

Boletín

Calidad en ONG
de Acción Social

Número 2 ■ 2004

Actualidad del Programa

Sensibilización y comunicación

El Programa para el fomento de la calidad en ONG de acción social consta de dos líneas básicas de actuación: sensibilización y comunicación, y formación.

En la vertiente de sensibilización y comunicación, no sólo hemos realizado en cuatro Comunidades Autónomas ocho sesiones divulgativas sobre calidad en ONG y sobre nuestras actividades. También hemos distribuido unos dos mil trípticos de presentación del Programa, y con los envíos por correo postal de los números 1, 2 y 3 de este **Boletín Q** os estamos entregando una colección de tres folletos didácticos sobre calidad: Principios de la calidad; *Calidad, ventajas y requisitos previos* (que en los envíos postales va junto con este ejemplar), y *Cómo implantar un sistema de calidad*. Esperamos que sean de vuestro interés, y os anunciamos que continuaremos con este tipo de publicaciones durante 2005.

No quisiéramos acabar esta presentación sin destacar que nuestro sitio web **www.q-ong.org**, que tan buena acogida ha tenido, se va a potenciar enormemente durante el segundo año del Programa. Ya hemos ampliado el sitio con la creación de la página destinada a las entidades participantes en nuestras actividades, y vamos a prestar nuevos servicios que aseguren una mayor participación de las ONG de acción social, que sois las destinatarias de las acciones para el fomento de la calidad.

Estamos, pues, a vuestra disposición y agradecemos todas la sugerencias que nos hagáis llegar.

Calidad en ONG de Acción Social



Entrevista a PHIL MADDEN y GUUS VAN BEEK

[P] *¿Pueden explicar en breves palabras en qué consiste el modelo de calidad ERQM?*

[R] **Guus Van Beek:** Los principales elementos del modelo se refieren a los 9 principios de excelencia que pueden verse como los valores clave en las provisiones de servicios de rehabilitación. Y esos valores, esos principios de excelencia, se establecen por las organizaciones para usuarios de servicios, proveedores de los mismos, políticos, empleadores, empleados y fundadores. Así, esta variedad de agentes en el sector de la rehabilitación, aprueba, cambia y propone esos 9 valores clave o principios de excelencia.

[P] *¿Tienen ustedes sus propios sistemas de calidad?*

[R] **Phil Madden:** Es un conjunto de cosas, más que un sistema de calidad propio de HFT que esté plasmado en un libro. Es una mezcla. No hay un único sistema de calidad que la gente espera seguir, pero lo que sí que hay es un conjunto de regulaciones que tenemos que seguir, así que tenemos que tener un programa de salud y seguridad, un programa de formación, todas esas cosas... El Gobierno del Reino Unido espera que se haga todo eso, y es muy meticuloso. Espera declaraciones políticas que hagan que las personas con discapacidad intelectual puedan elegir sobre su propia vida.

[P] *¿En su opinión, cuál será el futuro de los sistemas de calidad en Europa?*

[R] **Phil Madden:** Personalmente creo que debemos tener en mente los valores de las convenciones europeas y preguntarnos en todos nuestros procesos: ¿podemos decir que hemos hecho algo para entregar la experiencia de estos valores? Porque muchos de estos valores son similares para el Gobierno y hay muchas cosas contenidas en la legislación de derechos humanos sobre dignidad, elección, etc.

Puede que la gente pase mucho tiempo intentando acordar un sistema, que redacte muchos papeles, etc. Hay cosas que pueden quedar perfectas sobre el papel, pero serán inútiles si cuando miras las vidas de las personas, ves que nada ha cambiado. El verdadero test de calidad es preguntar: ¿tiene esa persona una vida diferente?, y ¿es esa vida valiosa para el resto de la sociedad? Para todos nosotros y en cualquier momento las cosas valiosas –como las relaciones, las elecciones, la independencia, el empleo-, si no ocurren, podemos tener un sistema de calidad maravilloso, pero completamente ineficaz.

[R] **Guus Van Beek:** Es una pregunta difícil. Pienso que el futuro va a estar más enfocado respecto al empleo de las personas con discapacidad, lo que significa “nada sobre nosotros sin nosotros”. Así que en cada decisión sobre las provisiones de servicios para las personas con discapacidad habrá que contar con estas personas igual que con sus familias o los cuidadores y proveedores. Ésta es la última idea de la calidad: dar poder de decisión y de planificación a estas personas sobre todo lo que afecta a sus vidas. Nosotros como proveedores de servicios, tenemos que escucharles y adaptar sus decisiones. Porque si no lo hacemos, nos vamos a quedar fuera de este sector.

Phil Madden es Director de Desarrollo de Home Farm Trust (HFT), empresa de servicios de residencia a personas con discapacidad intelectual de Reino Unido.

Guus Van Beek, holandés, es *Manager* de la Marca Europea de Calidad en Rehabilitación (EQMR).

Ambos trabajan en el ámbito de la discapacidad en Europa; sin embargo, sus reflexiones acerca de cómo se está resolviendo la implantación de sistemas de calidad en sus respectivas organizaciones son interesantes para cualquiera de los sectores de la acción social.



De interés para las ONG que trabajan contra la exclusión

1 Red Conecta: un recurso a disposición de la participación

Crear en el cliente de los servicios sociales significa prestarle aquellos apoyos que le capaciten y posibiliten participar en el proceso de elaboración, consumo y valoración de un servicio.

No hay calidad sin la participación del cliente, sin embargo la existencia de dificultades en el acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación puede convertirse en un grave condicionante de la participación de las personas en situación de desventaja social.

Red Conecta es una iniciativa dirigida a entidades de carácter social que pretende facilitar el acceso de determinados colectivos a las tecnologías de la información y la comunicación, como medida para prevenir y combatir la exclusión social.

La Red Conecta realizó, en noviembre pasado, un encuentro al que ha llamado e.encuentro sobre alfabetización digital para la inclusión social cuyas conclusiones, documentos y declaraciones pueden encontrarse en <http://www.redconecta.net>

2 Seminario en Pamplona sobre Calidad en la Intervención Social, 4-5 noviembre de 2004

Organizado por la Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, buscaba establecer estrategias que permitan apoyar y fortalecer a las entidades sociales y sus profesionales, en general, sobre las políticas de aplicación de sistemas de calidad e implantación de nuevas tecnologías en la intervención para la inclusión social y lucha contra la pobreza en España. La aplicación de parámetros de calidad en la intervención social y la utilización de las nuevas tecnologías son los ejes sobre los que gira el seminario.

Teléfono de la Red Navarra: 948 134 823.

3 Un programa de formación para la buena gestión de las organizaciones gitanas a través de las Nuevas Tecnologías y la Calidad

La iniciativa se enmarca en una serie de sesiones formativas, impartidas por la Fundación Secretariado General Gitano (FSGG) y financiadas por el MTAS, en la que profesionales de diferentes ámbitos imparten sesiones sobre el impacto de la sociedad de la información y su relación con las minorías.

Además de equipar a las asociaciones con materiales tecnológicos de última generación, el carácter integral del programa supone dotarles de conocimientos específicos sobre determinados temas referidos a la gestión técnica y organizativa.

Información en la FSGG (tel.: 91 422 09 60).



Agenda

Jornadas: “La Responsabilidad Social: Cooperación Empresa-ONG”

Madrid, 15 de diciembre.

Organizadas por *El Nuevo Lunes* y Caixa Galicia.

Información en los teléfonos: 91 540 09 85 y 91 516 08 24.

Plan estratégico del tercer sector de acción social

La Plataforma de ONG de Acción Social ha abierto —entre otros debates— un foro virtual sobre el *Plan estratégico del tercer sector de acción social en España* para recibir la opinión y fomentar la participación de personas que trabajen en entidades este tipo. El foro es un instrumento para la autodefinición, para conocerlos, y para identificar líneas prioritarias para el fortalecimiento del sector. Información general sobre el proyecto: secretaria@plataformaongs.org, www.plataformaongs.org.



Bibliografía Básica

- **Implantación de la calidad en las ONG.** Libro de Manuel Enrique Medina Tornero muy útil para una visión global de la calidad en el sector. Editado por FAMDIF-COCEMFE Murcia.
- **Calidad de servicio y satisfacción del cliente.** Libro de Vicente Martínez-Tur y colaboradores, publicado por Síntesis, que ofrece un modelo muy útil para la comprensión y el análisis de la satisfacción del cliente.
- **La calidad y los servicios sociales: conceptos y experiencias.** De la editorial Tirant Lo Blanch, y coordinado por María Luisa Setién y Enrique Secanell.
- **Calidad de vida: Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales.** Libro imprescindible de M.A. Verdugo y R. Schalock, con los actuales paradigmas de calidad de vida, editado por Alianza.



Web de Interés

www.solucionesong.org

“Un sitio web para compartir conocimiento en el Tercer Sector” Es un portal en el que numerosos asesores profesionales ayudan de forma voluntaria a resolver dudas sobre gestión de las ONG.

www.empresaysociedad.org

Página web de la Fundación Empresa y Sociedad, entidad que pretende convertirse en agente de cambio en el sector empresarial. Está formada por empresas comprometidas entre sí a mejorar su acción social y la del sector empresarial en su conjunto.



MINISTERIO DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

Secretaría General de Asuntos
Sociales

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