

MARCO EUROPEO PARA LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES

RESUMEN EJECUTIVO

Este es el resumen ejecutivo del informe sobre el “**Marco Europeo para la Calidad en los Servicios Sociales**”, publicado como resultado del grupo de trabajo “Calidad en los Servicios Sociales” (2022-2025) de la **Red Social Europea (ESN)**. El objetivo del grupo es fortalecer las capacidades para la garantía de la calidad de los servicios sociales y, para ello, ha desarrollado un marco europeo actualizado relativo a la calidad de los servicios sociales. Este resumen recoge el marco, el propósito, y el proceso de desarrollo.

Lea [el informe completo](#) para una visión más completa de la propuesta de ESN para un marco europeo de calidad de los servicios sociales.

¿Cuál es la base de la propuesta y qué contiene?

El actual **marco voluntario europeo de calidad para los servicios sociales** está desactualizado y es en general poco conocido. Por ello, ESN ha desarrollado un nuevo marco que tiene en cuenta las tendencias recientes y los desarrollos organizativos en el sector social para garantizar una mayor relevancia y mejor uso. La propuesta contiene estándares concretos que van más allá de los principios generales de calidad definidos en el marco europeo actual. Se han desarrollado en colaboración con expertos del sector social para garantizar que sean realizables y prácticos.

¿A qué servicios sociales se refiere?

El marco es global y aplicable a diversas formas de servicios sociales. Para aclarar el alcance, el informe incluye las definiciones de calidad y los servicios sociales a los que se aplica el marco.

¿Quién podrá utilizar el marco de calidad?

El marco de calidad se considera un documento de referencia central para la creación y revisión de los procesos de gestión de la calidad de las siguientes organizaciones del sector social:

- Reguladores públicos y agencias de garantía de calidad que desarrollan o revisan los estándares de calidad para los servicios sociales
- Proveedores que desarrollan o revisan sus propios marcos de calidad
- Usuarios de servicios sociales que desean comprender mejor los aspectos relacionados con la calidad de los servicios sociales

¿Cómo se desarrolló el marco?

El marco se basa en la evaluación de criterios de calidad en 24 países europeos. Los datos en los que se basa el marco se recopilaron mediante cuestionarios, presentaciones, debates grupales e investigación bibliográfica. El grupo analizó diferentes prácticas de garantía de la calidad e identificó los marcos más relevantes y recientes como base para el desarrollo de la propuesta.

¿Cómo es el marco de calidad?

El marco proporciona estándares generales para los servicios sociales y contiene la siguiente estructura:

- **Principios centrales y áreas de calidad;**
- **Normas** formuladas como declaraciones en primera persona del singular (yo) y en primera persona del plural (nosotros/as). Las primeras son enunciadas por la propia persona usuaria y las segundas por las personas profesionales y/o la organización;
- **Una lista de ejemplo de procesos** que los proveedores pueden implementar para cumplir con los estándares.

Para ilustrar esto, hemos diseñado un esquema:

Tabla 1: Estructura del marco de calidad

PRINCIPIO A			
ÁREA 1	ESTÁNDAR DE CALIDAD		LISTA DE PROCESOS
	DECLARACIÓN EN PRIMERA PERSONA DEL SINGULAR	DECLARACIÓN EN PRIMERA PERSONA DEL PLURAL	
ÁREA 1	ESTÁNDAR DE CALIDAD		
	DECLARACIÓN EN PRIMERA PERSONA DEL SINGULAR	DECLARACIÓN EN PRIMERA PERSONA DEL PLURAL	

¿Cuáles son sus principios clave?

El grupo de trabajo identificó seis principios que consideró más relevantes para los servicios sociales:

**‘Basados en los derechos humanos’; ‘Centrado en la persona’;
‘Orientado a resultados’; ‘Seguro’; ‘Basada en la comunidad’;
‘Bien gestionado’**

Cada principio se dividió en áreas. Cada área se asigna a un estándar específico, lo que deja claro cómo un principio general puede traducirse en 4-5 normas concretas. Por ejemplo, el principio de '**centrado en la persona**' abarca las siguientes áreas:

a) participación, b) libertad de elección, c) orientación a necesidades, d) reconocimiento de ambiciones y e) accesibilidad

Cada uno de los cuales se formula además en un estándar de calidad correspondiente. En total, el marco abarca **23 áreas de calidad**. El principio de "**orientado a resultados**" es la única excepción aquí. Dado que todos los estándares se formulan de manera orientada a resultados, no existen estándares específicos para este principio.

¿Cuáles son los estándares?

Cada estándar se presenta como una **afirmación en primera persona del singular** y en **primera persona del plural**, junto con **una lista de ejemplos** que aseguran que el estándar formulado de esta forma pueda cumplirse. Al formular los estándares como declaraciones en primera persona del singular y el plural, se presentan de manera centrada en la persona y orientada a resultados.

Declaración en primera persona del singular: "YO"

La **declaración en primera persona del singular** es el resultado que una persona debe esperar de un servicio social de calidad. El uso de declaraciones en primera persona del singular en marcos de calidad para servicios sociales es una nueva tendencia que ha surgido en **Irlanda, Escocia, e Inglaterra** durante la última década y que es muy apreciada por sus usuarios.

Este tipo de declaraciones se utilizaron por primera vez en los Estándares Escoceses de Calidad en Salud y Atención Social en **2017**. En **2021**, HIQA, la Agencia Irlandesa de Calidad, anunció que utilizaría los estándares en primera persona del singular para desarrollar futuros marcos de calidad, como los Estándares Nacionales Generales para el Cuidado y Apoyo de Niños en Uso de Servicios de Salud y Atención Social. En **2022**, CQC, la agencia inglesa de inspección de calidad, anunció que su nuevo Marco Único de Evaluación consistirá en declaraciones de calidad formuladas de esta manera. El objetivo de este tipo de formulación es hacer que los estándares de calidad estén más centrados en la persona, ya que se formulan desde la perspectiva de la persona que utiliza los servicios sociales, en un proceso inclusivo y coproducido.

Declaración en primera persona del plural: "NOSOTROS/AS"

La **declaración en primera persona del plural** formula el resultado que un proveedor de servicios sociales orientado a la calidad debería alcanzar. Las **declaraciones en primera persona del plural** reflejan la perspectiva del proveedor y describen las aspiraciones que sigue para ofrecer servicios sociales de alta calidad. Fueron introducidos por primera vez en Inglaterra en **2022** por la agencia local de calidad CQC con el nuevo Marco Único de Evaluación.

Procesos: que los proveedores pueden utilizar para asegurarse de cumplir con los estándares

Además de los estándares, el marco de calidad incluye descripciones de operaciones que describen **los procesos** que los proveedores pueden implementar para cumplir con los estándares. Estos procesos se utilizan, por ejemplo, en los **estándares de calidad irlandeses para los servicios sociales**.

Un ejemplo de lo que se incluye en el Marco Europeo para la Calidad propuesto por ESN es: *"Hemos establecido procedimientos para involucrar a las personas en las decisiones sobre su atención y apoyo."* Este proceso encaja con el estándar de calidad formulado como una declaración en primera persona del singular: *"Participo en todas las decisiones de cuidado y apoyo que tienen un impacto en mi vida."* Es importante enfatizar que estos procesos son solo sugerencias, y que los proveedores también pueden trabajar en otros procesos, siempre que se aseguren de que se cumpla el estándar. Esto garantiza que el marco pueda usarse de forma flexible en todas las situaciones y servicios.

Implementación y aplicación del marco

Para implementar la propuesta, proponemos las siguientes opciones de acción:

A nivel europeo...

- Uso de la propuesta para revisar el marco actual de la UE, por ejemplo, por parte del Comité de Protección Social del Consejo de la Unión Europea;
- Adoptar el Marco Europeo para la Calidad en los Servicios Sociales como iniciativa emblemática de la Estrategia contra la Pobreza de la Comisión Europea;
- Prueba de la propuesta a través de un programa de financiación de la UE para la innovación social.

A nivel nacional y subnacional...

- Uso directo por parte de las autoridades sociales públicas, que están en proceso de desarrollar o revisar sus propios estándares de calidad, como base para discusiones con profesionales de la administración, expertos de proveedores públicos y externos, así como con representantes de personas que utilizan los servicios;
- Uso por proveedores de servicios sociales como referencia para desarrollar y revisar sus propios sistemas de aseguramiento de la calidad.

Las organizaciones interesadas en utilizar el marco pueden contactar con policy@esn-eu.org para solicitar una revisión de sus herramientas actuales de aseguramiento de la calidad o para solicitar apoyo en el desarrollo de nuevos estándares de calidad.



Co-funded by
the European Union

www.esn-eu.org