



# calidad

Boletín Informativo Trimestral Servicio de Calidad e Inspección  
Consejería de Bienestar Social y Vivienda

Tercer Trimestre Año 2014

Número 10

## El zoom

### Liderar cambios

Las organizaciones sociales (centros, servicios profesionales, instituciones, entidades...) son por su propia naturaleza dinámicas y están siempre en proceso de cambio continuo.

Es un error considerar que los cambios solo deben liderarse cuando se detecta claramente que algo no funciona, bajo la suposición de que las cosas que funcionan se mantienen igual y que el barco “no se mueve”.

Para un adecuado funcionamiento de los servicios de atención social y de las organizaciones que los sustentan es fundamental que los procesos de movimiento y cambio sean liderados desde procesos acordes y congruentes a modelos de atención previamente consensuados y clarificados.

Avanzar hacia servicios que generen calidad de vida a las personas usuarias y protejan sus derechos no es un lujo, ni tan siquiera en épocas de dificultades económicas. Es un deber de los profesionales, organizaciones e instituciones.

Pero promover cambios en organizaciones disfuncionales o alejadas de los modelos pretendidos no es una tarea fácil.

Para liderar cambios efectivos en las organizaciones se precisa ineludiblemente del liderazgo de los responsables de las organizaciones y también, de la implicación de los diferentes actores de la misma (profesionales, personas usuarias...).

Los profesionales deben estar comprometidos pero para ello deben encontrarse motivados, creer que es posible avanzar, confiar en la organización y contar con apoyos y acompañamiento en los cambios que se precisen.

Los responsables deben tener una visión clara de lo óptimo, lo posible y también de lo que no es admisible. Todo ello en relación a modelos de intervención social que estén basados tanto en valores éticos como en aportaciones teóricas y evidencias científicas. Modelos de atención que deben estar acompañados, cómo no, de una gestión eficiente y conforme a norma, pero sin que los procedimientos relacionados con la gestión pierdan su calidad de medio o instrumento y acaben apropiándose de un lugar central que no les corresponde.

*continúa*



## SUMARIO

|                                   |               |
|-----------------------------------|---------------|
| <b>La opinión del profesional</b> | <b>Pag. 2</b> |
| <b>Otra información</b>           | <b>Pag. 4</b> |
| <b>Experiencia de interés</b>     | <b>Pag. 4</b> |
| <b>Recomendamos</b>               | <b>Pag. 6</b> |

Desde la Red Zona Calidad se están diseñando sesiones de intercambio en torno a cómo liderar cambios en los centros de atención social para apoyar a los responsables y equipos comprometidos con la mejora de la calidad de la atención. Cómo detectar y abordar las resistencias al cambio, cómo evaluar las áreas de mejora o cómo avanzar en estrategias participativas son asuntos que serán tratados.



Zona - Calidad



## La opinión del profesional

### *“El papel de las organizaciones en la participación”*

#### **European Anti Poverty Network EAPN - AS**

Para la Red Europea de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social tanto en Europa, como en el Estado español, como en Asturias (EAPN-AS), la Participación de aquellas personas que se encuentran en una situación de pobreza y/o exclusión es básica y constituye una de sus líneas prioritarias y el eje vertebrador de sus acciones.

Según el Diccionario de la Real Academia, participar es “tomar parte en algo, tener parte en una sociedad, o recibir una parte de algo”.

Hablar de Participación no es tarea fácil, ya que es un concepto que a fuerza de utilizarlo corre el riesgo de perder su sentido y que independientemente del apellido que lleve: social, comunitaria, ciudadana etc, es hablar fundamentalmente de derechos, de ciudadanía, de acción, de empoderamiento y de transformación social; y debe entenderse no como un medio sino como un proceso generador de cambio, tanto individual como colectivo.

Desde las organizaciones que componen la EAPN-AS, entendemos la Participación como un proceso que pone el acento en las personas, empoderándolas en su derecho a ejercer la ciudadanía, desde sus particularidades, diferencias y contextos sociales y que además lo hace entendiendo que, como dice Adela Cortina, debemos ejercer una ciudadanía activa en la que no solo estemos dispuestos a reclamar y ejercer nuestros derechos, que no es una cuestión para nada despreciable; sino también a pechar con las responsabilidades que ello conlleva y a construir, participando en ella, la vida común. Edificar un Estado de Justicia, si no del Bienestar, o mejor, una Sociedad Justa, eso es cosa de todos. (Cortina, 2006).

Como ya hemos mencionado, desde las organizaciones sociales hemos de entenderlo como un derecho, pero también como un proceso que incorpore a las personas en la creación y transformación de lo social. Un proceso que garantice que todas las voces están representadas dentro del proyecto social de las organizaciones, y que por tanto nadie esté ni se sienta excluido; un proceso en el que la Participación no sea solo estar informado y opinar sobre algo, sino en el que la idea de corresponsabilidad lo impregne todo, porque en el nuevo modelo social en el que estamos inmersos, las personas quieren hacer oír su voz y esto a las organizaciones les exige una adaptación de las estructuras representativas para hacer posible una implicación más directa en la discusión de problemas y en la toma de decisiones sobre los mismos (Benedicto&Morán,2002) y tener un mayor protagonismo y capacidad de intervención.

Resumiendo, podemos concluir que el papel de las organizaciones ha de ser el de educadoras de valores en ciudadanía, que actúan en Red para influir en las políticas y que bajo esta premisa debe incluir aspectos de como generar y apoyar la implicación de las personas que se asocian en torno a intereses e inquietudes comunes, la canalización y transmisión de esas ideas a la sociedad y a otras organizaciones, la colaboración con otras entidades compartiendo un análisis de la realidad de estrategias y recursos; la adquisición y adaptación de una cultura participativa en sus propios procesos organizativos; la facilitación de saberes y competencias que posibilite a las personas que están en situación de pobreza y/o exclusión la integración y participación activa en la vida pública y por último, la de generar confianza en los valores democráticos y en las instituciones que los representan que tan dañados están en los tiempos que corren.

## ¿Qué es la EAPN - ASTURIAS?

En nuestra Comunidad Autónoma, es contrastable la amplitud creciente de la pobreza y la exclusión social. Ésta afecta no solo a las personas o a determinados grupos, sino a colectividades enteras que se encuentran fuera de los circuitos económicos, de la protección social y de los procesos de participación en la vida política y social.

Ante esta situación, además de la intervención directa y en proximidad con las personas afectadas por estas situaciones, se hace precisa una acción colectiva que aúne los esfuerzos de cuantos desde diferentes perspectivas, trabajamos con la finalidad de paliar las consecuencias de este fenómeno, incidir en sus causas y prevenir la aparición de las diversas realidades de exclusión social.

En consecuencia se crea la Asociación Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Principado de Asturias: EAPN-AS, que cuenta con veintiocho entidades que trabajamos con grupos de personas diferentes y en diferentes áreas de intervención, pero con la misma finalidad, que no es otra que la de coordinar actuaciones contra la pobreza y la exclusión social en nuestra Comunidad Autónoma.

Así pues EAPN-AS se define como una Asociación democrática, autónoma, apartidista, aconfesional, y defensora de los Derechos Humanos especialmente los referidos a las personas afectadas por procesos de pobreza y exclusión.

RELACIÓN DE ENTIDADES QUE FORMAN LA RED EUROPEA DE LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN EL PRINCIPADO DE ASTURIAS (EAPN-AS)

- ACCEM
- ALBERGUE COVADONGA
- ASOCIACIÓN DE FAMILIAS Y AMIGOS DE PROYECTO HOMBRE
- ASOCIACIÓN GIJONESA DE CARIDAD
- ASOCIACIÓN GITANA DE GIJÓN
- ASOCIACIÓN MIERENSE DE LA COCINA SOLIDARIA (AMICOS)
- ASOCIACIÓN EVANGÉLICA MANOS EXTENDIDAS
- ASOCIACIÓN EL PRIAL
- ASOCIACIÓN ABIERTO ASTURIAS
- ASOCIACIÓN PARA LAS MINORÍAS ÉTNICAS UNGA
- BANCO DE ALIMENTOS
- CARITAS DIOCESANA
- CENTRO DE INICIATIVAS SOLIDARIDAD Y EMPLEO CISE
- COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL
- EMAÚS FUNDACIÓN SOCIAL
- FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO
- FUNDACIÓN ADSIS
- FUNDACIÓN EDES para la Educación Especial
- FUNDACIÓN SILOÉ
- FUNDACIÓN COMPARTIENDO CULTURAS
- FUNDACIÓN CAUCE
- FUNDACIÓN AMARANTA
- MAR DE NIEBLA
- MÉDICOS DEL MUNDO
- MOVIMIENTO ASTURIANO POR LA PAZ
- ONCE
- UGT
- ASOCIACIÓN DE MUJERES REINSERCIÓN SOCIAL XURTIR
- VITAE SIGLO XXII

<http://eapnas.wordpress.com>





# Otra información

## MÁSTER EN ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA EN ÁMBITOS DE ENVEJECIMIENTO Y DISCAPACIDAD

Modalidad semipresencial. Universidad de Vic.

<http://www.uvic.cat/formacio-continua/es/masters/master-en-atencion-integral-y-centrada-en-la-persona-en-ambitos-de-envejecimiento-y>



## IX JORNADAS CIENTÍFICAS INTERNACIONALES DE INVESTIGACIÓN SOBRE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Instituto Universitario de Integración en la Comunidad.  
Salamanca. 18, 19 y 20 de marzo de 2015

<http://inico.usal.es/jornadasdiscapacidad>  
[jornadasdiscapacidad@usal.es](mailto:jornadasdiscapacidad@usal.es)

## 2ª EDICIÓN: APRENDIENDO A ENSEÑAR: CURSO DE FORMACIÓN PARA FORMADORES (BIOÉTICA)

Fundación de Ciencias de la Salud.

Madrid. 15 - 19 de septiembre de 2014

[http://www.fcs.es/docs/jornadas/diptycos/20140603\\_135441/Programa%20y%20Calendario.pdf](http://www.fcs.es/docs/jornadas/diptycos/20140603_135441/Programa%20y%20Calendario.pdf)



## ESPACIO WEB DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INTERVENCIÓN SOCIAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

<http://www.asturias.es>



# Experiencia de interés

## Repositorio Institucional de Asturias (RIA Asturias)

**Armando Alonso Peri. Técnico en documentación. Servicio de Publicaciones, Archivos Administrativos y Documentación. Consejería de Presidencia**

### ¿Qué es el RIA?

Es el Repositorio Institucional de Asturias, creado para albergar y gestionar documentación digital en acceso abierto producida en el ámbito del Principado de Asturias, con la finalidad de recoger los contenidos digitales generados por la actividad investigadora y administrativa del Principado de Asturias y facilitar la gestión y difusión de dichos contenidos, incluyendo su preservación, organización, acceso y distribución.

RIA forma parte de un movimiento internacional conocido como Open Access Initiative. Dicha iniciativa promueve el acceso libre a la literatura científica, incrementando el impacto de los trabajos desarrollados por los investigadores y contribuyendo a mejorar el sistema de comunicación científica y el acceso al conocimiento.

Por ello, RIA se ha implementado sobre el programa de software libre "Dspace" cuyas características técnicas cumplen con el estándar Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting (OAI-PMH) y describe los registros con metadatos Dublin Core. De este modo, se facilita la búsqueda y recuperación de sus contenidos.

### ¿Qué pretende?

Entre sus objetivos destacan:

- Facilitar la gestión y difusión de los contenidos digitales generados por la actividad de esta Comunidad Autónoma.
- Proporcionar soporte a las iniciativas de comunicación científica en acceso abierto para el personal investigador.

- Incrementar la visibilidad, difusión e impacto de la literatura científica, garantizando su preservación, organización y libre acceso.

- Promover el retorno de la inversión efectuada por la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias en estudios y publicaciones, facilitando la reutilización de la información y el conocimiento generados por el sector público.

- Aumentar el impacto de la producción científica disponible en red.

- Promocionar y apoyar el movimiento mundial por el libre acceso a la información de forma gratuita.

### ¿Qué tipos de documentos difunde?

RIA proporciona el acceso al texto completo de cualquier tipo de materiales digitales, como documentos científicos publicados, artículos aún no publicados (preprints), comunicaciones a congresos, informes de investigación, tesis doctorales, working papers, memorias técnicas, etc. producidos en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias.

### ¿Contiene documentos de servicios sociales?

El Repositorio Institucional de Asturias (RIA) contiene documentos sobre servicios sociales que se albergan en la Colección denominada Bienestar Social producidos por la Administración del Principado de Asturias.

### ¿Cómo se accede al RIA?

El acceso al Repositorio Institucional de Asturias (RIA) es totalmente libre a través de la siguiente dirección web: <http://ria.asturias.es/>. El usuario puede registrarse en la página del RIA para suscribirse a las colecciones de documentos que le interesen y podrá subir documentos al mismo en las colecciones a las que esté asociado, una vez que los solicite a la dirección de correo [ria@asturias.org](mailto:ria@asturias.org), siempre y cuando, los documentos se adecuen a la política de contenidos del RIA.

### ¿Quién puede incorporar documentos para ser colgados en el RIA y cómo hacerlo?

- El personal de la Administración del Principado de Asturias, sus organismos, autónomos, entidades y entes Públicos.

- El personal contratado para la realización de trabajos de investigación por la Administración del Principado de Asturias, sus organismos, entidades y entes Públicos, de acuerdo con lo dispuesto en los correspondientes contratos.

- Los beneficiarios de ayudas o subvenciones a la investigación científica y técnica, otorgadas o gestionadas por la Administración del Principado de Asturias, de acuerdo con lo dispuesto en las correspondientes bases.

- El personal de otras entidades, previo Convenio de Colaboración.

Todos los contenidos que se intenten subir al Repositorio Institucional de Asturias estarán sujetos a la evaluación y valoración del equipo moderador de esta plataforma digital, quien decidirá en última instancia la adecuación o no, mediante la aprobación o rechazo, de dicho contenido antes de proceder a su publicación en acceso abierto.

El rechazo será comunicado al interesado y podrá dar lugar a los correspondientes recursos.

### Para finalizar ¿qué destacarías en cuanto a lo que aporta esta herramienta?

El Repositorio Institucional de Asturias (RIA) es una herramienta fundamental para dar acceso a la producción científica y técnica de la Administración del Principado de Asturias, lo que repercute en una mayor difusión e impacto de la misma, y una mayor visibilidad y transparencia. Además, pone al alcance de todo el mundo los resultados de la investigación y el trabajo desarrollado en nuestra administración, de forma que se pueda utilizar este material para generar nueva actividad y mantener un control de las inversiones realizadas.

## Documentos

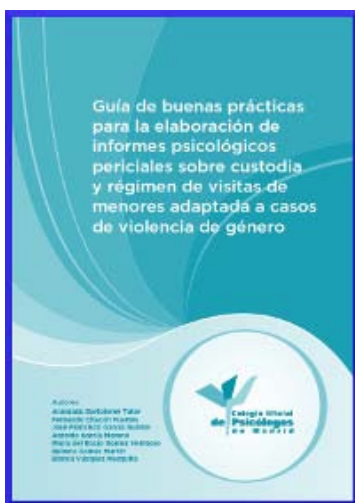
### + *La transversalidad de género en las políticas públicas de discapacidad. Manual, vol. 1*

Manual de carácter técnico y práctico para orientar a responsables políticos en el desarrollo de las políticas públicas sobre discapacidad bajo una perspectiva de género.

Varios autores. **LA TRANSVERSALIDAD DE GÉNERO EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE DISCAPACIDAD. MANUAL, VOL. 1.** Serie Cermi.es, nº 54, 2012. Madrid. Ediciones Cinca. 428 páginas.



### + *Guía de buenas prácticas para la elaboración de informes psicológicos periciales sobre custodia y régimen de visitas de menores adaptada a casos de violencia de género*



Esta guía de buenas prácticas es la síntesis de los conocimientos adquiridos sobre la manera idónea de realizar una determinada práctica pericial a la luz de los conocimientos existentes en cada momento que sirve para orientar a los profesionales, a los usuarios, a la Administración y a la sociedad en general.



Bartolomé, A., et. al. **GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES PSICOLÓGICOS PERICIALES SOBRE CUSTODIA Y RÉGIMEN DE VISITAS DE MENORES ADAPTADA A CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.** Madrid. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2013, Signatura: Archivo Loc DFB/2014. Ref. 211985. 42 páginas.



### + *Hacerse bien haciendo el bien: la contribución de la generatividad al estudio del buen envejecer*

Artículo de Feliciano Villar que ofrece una interesante revisión de distintos modelos y teorías relacionados con el buen envejecimiento. Aborda el enfoque de la generatividad y sus aportaciones al estudio de un envejecimiento positivo.

Villar, F. **HACERSE BIEN HACIENDO EL BIEN: LA CONTRIBUCIÓN DE LA GENERATIVIDAD AL ESTUDIO DEL BUEN ENVEJECER.** Información Psicológica. 2012. 104, 39-56.





## + Planificación centrada en la persona



La Planificación Centrada en la Persona (CPC) es una herramienta dirigida a producir cambios importantes en la vida de las personas. El objetivo de este documento elaborado por ANFAS es aportar ideas, materiales y estrategias válidas que sirvan para apoyar y ayudar a la persona con discapacidad intelectual a realizar su proyecto personal de vida.



Arteta, R. et. al.. **PLANIFICACIÓN CENTRADA EN LA PERSONA**. Pamplona. Asociación Navarra en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (ANFAS) 2012. 52 páginas.



## + Modelo de atención centrada en la persona. Cuadernos prácticos

Serie de once cuadernos que ofrecen contenidos y recursos prácticos para orientar a los equipos y profesionales en la aplicación de una atención centrada en la persona en los servicios y centros gerontológicos. Es una iniciativa del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco en colaboración con F. Matía.



Martínez, T. Díaz, P, Sancho, M., Rodríguez, P. **MODELO DE ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA. CUADERNOS PRÁCTICOS**. Gobierno Vasco. F. Matía.



## Audiovisuales

### + La comida como en casa

Con este breve vídeo se os presenta el momento de la comida en el modelo de atención acogido en las unidades de convivencia de la F. Matía (Donostia).

La evidencia científica demuestra que la creación de ambientes hogareños, agradables y respetuosos con el espacio y el tiempo para comer, favorece una mejor nutrición y calidad de vida en las personas mayores.

**LA COMIDA COMO EN CASA.**  
Fundación Matía. 2013. Duración:  
3:13.



El ánimo de + Calidad es que sea un instrumento de información participativo. Entre tod@s sabemos más, por eso te animamos a:

- Recomendar documentos técnicos y audiovisuales que consideres interesantes.
- Compartir y enviar experiencias de interés.
- Expresar tu opinión sobre algún tema en el apartado "La opinión del profesional".

Para más información puedes contactar con nosotros a través del correo electrónico:  
**luismiguel.bermudezalvarez@asturias.org**



**CONSEJERÍA DE BIENESTAR SOCIAL Y VIVIENDA**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS SOCIALES**  
**Servicio de Calidad e Inspección**  
**Sección de Calidad de Recursos y Proyectos Singulares**  
Avda. Pedro Masavéu, nº 45. 1ª Planta  
CP 33007 Oviedo, Asturias  
Teléfono: 985 963 369  
email: [beatriz.diazperez@asturias.org](mailto:beatriz.diazperez@asturias.org)

**COORDINACIÓN/REDACCIÓN**  
Julio Martínez Martínez  
Beatriz Díaz Pérez  
Teresa Martínez Rodríguez  
Carla Sánchez Caballero

**DISEÑO GRÁFICO**  
Luis Miguel Bermúdez Álvarez

**ISSN: 2254-1357**

**D.L.: AS/0668-2012**

**BOLETINES  
ANTERIORES**

