

II Encuentro de Prácticas Admirables para la



“A CONTRACORRIENTE”: Construimos Comunidades Inclusivas.

Documento Resumen y
Proceso de presentación de Buenas
Prácticas

Enero, 2019

Introducción

Nuestro **Proyecto Calidad plena y Transformación de Servicios** integra cuatro elementos:

- 1) un sistema de evaluación de la calidad, que es la base para la acreditación en Calidad Plena de las entidades miembro, así como para la acreditación en Calidad Plena también de entidades de apoyo a organizaciones (tales como las federaciones, confederación...);
- 2) un sistema integral de recursos de apoyo a las entidades en su proceso de desarrollo en Calidad Plena (documentos –manuales, libros, cuadernos de buena práctica...-, políticas, herramientas, proyectos, formación, conocimiento...);
- 3) Un proyecto de transformación de Servicios hacia la calidad de vida
- 4) un **sistema de buenas prácticas**. Este documento se centra en este cuarto componente.

La Junta Directiva de Plena Inclusión, ha aprobado la celebración del 2º Encuentro de Prácticas Admirables los días 26 y 27 de Septiembre de 2019 en Zaragoza en colaboración con Plena inclusión Aragón, manteniendo los elementos centrales del encuentro anterior.

Recordando: El camino hacia una práctica excelente

Una **persona** o un **equipo** de un servicio de apoyo a personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, aportará una **idea** inicial, **prometedora**, que puede contar o no con ciertos desarrollos. Esta idea entraría a formar parte de la web donde se siembran o plantan las ideas (www.elhuertodeideas.org).

Una **idea prometedora** desarrollada, valorada y cuenta con ciertos datos que avalan su efectividad puede ser una **buena idea**, si se inserta en la vida de una organización del entorno Plena Inclusión y puede devenir en:

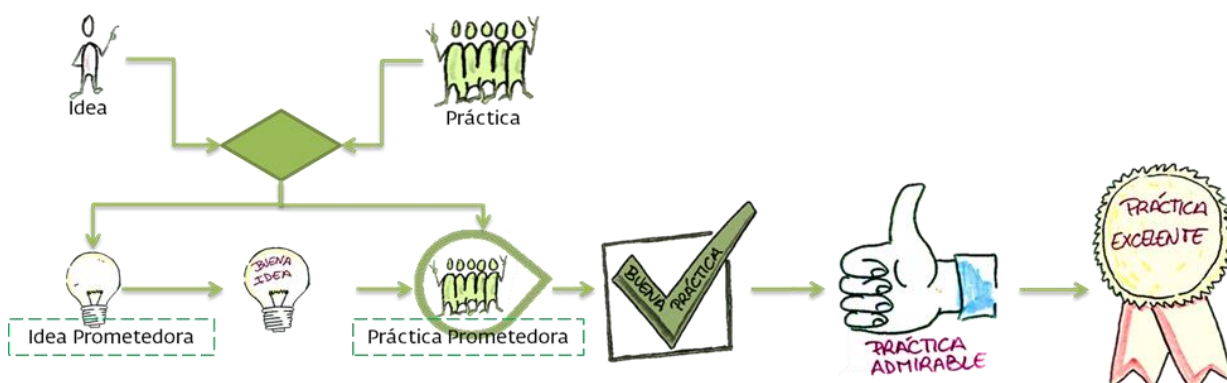
Una **práctica prometedora**, si cuenta con datos de su efectividad en el seno de una organización, de acuerdo a los criterios definidos que luego se detallan, puede ser:

- Una **buena práctica**, que puede ser presentada para su valoración y catalogación, si cumple los requisitos de estar implantada en la entidad que la promueve y cuenta con datos, tanto de su planificación, desarrollo y evaluación.

Una vez valorada puede ser:

- Una **práctica admirable**, que sería objeto de una evaluación externa y presencial por un equipo de evaluadores para que dicha práctica admirable, sea presentada en el 2º Encuentro de Prácticas Admirables y pueda convertirse en:
- Una **práctica excelente**, que serán valoradas como tal y reconocidas, en el Propio Encuentro de prácticas Admirables **que se celebrará en Zaragoza los días 26 y 27 de Septiembre de 2019**, tanto por las valoraciones obtenidas como por las aportaciones en los espacios on line y por las personas asistentes (bien presencialmente o virtualmente) que determinarán finalmente si entran en la categoría de **excelencia**

En esta edición se realizará un reconocimiento, tanto de una buena práctica de ámbito nacional y otra de ámbito internacional, de entidades no pertenecientes a Plena inclusión.



Qué es una buena práctica

Es una práctica que ha sido implantada y cuenta con evidencias suficientes para ser valorada si la entidad promotora, así lo decide.

A continuación se recoge la definición de **Buena Práctica** que hemos venido compartiendo desde 2002, fruto de un amplio conjunto de colaboraciones tanto de miembros de la red de calidad como de un grupo de expertos de dentro y de fuera de nuestro movimiento asociativo¹:

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 Plena inclusión 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...

- a. **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 y por ser relevantes en relación con la misión.
- b. **Fruto de la identificación de una necesidad...** razonablemente la buena práctica será fruto de la evaluación y detección de una condición con expectativa, implícita o explícita, de mejora. Esta evaluación o detección podrá haber sido realizada a través de sistemas o procesos promovidos por la entidad o bien podrá ser fruto de los resultados de investigaciones, relevantes y excelentes, desarrolladas en el sector.
- c. **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

¹ Con el grupo de expertos, a los que agradecemos su importante contribución y esfuerzo, se llevó a cabo en los inicios del proceso de buenas prácticas una adaptación de la técnica DELPHI para pulsar y capturar su conocimiento sobre este tema.

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.

- d. **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 (incluyendo, según el caso, a las propias personas con discapacidad intelectual y a sus familiares, además de personas voluntarias, trabajadores y otros) y no de 'expertos' externos. Estos pueden ser un apoyo pero la acción de las personas de la propia organización es clave.
- e. **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 (la representación legal de la entidad o sus órganos directivos) 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.
- f. **...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 necesitan, esperan y desean.
- g. **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.
- h. **Siempre de acuerdo con los criterios éticos y técnicos de Plena inclusión...** Las buenas prácticas de las organizaciones de Plena inclusión han de ser coherentes con los principios y propuestas establecidos en el Modelo de Calidad Plena y en el Sistema de Evaluación de la Calidad Plena.
- i. **... 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 con la misión, visión y valores del movimiento asociativo.

- j. **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 de estar documentada, de modo que pueda trasladarse el conocimiento fácilmente a otra organización para aprender a realizarla.

Proceso para la presentación de las buenas prácticas

En este punto se detallan los pasos a seguir por cualquier entidad que quiera presentar su buena práctica para ser valorada y expuesta en el **2º Encuentro de Prácticas Admirables**.

¿Cómo presentar las buenas prácticas?

Todas las buenas prácticas que quieran ser valoradas y puedan ser elegidas para ser expuestas en el **2º Encuentro de Prácticas Admirables**, tienen que:

Si eres una entidad miembro de Plena inclusión:

- Publicarse a la web de El Huerto de las Ideas: <http://www.elhuertodeideas.org>. en el espacio habilitado para ello. Este paso es imprescindible. La práctica presentada será validada inicialmente según los requisitos siguiente:
 - deben estar alineadas con el modelo de calidad de Plena inclusión,
 - no deben tener evidencia científica en contra, y
 - deben ser coherentes con los modelos y valores asumidos por el movimiento asociativo Plena inclusión.

Si alguna práctica presentada no cumpliera estos requisitos, será retirada del Huerto de ideas y no podrá ser valorada.

- Primero, [crea una cuenta](#) si no la tienes y luego pulsa en [Crea tu idea](#). Y rellena el formulario, donde debes reflejar un título, la descripción y una imagen representativa de la Buena Práctica.
- Para que la Buena Práctica pueda ser valorada, debes subirla también en la **intranet de Plena inclusión**, en el espacio habilitado al efecto y donde

encontrarás las instrucciones y los formularios para rellenar los datos requeridos y adjuntar la documentación necesaria solicitada.

- Las claves para la Intranet, en caso de no disponer aún de ellas, se solicitarán a través del correo practicasadmirables@intranetplenainclusion.org , aportando evidencia de que la entidad es miembro de Plena inclusión.
- Si ya dispones de la claves, debes descargar el documento de solicitud de participación, donde debes rellenar los apartados del desarrollo de la buena práctica, la declaración de veracidad y la relación de evidencias que se adjuntan, según las instrucciones que encontrarás en la intranet.
<http://intranet.plenainclusion.org>
- Cuando tengas toda la documentación y las evidencias, tienes que rellenar el formulario habilitado para subir la buena práctica y una vez rellenado el formulario, adjuntarás la solicitud y las evidencias.
- Entonces quedará registrada tu buena práctica en la intranet y estará lista para ser valorada según el proceso de valoración y evaluación que a continuación exponemos.
- Si se detectase alguna anomalía, se os solicitará que la subsanéis.
- Una vez finalizado el proceso de valoración y evaluación, se notificará a las entidades que inicialmente han sido seleccionadas como prácticas admirables para concertar la visita de los evaluadores, para la realización de la evaluación presencial de la práctica seleccionada.
- Finalmente se comunicarán las prácticas admirables definitivas que serán presentadas en el 2º Encuentro de Prácticas Admirables.

Si eres no eres una entidad miembro de Plena inclusión:

Si la entidad que presenta la buena práctica, no es de Plena inclusión subirá sólo la práctica al huerto de ideas y desde Plena inclusión se la habilitará en la intranet.

Dichas prácticas seguirán el mismo proceso de valoración y Evaluación, seleccionando para el encuentro, una práctica de ámbito Nacional y otra de ámbito Internacional.

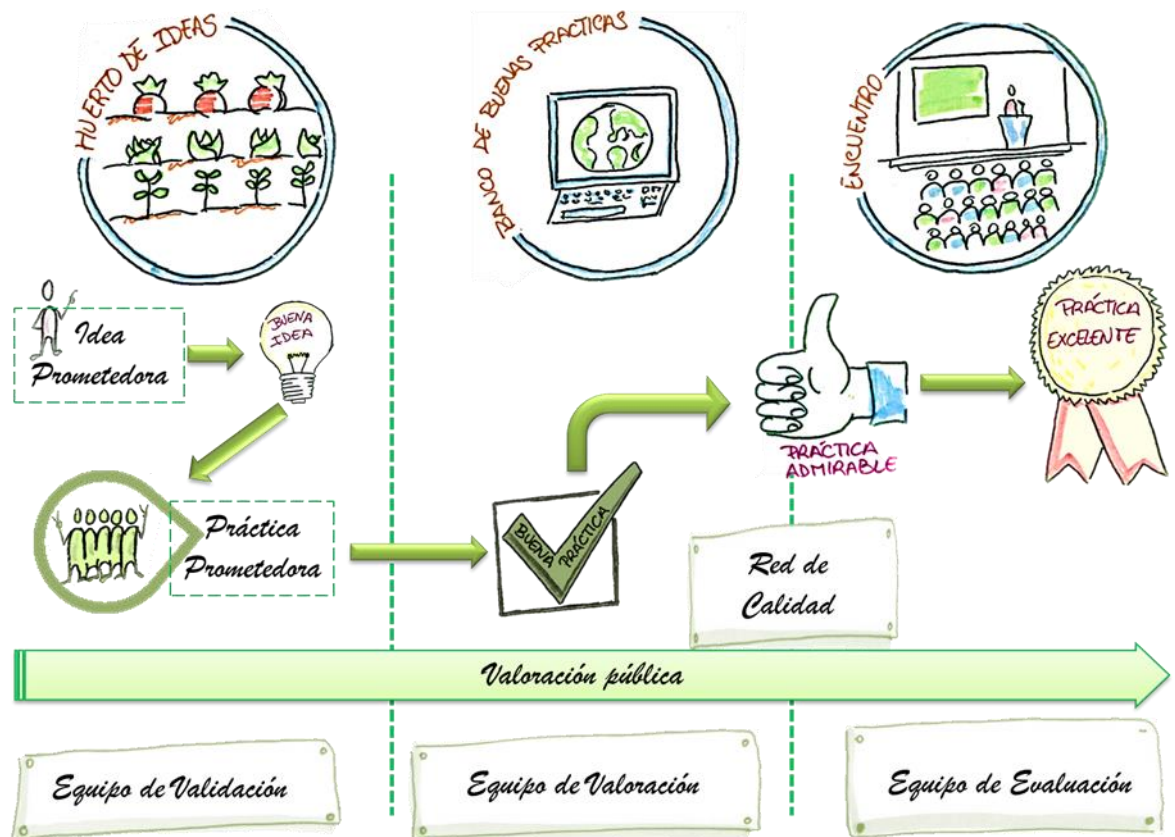
¿Cómo se valorarán las Buenas Prácticas?

Habrán varios equipos que van a participar en el proceso de valoración y evaluación de las Buenas Prácticas presentadas:

- **Un equipo de Validación inicial**, que revisará que las Buenas Prácticas subida al Huerto de ideas cumplan con los requisitos iniciales, expuestos en este

documento. Los equipos de validación estarán constituidos por zonas y estarán compuestos por responsables de calidad y otros profesionales de las federaciones.

- **Equipos de valoración de Buenas Prácticas.** Cada Buena Práctica presentada será valorada por dos equipos de valoración (cada equipo de valoración estará compuesto por tres personas). Si en las valoraciones dadas por estos dos equipos, existiesen diferencias significativas en las valoraciones, esta práctica será valorada por un tercer equipo de valoración. Los equipos de valoración estarán compuestos por personas miembros de redes o participantes en proyectos tales como, ética, calidad de vida, transformación, calidad....
- **Equipo de evaluación de prácticas admirables.** Este equipo realizará una evaluación de aquellas prácticas que hayan tenido una alta valoración por los equipos anteriores, entre las 30 ó 40 más valoradas. Dicho equipo valorará éstas prácticas en un encuentro organizado a tal efecto, y propondrá las Prácticas Admirables que deben ser Evaluadas por evaluadores externos a través de una visita a la entidad.
- **Equipo de evaluadores externos.** Cada equipo estará formado por dos personas que realizarán las evaluaciones presenciales asignadas, para verificar las evidencias de las prácticas seleccionadas.
- Tras esta evaluación se asignarán las 12 Prácticas Admirables que serán presentadas en el 2º Encuentro de Prácticas Admirables que se celebrará en Zaragoza y aspirarán a ser elegidas como **Prácticas Excelentes.**
- A estas 12 Prácticas Admirables, se le sumarán las dos Prácticas seleccionadas de entidades que no pertenecen a Plena inclusión, tanto de ámbito Nacional como Internacional.



Los criterios de Valoración estarán a disposición de las entidades en un documento, ponderando aspectos estratégicos priorizados en este momento y que impacten en las personas (ciudadanía plena), en la organización (sistema de apoyos individualizados) y en la sociedad (oportunidades de inclusión).

¿Qué compromisos adquiere mi entidad si mi práctica es seleccionada como Práctica Admirable?

- Enviar, si se requiere por el equipo de valoración o de evaluación, nueva documentación que evidencie los datos aportados en el *site* de la Intranet.
- Recibir visitas si son solicitadas por el equipo de evaluación para evidenciar lo expuesto en la práctica.
- Escribir, si así se indica, la práctica seleccionada, en un formato determinado, para su publicación ya sea en formato online o en papel.
- Si se ha acreditado la práctica admirable, presentarla, si procede, en el Encuentro correspondiente.
- Compartir, para su difusión y expansión en otras entidades, todo lo relacionado

con la práctica con las entidades del movimiento asociativo Plena inclusión que lo soliciten.

Participación en el Encuentro

Las 12 prácticas elegidas para presentarse en el Encuentro contarán con una inscripción gratuita.

¿Cuándo ocurre todo esto?

1. Convocatoria para presentar las Buenas prácticas. **28 de enero y 31 de enero**
2. Presentación de Buenas prácticas por las entidades. **Desde el 31 de enero hasta el 31 de Marzo**
3. Valoración de las prácticas presentadas. **Desde el 1 de abril hasta el 30 de Abril**
4. Reunión equipo de evaluación para seleccionar las prácticas admirables. **Antes del 15 de Mayo**
5. Evaluaciones presenciales, de las prácticas seleccionadas. **Desde el 16 de Mayo al 10 de Junio**
6. Comunicación a las entidades de las prácticas seleccionadas para el encuentro. **15 de Junio**
7. Celebración del 2º Encuentro de Prácticas Admirables, en Zaragoza. **26 y 27 de Septiembre de 2019**

¿A quién dirigimos si tenemos dudas antes de presentar las ideas o las prácticas?

Al responsable de calidad de la Federación Plena inclusión correspondiente.