



Calidad FEAPS

Buenas Prácticas FEAPS

¿Qué son y
cómo se
valoran?

Red de Calidad
Octubre, 2007

Con la colaboración de



BUENAS PRÁCTICAS FEAPS ¿Qué son y cómo se valoran?

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
 2. ¿QUÉ ES UNA BUENA PRÁCTICA?
 3. CRITERIOS PARA SELECCIONAR UNA BUENA PRÁCTICA
 4. PROCESO PARA PRESENTAR UNA BUENA PRÁCTICA
 5. APOYO AL PROCESO DE PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS
-

1. INTRODUCCIÓN

En Santander, en noviembre de 2002, tuvo lugar el 1er Encuentro de Buenas Prácticas FEAPS bajo el título “De la conciencia a la evidencia”, en Valencia dos años más tarde se celebraba el 2º Encuentro con el título “Caminando hacia la excelencia” y en noviembre de 2006 se celebró en Bilbao el 3er Encuentro bajo el lema “Compartiendo Modelo”. Estos encuentros eran el punto final de cada edición bienal de presentación de Buenas Prácticas FEAPS. Cada edición cuenta con un libro que recoge las prácticas seleccionadas (disponibles en www.feaps.org). Las Ediciones bienales de Buenas Prácticas FEAPS son consecuencia de la estrategia clave de FEAPS en relación con la calidad, promovida desde la aprobación del Plan de Calidad en 1997 que dio origen a los Manuales de Buena Práctica¹ y a procesos de formación a profesionales de las organizaciones miembros de FEAPS en la implantación de las buenas prácticas orientadoras de dichos manuales.

Las ediciones de Buenas Prácticas han tenido un importante éxito y han contado con una muy elevada participación y valoración global tanto por el movimiento asociativo FEAPS, además se han obtenido sugerencias y comentarios que apuntan líneas de mejora. Entre ellas está la necesidad de que las organizaciones tengan suficiente información sobre qué es una buena práctica y cómo se valora.

Este documento surge de la necesidad detectada por la red de calidad FEAPS de que las organizaciones de este movimiento asociativo cuenten con una definición operativa, clara e impulsora, motivadora, de Buena Práctica, de modo que les sirva para valorar, y planificar en su caso, la presentación de buenas prácticas de la entidad a las ediciones que FEAPS realizará bienalmente.

No obstante hay que resaltar que la calidad no puede suponerse parada entre una edición y otra de Buenas Prácticas; con independencia del momento en que se hace explícita la buena práctica de una organización, se debe trabajar día a día por la mejora continua. Por ello, además de estas ediciones bienales existen otros sistemas de motivación hacia la calidad y de apoyo para la misma, tales como el Sistema de Evaluación de la Calidad FEAPS (www.feaps.org/calidad/index.htm), con el apoyo la red de consultoría y la red de calidad, y un buscador de buenas prácticas en la web de FEAPS para acceder al conocimiento acumulado en este ámbito en el movimiento asociativo.

¹ Con el patrocinio de Obra Social de Caja Madrid y Fundación ONCE

Este documento también pretende expresar las claves generales del funcionamiento y objetivos de estas ediciones bienales. Con ello, por un lado se pretende alentar a las organizaciones a presentar sus buenas prácticas y, por otro, se pretende animar a aquellas que en el momento no se presentan a hacerlo en el futuro.

Los **objetivos** de estas ediciones son, entre otros:

-
- Fomentar la difusión de buenas prácticas que repercutan positivamente en las personas con discapacidad intelectual
 - Facilitar el aprendizaje mutuo mediante el intercambio continuado de experiencias
 - Motivar a las entidades FEAPS para el desarrollo e implantación de buenas prácticas coherentes con el modelo de Calidad FEAPS
 - Desarrollar una cultura de la calidad, fomentando la conciencia de caminar permanentemente hacia el máximo desarrollo de la Calidad FEAPS
 - Mejorar la imagen externa e interna del movimiento FEAPS, reforzando su liderazgo
 - Fortalecer el sentimiento de pertenencia y la cohesión interna
 - Ir afianzando la calidad FEAPS.
-

Equipos directivos, dirigentes, familiares y profesionales o voluntarios, personas con o sin discapacidad intelectual, voluntarios... toda persona cómplice y artífice de la misión de FEAPS –mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias- es un agente esencial en el desarrollo de buenas prácticas. Pero en principio, aquellas personas con capacidad para el cambio en las organizaciones y con conocimiento estratégico de las mismas deberían ser sus principales promotores.

2. ¿QUÉ ES UNA BUENA PRÁCTICA?

A continuación se recoge la definición de Buena Práctica, fruto de un amplio conjunto de colaboraciones tanto de miembros de la red de calidad como de un grupo de expertos²:

Acción o conjunto de acciones que, fruto de la identificación de una necesidad, son sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles, y están pensadas y realizadas por los miembros de una organización con el apoyo de sus órganos de dirección, y que, además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, suponen una mejora evidente de los estándares del servicio, siempre de acuerdo con los criterios éticos y técnicos de FEAPS y alineadas con su misión, su visión y sus valores. Estas buenas prácticas deben estar documentadas para servir de referente a otros y facilitar la mejora de sus procesos.

Desarrollando esta definición...

- **Acción o conjunto de acciones...** Como se observa, una buena práctica se refiere a hechos, no a intenciones. Los hechos pueden ser de muy diferente naturaleza, pero se caracterizan por poder ser expuestos a otros, evidenciables
- **Fruto de la identificación de una necesidad...** Con esta expresión se quiere señalar que la buena práctica, si bien puede ser fruto del azar, razonablemente será fruto de la evaluación y detección de una condición con expectativa, implícita o explícita, de mejora
- **Son sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles, ...** Es decir, no es acción de un día, sino que se desarrollan de modo continuo, con control de su eficacia (capacidad de obtener el resultado buscado) pero con expectativa de eficiencia (lograr lo deseado con la mejor relación recursos empleados – resultados obtenidos). Sostenible porque cuenta con la estructura económica, organizativa y técnica que hace posible su práctica de forma sistemática y flexible porque se adapta a las necesidades de sus clientes y/o los cambios en el contexto.

² Con el grupo de expertos, a los que agradecemos su importante contribución y esfuerzo, se llevó a cabo una adaptación de la técnica DELPHI para pulsar y capturar su conocimiento sobre este tema.

- **Están pensadas y realizadas por los miembros de una organización...** Con esto se quiere indicar que son la expresión de la acción básica de agentes internos y no de 'expertos' externos. Estos pueden ser un apoyo pero la acción de las personas de la propia organización es clave.
- **Con el apoyo de sus órganos de dirección...** Este es un factor crítico; la buena práctica, como la calidad, no es cuestión de otros, es de todos, pero esencialmente la dirección debe liderar estos procesos, impulsarlos y respaldarlos permanentemente desde el ejemplo y la implicación. Por lo tanto, una buena práctica no es el resultado de una acción de un profesional o grupo de profesionales aislados de las líneas estratégicas planteadas por la dirección. La dirección debe evidenciar su compromiso con la buena práctica.
- **...además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes...** La buena práctica no es una acción sin impacto en los clientes. Ese impacto puede ser más directo o más indirecto pero es indispensable que las acciones de mejora sirvan a los fines de la organización, es decir a cubrir mejor lo que sus clientes esperan y desean.
- **Suponen una mejora evidente de los estándares del servicio...** Es decir, una buena práctica es más que lo que obligadamente ha de cubrir un servicio por las especificaciones legales o reglamentadas existentes. Ha de ser un avance significativo en este sentido.
- **Siempre de acuerdo con los criterios éticos y técnicos de FEAPS...** Las buenas prácticas de las organizaciones de FEAPS han de ser coherentes con los principios y propuestas establecidos en el Modelo de Calidad FEAPS y en el Sistema de Evaluación de la Calidad FEAPS.
- **... y alineadas con su misión, su visión y sus valores.** Esto es, la buena práctica ha de ser coherente y consecuente con la misión, visión y valores de la organización en la que se produce y del movimiento asociativo.
- **Estas buenas prácticas deben estar documentadas para servir de referente a otros y facilitar la mejora de sus procesos.** Este es un sentido esencial de la buena práctica, por lo tanto debe estar documentada, de modo que pueda trasladarse el conocimiento fácilmente a otra organización para aprender a realizarla.

Se puede distinguir (al menos) entre dos tipos de buenas prácticas:

Innovadoras: se introducen por primera vez en un servicio, centro u organización y son innovadoras porque no se han hecho nunca antes.

Excelentes: retoman buenas prácticas anteriores desarrolladas en cualquier asociación, centro o servicio de FEAPS; o en otros centros o servicios nacionales o extranjeros, aprovechando los conocimientos que contienen para mejorar su eficacia y su eficiencia.

3. CRITERIOS PARA SELECCIONAR UNA BUENA PRÁCTICA

Se han consensuado una serie de criterios, que a continuación se listan, para determinar que una acción es una buena práctica. No deben ser considerados como criterios de carácter binario (lo cumple o no lo cumple la organización) sino más bien como orientaciones para la valoración.

- Que parta de una necesidad, manifiesta o latente, sentida por los clientes o los técnicos u otras partes interesadas de la organización.
- Que afecte a un proceso clave de la organización o a uno de sus servicios / actividades de atención directa.
- Que suponga una mejora notable en la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias y en los niveles de calidad del servicio.
- Que sea innovador o aproveche los conocimientos existentes más avanzados al respecto. Esta innovación ha de dar respuesta a las necesidades de las personas con discapacidad intelectual y / o sus familias mediante el desarrollo de nuevas formas de hacer o la adaptación de otras ya existentes a situaciones diferentes.
- Que se base en datos o evidencias contrastables, tanto para justificar su necesidad como para demostrar sus resultados. Estas evidencias pueden ser internas o externas (por ejemplo, registros o bases de datos internas, paneles de indicadores, memorias o informes del centro o servicio, certificaciones con estándares internacionales, premios, auditorías externas, alto nivel de satisfacción de usuarios...)
- Que tenga garantías de continuidad. La buena práctica ha de ser sostenible (económica, organizativa y técnicamente) a largo plazo, hasta que se mejore o reemplace por otra.
- Que participen todos los implicados, en la medida de sus posibilidades, en su diseño, implantación y evaluación, y que la asuman.
- Que cuente con el respaldo de la dirección.
- Que sean experiencias motivadoras para el equipo que las desarrolla

- Que generen movilizaciones internas
- Que sean experiencias atractivas, que 'enganchen'
- Que tengan repercusión, que generen cambio
- Que contribuyan al desarrollo permanente de la Calidad FEAPS
- Que se adapte a las necesidades individuales y/o los cambios en el contexto (p.e. que sea suficientemente flexible para servir en diferentes situaciones o para modificarse tras ocurrir cambios en el contexto).
- Que sea sistemática. Que exista un plan de actuación que describe de forma clara y concreta los objetivos a lograr (generales y específicos), los indicadores de evaluación, los recursos a gestionar, y el listado temporalizado de actuaciones que contiene.
- Que se revise periódicamente según las evidencias recogidas o los deseos del cliente. Esta revisión será resultado de los datos obtenidos a través de una evaluación y valoración de indicadores relevantes.
- Que se formule de tal manera que cualquier otra entidad pueda, con la evidencia y documentación disponibles, ponerlo en práctica y adaptarlo a su situación. Es interesante valorar el resultado multiplicador de la buena práctica, es decir el grado en que sirve para resolver necesidades en diversas situaciones (distintos territorios, entidades, tipos de servicio, área de la persona...) También es interesante que la buena práctica tenga una presentación clara, concreta y pedagógica de las fases de experiencia, señalando los recursos utilizados, las actuaciones realizadas, los contratiempos y dificultades surgidas durante el proceso de implantación, las lecciones aprendidas, y el sistema de evaluación (indicadores)
- Que demuestre capacidad de trabajo en red: colaboración de (o alianzas con) otras organizaciones del movimiento o de entidades líderes en el diseño y/o ejecución de la buena práctica.
- Que se vinculen a estrategias de FEAPS, provistas por el Plan Estratégico. Especialmente importante es que se vinculen a la Calidad FEAPS.

4. PROCESO PARA PRESENTAR UNA BUENA PRÁCTICA

En este punto se detallan los pasos a seguir por cualquier entidad que quiera presentar su experiencia a la Edición bienal de Buenas Prácticas FEAPS, éstos son:

- **¿Qué hay que enviar?**

Solicitud de Participación cumplimentada y Declaración de veracidad, según modelos remitidos por la Federación a través del responsable de Calidad de la Federación (si alguna entidad quiere presentar más de una experiencia ha de cumplimentar una solicitud de participación para cada una de ellas).

- **¿Cómo?**

La solicitud de participación se remitirá en soporte informático, a través del correo electrónico o en disquete. La declaración de veracidad es necesario remitir el original al responsable de Calidad de la Federación por correo ordinario, ya que ha de estar firmada y sellada por la entidad.

- **¿Cuándo?**

En cada edición el responsable de calidad de cada Federación indicará el plazo exacto.

- **¿A quién hay que remitir la documentación?**

Al responsable de calidad de la Federación correspondiente. En <http://www.feaps.org/calidad/contacto.htm> se puede encontrar el modo de contacto en cada Federación.

5. APOYO AL PROCESO DE PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

En el apartado anterior se han descrito los pasos para presentar una buena práctica, no obstante es posible que surjan dudas, que se quiera conocer qué entidades participan, en qué situación se encuentra la experiencia presentada, ...

Como apoyo a estas situaciones, tanto en la presentación como el seguimiento, pueden ser útiles las siguientes referencias:

○ **¿A quién dirigimos si tenemos dudas antes de presentar las BBPP?**

Al responsable de calidad de la Federación correspondiente.

○ **¿Cómo nos podemos informar de la situación de las BBPP presentadas?**

El comité de valoración (constituido por expertos en calidad del movimiento FEAPS y expertos en calidad externos a FEAPS), comunicará a la Federación los resultados y ésta los transmitirá a las entidades.

○ **¿Cómo puedo saber qué otras entidades están participando?**

A través del responsable de calidad de la Federación.

○ **¿Qué compromisos adquiere mi entidad si mi buena práctica es seleccionada?**

- Escribir la buena práctica seleccionada, en un formato determinado, para su publicación en el libro correspondiente a la Edición de Buenas Prácticas.
- Presentar la buena práctica, si procede, en el Encuentro correspondiente.
- Recibir visitas solicitadas por el Comité de Valoración para evidenciar lo expuesto en la Buena Práctica.
- Colaborar en su difusión dentro del movimiento asociativo FEAPS.