



## Agenda

### Jornada sobre La calidad en la intervención sociosanitaria

El 26 de octubre, el Centro Español de Solidaridad (CES)-Proyecto Hombre de Madrid realizó una jornada sobre La calidad en la intervención sociosanitaria, dentro de los actos del 40º aniversario de la organización.

Más información: 91 541 75 85 (CES-Proyecto Hombre Madrid).

### X Semana Europea de la Calidad

La X Semana Europea de la Calidad se celebró en toda la Unión Europea entre los días 8 y 14 de noviembre, coincidiendo con el Día Mundial de la Calidad, que es el primer jueves de ese mes. El lema de este año ha sido Calidad a través de la diversidad.

Nuestros cursos básicos de otoño estuvieron entre las actividades que quisieron sumarse a esa celebración.

Ver: [www.aec.es](http://www.aec.es)



## Bibliografía Básica

- **Organizaciones no gubernamentales. Actividades Solidarias y gestión de la calidad.** Editado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en 2004, fruto del encuentro realizado en Alicante en marzo de 2003.
- **La calidad como imperativo en la acción social.** Número monográfico de julio-septiembre de 2002 de la revista *Documentación Social Revista de Estudios sociales y de sociología aplicada*.
- **La gestión de la calidad en los servicios sociales.** Libro del IMSERSO coordinado por Francisco Canovas y Balbino Pardavila en el que se muestran experiencias de la calidad en los servicios sociales.
- **La gestión de organizaciones no lucrativas.** Escrito por Fernando Fantova, editado por CSS en 2001, es un libro clave para entender la calidad como sistema de gestión de las ONG.
- **Herramientas de gestión ONGconcalidad.** CD conteniendo la norma ONGconcalidad, la guía de implantación y varias herramientas más, útiles para la implantación de un sistema de calidad en el sector social.



## Web de Interés

<http://www.q-ong.org>  
<http://www.ongconcalidad.org>  
<http://www.clubcalidad.es>  
<http://www.profesionales-etica.org>  
<http://www.centrosdeexcelencia.com>  
<http://www.efqm.org>



MINISTERIO DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES

Secretaría General de Asuntos  
Sociales

DIRECCIÓN GENERAL DE ACCIÓN SOCIAL,  
DEL MENOR Y DE LA FAMILIA

# Boletín

Calidad en ONG  
de Acción Social

Número 1 ■ 2004

## Presentación

El Consejo Estatal de ONG de Acción Social creó un Grupo de Trabajo sobre Calidad en las ONG. A partir de ahí y, en el marco de un Plan Estratégico elaborado por el grupo, se adoptaron dos iniciativas: la información y sensibilización de las ONG en materia de calidad y la formación de técnicos y profesionales de las diferentes ONG en estas mismas materias. Ambas iniciativas están financiadas por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, cuyos representantes forman también parte del mencionado Grupo de Trabajo.

En el marco de la sensibilización, se han realizado diferentes encuentros en varios puntos de España, en los que se ha puesto de relieve la necesidad de ir creando la cultura de la calidad en el seno de nuestras organizaciones.

Junto con esta iniciativa, el Grupo ha puesto en funcionamiento la web [www.q-ong.org](http://www.q-ong.org), que en los dos últimos meses ha recibido más de dos mil visitas, lo que muestra bien a las claras el interés que existe en el sector social por mejorar su trabajo e ir desarrollando entre sus miembros y profesionales esta cultura de la calidad.

Este Boletín que ahora presentamos, y del que este ejemplar es el número 1, forma parte del programa de sensibilización y pretende comunicar y tener informadas a las ONG sobre aquellos aspectos del mundo de la calidad que sean relevantes para las organizaciones.

Están previstos, en el marco del programa, tres boletines más que recogerán noticias e informaciones diversas sobre calidad tanto en el seno de las ONG como de otras organizaciones.

No está de más destacar el carácter interactivo de este boletín que quiere recoger y reflejar cuanto sucede en este binomio Calidad-ONG. Por eso, sin el concurso de los lectores y las aportaciones de las organizaciones, carecería de sentido. En consecuencia, me permito animar a todos a participar en un proyecto que, impulsado por un grupo, quiere ser patrimonio de todos.

*Grupo de Trabajo sobre Calidad*

**Calidad en ONG de Acción Social**



ENLínea

Javier Tamarit es, desde hace cuatro años, responsable de calidad de Feaps. Anteriormente fue muchos años técnico de una asociación que trabaja con personas con autismo, tema en el que es una autoridad y un referente, nacional e internacional.

Feaps es un movimiento social que agrupa a cerca de 800 asociaciones y entidades que trabajan a favor de las personas con discapacidad intelectual en toda España desde hace más de 40 años.

**[P]** *En tu experiencia profesional, como técnico y después cómo responsable de calidad de una organización compleja como es Feaps ¿qué ha significado la introducción de la filosofía de la calidad?*

**[R]** En mi opinión, una de las aportaciones centrales de esta filosofía ha consistido en enfocarnos a la persona en plenitud, a sus necesidades y a sus deseos en relación con su proyecto de vida, buscando resultados que la persona valore como significativos e importantes, frente a la visión más estrecha y claramente insuficiente de enfocarnos a la discapacidad, a la limitación. Por otro lado, la calidad está suponiendo un factor clave para la reflexión en las organizaciones, sobre cuáles son nuestros compromisos con las personas con discapacidad intelectual y sus familias, sobre qué resultados debemos alcanzar y cómo debemos gestionar.

**[P]** *¿Hay un antes y un después?*

**[R]** Claramente. Si miramos hacia atrás observamos mejor lo que esta filosofía de la calidad ha supuesto. Frente a la acción asistencial de antaño, hoy luchamos por los derechos de ciudadanía de toda persona con discapacidad intelectual. Frente a imponer nuestros estándares a las personas 'por su bien', hoy consideramos que es más adecuado proponer para que la persona tome decisiones informadas; frente a 'los sin voz' de entonces hoy nos sentimos éticamente comprometidos a dar apoyo a las personas con discapacidad intelectual para fomentar su autodeterminación individual.

**[P]** *¿Cuál es, en tu opinión, el grado de asunción en las organizaciones de Feaps de la necesidad de trabajar con calidad?*

**[R]** Desigual. Hemos generado metodologías y herramientas para impulsar procesos de implantación de buenas prácticas (manuales, programas de formación, encuentros de buenas prácticas...) pero sobre todo hasta ahora nos hemos preocupado en el movimiento FEAPS de crear una cultura necesaria sobre la que se sustente la calidad. Ahora estamos trabajando para diseñar el proceso de evaluación de la calidad FEAPS, de modo que una organización pueda saber el grado de desarrollo alcanzado.

**[P]** *¿Qué ilusiones y qué desconfianzas genera entre los profesionales las propuestas de calidad?*

**[R]** Probablemente, ilusión y desconfianza comparten 'mesa' en un mismo profesional. En mi opinión una de las ilusiones principales es la creencia sincera por parte de muchos profesionales de estar compartiendo un proyecto común con impacto positivo en la vida de la gente. Entre las desconfianzas, o quizá deberíamos decir 'miedos', está la sensación de incertidumbre, de cambio de papeles (los profesionales perdemos mucho poder porque corresponde a la persona con discapacidad tenerlo). Hay que aunar las ilusiones profesionales con los compromisos éticos de quienes lideran las organizaciones y con la escucha y respeto a las personas.

Actualidad del Programa

## 200 técnicos de ONG se han formado en calidad

El Programa de Formación Básica en Gestión de Calidad se puso en marcha con la celebración de 13 cursos en 10 ciudades españolas

200 responsables de más de cien ONG de acción social, que desempeñan o van a desempeñar funciones en gestión de calidad, se han formado en cursos de Formación básica en gestión de calidad.

Los cursos han sido impartidos por profesionales de ONG, expertos en calidad, que, a su vez, han pasado por un periodo de formación de formadores.

El curso básico está diseñado para que los técnicos de ONG que lo reciban salgan con ideas claras acerca de la naturaleza de las organizaciones sociales, sobre conceptos y principios básicos de calidad, sobre los clientes en las ONG, sobre las condiciones que se necesitan para implantar la calidad —tales como tipo de liderazgo, medios, equipos, gestión de procesos, etc.—, sobre el proceso de implantación de un sistema y acerca también de las ventajas e inconvenientes de implantar calidad; pero por encima de todo es un curso que quiere sensibilizar acerca de la importancia que para una ONG, y especialmente para los colectivos que son destinatarios de su acción, tiene gestionar con calidad.

Los cursos, financiados con una subvención del MTAS, son gratuitos. En octubre y noviembre de 2004 se impartieron cursos en Barcelona, Ciudad Real, Granada, Madrid, Santiago, Sevilla, Valencia, Valladolid, Vitoria y Zaragoza, cada uno de 20 horas de duración.

En general, ha habido una gran colaboración por parte de las ONG en toda España. En concreto, en Cataluña hemos contado, tanto en la convocatoria como en la gestión de los cursos, con la colaboración institucional de la *Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya*; en Ciudad Real, con la de la *Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión de Castilla-La Mancha*; en Sevilla, con la *Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social*, y en Zaragoza, con la *Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión*.

Este programa de formación básica se enmarca en una línea estratégica de formación más amplia del Plan Estratégico de Fomento de la Calidad de ONG, que incluye, para el futuro, la continuación con la formación básica, formación específica para profesionales responsables de la gestión de la calidad ONG, formación de auditores y consultores, etc.

El espíritu de esta iniciativa es incorporar a los procesos de calidad a todas las ONG, por poco desarrolladas que estén. Las personas, los colectivos en situación de desventaja y la sociedad merecen ONG con calidad.

## www.q-ong.org: un sitio web para compartir la calidad

Esta página pretende contribuir al logro de cuatro de los objetivos fundamentales que se plantea el programa, como son la difusión de la cultura de la calidad en las ONG, generar mecanismos de información y orientación, incentivar a la cooperación e informar a la sociedad sobre los avances en calidad.

De esta manera el programa aprovecha las nuevas tecnologías para difundir una cultura de calidad desde las mismas organizaciones, combinando este medio con los tradicionales de difusión de boletines e informaciones a través de correo postal, presentaciones en diferentes comunidades autónomas y anuncios en prensa y boletines de organizaciones.

La página web muestra un diseño sencillo y accesible, con actualizaciones periódicas y secciones que incluyen noticias, publicaciones, información y acceso a la inscripción en los cursos que se han impartido y se van a impartir en diferentes Comunidades Autónomas, así como una selección de enlaces de portales de Internet especializados en la materia.

Hasta el momento se han recibido más de 4.700 visitas, por lo que se valora un progresivo posicionamiento como referente sobre la cultura de la calidad en España.

Esta página refleja los avances del programa y de las organizaciones, nutriéndose de las experiencias y éxitos de entidades de acción social implicadas en acciones de calidad.