

Calidad Plena

1 Glosario



Original: Red de Calidad. Plena inclusión.

Adaptación: Olga Berrios.

Validación:

- Antonio Hinojosa.
- Borja Carretero Pérez.
- María Jesús Mariscal Torres.
- Mario Carballo Gamero.

Fecha: marzo de 2022.

EDITA:

Plena inclusión España.

Madrid. 2022.

Avenida General Perón, 32. Planta 1.

Código postal 28020. Madrid

info@plenainclusion.org

www.plenainclusion.org



Licencia de Reconocimiento-Compartir Igual 2.5 España. CC BY-SA 2.5 ES.

Lee el [resumen de la licencia](#) y la [licencia completa](#).



 POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



Índice

Índice	Página 3
Los 3 documentos del modelo Calidad Plena	Página 7
Pista para usar estos documentos.....	Página 8
Calidad de vida y calidad en las organizaciones. ¿Cuál es la diferencia?.....	Página 9
Calidad de vida.....	Página 9
Calidad de las organizaciones.....	Página 9
Glosario de palabras que debes conocer.....	Página 10
Accesibilidad cognitiva	Página 10
Accesibilidad universal	Página 10
Acreditación.....	Página 10
Administración pública.....	Página 11
Apoyos	Página 11
Apoyo activo	Página 11
Autodeterminación	Página 12
Calidad	Página 12
Calidad de vida	Página 12
Cartera de servicios	Página 12
Círculo de apoyos	Página 13
Clima laboral	Página 13
Código ético	Página 13
Compliance	Página 13
Consejo de la discapacidad	Página 14
Contexto inclusivo	Página 14

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad	Página 15
Cuadro de mando	Página 15
Cultura de la organización	Página 15
Despliegue	Página 15
Eficiente	Página 16
Empoderamiento	Página 16
Enfoque centrado en la familia	Página 16
Enfoque centrado en la persona	Página 17
Entorno	Página 17
Estrategia	Página 17
Ético-ética	Página 18
Evidencia	Página 18
Gestión	Página 18
Gestión de personas	Página 19
Grupos de interés	Página 19
Historia de vida	Página 20
Identidad	Página 20
Igualdad de género	Página 20
Indagación	Página 21
Indicador	Página 21
Innovación	Página 21
Innovador	Página 21
Innovar	Página 22

Incidencia social	Página 22
Lenguaje claro	Página 22
Liderazgo compartido	Página 23
Mapeo comunitario	Página 23
Misión	Página 23
Modelo	Página 23
Modelo social	Página 24
Modificación de la capacidad jurídica	Página 24
Perfil de competencias	Página 24
Perfil personal	Página 24
Perspectiva de género	Página 25
Pilotaje	Página 25
Plan de acción	Página 25
Planificación centrada en la persona. PCP	Página 25
Plan de igualdad	Página 26
Plan de comunicación	Página 26
Plan de voluntariado	Página 26
Plan estratégico	Página 27
Política de personas	Página 27
Posicionamiento	Página 27
Prácticas basadas en evidencias	Página 27
Prestigio	Página 28
Protocolo contra abusos	Página 28
Protocolo de buen trato	Página 28

Proyecto de vida	Página 28
Reglamento de régimen interno	Página 28
Reivindicación	Página 29
Rendición de cuentas	Página 29
Resultados personales	Página 29
Riesgos psicosociales	Página 30
Seguimiento	Página 30
Servicio de mediación	Página 30
Sistema	Página 31
Sistema alternativo o aumentativo de comunicación	Página 31
Temas para evaluar	Página 31
Transformación de centros y servicios	Página 31
Transparencia	Página 32
Traducción vital	Página 32
Traductor vital o traductora vital	Página 33
Valores.....	Página 33

Los 3 documentos del modelo de Calidad Plena

Para entender el modelo de Calidad Plena te recomendamos que leas estos 3 documentos en este orden:



Documento 1

Glosario Calidad Plena

Es un documento con palabras que debes conocer.

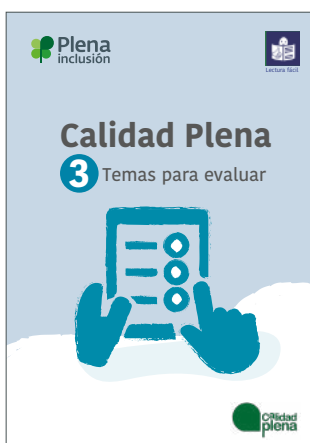
Este es el documento que estás leyendo ahora.



Documento 2

Modelo de calidad

Explica qué es la calidad y cómo medimos que se cumple.



Documento 3

Temas para evaluar

Es un documento con 128 temas para saber si una organización trabaja con calidad.

Pista para usar estos documentos

En estos 3 documentos,
puedes encontrar palabras
de color naranja y en negrita.

Por ejemplo:

Planificación Centrada en la Persona.

Esto significa que esa palabra
está explicada en este glosario.

Así que, si quieres aprenderla o recordarla,
puedes buscarla aquí.

Las palabras de este documento o glosario
están ordenadas como el alfabeto.



Calidad de vida y calidad en las organizaciones. ¿Cuál es la diferencia?

Es posible que oigas la palabra calidad en conversaciones sobre temas muy diferentes. Queremos explicar 2 tipos de calidad que es importante que conozcas.

Calidad de vida

Es tener una buena vida y que sea la vida que tú quieres. Por ejemplo: tener trabajo, viajar, participar en una asociación vecinal y vivir con las personas que quieres.

El objetivo de muchas organizaciones es que las personas tengan una buena calidad de vida.

Calidad de las organizaciones

Es conseguir que las organizaciones hagan un buen trabajo y consigan sus objetivos. Este documento trata sobre este tipo de calidad.



Importante

Un tipo de calidad afecta al otro. Lo explicamos de otra manera.

Para que las personas con discapacidad y sus familias tengan más calidad de vida, tenemos que conseguir más calidad en las organizaciones.

Glosario de palabras que debes conocer

El modelo de Calidad Plena es difícil.
Por eso, te recomendamos conocer estas palabras
antes de leerlo:

Accesibilidad cognitiva

Característica que tienen las cosas,
los espacios o los textos que hace
que los entiendan todas las personas.

Por ejemplo: un documento fácil de entender.

Accesibilidad universal

Característica de un lugar,
un producto o una información
con uso o acceso fácil para todo el mundo.

Piensa en algo que no tiene barreras.

Por ejemplo:

- Un edificio con rampas para que las personas con silla de ruedas pueden pasar.
- Una charla con lengua de signos.
- Un documento fácil de leer y entender.

Acreditación

Documento que indica
que una organización ha conseguido
un buen nivel de calidad.

Administración pública

Conjunto de organismos e instituciones de un país que tiene 2 funciones. Por una parte, aplica las leyes y hace que otros apliquen las leyes. Por otra parte, dirige los servicios para cuidar del bienestar y los intereses de todos los ciudadanos. Por ejemplo, los ayuntamientos y los ministerios.

Apoyos

Es una ayuda para hacer algo.

Por ejemplo:

- Un documento fácil de entender sobre algo que te importa.
- Más tiempo para hacer una actividad que te cuesta.
- Una persona que te ayuda a preparar una charla que debes dar en tu trabajo.

Apoyo activo

El apoyo activo es una forma de trabajar con las personas con discapacidad intelectual y grandes necesidades de apoyo para que participen más en la sociedad.

Enlace: [aprende más sobre apoyo activo.](#)

Autodeterminación

Capacidad que tiene una persona o una población para actuar y decidir por sí misma.

Calidad

Hacer algo bien.
También significa aprender para poder hacer las cosas cada vez mejor.

Calidad de vida

Es tener una buena vida y que sea la vida que tú quieres.

Tiene que ser algo posible.

Cartera de servicios

Lista de los apoyos que ofrece una organización a las personas con discapacidad y a sus familias.
Por ejemplo: servicio de residencia, servicio de centro de día y programa de ocio.

Círculo de apoyos

Grupo de familiares, amigas, amigos y otras personas que ayudan a conseguir los objetivos personales de alguien.

En el caso de las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo, esto se hace de forma habitual como parte de la **Planificación Centrada en la Persona**.

Clima laboral

Nivel de satisfacción de las personas empleadas con sus condiciones de trabajo y con las relaciones personales en el trabajo. Esto se puede medir con una encuesta.

Código ético

Es un conjunto de normas que dicen como debemos comportarnos.

Compliance

Conjunto de medidas para asegurar que una organización, las personas que la dirigen y las personas que trabajan en ella cumplen la ley.

Esta palabra está en inglés.
La puedes leer así: complaians.

Consejo de la discapacidad

Grupo de personas que representan a las personas con discapacidad de un territorio.

Ese territorio puede ser:

- Un barrio.
- Un pueblo.
- Una ciudad.
- Una comunidad autónoma.
- O toda España.

Las personas que participan deben ser del territorio.

Por ejemplo:

las personas con discapacidad de Valencia pueden participar en el consejo de Valencia.

A veces también lo llamamos Consejo Consultivo de la Discapacidad.

Lo llamamos Consultivo porque las administraciones públicas, como un ayuntamiento, les consultan su opinión cuando hacen nuevas leyes o actividades que afectan a las personas con discapacidad.

Contexto inclusivo

Espacio donde participan personas diferentes en igualdad de condiciones.

Por ejemplo: personas con y sin discapacidad.

Un contexto no es inclusivo cuando solo hay personas de un colectivo.

Por ejemplo: solo personas mayores o solo personas con discapacidad intelectual.

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

Es un tipo de ley que recoge los derechos de las personas con discapacidad. El tipo de ley que es la convención se llama tratado internacional. Eso quiere decir que es una ley muy importante que pone de acuerdo con muchos países. La convención nació en 2006 y España firmó la convención en 2008. Por eso, tiene la obligación de cumplirla.

Cuadro de mando

Datos de una organización que ayudan a dar información de cómo funciona la organización y si cumple sus objetivos.

Sirven para tomar decisiones como corregir cosas que no funcionan o probar nuevas formas de conseguir mejores resultados. También le llamamos tablero de indicadores.

Cultura de la organización

Son las normas y los valores de una organización.

Despliegue

Es el nombre de un nivel de acreditación y significa llevar a cabo una actividad.

Eficiente

Tener la capacidad para lograr un resultado determinado con pocos recursos.

Empoderamiento

Significa dar poder, hacer fuerte o dar independencia a una persona o grupo de personas.

Por ejemplo, una persona empoderada:

- Toma decisiones.
- Participa y es protagonista.

Enfoque centrado en la familia

Se trata de apoyar y atender teniendo en cuenta a las familias de manera especial.

Esto supone:

- Tratar a la familia con respeto.
- Conocer qué capacidades, recursos y necesidades tienen las familias.
- Darles la información que necesiten para tomar decisiones.



Enfoque centrado en la persona

Todo lo que hace la organización tiene como objetivo la mejora de la vida de las personas.

Para conseguirlo, las personas deben ser las protagonistas:

- Las debemos conocer bien.
- Las propuestas que les hagamos deben partir de lo que ellas nos dicen que les interesa.
- Debemos preguntar su opinión.
- Ellas deciden.

Entorno

El entorno es lo que te rodea.
Por ejemplo: tu calle, tu pueblo o tu barrio.
También hablamos de otros entornos: económico, social o político.

Por ejemplo: el entorno económico es la situación en cuanto al dinero. Si hay pobreza o no a tu alrededor.

Estrategia

Plan para dirigir un asunto y conseguir un objetivo en el futuro.

Ético-ética

Que está conforme con las reglas que guían a las personas en la sociedad.

Evidencia

Es una prueba que demuestra que algo es como decimos.

Imagina que una organización dice que las personas con discapacidad intelectual no tienen dificultades para comprender documentos. Para demostrarlo, puedes pedirle una evidencia. Esa organización puede enviarte una investigación sobre este tema.

Gestión

Trámites que sirven para resolver un asunto o para hacer que funcione una organización o una empresa.

Incluye:

- La gestión económica que es la manera en que conseguimos y usamos el dinero.
- La gestión de personas que es la manera en la que se busca, se forman, se contratan y se paga a las personas profesionales y voluntarias.
- La gestión de la comunicación que es la manera en la que explicamos y damos a conocer lo que la organización hace.

Gestión de personas

Manera en la que se buscan, se forman, se contratan y se pagan a las personas profesionales y voluntarias de una organización.

Grupos de interés

Grupos de personas y organizaciones importantes para una organización. Pueden ser internos y externos.

Ejemplos de grupos de interés internos:

- Las personas con discapacidad que utilizan sus servicios y reciben sus apoyos.
- Las familias de las personas con discapacidad.
- Las personas profesionales.

Ejemplos de grupos de interés externos:

- Otras organizaciones con las que colaboramos.
- Las administraciones públicas como ayuntamientos o ministerios.
- Las empresas con las que colaboramos.
- Los clientes a los que vendemos productos o para los que hacemos trabajos.
- Las vecinas y los vecinos.

Historia de vida

Documento que explica cómo es una persona.

Por ejemplo:

- Qué cosas le gustan y qué no.
- Qué le interesa y qué quiere conseguir.
- Personas que son importantes para esa persona.
- Y los hechos principales que le han pasado a la persona.

Identidad

Conjunto de características de una persona o cosa que la hacen diferente de otra.

Igualdad de género

Es que todas las personas reciban los mismos derechos, tengan las mismas oportunidades y sean tratadas con respecto, sin importar su género.

Es decir, sean mujeres, hombres o personas transexuales, entre otras.

Indagación

Actividades que hacemos para conocer mejor una cosa o a una persona.
Es como investigar.

Ver también: **Temas para evaluar.**

Indicador

Es un dato que sirve para medir si algo se ha cumplido.

Por ejemplo: Queremos medir si nuestra página web llega a muchas personas.
El indicador será el número de personas que la visitan.
Si llegamos a 500 visitas, habremos cumplido.

Innovación

Manera nueva, diferente y mejor de hacer las cosas.

Por ejemplo: la invención de internet fue una innovación.

Innovador

Es una cualidad de algo nuevo que hace las cosas de manera diferente y mejor
Por ejemplo: la invención de internet fue algo innovador.

Innovar

Es cambiar las cosas
de una manera nueva y diferente.

Por ejemplo: la invención de internet
fue innovar.

Incidencia social

Es el trabajo que hace una organización
para mejorar el mundo
y los resultados que consigue.

Ejemplos:

- Reunirse con políticas y políticos
para que se aprueben leyes
a favor de personas con discapacidad.
- Informar y conseguir que la gente
conozca mejor a las personas con discapacidad.

Lenguaje claro

Es una forma de hablar y crear documentos
que son más fáciles de entender.

Enlace: [¿Cuál es la diferencia entre
lectura fácil y lenguaje claro?](#)

Liderazgo compartido

Es compartir el poder y las decisiones con otras personas.
Liderar es tener control sobre las decisiones
y acompañar a un grupo hacia una meta.

Mapeo comunitario

Es una actividad para conocer tu comunidad o **entorno**.

Por ejemplo: las asociaciones que hay y otros recursos
como la biblioteca.

Puedes apuntarlos en una lista o en un mapa.

Misión

Fin o meta de una organización.

Es el objetivo que se quiere conseguir.

Modelo

Forma que tenemos
de hacer una cosa.

Por ejemplo: el modelo de Calidad Plena
es la forma que tenemos de mejorar y medir
la calidad de las organizaciones.

Modelo social

Es la forma en la que piensa, actúa y se organiza una sociedad.

Por ejemplo: cómo piensa, actúa y trata a las mujeres o a las personas con discapacidad.

Aprende más sobre este tema en nuestra guía.

Enlace: [Modelos de la discapacidad.](#)

Modificación de la capacidad jurídica

Es lo que hacen los jueces para proteger y ayudar a las personas a las que les cuesta tomar algunas decisiones.

Por ejemplo: decisiones sobre nuestro dinero o saber si una oferta de trabajo es buena para ti.

Perfil de competencias

Lista de cosas que necesitas saber hacer bien en un puesto de trabajo.

Perfil personal

Lista de cosas que una persona sabe hacer bien.

Perspectiva de género

La perspectiva de género significa tener en cuenta y medir cómo afecta lo que haces a mujeres y a hombres.

Pilotaje

Una prueba que se hace para ver si tiene éxito.
Un pilotaje sirve para innovar.
Por ejemplo:
Si quiero hacer un curso nuevo, primero hago un curso piloto con un grupo.
Si el curso sale bien, lo repito con muchas más personas.

Plan de acción

Actividades que una organización va a hacer.
Solemos hacer este plan cada año.

Planificación centrada en la persona. PCP

Es un plan pensado en una persona para que pueda tomar decisiones sobre cómo, quién y en qué temas quiere que le apoyen para tener la vida que desea.

Ver también: **enfoque centrado en la persona.**

Plan de igualdad

Normas y actividades de una organización para conseguir que haya igualdad entre las mujeres y los hombres.

Plan de comunicación

Documento que explica cómo se va a dar a conocer un tema. Por ejemplo: para dar a conocer los derechos de las personas con discapacidad, podemos publicar noticias y vídeos en redes sociales.

Un plan de comunicación incluye:

- Qué vamos a contar.
Por ejemplo: nuestra organización abre un nuevo servicio para familias.
- Cómo lo vamos a contar.
Por ejemplo: publicar mensajes en redes sociales y enviar cartas a las familias.
- A quién lo vamos a contar.
Por ejemplo: a familiares de personas con discapacidad de nuestra ciudad.

Plan de voluntariado

Plan para conseguir personas voluntarias que colaboren con la organización. El plan incluye todas las actividades para acompañar a estas personas. Por ejemplo: darles formación y reconocer su trabajo.

Plan estratégico

Documento que explica las metas que quiere conseguir una organización y las actividades que va a realizar para conseguirlas.

Política de personas

Normas y actividades que explican cómo una organización busca y elige a las personas profesionales y voluntarias que trabajan y colaboran en ella.

El plan incluye formación o las condiciones de trabajo.

Por ejemplo: cómo pagamos a las personas profesionales.

Posicionamiento

Opinión oficial de una organización sobre un tema.

Prácticas basadas en evidencias

Una forma de actuar y de tomar decisiones que está basada en pruebas.

Estas pruebas demuestran que algo es como decimos.

Prestigio

Buena fama u opinión sobre una persona o cosa.

Protocolo contra abusos

Medidas para evitar que cualquier persona se aproveche o moleste a otra persona en la organización.

Incluye qué hacer cuando esto ocurre.
Por ejemplo: cómo denunciarlo y qué hacer cuando alguien pone una denuncia.

Protocolo de buen trato

Medidas para asegurar que las personas de la organización son tratadas con justicia y respeto.

Proyecto de vida

Conjunto de intereses de cada persona y los objetivos que quiere alcanzar.

Reglamento de régimen interno

Normas de una organización.
Incluye los derechos y los deberes de las personas que la forman.
También incluye qué ocurre cuando las personas no cumplen las normas.

Reivindicación

Petición de algo a lo que tenemos derecho.
Muchas veces lo hacemos en grupo
para tener más fuerza.

Rendición de cuentas

Explicación que hace una organización
de cómo ha usado unos recursos.
Por ejemplo: el dinero que ha conseguido.

Esta rendición la hacemos
a quien nos ha dado el dinero.
Por ejemplo: un ayuntamiento.

La rendición también la hacemos
a las **socias** y los **socios** de la organización
o a la población en general.

Resultados personales

Objetivos que cada persona consigue
o quiere conseguir sobre temas o cosas
que le interesan.



Riesgos psicosociales

Posibles daños que una persona puede tener en una situación.

Por ejemplo: en el trabajo, puedes tener estrés por tener muchas tareas.

También puedes tener problemas en la vista si pasas muchas horas trabajando con una pantalla.

Seguimiento

Comprobar cada cierto tiempo si el trabajo se hace y si conseguimos los resultados que queremos.

Hacer seguimiento es bueno para corregir errores y hacer mejoras si vemos que no logramos resultados.

Servicio de mediación

Es un servicio que ayuda a resolver conflictos entre personas. La persona mediadora ayuda a las personas a llegar a un acuerdo, pero no toma las decisiones por ellas.

Es una actividad que haces de forma voluntaria, porque quieres.

Sistema

Una manera de hacer las cosas que se repite.
También es un conjunto de cosas o ideas que tienen relación unas con otras.

Sistema alternativo o aumentativo de comunicación

Forma de comunicarse sin hablar con la voz.
Por ejemplo: hay personas que se comunican con pictogramas o con gestos.

Aprende más en este enlace:

[Sistemas alternativos y aumentativos de comunicación.](#)

Temas para evaluar

Dentro del sistema de calidad, es cada uno de los temas que queremos evaluar en una organización.

Transformación de centros y servicios

Pasos que dan los centros y los servicios para dar los apoyos que cada persona necesita para vivir la vida que quiere vivir.

Aprende más en este enlace: [transformación.](#)

Transparencia

Publicar información que permita a otras personas y organizaciones ver qué hacemos, cómo actuamos y cómo usamos el dinero.

En España, hay leyes que obligan a las organizaciones a ser transparentes. Por ejemplo: deben publicar su memoria y sus cuentas

Traducción vital

Es lo que hace el traductor o la traductora vital.

Un traductor vital es una persona que representa a otra que no puede hablar por sí misma. Toma decisiones por ella.

Para hacerlo, tiene en cuenta sus intereses y busca su bien.



Traductor vital o traductora vital

Persona que representa a otra que no puede hablar por sí misma. Toma decisiones por ella. Para hacerlo, tiene en cuenta sus intereses y busca su bien. Llamamos a esta persona traductora vital porque ayuda a traducir o transmitir lo que la otra persona diría.

Eso lo puede conseguir si conoce muy bien a esa persona.

Ejemplo: en un caso de salud, la traductora vital decide y valora el tratamiento que le propone la doctora.

Valores

Son los comportamientos importantes y valiosos para una personas o grupo de personas. Por ejemplo, la justicia.





www.plenainclusion.org

