

## **El Programa para el fomento de la calidad en ONG de acción social: resultados de 2004**

Como anunciamos en el número anterior, este 4º **Boletín Q** es un monográfico sobre lo realizado en 2004 por el Programa.

En este primer año la vertiente de Sensibilización y comunicación ha sido ejecutada por la Plataforma de ONG de Acción Social y la de Formación, por la Fundación Secretariado General Gitano. No obstante, ambas han contado con la colaboración técnica de las demás organizaciones que, junto con las dos anteriormente citadas, forman el Grupo de Calidad del Consejo Estatal de ONG de Acción Social (Cáritas, CEAR, Cruz Roja, FEAPS, Federación de Mujeres Progresistas) o colaboran con él (INTRESS y Fundación Juan Ciudad-OHSJD).

Por lo que hace a los resultados obtenidos, creemos que han sido satisfactorios. Hemos mantenido contacto directo con unas 560 ONG de acción social de todo el Estado y más de 140 de ellas han participado en nuestras actividades presenciales. Además, hemos recibido consultas y solicitud de participación en las actividades por parte tanto de ONG de desarrollo españolas como de unas 50 ONG latinoamericanas que no trabajan en España. Todo ello lo resumimos en las páginas interiores.

Otro aspecto enormemente positivo del Programa ha sido la generación de trabajo en red mediante la colaboración con redes autonómicas en la coordinación, sobre todo, de nuestras acciones formativas en las Comunidades Autónomas. Dichas redes se han implicado de manera activa en el proceso.

En fin, también se han interesado por nuestras actividades, en las que solicitan colaborar de una manera u otra, administraciones locales, fundaciones privadas, coordinadoras de ONG de desarrollo, etc.

Para la siguiente fase del Programa (2005) tendremos en cuenta la experiencia adquirida y las sugerencias que habéis aportado y que permiten corregir los errores y mejorar.



## Sensibilización y comunicación para el fomento de la calidad en ONG de acción social

Las acciones emprendidas han ido encaminadas a informar a las ONG, proveerles de mecanismos de orientación y fomentar la cooperación en calidad, pero también se ha buscado informar a la sociedad, puesto que es la que nos demanda cada vez más calidad y mayor transparencia en la gestión.

La información y comunicación a las ONG ha sido tanto directa como indirecta. Directamente, por medio, por ej., de sesiones presenciales para el fomento de la calidad o mediante publicaciones trimestrales (boletines y folletos didácticos) o a través de la respuesta a las consultas planteadas. La información y comunicación indirecta se ha realizado a través de nuestro sitio web ([www.q-ong.org](http://www.q-ong.org)), así como de anuncios en medios de comunicación del sector.

### Usuarios/as

El número aproximado de usuarios directos sobrepasa los 9.000, aunque debe distinguirse entre las diversas acciones emprendidas y, además, entre tipos de usuarios/as directos/as: ONG y técnicos/as de ONG.

Usuarios/as del sitio web a 31/01/05	8.093
Consultas directas al Programa	800 técnicos/as de ONG
Informadas directamente de las sesiones divulgativas	500 ONG
Asistentes a sesiones divulgativas	150 técnicos/as de 138 ONG
Difusión de boletines trimestrales	3.000
Difusión de los folletos didácticos	3.000
Difusión de la hoja informativa ( <i>newsletter</i> )	690 técnicos/as de 500 ONG
Exposiciones del banner del Programa	9.000
Consultas telefónicas	más de 500
Consultas correo-e y web	más de 1.000

Se han recibido peticiones de información desde medios de comunicación del tercer sector, que han realizado artículos sobre las actividades.

Por lo demás, hemos publicado anuncios en medios del sector (con una tirada aproximada de 80.000 ejemplares) y en medios generalistas (que pueden sumar una difusión de 600.000).



## Formación para el fomento de la calidad en las ONG de acción social

El plan formativo que se ha desarrollado en 2004 ha incluido tres líneas de acción:

- 1.<sup>a</sup> Formación de formadores/as para impartir a ONG cursos básicos en gestión de calidad.
- 2.<sup>a</sup> Formación básica a responsables y/o técnicos/as de ONG sobre gestión de calidad.
- 3.<sup>a</sup> Elaboración de materiales formativos.

Estos cursos básicos impartidos en 2004 son previos al desarrollo de acciones específicas dirigidas a la implantación y sostenibilidad del sistema de gestión de calidad en las ONG, que responden a niveles más avanzados y se abordarán en etapas posteriores.

Además, se han elaborado materiales formativos adaptados, tanto para la formación de formadores/as como para la básica. Los materiales —en formato papel y CD ROM— son de distribución gratuita. En años sucesivos se pretende elaborar materiales de este tipo para el resto de las acciones formativas previstas.

Todo ello se ha completado, lógicamente, con acciones de difusión de las actividades, buscando llegar a ONG de todo el Estado, de todos los sectores de la acción social y cualquiera que sea su dimensión organizativa.

El número de **usuarios/as directos** ha superado los 6.200:

Difusión de las actividades formativas	560 ONG 690 técnicos/as y/o responsables de esas ONG 6.299 visitas a la página web de los cursos
Edición de materiales formativos para formadores/as	13 técnicos/as de ONG
Curso de formación de formadores/as	13 técnicos/as de ONG
Edición de materiales formativos para la gestión de calidad en ONG (formato papel)	201 técnicos/as o responsables de ONG
Edición de materiales formativos para la gestión de calidad en ONG (CD ROM)	2.000 técnicos/as o responsables de ONG
Curso básico en gestión de calidad para ONG de acción social	201 personas de 143 ONG

Nuestros/as técnicos/as y/o responsables han sido ponentes en diversas mesas redondas, jornadas y seminarios sobre calidad y tercer sector, a petición de diferentes entidades.



## Colaboración en acciones formativas o divulgativas

Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social.

Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión.

Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social de Castilla-La Mancha.

Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.

## Cesión de salas o equipos

Asociación Voluntariado de Marginación Claver.

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz - Vitoria-Gasteizko Udala.

Casa del Mar de Barcelona.

Centro CAI-Ozanam, Zaragoza.

Centro Cívico Juan de Austria, Valladolid.

Centro Comunitario Casino de la Reina, Madrid.

Centro Municipal Fontiñas, Santiago de Compostela.

Fundació de la Solidaritat i el Voluntariat de la Comunitat Valenciana.

Fundació Pere Tarrés.

Plataforma de Organizaciones de Infancia.

Proyecto Hombre Sevilla.

Universidad de Castilla-La Mancha.



MINISTERIO DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES

Secretaría General de Asuntos  
Sociales

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