

Boletín

Calidad en ONG
de Acción Social

Número 3 ■ 2004

Actualidad del Programa

Formación

El 26 de noviembre de 2004 concluyeron las 13 ediciones del *Curso básico en gestión de calidad para ONG*. Como ya os informamos en otro número de este **Boletín Q**, han contado con la asistencia de 200 representantes de organizaciones de todos los sectores de la acción social.

Posteriormente distribuiremos entre quienes completaron las 20 horas del curso tanto los certificados de asistencia como los **materiales formativos** en un CD **multimedia**.

Aquellas organizaciones interesadas en recibir el material, independientemente de que sus representantes hayan acudido a los cursos o no, se pueden poner en contacto con el Programa solicitando el CD. Rogamos nos enviéis para ello también vuestra dirección postal.

Las valoraciones que el alumnado hizo del curso básico fueron en general muy buenas, y sus sugerencias y aportaciones nos servirán para mejorar el Programa en su andadura de 2005.

Según lo que os hemos ido anunciando en distintas ocasiones, en 2005 mantendremos los cursos básicos, pero también ampliaremos la oferta formativa con cursos ya más especializados.

En cuanto a las actividades de formación, nuestras prioridades para el año que comienza son, en fin, afrontar estos cursos de segundo nivel y que se impartan unos y otros en aquellas Comunidades Autónomas a las que no pudimos llegar en el primer año.

El número 4 de este boletín, que recibiréis muy pronto, contendrá un resumen detallado de todo lo realizado durante 2004.

Calidad en ONG de Acción Social



Dos metáforas para reflexionar

Comida para perros

Érase una empresa que quería producir la mejor comida para perros del mundo. Su comida para perros incorporaba lo último en nutrición animal. Se preparaba en modernísimas cocinas, totalmente automatizadas, y se envasaba de la misma forma. Se distribuía directamente mediante una red comercial extrarrápida, para mantener la comida fresca, a todos los supermercados del mundo. Para dar a conocer mejor su producto y aumentar sustancialmente las ventas, la empresa había preparado unos anuncios publicitarios galardonados con un premio internacional.

Por fin se lanzó el producto al mercado... y fracasó.

Entonces la empresa contrató una consultoría especializada en estudios de mercados internacionales para tratar de encontrar qué había fallado. Cuando la consultoría terminó su informe, éste consistía en una simple frase:

“A los perros no les gusta”

(Autor anónimo)

Juan de Mairena, obra en prosa de Antonio Machado, contiene reflexiones filosóficas y poéticas sobre muchas de las actividades humanas. El texto nos ayuda a pensar.

Juan de Mairena usaba en los días más crudos del invierno un gabán bastante ramplón, que él solía llamar la venganza catalana¹, porque era de esa tela, fabricada en Cataluña, que pesa mucho y abriga poco. “La especialidad de este abrigo —decía Mairena a sus alumnos— consiste en que, cuando alguna vez se le cepilla para quitarle el polvo, le sale más polvo del que se le quita, ya porque sea su paño naturalmente ávido de materias terrosas y las haya absorbido en demasía, ya porque éstas se encuentren originariamente complicadas con el tejido. Acaso también porque no sea yo ningún maestro en el manejo del cepillo. Lo cierto es que yo he meditado mucho sobre el problema de la conservación y aseo de este gabán y de otros semejantes, hasta imaginar una máquina extractora de polvo, mixta de cepillo y cantárida, que aplicar a los paños. Mi aparato fracasó lamentablemente por lo que suelen fracasar los inventos para remediar las cosas decididamente mal hechas: porque la adquisición de otras de mejor calidad es siempre de menor coste que tales inventos. Además —todo hay que decirlo— mi aparato extractor extraía, en efecto, el polvo de la tela; pero la destruía al mismo tiempo, la hacía —literalmente— polvo.

“Pero voy a lo que iba, señores. Con este gabán que uso y padezco alegorizo yo algo de lo que llamamos cultura, que a muchos pesa más que abriga y que, no obstante, celosamente quisiéramos defender de quienes, porque andan a cuerpo de ella, pensamos que pretenden arrebatarla. ¡Bah! Por mi parte, en cuanto poseedor de semejante indumento, no temo al atraco que me despoje de él, ni pienso que nadie me dispute el privilegio de usarlo hasta el fin de mis días.”

Juan de Mairena. Antonio Machado

¹ Machado, a través de Juan de Mairena, con ese gabán hace una alegoría de la cultura en algunas personas. En este documento sirve para alegorizar sobre la implantación de sistemas de calidad en algunas organizaciones, sistemas que “más pueden llegar a pesar que a abrigar”. Queremos huir de ese tipo de herramientas de calidad e implantar un sistema eficaz y capaz de aportar realmente valor a todo el sistema cliente.



Norma ONG con Calidad

La norma *ONG con calidad* es un conjunto de requisitos mínimos que toda ONG necesita cumplir para poder gestionar su nivel de calidad y mejorar progresivamente. Representa el esfuerzo compartido de muchas ONG de ámbito social por adaptar a la realidad de este tipo de organizaciones los modelos y herramientas de calidad pensados para las empresas mercantiles de tipo productivo. La primera edición se presentó en el año 2002 y se ha publicado recientemente la segunda revisión, como resultado de las experiencias de aplicación en varias organizaciones y a las aportaciones de expertos.

Junto a la norma, se han desarrollado **otras herramientas** que ayudan a la gestión de la calidad en las ONG.

En primer lugar, la *Guía para la implantación de la norma*. En resumen, en ella se proponen los siguientes pasos para su implantación, pasos estimados para cualquier ONG:

1. **Compromiso.** Informar, evaluar el impacto y decidir sobre la implantación del sistema de gestión de calidad
2. **Organización.** Nombrar el equipo responsable de la calidad. Realizar una autoevaluación en la organización y comunicar los resultados. Elaborar el Plan de mejora e implicar a todos.
3. **Formación.** Analizar las necesidades de formación, realizar un plan e introducir la formación continua.
4. **Adaptación.** Definir la política de calidad y alianzas, planificar servicios y definir tanto la gestión de clientes como la gestión de profesionales. Administración y Economía.
5. **Mejorar.** Crear un grupo de mejora. Que diseñe e implante un plan de mejora continua.
6. **Auditoría interna.** Definir el plan de auditoría y formar auditores. A la vista de los resultados de la auditoría, implantar acciones correctoras y revisar el sistema de calidad diseñado.
7. **Auditoría externa.** Si se considera beneficioso para la organización obtener un certificado, elegir entidad de certificación y solicitarla.

En segundo lugar, se cuenta con un ejemplo, la ONG virtual, para ver los diferentes documentos de calidad de una entidad dedicada a la infancia.

El último desarrollo es una aplicación informática para ayudar a la gestión del sistema. Es una herramienta útil para abreviar muchas de las actividades que comporta la gestión de la calidad.

Para más información se puede entrar en www.ongconcalidad.org





Agenda

La importancia económica del Tercer Sector en España

La Fundación Once ha publicado el libro "Las cuentas de la economía social. El Tercer Sector en España". La obra, dirigida por José Luis García Delgado, tiene por objeto medir o cuantificar en términos de mercado la actividad económica, a veces invisible, de la presencia multi-sectorial del Tercer Sector.

Publicado por Civitas Ediciones, S.L. Disponible en librerías.

Jornada sobre evaluación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9004

La Jornada sobre Evaluación y mejora del sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9004. UNE 66174:2003, organizada por la AEC con el apoyo de AENOR, tendrá lugar en Valladolid el jueves 27 de enero de 2005, en el Salón de Actos de la Consejería de Economía y Empleo de la Junta de Castilla y León. Esta jornada, de carácter gratuito, cuenta con la colaboración de la Junta, a través de la ADE (Agencia de Desarrollo Económico de Castilla y León).



Bibliografía Básica

- **Horizontes de economía ética.** De Jesús Conil. *Un recorrido por las relaciones pasadas y presentes entre ética, economía y sociedad.* Editorial Tecnos.
- **La gestión ética frente a la discapacidad y el empleo.** Este libro reproduce la investigación realizada por Miguel Laloma García, premiada por Forética. Es un estudio sistemático, exhaustivo y de gran relevancia social para sectores de población con dificultades de acceso al empleo. Editado por la Fundación ONCE.
- **Construir confianza. Ética de la empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones.** Compilación de artículos de varios autores realizada por Adela Cortina. *Analizan desde diversos ángulos la necesidad de la ética empresarial y se proponen caminos practicables.* Editorial Trotta.
- **Ética empresarial. Del diálogo a la confianza.** Análisis de Domingo García-Marzá sobre el papel de la ética en la sociedad civil, el estado y el mercado. Logra una excelente combinación de reflexión teórica y propuestas prácticas. Editado por Trotta.



Web de Interés

www.aec.es

"Asociación Española para la Calidad"

AEC es una asociación que pretende ayudar a elevar el nivel de competitividad empresarial promocionando la política de calidad española.

www.fundacionlealtad.org/web/jsp/index.jsp

La Fundación Lealtad es una organización independiente cuya misión es fomentar la confianza de la sociedad en fundaciones y asociaciones que cumplan fines de acción social, cooperación al desarrollo o medio ambiente.

En su página web se puede acceder a la Guía de la Transparencia y Buenas Prácticas de ONG.



MINISTERIO DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

Secretaría General de Asuntos
Sociales

DIRECCION GENERAL DE ACCION SOCIAL,
DEL MENOR Y DE LA FAMILIA