

GRUPO DE CALIDAD DEL CONSEJO ESTATAL DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL

- Cáritas Española.
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).
- Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España (COCEMFE).
- Confederación de Centros de Desarrollo Rural (COCEDER).
- Confederación Española de Organizaciones en favor de Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS).
- Cruz Roja Española (CRE).
- Federación de Mayores de Canarias (FEMAC).
- Federación de Mujeres Progresistas.
- Fundación Juan Ciudad-Orden Hospitalaria de San Juan de Dios.
- Fundación Secretariado Gitano (FSG).
- Institut de Treball i Serveis Socials (INTRESS).
- Plataforma de ONG de Acción Social.
- Plataforma de Organizaciones de Infancia (POI).
- Unión de Asociaciones y Entidades de Atención al Drogodependiente (UNAD).

Programa para el fomento de la calidad en ONG de acción social

Avda. Reina Victoria, 28 - 3ª pl.

28003 Madrid

Tel.: 91 533 02 24

Fax: 91 535 05 82

info@q-ong.org

<http://www.q-ong.org>



Programa para
el fomento de
la calidad en las ONG
de acción social



SECRETARÍA DE ESTADO DE
SERVICIOS SOCIALES, FAMILIAS
Y DISCAPACIDAD
DIRECCIÓN GENERAL
DE SERVICIOS SOCIALES
Y DEPENDENCIA

El **Programa para el fomento de la calidad en las ONG de acción social** surge como consecuencia de los trabajos que, desde 2002, viene realizando el Grupo sobre Calidad del Consejo Estatal de ONG de acción social.

El Programa busca la participación activa de todas las ONG que lo deseen, con espíritu de compartir conocimientos y recursos, con flexibilidad y libertad para que cada una lo desarrolle según sus propios objetivos.

La introducción de sistemas de calidad en las ONG tiene como última finalidad la mejor atención de las necesidades de las personas destinatarias de su acción, a través de la mejora de su gestión.

Para impulsar la calidad entre las ONG dedicadas a la acción social, el Programa prevé llevar a cabo no sólo actividades de difusión e información, sino también actividades formativas.

ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

Objetivos:

- Difundir la cultura de la calidad en las ONG.
- Generar mecanismos de información y orientación sobre calidad para ONG.
- Incentivar la cooperación en calidad.
- Informar a la sociedad de los avances de las ONG en calidad.

Para familiarizar a las organizaciones con el significado y la utilidad de la calidad y conseguir, además, que todos los agentes implicados puedan participar en este Programa, realizamos las siguientes:

Acciones:

- Sesiones informativas dirigidas a los responsables de las organizaciones.
- Un boletín trimestral dedicado a la calidad y las ONG.
- Un espacio informativo y participativo en internet.

CONTAMOS CON VUESTRA PARTICIPACIÓN

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

La formación es una herramienta imprescindible para cualificar a aquellas personas de las organizaciones que tienen responsabilidad en alguna fase de la implantación del sistema de calidad.

Acciones:

- Formación de formadores/as de las propias ONG en gestión básica de calidad.
- Cursos de formación básica en gestión de calidad para técnicos/as de ONG.
- Formación de formadores/as sobre implantación de sistemas de calidad.
- Cursos sobre implantación de sistemas de calidad para responsables de ONG que ya se hayan iniciado en la materia.
- Edición de materiales formativos para la gestión de calidad.

POR QUÉ LA CALIDAD

- Proporciona una **mejor orientación a las necesidades de los clientes**, es decir, de los usuarios de nuestros servicios.
- Genera **mayor confianza hacia las ONG** por parte de la sociedad, que nos pide más transparencia y una mejor gestión.
- Facilita una **adaptación rápida a los cambios**.
- **Fomenta la participación** en los servicios de los usuarios y de todos los demás implicados.
- Aporta un **aprendizaje continuo**, que nos permite mejorar.

APOYO TÉCNICO

Se trata de acciones que hagan viable la puesta en práctica de procesos de calidad en las ONG; en concreto, mediante actividades de gestión del conocimiento. Son un primer paso en la creación de medidas de acompañamiento y apoyo a las ONG de acción social en sus correspondientes procesos de implantación de calidad.

- Ciclo de sesiones para incentivar la cooperación y el intercambio de experiencias en material de calidad, dirigido a responsables de ONG.
- Creación de una red de bases de datos accesible en www.q-ong.org sobre buenas prácticas.