

# HACIA UN MARCO EUROPEO DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento es el Resumen ejecutivo del informe “[Hacia un Marco Europeo de Calidad en los Servicios Sociales](#)”, publicado como resultado de la reunión de 2024 del Grupo de trabajo sobre la calidad en los servicios sociales de **European Social Network (ESN)**. El objetivo del Grupo es fortalecer las capacidades de garantía de calidad de los servicios sociales. Para ello, propondrá un **Marco Europeo de Calidad en los Servicios Sociales** actualizado como resultado final.

Este resumen presenta las conclusiones principales de la labor del Grupo en **2024**.

Consulte el [informe completo](#) para obtener una visión más detallada de la propuesta de ESN para un futuro **Marco Europeo de Calidad en los Servicios Sociales**.

### ¿Qué propone el informe y por qué?

El actual **Marco Voluntario Europeo de Calidad en los Servicios Sociales** está obsoleto. Por ello, ESN propone un marco renovado que tenga en cuenta las nuevas tendencias y desarrollos organizativos en el sector de los servicios sociales y que garantice su relevancia. Propondrá estándares más concretos que vayan más allá de los amplios principios de calidad del marco europeo actual.

Los nuevos estándares serán generales y aplicables a diferentes tipos de servicios sociales. El desarrollo de estándares de calidad generalizados es una tendencia internacional, observable en países como Irlanda, el Reino Unido y Nueva Zelanda.

### ¿Quién podrá utilizar el marco?

El marco será un documento de referencia clave para:

**Reguladores públicos** y **organismos de calidad**, que desarrollan nuevos estándares de calidad en los servicios sociales

**Quienes revisan los existentes** en países, regiones y municipios de toda Europa

**Proveedores** que deseen establecer sus propios marcos de calidad

### ¿Cómo será el marco?

Según la evaluación de diferentes marcos nacionales presentados y analizados por el Grupo durante los años **2022-2024**, el Grupo ha acordado estructurar el marco en:

**Principios clave y subtemas.**  
**Estándares formulados como “Declaraciones Yo” y sus correspondientes**  
**“Declaraciones Nosotros”.**  
**Disposiciones que los proveedores pueden implementar**  
**para cumplir con los estándares.**

Tabla 1: Esquema de la propuesta de marco

PRINCIPIO A			
TEMA 1	ESTÁNDAR DE CALIDAD		DISPOSICIONES
	“DECLARACIÓN YO”	“DECLARACIÓN NOSOTROS”	
TEMA 2	ESTÁNDAR DE CALIDAD		
	“DECLARACIÓN YO”	“DECLARACIÓN NOSOTROS”	
PRINCIPIO B			
TEMA 1	ESTÁNDAR DE CALIDAD		DISPOSICIONES
	“DECLARACIÓN YO”	“DECLARACIÓN NOSOTROS”	
TEMA 2	ESTÁNDAR DE CALIDAD		
	“DECLARACIÓN YO”	“DECLARACIÓN NOSOTROS”	

### ¿Cuáles son sus principios clave?

El Grupo identificó seis principios como los más relevantes:

**Basado en los derechos humanos; Centrado en la persona; Orientado a los resultados; Seguro; Basado en la comunidad; Bien gestionado**

Cada principio se divide en temas, como el **personal** o la **accesibilidad**.

Los **principios** y **temas** se describen con más detalle en el informe del Grupo de 2023, “[Principios de calidad en los servicios sociales](#)”.

## ¿Cómo serán los estándares de calidad?

En **2024**, el Grupo definió estándares de calidad para cada principio clave, con al menos un estándar por tema de un principio.

Estos estándares preliminares se formularon como declaraciones “**Yo**” y “**Nosotros**”, basadas en estándares y prácticas existentes en los países de los participantes.

El Grupo decidió formular estándares como las “**Declaraciones Yo**” y las “**Declaraciones Nosotros**” porque reflejan las perspectivas tanto de la persona que usa el servicio como de la organización que lo presta. Las “**Declaraciones Yo**” y las “**Declaraciones Nosotros**” se formularon en parejas.

Juntas, constituyen un **estándar de calidad**. Para cada estándar de calidad, se ofrecen varios ejemplos de **disposiciones** que los proveedores pueden implementar para cumplir con los estándares.

### Declaraciones Yo

Una **Declaración Yo** expresa el resultado que una persona debería esperar, desde una perspectiva centrada en la persona y orientada a resultados.

El uso de **Declaraciones Yo** en los marcos de calidad para los servicios sociales es una tendencia relativamente reciente observada en **Irlanda, Escocia e Inglaterra** en los últimos 10 años.

Se han introducido con el fin de que los estándares de calidad estén más centrados en la persona, ya que se formulan desde la perspectiva de la persona usuaria de los servicios sociales en un proceso inclusivo y coproducido.

Las “**Declaraciones Yo**” se utilizaron por primera vez en los [Estándares de calidad en los servicios sociales y de salud de Escocia](#) en **2017**.

En **2021**, la **Autoridad sobre Información y Calidad en Salud de Irlanda (HIQA)** anunció el uso de “**Declaraciones Yo**” para desarrollar marcos de calidad futuros, como los [Estándares nacionales globales para el cuidado y apoyo de los niños mediante servicios sociales y de salud](#).

En **2022**, la **Agencia de Inspección de Calidad de Inglaterra (CQC)** anunció que su nuevo [Marco único de evaluación](#) estará compuesto por declaraciones de calidad formuladas a modo de “**Declaraciones Yo**”.

## Declaraciones Nosotros

La “**Declaración Nosotros**” formula el resultado al que un proveedor de servicios debería aspirar, planteada de una manera orientada a resultados.

Las “**Declaraciones Nosotros**” representan la perspectiva del proveedor y describen las aspiraciones a las que los proveedores se adhieren para ofrecer servicios sociales de calidad. La **CQC** (Comisión de Calidad en los Cuidados) las utilizó por primera vez en **Inglaterra** con la introducción del nuevo [Marco único de evaluación](#) en el año **2022**.

## Disposiciones: cómo pueden los proveedores asegurarse de que cumplen los estándares

Además de los estándares, el marco propuesto por el Grupo incluirá descripciones de **disposiciones** que ilustren los procesos que los proveedores pueden implementar para cumplir con los estándares.

Estas “**disposiciones de ejemplo**” son sugerencias y los proveedores pueden utilizar otros procesos siempre que logren este objetivo.

Por ejemplo, una **disposición** que puede garantizar el cumplimiento de la “**declaración Yo**”: “Participo en todas las decisiones sobre cuidado y ayuda que afectan a mi vida” es: “Contamos con procesos para involucrar a las personas en la toma de decisiones sobre su cuidado”.

También se utilizan **disposiciones** en los **Marcos de calidad de Irlanda** para los servicios sociales como complemento a las “**declaraciones Yo**”, lo que ayuda a los proveedores a demostrar que cuentan con procesos para cumplir las expectativas de sus clientes.

## Cierre de la propuesta

El informe incluye una presentación preliminar del marco. El marco final se publicará en **2025**.

