

# 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](http://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

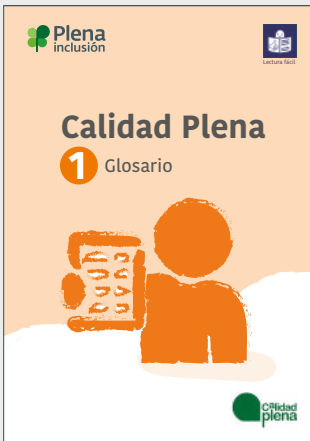
Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad .....	Página 15
Cuadro de mando .....	Página 15
Cultura de la organización .....	Página 15
Despliegue .....	Página 15
Eficiente .....	Página 16
Empoderamiento .....	Página 16
Enfoque centrado en la familia .....	Página 16
Enfoque centrado 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:

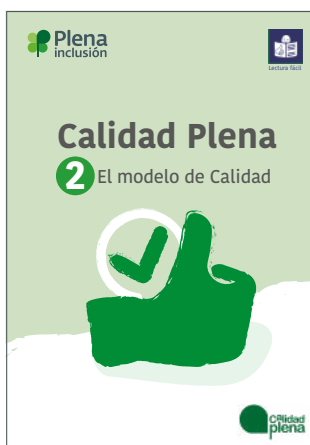


### Documento 1

## Glosario Calidad Plena

Es un documento con palabras que debes conocer.

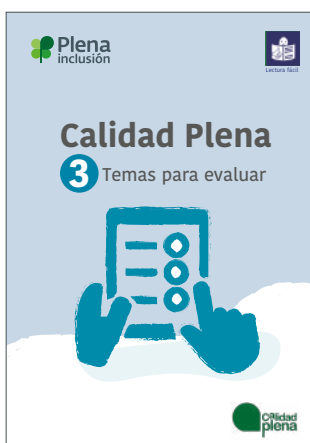
Este es el documento que estás leyendo ahora.



### 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](http://www.plenainclusion.org)

