

## Una publicación renovada

Tal como hemos venido anunciando, desde este segundo número de 2005 el *Boletín Q* va a dedicar más contenidos a la divulgación y la didáctica sobre calidad y ONG, dejando para la web ([www.q-ong.org](http://www.q-ong.org)) las informaciones detalladas acerca del *Programa para el fomento de la calidad en ONG de acción social*.

Alternaremos las distintas secciones que incluíamos en números anteriores con algunas nuevas, tales como el *Glosario* que iniciamos en la página 4.

Esperamos que sea de vuestro interés. Cualquier sugerencia que nos hagáis llegar será bienvenida. Estamos, como siempre, a vuestra disposición.

---

## Norma ética experimental

Ya está lista la nueva norma *Ética. Sistema de gestión de las ONG* (UNE 16511:2005 EX), elaborada por el Comité Técnico de Normalización *Ética* de AENOR, que ha estado integrado por AENOR, BSCH, Cruz Roja, la Dirección General de Dependencia y Servicios Sociales del MTAS, FEAPS, Fundación Antonio de Nebrija, Fundación Global Nature, Fundación Lealtad, Fundación Secretariado Gitano, IMSERSO, Instituto de la Mujer, Instituto Internacional de Derecho y Medio Ambiente, INTRESS, Sector 3 y Seo Birdlife.

La norma define un sistema de gestión ética para las ONG sin ánimo de lucro de todo el espectro del tercer sector, es decir, no sólo las de acción social, sino también las organizaciones dedicadas a la cooperación al desarrollo, a la preservación del medio ambiente, etc.

Abierto el plazo de inscripción para los **cursos básicos en gestión de calidad en ONG de acción social** que se impartirán a partir de septiembre. Están previstos en Alicante, Barcelona, Madrid, Mérida, Oviedo, Salamanca y Santa Cruz de Tenerife. **Una semana antes de cada curso se cerrarán las inscripciones.**

Más información: <http://www.q-ong.org/cursos.php> y en los teléfonos 91 533 02 24 / 37 (horario de **atención telefónica en verano: de 8 a 15 horas**).



## La experiencia de la Fundación Secretariado Gitano (FSG)

ENLínea



Patricia Bezunarte, Subdirectora de Programas de Acción Social de la Fundación Secretariado Gitano, explica algunos aspectos de la experiencia que, en materia de calidad, ha adquirido esta organización.

Nuestra entidad ha recogido numerosas enseñanzas del proceso de calidad que está llevando a cabo; de entre todas ellas, se pueden destacar las siguientes:

- Es necesario **dedicar el tiempo necesario** y los esfuerzos requeridos. La implantación de sistemas de calidad lleva su tiempo, debe realizarse cuidadosamente y debe implicar al conjunto de la organización, empezando por la alta dirección.
- Valorando la importancia de la formación en calidad para iniciar procesos de estas características, es también mucho lo que se puede **aprender de la experiencia de otras organizaciones sociales**, que, además, tienen más en común con nuestro fin social que el sector privado.
- Los **principios básicos** que la Fundación definió antes de iniciar un proceso en este sentido están siendo de mucho valor en la implantación:
  - Iniciar un proceso realista y ajustado a nuestros recursos.
  - La tarea debe ser progresiva, pensada y desarrollada a medio plazo.
  - Hay muchas cosas que ya hacemos con calidad: partir de ello y mejorar desde ese punto.
  - El proceso debe partir de arriba abajo, pero implicando al conjunto de la organización.
- Es necesario desarrollar un proceso de reflexión interno para hacer un **diagnóstico** ajustado de la situación e iniciar un proceso de toma de decisiones basado en el análisis.
- Es necesario hacer, a medio plazo, un planteamiento estable de la implantación si realmente se quieren producir cambios en la organización. Este **planteamiento** debe ser inicialmente **estratégico** para poder ser posteriormente operativo.
- Es necesario avanzar en una **gestión de la calidad basada en valores**. La calidad total no existe sin la ética.
- **El proceso de implantación** de sistemas de calidad **debe ser liderado** si quiere realmente calar, de lo contrario no dejará de ser una declaración de intenciones o, como mucho, un catálogo de acciones puntuales.

- **La calidad ofrece oportunidades de mejorar y de prestar un mejor servicio a nuestros usuarios/clientes**, a pesar de la inversión y el trabajo que supone. Es importante resaltar este mensaje entre las personas de la organización y motivar/animar/estimular para la puesta en marcha de sistemas de calidad. Siempre encontraremos resistencias, pero éste puede ser un buen método para ir las eliminando, porque, en general, las personas quieren mejorar su trabajo.
- Es **necesario dotar de medios la implantación**. Obviamente, la gestión de calidad requiere una inversión, pero, por otro lado, los sistemas de gestión organizativa mejoran notablemente.
- Es necesario **adaptar la implantación a la realidad de cada organización**. La calidad establece un marco sobre el que construir y mejorar, pero no existen modelos que sirvan para cualquier entidad. Es necesario encontrar el mejor sistema para cada organización.
- Para terminar, es importante destacar que **el sentido de la calidad y la mejora es prestar un mejor servicio a nuestros clientes**. No tenerlos en cuenta nos puede permitir mejorar nuestros procedimientos organizativos, pero avanzar hacia la calidad total supone aceptar la centralidad de nuestra misión y de nuestros potenciales usuarios.



- ¿Cuál es la experiencia en calidad de tu organización?
- ¿Tienes dudas sobre si merece el esfuerzo iniciar el camino de la calidad?

En *Boletín Q* te ofrecemos un espacio de difusión en el que poder exponer tu punto de vista y compartir información con otras organizaciones.



## Inauguramos una sección en la que iremos incluyendo aproximaciones a algunos conceptos básicos relacionados con la calidad y las ONG

- **CALIDAD.** Conjunto de cualidades de un producto o servicio que lo hacen apreciable o preferible por un colectivo de clientes. Filosofía de gestión basada en la orientación y satisfacción al cliente. Práctica basada en el cambio y la mejora permanente de los procesos de producción y prestación de una organización.

Término utilizado para describir las características de un producto y/o un servicio. Estas características deben ser medibles en términos cualitativos y cuantitativos.

Definición ISO (Norma ISO 9000: 2000): «Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos».

Definición de AFNOR (Asociación Francesa para la Normalización) para la gestión de calidad en servicios de salud: «Calidad es el conjunto de características evaluables que confieren al proceso de producción de productos *intermediarios* o finales, y de prestación de servicios *intermediarios* o finales hospitalarios, la aptitud de satisfacer las necesidades expresadas e implícitas del beneficiario de la asistencia y que satisfacen efectivamente al enfermo».

Definición del Institute for Research of Quality (University of London), para los servicios públicos dependientes de la administración local. «El grado de cumplimiento con los estándares acordados, así como el grado en que estos estándares están relacionados con las prioridades y necesidades de los usuarios, según los recursos que se disponen y otras limitaciones locales».

- **CONTROL DE LA CALIDAD.** Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada en que la calidad del servicio de una organización satisfará los requisitos exigidos.
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM).** La concepción actual de la gestión de la calidad se basa en los siguientes principios: orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y constancia en los objetivos, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje, innovación y mejora continua, desarrollo de alianzas y responsabilidad social.  
Modalidad de gestión de calidad en la que toda la organización y sus miembros están implicados en conseguir satisfacer las expectativas de los clientes.
- **SISTEMA DE CALIDAD.** Conjunto de la estructura de la organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad de una entidad.