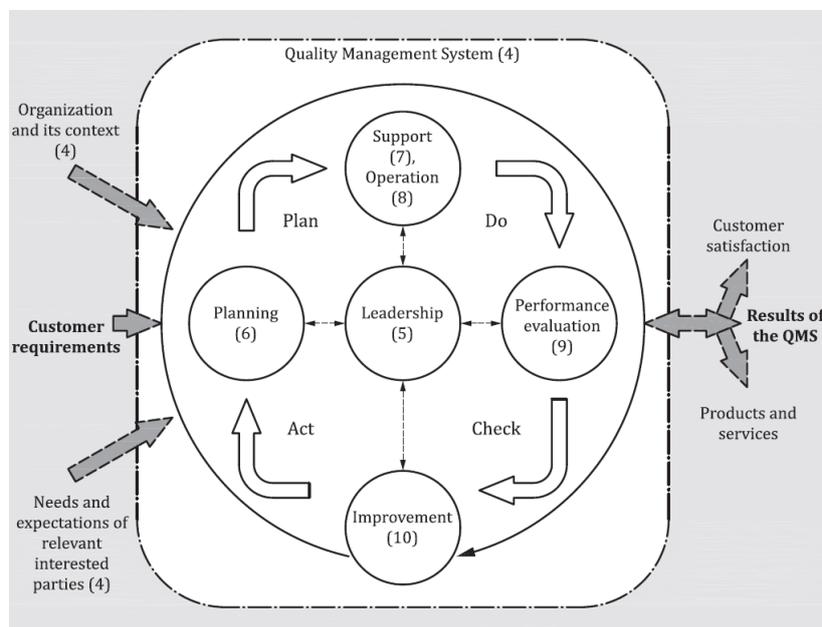
Todos los servicios diurnos para adultos, financiados por el estado y dirigidos a personas mayores de 18 años con discapacidades intelectuales, autismo o discapacidades físicas complejas, deben cumplir con estas directrices. El objetivo de este estándar es capacitar a la persona para tomar decisiones y planificar su vida, convirtiéndose en un miembro activo e independiente de su comunidad.

El estándar New Directions exige que los proveedores de servicios y las partes interesadas clave involucren activamente a las personas con discapacidades en todas las etapas, desde el diseño hasta la evaluación, de los servicios y apoyos brindados. Su propósito es fomentar la inclusión comunitaria y la autodeterminación en la vida de las personas con discapacidades.

Aunque estas normativas proporcionan una guía valiosa para la prestación de servicios de calidad, actualmente no cuentan con un sistema de acreditación que sea reconocido internacionalmente. Sin embargo, estas normas, fundamentadas en evidencia, podrían servir como referencia para el desarrollo de estándares de calidad en servicios sociales en otros países.

ISO 9001

ISO 9001:2015 es una norma que establece los criterios para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Aunque no es obligatorio, un SGC puede ser certificado por un Organismo de Evaluación de la Conformidad. Este sistema es aplicable a organizaciones de cualquier tamaño y sector, ya sea grande o pequeña, sin importar su campo de actividad. Según la encuesta de ISO de 2021, más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países están certificadas con ISO 9001, incluyendo 11,751 en el sector de Capacitación/Educación.



El sistema se basa en 7 principios de gestión de calidad:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo

3. Compromiso de las personas
4. Enfoque basado en procesos
5. Mejora
6. Toma de decisiones basada en evidencia
7. Gestión de relaciones

Además, la versión actual del sistema obliga a las organizaciones a abordar riesgos y oportunidades. El uso de ISO 9001 ayuda a garantizar que los clientes reciban productos y servicios consistentes y de buena calidad, lo que a su vez conlleva muchos beneficios comerciales. Un SGC basado en ISO9001 puede integrarse fácilmente con otros sistemas de gestión basados en normas ISO (medio ambiente, salud y seguridad, seguridad de la información, etc.).

5. Necesidades y áreas de mejora identificadas

Resultados de las investigaciones y áreas de mejora

Esta sección de la publicación examina los resultados de la investigación llevada a cabo por el equipo del Proyecto Quasar. La investigación se realizó en el verano de 2023 con el objetivo de identificar los elementos importantes en un sistema de calidad para los servicios sociales y de formación profesional para personas con discapacidad según las personas que utilizan los servicios, sus familias y los profesionales que los apoyan.

Se utilizaron dos métodos para esta investigación: un cuestionario en línea y grupos focales. El contenido de la consulta se basó en una revisión bibliográfica y el análisis FODA de cuatro sistemas de calidad, detallados en secciones anteriores de este documento.

En esta sección, presentaremos los principales hallazgos de la investigación que deben considerarse para garantizar la calidad en los servicios de formación profesional y servicios sociales.

Principales Conclusiones

Es interesante examinar y comparar las respuestas a preguntas similares por parte de personas que utilizan servicios y profesionales. Las personas que utilizan servicios y el personal calificaron las preguntas de la encuesta de manera diferente, eligiendo desde "muy importante" hasta "no importante", mientras que los profesionales las clasificaron en orden de prioridad.

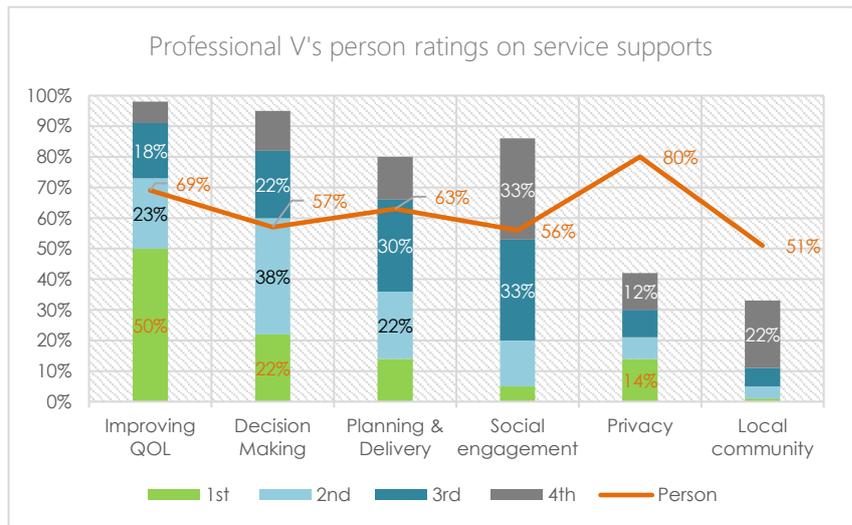
Comparación de opiniones sobre el personal

Tanto los usuarios de los servicios como los profesionales valoraron muy positivamente el "respeto" y la "competencia del personal", situándose ambos aspectos entre los tres primeros puestos en el caso de los profesionales y siendo valorado como "muy importantes" por un 86% de las personas usuarias.

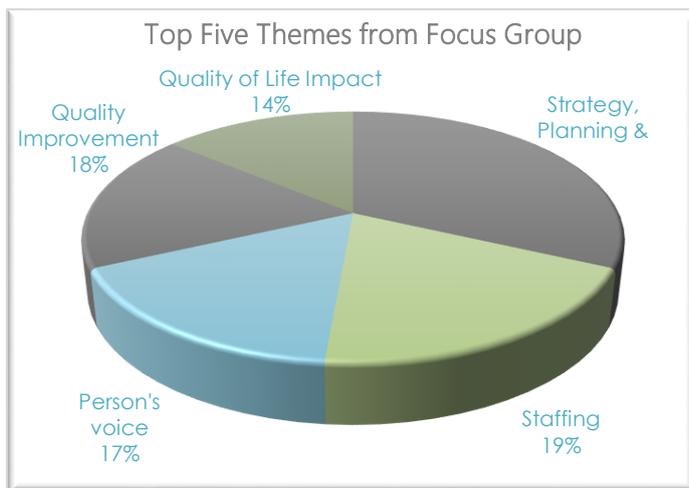
Sin embargo, la "supervisión" y el "apoyo" no fueron valorados tan positivamente ni para los usuarios ni para los profesionales.

Comparación de opiniones sobre el apoyo en los servicios

Analizando y comparando los resultados tanto de los profesionales como de las personas usuarias (se han utilizado diferentes métodos y valoraciones, como se ha indicado anteriormente), surgieron algunos temas comunes. La "mejora de la calidad de vida" y la "toma de decisiones" fueron destacadas como muy importantes por ambos grupos, así como la "planificación y prestación de servicios" y el "compromiso social".



Sin embargo, la "privacidad" ha sido destacada como un aspecto mucho muy importante por parte de las personas usuarias de los servicios. También en relación a tema "hacer amigos en la comunidad local" se destaca una diferencia del 18% entre la valoración de las personas usuarias y de los profesionales



Las áreas clave destacadas fueron aplicar enfoques centrados en la persona y basados en derechos, contar con personal respetuoso y competente, junto con una buena comunicación y relaciones. Todos estos fueron reconocidos como elementos de un servicio de calidad.

También surgieron temas relacionados con la importancia de contar con procesos y objetivos claros, destacando lo fundamental que son la revisión y el monitoreo.

Calidad de vida: en los grupos focales para personas que utilizan los servicios, se les preguntó qué es para ellos la calidad de vida y si sabían cuándo y/o si el servicio había influido en su calidad de vida.

"Significa vivir con menos barreras"

Comunidad: *"Estamos expuestos a estímulos positivos en nuestros centros. Hay un gran sentido de comunidad. Nos motivan a involucrarnos en actividades en nuestras comunidades".*

Confianza: *"El servicio se adapta a mis necesidades; tengo más autoestima".*

Aspectos a tener en cuenta:

- Los resultados indican que los profesionales encuentran diversos beneficios al participar en procesos para garantizar la calidad, desde mejoras para los usuarios del servicio hasta un enfoque en la mejora continua.
- Se subraya la importancia de la accesibilidad de los procesos, con comentarios como "debe ser simple" y "el lenguaje es demasiado artificial, tenemos que leer cada frase varias veces para asegurarnos de entenderlo".
- En relación con las respuestas de los usuarios del servicio, se resaltan comentarios como "muy enfocado en personas con discapacidad intelectual, se necesita más atención en personas con discapacidades físicas y sensoriales" y "tener herramientas para mejorar la calidad de vida".
- Otras áreas de interés incluyen el fortalecimiento de la conexión entre las medidas de calidad y un enfoque basado en derechos, el equilibrio entre derechos y responsabilidades, iniciativas piloto, colaboración, investigación y medición/evaluación del impacto.
- Desarrollo de un marco de calidad individual: Las organizaciones adoptan enfoques diversos en el desarrollo de sus marcos de calidad. Algunas utilizan un enfoque analítico estructurado, empleando planificación, procesos, procedimientos, monitoreo y medición, y utilizando los resultados para informar y adaptar.
- Elementos clave para un sistema de gestión de calidad: Se consultó a los profesionales sobre los elementos clave de un sistema de gestión de calidad, y surgieron temas similares entre los grupos, que incluyen:

Estrategia, Enfoque basado en derechos, Formación, Necesidades, Flexibilidad, Evaluación y Mejora continua

Desafíos identificados durante la investigación:

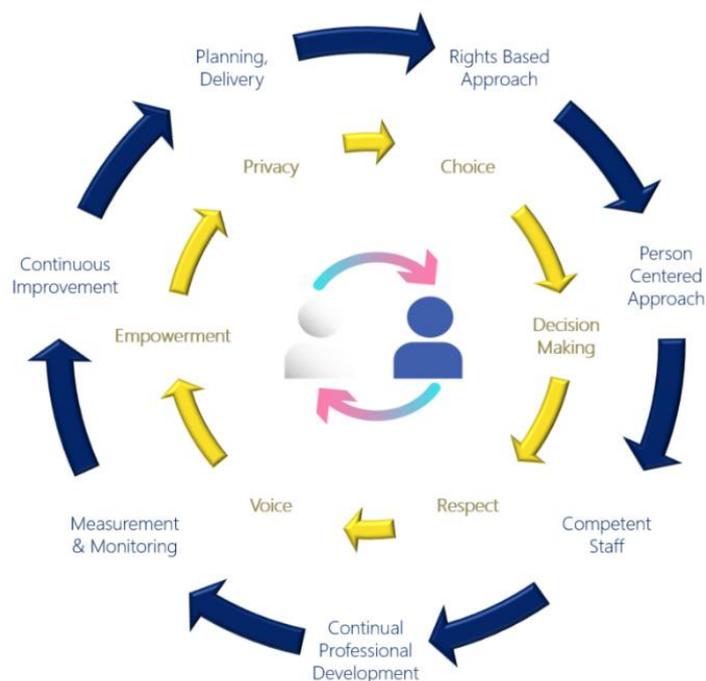
- Necesidad de personal competente y motivado
- El personal realmente no comprende qué es la calidad o qué es un sistema de calidad
- Los sistemas de calidad pueden ser una carga para la organización
- No funciona si solo se aplica a nivel de gestión, debe tener influencia en el personal
- Dificultad para satisfacer las necesidades de la persona y cumplir con los requisitos y las normas
- Garantizar la calidad de vida como principio
- Asegurar la comunicación, participación y satisfacción de la persona

Áreas a considerar para el futuro

En base a los resultados y comentarios de la encuesta, junto con un análisis de los grupos focales, a continuación, se presentan algunas sugerencias para tener en cuenta en el futuro. Esta investigación destaca lo siguiente:

- **Personal:** El personal debe ser capacitado y estar informado sobre los principios de calidad para proporcionar y supervisar servicios de calidad. La formación clara y exhaustiva será parte clave de esto.
- **Enfoque Organizacional:** La implementación efectiva de sistemas de calidad debe ser holística e incluir a todo el personal de la organización. Este enfoque garantiza comprensión y compromiso.
- **Calidad de Vida como Principio:** Cómo definir y medir la calidad de vida es un concepto cada vez más importante y debe considerarse en el contexto de garantizar la calidad de los servicios de atención a personas que necesitan apoyo.
- **Mejoras Continuas:** Un sistema de calidad debe centrarse en las mejoras continuas y enfatizar el logro de resultados y objetivos.
- **Sistemas de Calidad:** Un sistema de calidad no debe ser una carga para la organización; el sistema debe ser práctico, fácil de entender y no generar grandes cargas administrativas.
- **Una Comunidad de Aprendizaje:** Los proveedores de servicios necesitan una comunidad para compartir experiencias, prácticas y contar con más apoyo en la implementación del sistema de calidad.

Los resultados de la investigación concluyeron que los elementos clave para un sistema de gestión de calidad requieren lo siguiente: estrategia, enfoque basado en derechos, enfoque basado en necesidades, flexibilidad, capacitación y compromiso del personal, evaluación y mejora continua.



Lo que es menos intuitivo y mucho más interesante es que podemos clasificar los resultados en tres perspectivas diferentes y realmente podemos dibujar el siguiente mapa:

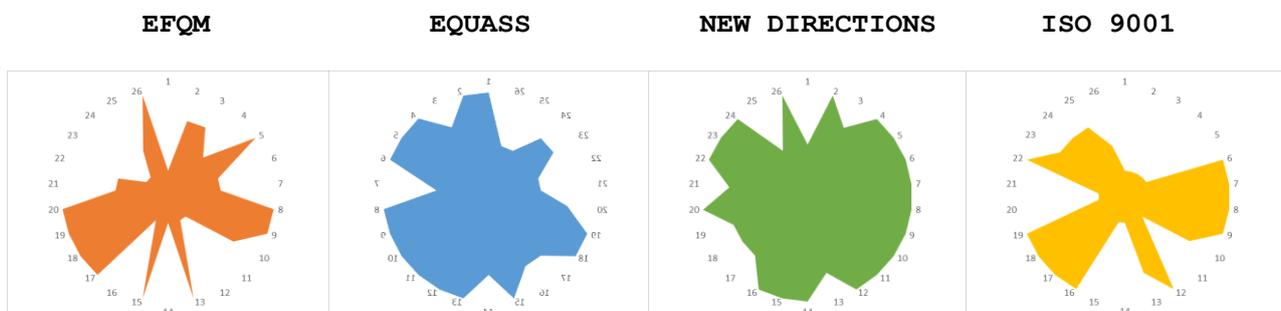
<p>USUARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios centrados en la persona; - Enfoque basado en los derechos; - Participación activa del usuario del servicio. 	<p>PARTES INTERESADAS EXTERNAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de servicios institucionales a servicios basados en 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. 	

El mapa destaca algunos elementos clave que están todos vinculados entre sí y que crean un conjunto de objetivos estratégicos a medio plazo para los proveedores de servicios y los responsables políticos.

De hecho, establece un marco en el cual se podría evaluar, construir o modelar un estándar en los servicios de formación profesional y cuidado.

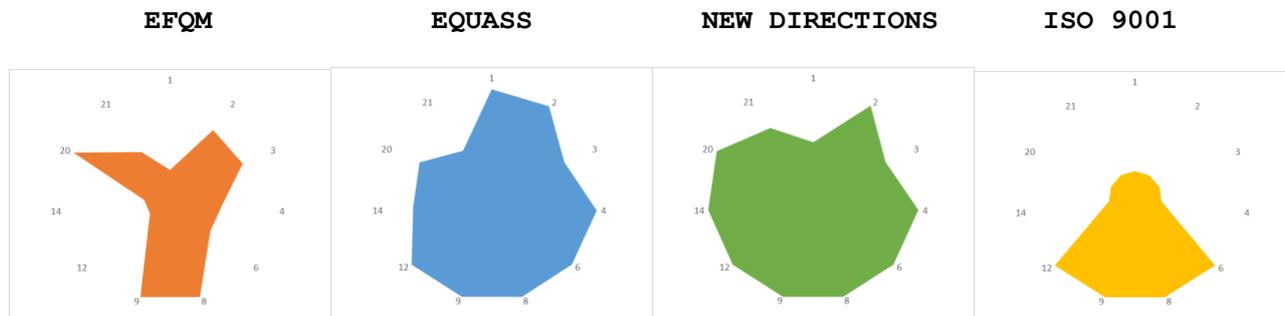
Los elementos enumerados anteriormente están muy cerca de los 26 criterios que se han utilizado para evaluar los cuatro estándares de calidad que son el foco del proyecto; puntos que se desarrollaron a partir del análisis FODA de los estándares de calidad. Esto confirma la relevancia del análisis.

Los siguientes gráficos de radar muestran el grado en que los estándares analizados cumplen con los 26 criterios discutidos en la investigación inicial del proyecto.



Teniendo este nuevo enfoque en mente, es posible comparar las características de los estándares de calidad existentes para determinar cuál está alineado con el mapa.

Los siguientes gráficos de radar tienen en cuenta únicamente los puntos que coinciden con los elementos clave enumerados en el mapa:



EFQM, EQUASS, New Directions e ISO 9001, todos ellos están bien centrados en la gestión de procesos y la mejora. El principal desafío es abordar específicamente las necesidades del usuario y las expectativas de la comunidad; sin embargo, tanto EQUASS como New Directions obtuvieron una puntuación muy alta en este aspecto.

Para garantizar que esto siga siendo así en el futuro, necesitamos un estándar que pueda evolucionar rápidamente y de manera continua teniendo en cuenta las mejores prácticas y los problemas externos cambiantes. Este tema se explorará más a fondo en las recomendaciones finales del proyecto.

Estas conclusiones, comparadas con los resultados de las consultas de los actores clave, están abriendo el camino para un nuevo y emocionante proyecto: mejorar las herramientas que tenemos para abordar los desafíos destacados por la Estrategia Europea sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

6. Recomendaciones

A partir del mapa presentado en el apartado anterior, recomendamos que los sistemas y políticas de calidad aborden o promuevan lo siguiente:

- Servicios centrados en la persona
- Enfoque basado en los derechos
- Participación activa del usuario del servicio
- Transición de servicios institucionales a servicios basados en el hogar, la familia y la comunidad
- Continuidad del servicio
- Aprendizaje y apoyo a lo largo de la vida
- Benchmarking
- Innovación
- Mejora de las competencias del personal
- Compromiso del personal
- Atención a los resultados obtenidos para evaluar la calidad
- Cambio de supervisar la calidad a mejorarla constantemente
- Autoevaluación como parte de la mejora continua

Los resultados del proyecto también conducen a estas recomendaciones para los financiadores y responsables de políticas:

- Promover, financiar y recompensar las certificaciones de calidad. Incluyendo financiamiento para implementar marcos de calidad y certificaciones de calidad en contratos públicos y/o requerir certificaciones de calidad en convocatorias de licitaciones de servicios. Esto fomenta su adopción y permite a los proveedores de servicios asignar recursos suficientes.
- Reconocer la excelencia en calidad.
- Proporcionar incentivos progresivos para la certificación y la mejora de la calidad.
- Financiar la formación del personal. Incluir formación específica obligatoria para el personal de servicios sociales y de formación profesional en la legislación que rige su financiamiento.
- Emplear nuevas metodologías de co-diseño con todas las partes interesadas para mejorar la calidad de la prestación y la calidad en la formación profesional.

La Comisión Europea debería:

- Involucrar a todas las partes interesadas con experiencia en el desarrollo del marco de Servicios Sociales de Excelencia para Personas con Discapacidad.
- Sensibilizar sobre todas las iniciativas relevantes de la UE en el ámbito de la calidad de los servicios.
- Promover el aprendizaje mutuo entre proveedores de servicios y entre diferentes países sobre la calidad de los servicios.
- Estar al tanto de la nueva legislación y enfoques de marcos/sistemas de calidad que estén mejor adaptados a las necesidades de los proveedores de apoyo en todo el mundo e incluirlos en la legislación de la UE.

