

A QUALIFICAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS DE ACÇÃO SOCIAL

Espinho (Oporto – Portugal)

20 de junho de 2007

PAINEL I:

**Perspectivas de enquadramento do processo de qualificação
FUNDACIÓN LUIS VIVES - ESPANHA**



Fundación Luis Vives



LA FUNDACIÓN LUIS VIVES

MISIÓN de la Fundación Luis Vives:

Apoyo y fortalecimiento del Tercer Sector de Acción Social, así como la dinamización de la acción social en España.

CAPACITAR



Fundación Luis Vives



LÍNEAS DE TRABAJO en materia de Calidad:

Sensibilización, Información e Investigación

- Publicación de Análisis Internacional sobre Normas y Modelos
- Información a Entidades en materia de Calidad (online)
- Encuentros con entidades y profesionales ...

Asistencia técnica, Orientación y Acompañamiento:

- **Proyecto TQM-ONG de acompañamiento en la implantación de un SGC**
- Diagnóstico de entidades
- Planes de Fortalecimiento ...

Formación:

- Master en Gestión de ESAL (UNED – FLV)
- Programa de Cursos Presenciales
- Formación a demanda ...



LA FUNDACIÓN LUIS VIVES

OBJETIVOS de la actividad de la FLV en materia de Calidad:

- **Descripción objetiva de la realidad del Tercer Sector:** oportunidades de actividad, oportunidades de financiación, capacidad técnica y económica (competitividad), exigencias de terceros (usuarios, clientes, financiadores, sociedad en gral.), futuro previsible ante los nuevos escenarios (ley de dependencia)...
- **Capacitación de los equipos de gestión**
- **Desarrollo de herramientas y metodologías**
- **Sensibilización y concienciación de los órganos de gobierno**
- **Desmitificación de la Calidad** a través de proyectos que trabajan aspectos relacionados con la gestión, y consecuentemente alineados con un SGC, pero que no están vinculados a una Norma, Modelo o SGC concreto



PROYECTO TQM-ONG

OBJETIVOS del proyecto:

General

CAPACITAR a las entidades para la mejora de su gestión, a través de la formación, asesoramiento y acompañamiento en la implantación de un modelo de gestión de la calidad

Específicos

1. **Informar y formar** a las entidades participantes en sistemas de gestión de la calidad y específicamente en el *Modelo EFQM de Excelencia Europea*, **generando una cultura** hacia la calidad.
2. Asesorar para la realización de una **autoevaluación formal** interna basada en el *Modelo EFQM de Excelencia Europea* en cada una de las entidades participantes.
3. Asesorar en la definición y elaboración de unos **planes de mejora**, a partir de la autoevaluación realizada.



PROYECTO TQM-ONG

RESULTADOS ESPERADOS

- R1. Implicar decididamente a los Órganos de Gobierno** de cada entidad en el proyecto que se va a desarrollar, así como definir la **política de calidad** (declaración sobre qué, por qué, cómo, cuando y donde)
- R2. Crear un Comité de Calidad** dentro de cada entidad que coordine y supervise el trabajo técnico a realizar, su difusión y su despliegue
- R3. Lograr que los responsables de calidad de cada entidad adquieran unos conocimientos suficientes**, en calidad y en el *Modelo EFQM de Excelencia*,
- R4. Tener un conocimiento** de las características de cada entidad por parte de la FLV, establecer unos **canales de comunicación** directos e implicar a toda la entidad en el proyecto



PROYECTO TQM-ONG

RESULTADOS ESPERADOS continuación

- R5.** Mantener a cada entidad perfectamente **asesorada e informada**
- R6.** Realización de una **autoevaluación formal consensuada** por un equipo de evaluadores de la organización, basada en el *Modelo EFQM de Excelencia*
- R7.** Conseguir que las entidades participantes elaboren unos **Planes de Acción** para la mejora
- R8.** Comenzar a **desarrollar e implantar** las acciones previstas en los planes definidos
- R9.** Valorar el proyecto ejecutado en cada una de las entidades



PROYECTO TQM-ONG

PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL PROYECTO

- **ASESORAMIENTO CONTINUO** durante toda la vida del proyecto a través del teléfono y del correo electrónico
- Definición de la **POLÍTICA DE CALIDAD** de las entidades participantes
- Elección del **COMITÉ DE CALIDAD**. Equipo formado por personas de la entidad que se encargará de coordinar, gestionar, dinamizar ...
- Elección del **RESPONSABLE DE CALIDAD**
- **FORMACIÓN** a los Comités de Calidad. Se imparten un total de 45h
- **VISITAS PRESENCIALES** a cada entidad. Se realizan 4 por entidad
- **AUTOEVALUACIÓN FORMAL**. Sobre la base del Modelo EFQM
- Elaboración de los **PLANES DE ACCIÓN**
- **DESARROLLO e IMPLANTACIÓN** de las acciones de mejora
- **CONTINUIDAD** del proyecto en años sucesivos



PROYECTO TQM-ONG

CARACTERÍSTICAS

- Tiene una duración de un **año**, con un servicio de asesoramiento en años sucesivos que permita una continuidad.
- Se aplica una metodología basada en la investigación-acción-participación (**IAP**)
- Esta metodología responsabiliza a la propia entidad de **todas las decisiones** que se adopten en la implantación del sistema de calidad
- Implica una **mayor participación** de las personas de la entidad, ya que en muchos momentos es necesaria una alta participación
- El proyecto dispone de una **estrategia de implantación propia** para la aplicación del *Modelo EFQM*
- El análisis, la selección de áreas de mejora y la propuesta de sistemas o enfoques para la mejora, son **realizados por equipos** compuestos por personas de la entidad



EXPERIENCIAS POSITIVAS

- Se crea una **CULTURA DE LA CALIDAD** como método de trabajo y orientación hacia la **MEJORA CONTINUA**
- Orientación hacia los **GRUPOS DE INTERÉS**
- Implicación y participación del **PERSONAL** (generación de equipos, ilusión...)
- Visualización de la **ENTIDAD**
- Unificación de **CRITERIOS**



- Poca implicación de los **ÓRGANOS DE GOBIERNO**
 - Elemento esencial
 - Objetivo estratégico
 - Influye directamente en el sistema de gestión
- Demasiada **PREMURA** en la implantación, lo que suele provocar precipitación e inconsistencia en el trabajo realizado
 - Proceso a medio y largo plazo
 - Debe prevalecer el interés **INTERNO** sobre el **EXTERNO**
- Dificultad en la **aplicación de ciertos CRITERIOS** del SGC a entidades del TS
 - Adaptación a la realidad del TS
 - Principios de la calidad



- Mal **asesoramiento EXTERNO** recibido
 - Conocimiento de nuestras necesidades y expectativas
 - Diferenciar el asesoramiento de la implantación
- Falta de **RECURSOS** tanto humanos como materiales
 - Formulación del proyecto
- Falta de **FORMACIÓN** del personal
 - Recurso imprescindible
 - Metodología participativa
- Se percibe como una **sobrecarga de TRABAJO**
 - Sensibilización a través de la difusión



- **Escasez de HERRAMIENTAS** para la gestión que faciliten el trabajo (TIC, Comunicación interna...)
 - Inversión
 - Benchmarking, talleres, jornadas, congresos ...
- Percepción de mayor **BUROCRACIA**
 - Esfuerzo inicial
 - Objetivo reducirla
- Resistencia al **CAMBIO** (sensación de fiscalización)
 - Formación y sensibilización
- Limitado y **variopinto CONOCIMIENTO** de la organización
 - Es algo habitual
 - Objetivo homogeneizar criterios y sistemas



EVOLUCIÓN DE LOS SGC EN EL TERCER SECTOR

CADA DÍA ES MAYOR EL INTERÉS DE LAS ENTIDADES POR LA CALIDAD, ASÍ COMO SU DISPOSICIÓN Y CAPACITACIÓN

RETOS EXTERNOS a nivel global del Tercer Sector

- Información, formación y asesoramiento
- Representatividad ante terceros
- Potenciación de la identidad corporativa del tercer sector
- Promoción y difusión de herramientas y métodos para la gestión



EVOLUCIÓN DE LOS SGC EN EL TERCER SECTOR

RETOS INTERNOS a nivel de cada organización

- Potenciación de redes y colaboraciones
- Creación de equipos de gestión
- Uso de elementos, métodos y herramientas para la gestión
- Refuerzo de la identidad corporativa
- Capacitación y refuerzo del liderazgo
- Planificación estratégica y planificación operativa
- Estructuras más democráticas y participativas
- Desarrollo de políticas de RRHH
- Desarrollo de modelos de gestión basados en procesos
- Potenciación del uso de indicadores



CONCLUSIÓN

La **CALIDAD** es una opción **necesaria** y perfectamente **aplicable** y **adaptable** a las necesidades de cada organización, y **alineada** con nuestro propósito y responsabilidad de ser más **eficaces y eficientes**, en definitiva de hacer mejor las cosas, y que además esto sea **reconocido** por los demás (transparencia).



DATOS DE CONTACTO



Plaza de Oriente, 7 bj izda
28013 Madrid
ESPAÑA

Julián L. Moreno Alego
Área de Calidad

Teléfono 915 400 878
FAX 915 419 052

calidad@fundacionluisvives.org
j.moreno@fundacionluisvives.org
www.fundacionluisvives.org