

## PRÓLOGO

---

**E**l presente volumen de la colección FEAPS inaugura una etapa muy importante en la vida de nuestro movimiento asociativo. Es la expresión de que los esfuerzos que se están realizando desde hace varios años para generar las condiciones y la cultura de la calidad FEAPS en nuestras entidades están dando sus primeros frutos. Cinco años después de aprobado el Plan de Calidad FEAPS y apenas dos desde que los Manuales fueron distribuidos se celebró en Santander (noviembre de 2002) el I Encuentro de Buenas Prácticas FEAPS, bajo el título "De la conciencia a la evidencia", en el que diversas entidades asociadas de toda España presentaron sus buenas prácticas de calidad FEAPS tras ser valoradas por un comité ad hoc (formado por representantes del movimiento asociativo y por expertos en temas de calidad). Este libro es la descripción pormenorizada de esas buenas prácticas.

*El título dado, sacado del que se dio al Encuentro -"De la conciencia a la evidencia"- expresa el camino recorrido en estos primeros años. Un camino emprendido y efectuado con el empeño de impregnar*

*de cultura, de conciencia todo el movimiento asociativo, un camino acompañado de una consigna clave: la calidad para FEAPS es más que la adhesión a un sistema normalizado de calidad o a un modelo concreto de calidad. Calidad FEAPS se define, tal y como se expresa en el Plan de Calidad, como la práctica que denota un compromiso con la mejora permanente de los procesos de cada una de sus organizaciones, orientada al incremento de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias. En este camino, en el que hemos contado y contamos con el apoyo clave de la Obra Social de Caja Madrid, se está tratando de impulsar paso a paso la calidad FEAPS en todas las entidades realizando acciones tales como la edición de publicaciones referidas a buenas prácticas, o creando sistemas de apoyo para la calidad tales como la red de calidad, que cuenta con la representación de todas las federaciones y que se configura como un soporte esencial en el futuro de la calidad FEAPS.*

*El modelo de Calidad FEAPS tiene tres grandes ingredientes: calidad de vida, calidad total y compromiso ético. En relación con el primero de ellos, FEAPS ha asumido, como ya es ampliamente conocido, que la calidad de vida ha de ser el producto clave de nuestras organizaciones, cada entidad FEAPS ha de ser una verdadera fábrica de calidad de vida para cada persona con discapacidad intelectual a la que presta un servicio así como para su familia. El modelo que se ha elegido para referirnos a calidad de vida es el que Robert Schalock viene abanderando desde hace ya varios años y que se centra en ocho dimensiones (bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos) que son las que tejen las buenas prácticas propuestas en los Manuales de Calidad FEAPS (patrocinados por la Fundación ONCE y por Obra Social de Caja Madrid). Por lo tanto, y de modo absolutamente explícito, el principal indicador de la calidad FEAPS es la mejora en la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias (lo que es en definitiva nuestra misión).*

*El segundo componente del modelo de calidad FEAPS, la calidad total, se describe adecuadamente en el texto que se cita a continuación, entresacado de la ponencia "Atención al Cliente y Calidad de Servicio" (Javier Elorriaga, Roberto Ferrer, Antonio Fuentetaja, Roser Garrofe, Fernando Rey, Pere Rueda), aprobada en el Congreso de Toledo en 1996 que fue la base del primer Plan Estratégico de FEAPS:*

*"En nuestro criterio, el Movimiento FEAPS necesita implantar y consolidar una cultura de orientar todas sus actividades a la consecución de la Calidad Total, cuyas ideas generales clave pueden resumirse en:*

*Definir las expectativas, aspiraciones y necesidades de los clientes.*

*Un compromiso con el espíritu de mejora continua.*

*Una mejora sistemática de los procesos de trabajo.*

*Construir la calidad en cada uno de los procesos y en cada uno de los pasos del proceso.*

*Prevenir los problemas, eliminando las causas que los originan.*

*Registrar los datos de los procesos y utilizarlos para su mejora.*

*Promocionar equipos de mejora de la calidad, formados por personal diverso y motivado.*

*Formación y entrenamiento continuados."*

*Es decir, la calidad total como filosofía de una gestión integral de la organización implica que la calidad es algo más que un apartado organizativo del que se responsabiliza una persona o personas. La calidad ha de empapar la organización en su totalidad y ha de ser ejercida por todas las personas de la misma, encabezadas por sus líderes, quienes han de asegurar la satisfacción de todos los grupos de interés y han de comprometerse con la mejora continua hacia el cumplimiento*

*to de la misión y avanzando en relación con una visión estratégica compartida. Luego, cada entidad podrá optar por ayudarse de normas o modelos, o crear unos propios, pero no puede abdicar de su compromiso con la calidad.*

*De hecho, el compromiso con la calidad es la clave del tercer componente del modelo de calidad **FEAPS**; un compromiso ético con la calidad. La calidad en FEAPS no es una cuestión de elección de la organización, es la consecuencia ineludible de un compromiso ético, basado en el derecho de las personas a recibir con la máxima calidad los apoyos que requieren para mejorar su calidad de vida.*

*Reunir en un libro las buenas prácticas de calidad **FEAPS** tiene varias intenciones. En primer lugar y entre otras, otorgar un merecido reconocimiento a las entidades que las han promovido; en segundo lugar evidenciar que en nuestro ámbito estarnos avanzando desde las palabras a los hechos y, en tercer lugar, fomentar el aprendizaje mutuo y animar a otros a introducirse en este apasionante y necesario proceso, facilitando el conocimiento entre las entidades para generar nuevo conocimiento.*

*Esperamos que el conjunto de buenas prácticas que se exponen en las siguientes páginas sea un aliciente esencial para el esfuerzo permanente de mejora de todas las entidades **FEAPS**.*

*Madrid, julio de 2003*

**JAVIER TAMARIT CUADRADO**  
*Responsable de Calidad FEAPS*