



1^{er} Plan Estratégico de FEAPS Región de Murcia

2009-2012



FEAPS

Región de Murcia

Comisión
Permanente
Consultores
Feaps



Junta
Directiva
(Diagnóstico)



Equipo
Guía PE

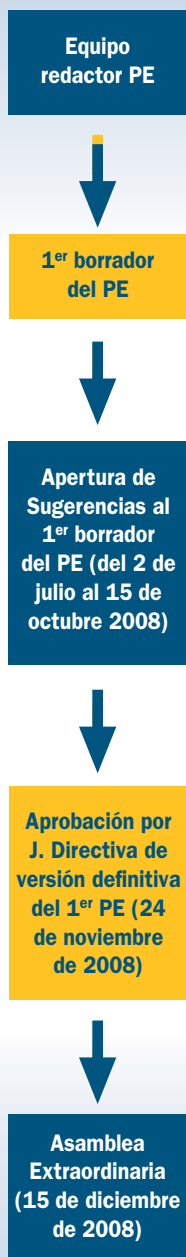


Jornada Grupos
naturales
(20 de octubre
de 2007)

El 1^{er} Plan Estratégico de FEAPS Región de Murcia pretende recoger la orientación estratégica común que el conjunto del Movimiento Asociativo que integra FEAPS Región de Murcia necesita para los próximos 4 años.

Tras el primer contacto mantenido en marzo del año 2007 entre la Comisión Permanente de FEAPS RM y los consultores de FEAPS, Juanjo Lacasta y Raúl Navarro, se inicia el proceso participativo de elaboración del PRIMER PLAN ESTRATÉGICO de FEAPS Región de Murcia.

Seguidamente, la **Junta Directiva** empezó a trabajar realizando un **diagnóstico** de la situación actual del movimiento asociativo y configurando y designando al **equipo guía** que durante este tiempo se ha encargado de garantizar la participación y transparencia de este proyecto. Como resultado del trabajo del **equipo guía**, se acordó diseñar y realizar una **Jornada diagnóstica con los distintos grupos naturales** que forman parte del movimiento asociativo: familias, autogestores, directivos, equipo de gerentes, técnicos, profesionales de la federación, voluntarios.



En esta jornada, celebrada el 20 de octubre del 2008 a la que asistieron un centenar de participantes, cada grupo natural realizó su visión diagnóstica de la situación actual del Movimiento Asociativo de FEAPS Región de Murcia, manifestaron su grado de acuerdo con la realizada por la Junta Directiva, y aportaron sugerencias de mejora para el futuro. A partir de la recopilación de esta valiosa documentación, se constituyó el **equipo redactor** del plan estratégico cuya misión ha sido **elaborar el primer borrador del plan**.

Posteriormente se abrió un **proceso de difusión de este borrador** a las asociaciones y estructuras de FEAPS Región de Murcia, para recoger aportaciones y propuestas de mejora a este plan. Tras la recogida y análisis de estas sugerencias, el equipo redactor presentó a la Junta Directiva, una propuesta de la versión definitiva del primer plan estratégico de FEAPS Región de Murcia, que tras ser aprobada se traslada para su posterior legitimación a la Asamblea General Extraordinaria a celebrar el día 15 de diciembre 2008.

LA MISIÓN Y LA VISIÓN DEL MOVIMIENTO ASOCIATIVO FEAPS Región de Murcia

LA MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y la de sus familias.

LA VISIÓN

Movimiento Asociativo participado que brinda los apoyos necesarios a las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y a sus familias para que éstas mejoren su calidad de vida, desde un planteamiento inclusivo y con un claro compromiso ético, solidario, reivindicativo y de mejora continua, que actúa como referente y agente de cambio dentro de la política social.

LOS EJES ESTRATÉGICOS

1. LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL Y/O PARÁLISIS CEREBRAL

2. LAS FAMILIAS

3. LOS SERVICIOS

4. EL ENTORNO

5. EL PROYECTO COMÚN

6. LA CALIDAD Y LA ÉTICA

Desde esta orientación, el Plan Estratégico se estructura en **6 Ejes, Objetivos y Resultados esperados**. La incorporación de resultados esperados en el Plan responde a la necesidad de poner de relieve el compromiso en la obtención de resultados concretos y con la evaluación. De acuerdo con los objetivos y con los resultados esperados, se deberá elaborar la planificación anual que, de manera flexible y en función de los recursos, se necesite y se construirán los **Indicadores** de evaluación de este Plan Estratégico.

EJES

1. LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y/O PARÁLISIS CEREBRAL

- 1.1. Promover y **velar por los derechos** de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias en la práctica
- 1.2. Lograr una **visión compartida sobre determinados conceptos** que son clave para apoyar a las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral
- 1.3. Apoyar a las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral en sus **proyectos de vida individuales**
- 1.4. Desarrollar el **movimiento de autogestores** en la Región de Murcia
- 1.5. Crear una **imagen social positiva** de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral

2. LAS FAMILIAS

- 2.1. Hacer visibles las **necesidades de las familias**
- 2.2. Defender **los derechos de las familias**
- 2.3. Lograr una visión compartida sobre determinados conceptos que son clave para apoyar a las familias de personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral
- 2.4. Poner en marcha **servicios de apoyo a familias** y desarrollar actividades que mejoren su calidad de vida
- 2.5. Desarrollar actividades de **apoyo mutuo** entre familias
- 2.6. **Sensibilizar al entorno** sobre las necesidades de las familias

3. LOS SERVICIOS

- 3.1. Reivindicar **el carácter de derecho de los servicios** para las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y para sus familias
- 3.2. Prever **las necesidades de servicios** para las **Personas con Discapacidad Intelectual** y/o parálisis cerebral y para sus familias e influir en la planificación de servicios en la Región de Murcia
- 3.3. Crear y reforzar servicios que son necesarios en la actualidad
- 3.4. Desarrollar un **plan de reconversión de los servicios** para poder incorporar la planificación centrada en la persona en ellos y converger con la cartera de servicios de Feaps Región de Murcia
- 3.5. Contar con una **financiación apropiada** y con una distribución, de acuerdo a los tipos de plazas, más racionalizada
- 3.6. Aprovechar **los servicios comunitarios**

EJES

4. EL ENTORNO

OBJETIVOS

- 4.1. Mantener **una observación y reflexión constante del entorno** y del papel que tiene **FEAPS** Región de Murcia en su evolución
- 4.2. Implicar a la administración y desarrollar una **estrategia reivindicativa eficaz**
- 4.3. Profundizar en **alianzas** de calidad con otros agentes del entorno
- 4.4. Influir en la opinión pública y en el **cambio de mentalidad de la sociedad**

5. EL PROYECTO COMÚN

- 5.1. Profundizar en **el sentimiento de pertenencia** en torno al proyecto común y a la dinamización asociativa
- 5.2. Potenciar la **cooperación, la comunicación y el trabajo en Red**
- 5.3. Favorecer la **participación de las familias** y potenciar el **asociacionismo**
- 5.4. Analizar el papel que debe desempeñar **el voluntariado**

6. LA CALIDAD Y LA ÉTICA

- 6.1. **Mejorar la calidad** de todas las actuaciones del movimiento asociativo en el marco del **modelo de calidad FEAPS**
- 6.2. Llevar a cabo la **política de personas de FEAPS**
- 6.3. Desarrollar el **proyecto ético de FEAPS** en la Región de Murcia

SOBRE EL ALCANCE DEL PLAN

Este plan es la orientación estratégica de todo el Movimiento Asociativo FEAPS Región de Murcia para los próximos cuatro años.

Entre todos, hemos decidido la dirección en que avanzamos y los objetivos que perseguimos. También compartimos entre todos la responsabilidad de cumplir el Plan, cada uno desempeñando el papel que le corresponde.

No es sólo el Plan de la Federación, sino también de todas las entidades miembros. Las asociaciones han participado en su elaboración y han aprobado el Plan, por lo que se comprometen con él.

Además, las entidades miembros deben de tener su propio Plan Estratégico adecuado a su realidad. En su contenido, los planes de las organizaciones deben de estar coordinados con el de FEAPS Región de Murcia.

El contenido de este Primer Plan Estratégico FEAPS Región de Murcia se desarrollará por medio de:

- Los planes anuales de la Federación
- Los planes estratégicos de cada entidad.
- Otros planes sobre puntos concretos que se puedan desarrollar.

Todos los anteriores estarán alineados con este Plan y se orientarán a conseguir los objetivos que marca.

A la vez, el Plan de FEAPS Región de Murcia es parte del desarrollo de la estrategia del Movimiento Asociativo FEAPS en el conjunto de España.

Éste es el Plan de todos, pero todos deben tener su propio plan.

EJE 1.

1. LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y/O PARÁLISIS CEREBRAL

OBJETIVOS

1.1. Promover y velar por los derechos de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral y la de sus familias en la práctica.

1.2. Lograr una visión compartida sobre determinados conceptos que

RESULTADOS ESPERADOS

1.1.1. Habremos logrado mejoras significativas en la aplicación de los derechos en distintos ámbitos: empleo, salud, educación, familia, etc.

1.1.2. Habremos avanzado significativamente en que las familias conozcan los derechos de sus hijos o familiares con discapacidad intelectual.

1.1.3. Los derechos serán materia transversal en todos los planes y actividades de formación.

1.1.4. Se contará con un modelo de carta de derechos para los servicios.

1.1.5. Se habrá consolidado el servicio de asesoría jurídica para combatir la discriminación de derechos y será utilizado por las entidades miembro.

1.1.6. Se facilitará lectura fácil en todos los documentos, programas, etc., de interés para las personas con Discapacidad Intelectual y/o parálisis cerebral desarrollados para las Entidades miembro.

1.2.1. Todos los grupos implicados en el Movimiento Asociativo – Pdi, familiares, profesionales, dirigentes y

OBJETIVOS

son clave para apoyar a las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral.

1.3. Apoyar a las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral en sus proyectos de vida individuales.

RESULTADOS ESPERADOS

voluntarios— conocerán y compartirán los significados clave de conceptos como: calidad de vida, autodeterminación, planificación centrada en la persona.

1.3.1-Se habrá iniciado de manera significativa la implantación de procesos de planificación centrada en la persona para apoyar a las Personas con Discapacidad Intelectual y/o parálisis cerebral en sus proyectos de vida.

1.3.2. Se habrá hecho especial hincapié en los apoyos para lograr relaciones significativas tanto de amistad, como de pareja, como familiares.

1.3.3. Las Personas con Discapacidad Intelectual y/o parálisis cerebral valorarán los apoyos que han recibido para tener una vida más independiente.

1.3.4. Habrán aumentado las oportunidades para tener un ocio más inclusivo, empleo no discriminatorio, de vivienda inclusiva y también en la educación.

1.3.5. Las familias estarán en mejores condiciones para apoyar a sus familiares con DI en su proyectos de vida.

1.3.6. Se apoyarán aquellas acciones de voluntariado orientadas a la comu-

OBJETIVOS

RESULTADOS ESPERADOS

nidad por parte de las Personas con Discapacidad Intelectual de manera que se facilite la participación activa en grupos externos de voluntariado social.

1.4. Desarrollar el movimiento de Autogestores en la Región de Murcia.

1.4.1. Las asociaciones contarán con asesoramiento para formar el grupo de autogestores.

1.4.2. Las entidades contarán con orientaciones para encauzar las demandas de las personas con Discapacidad Intelectual y/o parálisis cerebral.

1.4.3. Habrá aumentado significativamente el número de grupos de autogestores.

1.4.4. Habrá mayor presencia en órganos decisorios de las entidades.

1.5. Crear una imagen social positiva de las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral.

1.5.1. Habrá mejorado la percepción social de las personas con Discapacidad Intelectual y/o parálisis cerebral.

1.5.2. Se habrán logrado mejoras significativas en la creación , tanto a nivel interno como externo, de una imagen activa y útil de las personas con Discapacidad Intelectual y/o parálisis cerebral.

EJE 2. LAS FAMILIAS

OBJETIVOS

2.1. Hacer visibles las necesidades de las familias.

2.2. Defender los derechos de las familias.

2.3. Lograr una visión compartida sobre determinados conceptos que son clave para apoyar a las familias de personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral.

RESULTADOS ESPERADOS

2.1.1. Habremos reunido información significativa de servicios, asociaciones, estudios, encuestas, etc. sobre las necesidades de las familias para proporcionar una respuesta mas adecuada.

2.2.1. Las familias tendrán más conocimiento tanto de los derechos de sus hijos o familiares con discapacidad intelectual como de los propios.

2.3.1. Se habrá desarrollado un programa de formación para todos los grupos implicados en el Movimiento Asociativo sobre conceptos clave.

2.3.2. Todos los grupos implicados en el Movimiento Asociativo –Personas Discapacidad Intelectual, familiares, profesionales, dirigentes y voluntarios– conocerán y compartirán los significados clave de conceptos como: calidad de vida familiar, indicadores de calidad de vida, empoderamiento familiar, planificación centrada en la familia, servicio de apoyo a familias.

2.3.3. Se habrán logrado mejoras en la calidad de vida de las familias porque se tendrá en cuenta su visión tanto en las decisiones directivas como en la acción profesional.

OBJETIVOS

RESULTADOS ESPERADOS

2.4. Poner en marcha servicios de apoyo a familias y desarrollar actividades que mejoren su calidad de vida.

2.3.4. Se habrán experimentado cambios significativos positivos en el modelo de colaboración de familias/profesionales.

2.4.1. Se habrán puesto en marcha al menos 2 servicios de apoyo a familias.

2.4.2. Aumentarán significativamente las actividades de apoyo directo a familias.

2.4.3. Habrán aumentado significativamente las actividades de apoyo a las familias en su labor de atención a las personas con discapacidad intelectual y/o parálisis cerebral.

2.5. Desarrollar actividades de apoyo mutuo entre familias.

2.5.1. Los profesionales habrán integrado entre sus objetivos facilitar las acciones de apoyo mutuo entre familias.

2.5.2. Se habrán puesto en marcha grupos de autoayuda de familiares en las asociaciones y también grupos de autoayuda de familiares entre asociaciones.

2.5.3. Las familias habrán tenido más oportunidades de intercambiar información y experiencias, no solo dentro de su asociación sino entre las asociaciones FEAPS.

2.6. Sensibilizar al entorno sobre las necesidades de las familias.

2.6.1. Los servicios del entorno asimilarán la visión de las familias adecuándolos a sus necesidades concretas.

EJE 3. LOS SERVICIOS

OBJETIVOS

3.1. Reivindicar el carácter de derecho de los servicios para las Personas con Discapacidad Intelectual y/o parálisis cerebral y para sus familias.

3.2. Prever las necesidades de servicios para las PDI y/o parálisis cerebral y para sus familias e influir en la planificación de servicios en la Región de Murcia.

3.3. Crear y reforzar servicios que son necesarios en la actualidad.

RESULTADOS ESPERADOS

3.1.1. Habremos influido para que los servicios sociales específicos para Personas Discapacidad Intelectual y/o parálisis cerebral estén reconocidos como derecho universal y subjetivo en la Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia y en su desarrollo legislativo.

3.2.1. Habremos desarrollado un estudio de proyección de necesidades de servicios a medio y largo plazo.

3.2.2. Dicho estudio hará especial hincapié en Vivienda, Vida Autónoma, Envejecimiento, Inmigración, Reclusos y Trastorno Dual.

3.2.3. Se habrá evaluado la situación de la inclusión escolar para adecuar el trabajo que se realiza a esas necesidades.

3.3.1. Las familias contarán con servicios de apoyo para ellas en la Región de Murcia.

3.3.2. Se habrá impulsado y facilitado la creación de Servicios de Ocio.

OBJETIVOS

RESULTADOS ESPERADOS

3.4. Desarrollar un Plan de Reconversión de los servicios para poder incorporar la Planificación Centrada en la Persona (PCPI) en ellos y converger con la Cartera de Servicios de FEAPS Región de Murcia.

3.4.1. Se habrá evaluado el grado de convergencia de los servicios de las entidades de FEAPS RM con la Cartera de Servicios de FEAPS.

3.4.2. Se habrá desarrollado un proceso de consenso en la elaboración de un proyecto compartido de reconversión de servicios.

3.4.3. Se habrá desarrollado un proceso de pilotaje de reconversión de servicios en alguna de las entidades de FEAPS Región de Murcia.

3.5. Contar con el sistema de financiación apropiado para prestar los

3.5.1. Habremos elegido, entre las distintas posibilidades, el modelo de financiación más apropiado.

OBJETIVOS

apoyos que las personas y las familias necesitan y con una distribución, de acuerdo a los tipos de plazas, más racionalizada.

3.6. Aprovechar los servicios comunitarios.

RESULTADOS ESPERADOS

3.5.2. Habremos defendido ante la Administración pública el modelo elegido.

3.5.3. Se habrán revisado los criterios para la distribución en función de los tipos de plazas y de las necesidades de apoyo de las personas.

3.6.1. Elaborar y difundir una base de datos de recursos comunitarios y dar a conocer las guías y bases existentes.

3.6.2. Habrán aumentado las actividades realizadas en el entorno comunitario.

3.6.3. Habremos conseguido mayor accesibilidad de los recursos comunitarios.

EJE 4. EL ENTORNO

OBJETIVOS

4.1. Mantener una observación y reflexión constante del entorno y del papel que tiene FEAPS RM en su evolución.

4.2. Implicar a la Administración y desarrollar una estrategia reivindicativa eficaz.

RESULTADOS ESPERADOS

4.1.1. Se habrán desarrollado acciones de observatorio, análisis y reflexión periódicas en relación con la evolución del entorno y sobre el papel estratégico de FEAPS en las distintas situaciones que éste presente.

4.1.2. Se habrán obtenido conclusiones acerca de la Política Social a defender en la Región de Murcia.

4.2.1. Se habrá influido decisivamente en el desarrollo de la Política Social en la Región.

4.2.2. Se habrá logrado un acercamiento de la Administración Pública hacia el modelo de Calidad de Vida que defiende FEAPS.

4.2.3. Se habrá hecho un seguimiento profundo del desarrollo de la Ley de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, en clave de colaboración y de reivindicación.

4.2.4. Se participará en todos los foros significativos relacionados con la Dependencia.

OBJETIVOS

RESULTADOS ESPERADOS

4.2.5. La reivindicación desarrollada por FEAPS RM se habrá caracterizado por ser difícilmente rechazable dada su solvencia apoyada por los estudios y análisis realizados.

4.2.6. FEAPS RM habrá desempeñado la reivindicación con una actitud más exigente en las cuestiones que son de derecho desde una perspectiva transversal: mujer, juventud, vivienda, sanidad, empleo, ocio, etc.

4.2.7. Las entidades miembros de FEAPS habrán reivindicado conjuntamente desde estrategias comunes coordinadas por FEAPS RM.

4.2.8. Se habrá logrado una mayor estabilidad en la financiación pública de los servicios.

4.3. Profundizar en alianzas de calidad con otros agentes del entorno.

4.3.1. Se habrán desarrollado alianzas (mediante convenios o acciones comunes) con otras ONG que tengan un prestigio demostrado.

4.3.2. Se habrán desarrollado acciones de colaboración con otras instituciones: universidades, colegios, hospitales, recursos comunitarios, etc.

4.3.3. FEAPS RM trabajará para influir decisivamente en los dictámenes del Consejo Económico y Social de la

OBJETIVOS

RESULTADOS ESPERADOS

Región de Murcia (CESRM) en las cuestiones relacionadas con el colectivo de personas con discapacidad intelectual y la Política Social que ésta defiende.

4.4. Influir en la opinión pública y en el cambio de mentalidad de la sociedad.

4.4.1. Se habrán llevado a cabo campañas de concienciación social con el lanzamiento de mensajes comunes consensuados entre todas las asociaciones y la Federación.

4.4.2. Se habrá logrado transmitir mucho más la Misión, la Visión y los Valores de FEAPS, con mayor presencia en los medios de comunicación.

4.4.3. Se habrán dado a conocer todos los servicios de las Asociaciones.

EJE 5. PROYECTO COMÚN

OBJETIVOS

5.1. Profundizar en el sentimiento de pertenencia en torno al proyecto común.

5.2. Potenciar la cooperación, la comunicación y el trabajo en red.

RESULTADOS ESPERADOS

5.1.1. Las juntas Directivas se habrán formado sobre el ideario común del Movimiento Asociativo FEAPS y sobre el sentido de proyecto común.

5.1.2. Las juntas habrán desarrollado actividades de comunicación del ideario a sus correspondientes asociados y demás grupos de interés.

5.1.3. Un número significativo de asociaciones habrán desarrollado sus propios planes estratégicos en coherencia con este plan.

5.1.4. Se habrán celebrado reuniones de la Junta Directiva de la Federación en las distintas asociaciones federadas para estar más cerca de éstas.

5.1.5. Los directivos y los técnicos de la Federación habrán participado más en las actividades de las entidades federadas.

5.1.6. Se habrá fomentado el uso de la imagen corporativa FEAPS en todas las entidades federadas.

5.2.1. Se habrá desarrollado un sistema, a través del cual se pueda compartir conocimiento, herramientas va-

OBJETIVOS

RESULTADOS ESPERADOS

lios y buenas prácticas.

5.2.2. Se habrán desarrollado, como consecuencia, un conjunto de actividades orientadas a compartir el conocimiento: visitas, encuentros, intercambios, jornadas, cursos, etc.

5.2.3. Se habrán puesto en marcha, de manera experimental, proyectos de cooperación entre distintas asociaciones.

5.2.4. Habrán mejorado los sistemas de comunicación y los soportes de todas las entidades de FEAPS, incluida la federación: revistas, webs..., para transmitir lo que se pretende hacer y lo que se hace.

5.2.5. Los responsables de comunicación habrán sido formados en modelos de comunicación/participación.

5.2.6. Potenciar la creación de una red de responsables de comunicación federativa.

5.3. Favorecer la participación de las familias y potenciar el asociacionismo.

5.3.1. Se habrá puesto en marcha un proyecto de Dinamización Asociativa en el conjunto de las asociaciones miembros de FEAPS RM.

5.3.2. Se habrá puesto en valor y de relieve que las asociaciones son de los socios y que la mayoría de los socios son familiares.

OBJETIVOS

RESULTADOS ESPERADOS

5.3.3. Se habrá logrado más participación de las familias gracias a la generación de espacios idóneos para ésta: en las asambleas, en la formación, en lo lúdico...

5.3.4. Habrá aumentado la capacidad de autoorganización de actividades entre las familias.

5.3.5. Habrá aumentado el poder legítimo de las familias en las asociaciones.

5.4. Analizar el papel que debe desempeñar el voluntariado.

5.4.1. Se habrá llevado a cabo una reflexión profunda acerca del papel del voluntariado en FEAPS RM teniendo como referencia el documento elaborado por la Confederación al respecto.

5.4.2. De acuerdo con los resultados de esa reflexión se pondrá en marcha un Plan de Voluntariado.

EJE 6. LA CALIDAD Y LA ÉTICA (eje transversal)

OBJETIVOS

6.1. Mejorar la calidad de todas las actuaciones del Movimiento Asociativo en el marco del Modelo de Calidad FEAPS.

RESULTADOS ESPERADOS

6.1.1. Se habrá difundido e implantado de manera extendida el Modelo de Calidad FEAPS y su Sistema de Evaluación.

6.1.2. Se habrán desarrollado actividades para compartir Buenas Prácticas.

6.1.3. Se habrá puesto en marcha un plan de formación para la calidad.

6.1.4. Se habrán puesto en marcha procesos de autoevaluación en un número significativo de entidades y éstas elaborarán, en función de la evaluación, sus propios planes de mejora.

6.1.5. Se habrá logrado acercar a la Administración Pública la visión de la calidad de FEAPS y su reconocimiento.

6.1.6. Se habrán desarrollado acciones encaminadas a la mejora de la calidad de los centros y servicios públicos y concertados.

6.1.7. Se habrá valorado y puesto en marcha la estructura necesaria para implantar la Calidad FEAPS en las organizaciones miembros.

OBJETIVOS

6.2. Llevar a cabo la Política de Personas de FEAPS.

6.3. Desarrollar el Proyecto Ético de FEAPS en la Región de Murcia.

RESULTADOS ESPERADOS

6.2.1. Las entidades miembro de FEAPS elaborarán sus propios Planes de Personas de acuerdo con el Modelo de Política de Personas de FEAPS.

6.2.2. Se mantendrá una actitud reivindicativa ante la Administración para que los profesionales de FEAPS estén considerados laboralmente como lo están en las comunidades autónomas más adelantadas.

6.3.1. Todas las entidades de FEAPS se habrán adherido formalmente al Código Ético de FEAPS.

6.3.2. Se habrán desarrollado acciones orientadas a incrementar significativamente la cultura ética en todos los grupos de interés de FEAPS: formación, debates, etc.

6.3.3. Se habrá cualificado a las entidades en la autoevaluación y la gestión ética de sus entidades y servicios.

GLOSARIO FEAPS

A

Alianzas: Relaciones de colaboración o cooperación con otros organismos u organizaciones tanto públicas como privadas cuyo fin es producir un bien mutuo y que repercuta en crear un valor añadido para el cliente. No siempre hay que reconocer en un proveedor habitual a un colaborador/asociado, puede que sea una mera relación contractual. Las alianzas pueden ser internas si se establecen entre las diferentes organizaciones, por ejemplo entre la dirección de la organización y el personal, o con sus representantes.

Autodeterminación: Es el derecho, la responsabilidad y la obligación que tiene toda persona, tenga o no alguna discapacidad, a ser cada día más autónoma e independiente en su vida cotidiana, a ser más feliz con lo que la vida le ha dado y a disfrutar de una vida lo más completa posible.

Autoevaluación: Es un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un modelo. En definitiva es una reflexión ordenada, según unos criterios establecidos para detectar buenas prácticas y áreas susceptibles de ser mejoradas dentro de la gestión de la organización.

Los productos resultantes de un proceso de evaluación son:

- _ Informe de puntos fuertes y áreas de mejora, que serán el punto de partida para iniciar los planes de mejora.
- _ Puntuación numérica según el modelo que sirve para tener una referencia física y manejable de en qué grado excelencia se encuentra la gestión de la organización.

B

Buena Práctica: 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.

C

Calidad: Conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente.

Calidad FEAPS: Modelo configurado por tres aspectos esenciales, de modo que ninguno de ellos puede faltar o tener desarrollos significativamente diferentes de los otros dos. El primer aspecto es la calidad de vida, como paradigma orientador de toda acción, y esencialmente dentro de él la dimensión de autodeterminación individual. El segundo aspecto es la calidad total en la gestión; y, en este sentido, planteamos que construir calidad de vida no ha de ser meramente fruto de una intención; a la intención ha de vincularse la gestión necesaria para su logro y, con ella, los conceptos fundamentales de la calidad (orientación al cliente, orientación a los resultados, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje e innovación y mejora continua, desarrollo de alianzas, gestión por procesos y hechos, responsabilidad social). El tercer y último aspecto es el compromiso ético; para FEAPS la calidad –tanto la calidad de vida como la calidad en la gestión– no es una cuestión de elección organizacional, es fruto irremediable del derecho de las personas a una vida digna, de calidad y plena ciudadanía, es un compromiso basado en la ética.

Calidad de vida: Es un concepto de límites borrosos, cuya definición más aceptada por la comunidad científica y profesional internacional hoy, es la propuesta por R. Schalock y Verdugo: “Calidad de vida es un concepto que refleja las condiciones de vida deseadas por una persona en relación con ocho necesidades

fundamentales que representan el núcleo de las dimensiones de calidad de vida de cada uno: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos”.

Calidad de Vida Familiar (CVF): Se puede definir como:

- El grado en el que se colman las necesidades de los miembros de la familia.
- El grado en que disfrutan de su tiempo juntos.
- El grado en el que puedan hacer cosas que sean importantes para ellos.

Carta de Derechos: documento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano y exigibles en sus relaciones con la Administración.

Carta de Servicios: Documento a través del cual la organización comunica e informa públicamente a la sociedad o a clientes internos sobre los servicios que se prestan y los compromisos de calidad para los mismos.

Cartera de Servicios Sociales: Documento que recoge la red de servicios sociales específicos, incluyendo la finalidad, las condiciones y los ratios de cada uno de ellos, que necesitan las personas con discapacidad intelectual y sus familias.

Cliente: Cualquiera que utilice o demande los servicios prestados por la organización. Los clientes pueden ser externos (Administración u otras entidades, etc.) o internos cuando forman parte de la propia organización.

Código Ético FEAPS: Conjunto de valores, principios y normas que sirven de guía a la conducta de los distintos actores y estamentos del Movimiento Asociativo FEAPS. El código desarrolla los valores en tres ámbitos: la persona, la familia y la organización. Se aplica a todas las personas que tienen la responsabilidad de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias, independientemente de su papel, lugar de desempeño o personas a las que sirvan.

Comunicación externa: Comunicación que se realiza con los públicos que no son de nuestra organización, por ejemplo la administración, otras ONG, población general, etc., pero no olvidemos que siempre con objetivos muy definidos. FEAPS ha publicado un manual-guía de buenas prácticas de comunicación externa.

Comunicación interna: Comunicación que se dirige a los públicos que pertenecen a nuestras organizaciones, como son las personas con discapacidad intelectual, las familias, los socios, los profesionales, los voluntarios, etc., y el objetivo por lo general, es transmitir los valores de la organización, mejorar las relaciones entre nosotros y unir nuestras fuerzas para cumplir mejor nuestra misión, pero también se contemplarán objetivos puntuales (una convocatoria, una propuesta). FEAPS ha publicado un manual-guía de buenas prácticas de comunicación interna.

D

DAFO: El nombre lo adquiere de sus iniciales DAFO:

- D: debilidades. A: amenazas. F: fortalezas. O: oportunidades.

Es una metodología de análisis y diagnóstico de una organización que se realiza considerando a ésta como parte integrante de un sistema. En ese sentido, analiza tanto las variables internas (debilidades, fortalezas) y las externas (oportunidades, amenazas).

E

Empoderamiento (Asunción de responsabilidades/ Facultamiento): Proceso por el cual se proporciona mayor capacidad de influencia a un grupo de personas a través de su participación en el proceso de toma de decisiones, cediendo autonomía, etc.

Entorno: Conjunto de variables físicas, sociales, políticas, económicas, etc., que rodean, interrelacionan y afectan a una persona u organización y con las que constituye un sistema.

Estrategia de la organización: La estrategia es el modo en que la organización implanta su Misión y Visión, basándose en las necesidades de los grupos de interés más importantes y con el apoyo de políticas, planes, objetivos, metas y procesos relevantes.

La estrategia marca la línea de acción, a largo plazo, más adecuada para optimizar los resultados y que comprende la definición de los medios, los recursos necesarios, los objetivos, propósitos o metas y planes para alcanzarlos, de tal manera que se definan los servicios/productos que prestarán la organización y la manera de prestarlos.

G

Gestión de calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Generalmente incluye el establecimiento de la política y los objetivos de la calidad, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

Grupos de interés: Se refiere a las personas, organizaciones, administraciones que tienen un interés social, económico o de otro tipo en las actividades y en el rendimiento de la organización. En el Movimiento Asociativo, los grupos de interés son las personas con discapacidad intelectual o parálisis cerebral, familias, directivos, profesionales y voluntarios. Además, como en cualquier otra organización, se incluyen clientes, otras organizaciones, las administraciones públicas, proveedores y sociedad en general.

I

Identidad corporativa: Es el rostro que tenemos, nuestra marca, logo, nuestros colores, es decir, los signos visuales que nos representan. Así cuando comunicamos algo, cuando editamos un folleto o un libro, debe ir firmado por nuestra identidad y obedeciendo a las pautas que esta identidad establece. FEAPS tiene un logotipo, unos colores que nos representan y un manual de identidad corporativa.

Inclusión escolar: Concepto teórico de la pedagogía que hace referencia al modo en que la escuela debe dar respuesta a la diversidad. Su supuesto básico es que hay que modificar el sistema escolar para que responda a las necesidades de todos los alumnos, en vez de que sean los alumnos quienes deban adaptarse al sistema, integrándose en él. La inclusión supone un sistema único para todos, lo que implica diseñar el currículum, las metodologías empleadas, los sistemas de enseñanza, la

infraestructura y las estructuras organizacionales del sistema educacional del tal modo, que se adapten a la diversidad de la totalidad de la población escolar que atiende.

Integración escolar: Modelo basado en la normalización de la vida del alumnado con necesidades educativas especiales, para los que se habilitan determinados apoyos, recursos y profesionales. La integración supone, conceptualmente, la existencia de una anterior separación o segregación, de forma que una parte de la población escolar se encuentra fuera del sistema educacional regular y debe ser integrada en éste. En este proceso el sistema permanece más o menos intacto, mientras que quienes deben integrarse tienen la tarea de adaptarse a él.

Indicador: Medida cuantitativa que permite predecir, controlar, medir o evaluar el grado de cumplimiento de requisitos y objetivos.

L

Liderazgo: Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Deben darse unas condiciones organizativas adecuadas, que favorezcan la comunicación y aprendizaje conjuntos, y promuevan la motivación, implicación y compromiso de todas las personas, socios, clientes y colaboradores. El liderazgo no se impone, se contagia, y solo si es percibido con entusiasmo resulta eficaz.

M

Misión: Declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización. Describe porqué existe la organización. Para su formulación se debe responder a preguntas tales como:

- ¿Quiénes somos y cuál es la razón de ser o función de esta organización?
 - ¿Qué propósito justifica la actividad permanente de esta organización?
 - ¿Para quién se hace y cómo se va a conseguir la presente misión?
- La Misión de FEAPS puede consultarse en pagina 5.

Modelo de atención: Esquema teórico que determina la manera de actuar y relacionarse por parte de los individuos y de las organizaciones con las personas con discapacidad intelectual.

N

Necesidades de los clientes: Aquellos deseos de los clientes que se deben satisfacer con las características de producto, de los bienes y de los servicios ofrecidos.

O

Objetivo: Finalidad a la que una organización dedica recursos y esfuerzos, ligado a la estrategia empresarial. Valor numérico que pretende ser alcanzado. Propósito al que se asocian acciones y responsables para su logro, así como indicadores que midan su grado de cumplimiento.

Objetivo de calidad: Una meta de calidad a la que se apunta.

Objetivo estratégico: Se trata de un mensaje de tipo cualitativo que describe cual es la situación a la que se aspira.

Normalmente es el resultado de la fase de gestión de políticas.

P

Plan: Descripción de acciones a acometer y de recursos implicados, o exposición del estado de cosas en un área de gestión en un horizonte temporal determinado.

Plan de apoyo a la familia: Acción o acciones que se realizan para ayudar y dar respuesta a la familia que hace una demanda ante una situación familiar concreta.

Plan de mejora: Descripción de acciones a acometer y de recursos implicados, para corregir desviaciones o mejorar un proceso.

Plan estratégico: Supone la materialización de la planificación estratégica de una organización. Es una herramienta de gestión que establece unos ejes y objetivos estratégicos cuantificables en un período de tiempo determinado (de tres a cinco años). El plan estratégico es la base para el desarrollo de los planes operativos o de acción.

Planificación centrada en la familia (PCF): Proceso de colaboración que trata de ayudar a la familia a formular su sueño y su proyecto de vida en un futuro cercano. Requiere una gran predisposición de la familia para realizar los mapas conceptuales (historia, relaciones...) y colaborar en el proceso para conseguir su objetivo. Es una metodología similar a la planificación centrada en la persona, pero ajustada a la familia.

Planificación centrada en la persona (PCP): Proceso de colaboración para ayudar a las personas a acceder a los apoyos y servicios que necesitan para alcanzar una mayor calidad de vida basada en sus propias preferencias y valores. Es un conjunto de estrategias para la planificación de la vida, que se centra en las elecciones y la visión de la persona y de su círculo de apoyo.

Política: Describe los marcos de referencia en los que debe actuar la organización. Apoya la consecución de la estrategia de la organización.

Política de personas (PDP) FEAPS: Modelo referencial propio, que comporta el desarrollo y aplicación de una adecuada política de desarrollo integral de todas las personas de las organizaciones, coherente con el resto de acciones y estrategias que FEAPS ha ido desempeñando en estos últimos años (manuales de buenas prácticas, código ético, cartera de servicios, sistemas de calidad, etc.). El nuevo enfoque de la dirección y desarrollo de personas en las entidades, parte de la consideración del sistema humano como factor crítico y diferencial de las mismas, en relación con su entorno, y en relación con la finalidad y objetivos de las actuaciones que desarrollan. Aún más, si cabe, en organizaciones como las que conforman el Movimiento FEAPS, donde las personas que prestan servicios o colaboran con el mismo se dedican específicamente, en razón de la misión que caracteriza a las organizaciones, a prestar apoyos a personas directa o indirectamente.

R

Recursos: Conjunto de medios necesarios que hacen posible la transformación de unas materias primas en productos terminados, o de unas ideas y conocimientos en la prestación de servicios. En el Modelo Europeo los recursos abarcan los materiales,

equipos, instalaciones, conocimientos, información, tecnología y recursos económicos, pero no incluye los recursos humanos (personas).

Reconversión de servicios: Proceso de ajuste de los servicios, una vez evaluadas las necesidades reales de las personas a las que van destinados.

S

Servicio de apoyo a familias (SAF): Servicio dirigido a las familias, que forma parte de la cartera de servicios FEAPS con la misma importancia que los demás, cuya misión es acompañar a las familias de personas con discapacidad intelectual en su proyecto de vida, partiendo de sus propios recursos y fortalezas, atendiendo a sus necesidades y demandas y facilitando los apoyos necesarios para mejorar su calidad de vida y el bienestar de cada uno de sus miembros.

Servicio centrado en la familia (SCF): Servicio que considera a la familia como la unidad de atención, organizando la asistencia de forma colaborativa y de acuerdo con los deseos y necesidades tanto individuales como de cada familia. Supone orientar los servicios que atienden a las personas con discapacidad intelectual o parálisis cerebral, de forma que fomenten el acercamiento y la colaboración de los profesionales con las familias.

Sistema de calidad: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad.

Sistema de gestión: Esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos.

Sistema de Evaluación de la Calidad FEAPS: Proceso metódico que pretende que todas las organizaciones que forman parte del Movimiento Asociativo FEAPS sean capaces de recorrer un camino de mejora que les lleve hacia la acreditación de la calidad en sus procesos, la gestión de sus apoyos y servicios, etc. La acreditación que propone este Sistema de Evaluación

de la Calidad FEAPS busca evidencias de mejora en los tres componentes que conforman el Modelo de Calidad FEAPS. El sistema acredita a la entidad en su conjunto y no a cada servicio o programa por separado.

T

Trastorno dual: Personas con necesidades de apoyo derivadas de la presencia conjunta de discapacidad intelectual y trastorno de la salud mental, término en el que se incluyen las alteraciones significativas de la conducta.

U

Usuario: Quien se beneficia directamente o indirectamente de las actividades o servicios de la organización o sus programas, o quien los utiliza.

V

Valores: Un valor es una convicción o creencia estable en el tiempo en una finalidad existencial, un principio o criterio de comportamiento y/o un determinado modo de conducta es personal o socialmente preferible a su contrario.

Los Valores de FEAPS puede consultarse en la pagina web:

www.feapsmurcia.org

**FEAPS Región de Murcia
es la Federación de Organizaciones
en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual
y/o Parálisis Cerebral**

Estas asociaciones son el resultado
de la unión de familias de todos los puntos
de la Comunidad

Todos trabajamos juntos desde hace más de 25 años
para **mejorar la calidad de vida
de las personas con discapacidad intelectual
y/o parálisis cerebral y de quienes
les rodean**

Como las asociaciones que la integran,
FEAPS Región de Murcia es una entidad
sin ánimo de lucro y ha sido
declarada de Utilidad Pública por
el Ministerio del Interior



FEAPS
Región de Murcia

C/ Emigrante, 1 - 30009 Murcia
Teléfono: **968 28 18 01**
Fax: **968 28 18 00**
E-mail: **feaps@feapsmurcia.org**
Web: **www.feapsmurcia.org**

 **Fundación ONCE**
para la cooperación e integración social
de personas con discapacidad

 **FUNDACIÓN CAJAMURCIA**