
La Carta de Qualitat: un compromís per a la millora de la gestió

E3

Eines del Tercer
Sector Social



Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya

La Carta de Qualitat: un compromís per a la millora de la gestió

Eines del Tercer Sector Social és una col·lecció de publicacions pràctiques de la Taula d'entitats del Tercer Sector social de Catalunya destinada a enfortir les capacitats del Tercer Sector Social català. La col·lecció s'adreça principalment a les més de 3000 organitzacions socials vinculades a la Taula per mitjà de les seves entitats membres, al seu personal remunerat i voluntari, i a totes les institucions, els acadèmics, els mitjans de comunicació i els professionals interessats en aquests temes.

E3 - La Carta de Qualitat: un compromís per a la millora de la gestió.

La carta de qualitat: un compromís per a la millora de la gestió

EDITA Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

REALITZACIÓ Observatori del Tercer Sector www.observatoritercersector.org

Pau Vidal, Olalla Miret

COL·LABORADORS membres del Grup de treball sobre Innovació i Qualitat de la Taula del Tercer Sector: Anna Albareda, Esmeralda Almanzán, Marina Arnau, Maite Balduque, Mercè Bermúdez, Olga Castro, Toni Codina, Sílvia Escoriheula, Marta Garcia, Sònia Jové, Antoni Majó, Amparo Martín, Jordi Pesudo, Montserrat Picas, Rafael Ruiz de Gauna, Lluçia Torras.

© Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya Barcelona, setembre 2009

AMB EL SUPORT DE Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona i Ajuntament de Barcelona
CONCEPCIÓ GRÀFICA I DISSENY Fundació Catalana de l'Esplai - Suport Associatiu

IMPREMTA Icària Arts Gràfiques

DIPÒSIT LEGAL xxx

Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

www.tercersector.cat

Les publicacions de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya estan pensades per a la seva màxima difusió i volen contribuir a la millora del tercer sector social. S'autoritza la distribució, còpia i reutilització sempre que es faci sense ànim de lucre i reconeixent l'autoria.

Les publicacions es poden descarregar gratuïtament a www.tercersector.cat





Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya

ONG per la qualitat
i la transparència

Presentació

El 13 de desembre de l'any 2007 els presidents i presidentes de les entitats que formen part de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya firmaven la Carta de Qualitat, un manifest format per 18 compromisos que defineixen la cultura de la qualitat de les entitats del Tercer Sector Social, i que estan dirigits a tres nivells fonamentals: les persones, la societat i les organitzacions.

L'objectiu d'aquests compromisos recau en el foment de la cultura de la qualitat en les organitzacions sotassignants i les més de 3.000 associacions, fundacions i cooperatives d'iniciativa social que les integren, per tal d'aconseguir que el Tercer Sector Social de Catalunya sigui reconegut per la qualitat de la seva acció.

Àngels Guiteras

Presidenta
*Taula d'entitats del
Tercer Sector Social de Catalunya*

La finalitat d'aquesta guia que presentem és la de traslladar a la realitat de les entitats cadascun dels supòsits per tal que treballar amb qualitat no sigui quelcom eteri o intangible, sinó un aspecte més de la missió i els valors que es trobi incorporat en les tasques quotidianes de les organitzacions.

Esperem que aquest quadern sigui una eina d'utilitat per totes aquelles entitats que pensin que la qualitat és una característica indispensable de la cultura de les organitzacions del Tercer Sector Social.

Rafael Ruiz de Gauna

Vicepresident i coordinador
del Grup d'Innovació i Qualitat
*Taula d'entitats del
Tercer Sector Social de Catalunya*

Índex

Continguts

Introducció	11
Part I: Els compromisos orientats a les persones	14
Part II: Els compromisos orientats a la societat	20
Part III: Els compromisos orientats a les organitzacions	28

E3

Introducció

L'Eina La Carta de Qualitat: un compromís per a la millora de la gestió neix amb l'objectiu de contextualitzar els compromisos que integren la Carta de Qualitat en el dia a dia de les entitats del Tercer Sector Social d'una forma àgil, pràctica i visual.

L'estructura del quadern s'ha plantejat seguint els tres nivells en què es divideix la Carta: les persones, la societat i les organitzacions. En cadascun d'ells es mostren els compromisos que en fan referència i, a continuació, es desenvolupa cadascun dels punts integrants.

D'aquesta forma, de cadascun dels 18 punts es realitza una definició que contextualitza el compromís dins la realitat de les entitats. A continuació, s'exposa què representa per a

les organitzacions tenir incorporat aquest aspecte (és a dir, els impactes positius) i quines són les amenaces o debilitats que suposa no tenir-lo present. Això s'acompanya d'algunes apreciacions que poden ser d'utilitat en la incorporació del compromís en el funcionament de l'organització. Finalment, s'inclouen alguns casos on es reflexa el missatge de cadascun dels supòsits.

Per tal que les entitats puguin seguir treballant la cultura de la qualitat, al final de l'eina incorporem les publicacions sobre Qualitat editades per la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.

Compromisos per a la qualitat de les entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

Compromisos orientats a les persones

Ens comprometem a...

1. Orientar l'activitat de les nostres organitzacions al servei de les persones.
2. Desenvolupar l'autonomia de les persones.
3. Promocionar i defensar els drets fonamentals i els drets socials de les persones.
4. Impulsar la participació.
5. Fomentar la qualitat de vida i la iniciativa personal.

Compromisos orientats a la societat

Ens comprometem a...

6. Potenciar la nostra legitimitat social des de la transparència en la nostra gestió.
7. Desenvolupar un treball en xarxa.
8. Un desenvolupament sostenible i respectuós amb el medi ambient i l'entorn.
9. Amb el desenvolupament comunitari.
10. Enfortir la democràcia.
11. Fer participar el voluntariat.

Compromisos orientats a les organitzacions

Ens comprometem a...

12. Promoure la cultura i el reconeixement de la qualitat a les nostres organitzacions.
13. Basar tota la nostra actuació en principis i valors clarament definits.
14. Implicar la direcció de les organitzacions en l'impuls de la qualitat i a donar prioritat i assignar recursos a la gestió de la qualitat.
15. Nomenar responsables de qualitat a les nostres organitzacions i a crear comissions de la qualitat o equips de millora.
16. Millorar i demostrar l'eficàcia i l'eficiència de les nostres organitzacions.
17. Fomentar la capacitat dels nostres voluntaris i professionals per a la millora de la nostra acció.
18. Impulsar processos d'avaluació mitjançant sistemes d'indicadors i sistemes d'informació i a afavorir els processos de millora contínua aplicant sistemes d'avaluació interna i externa.

La Carta de Qualitat la signen els presidents i presidents de les federacions membres de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.

Part I

Els compromisos orientats a les persones

E3

Ens comprometem a...

1. Orientar l'activitat de les nostres organitzacions al servei de les persones.
2. Desenvolupar l'autonomia de les persones.
3. Promocionar i defensar els drets fonamentals i els drets socials de les persones.
4. Impulsar la participació.
5. Fomentar la qualitat de vida i la iniciativa personal.

1. Orientar l'activitat de les nostres organitzacions al servei de les persones

La realitat del tercer sector pren el sentit en tant que tenim la capacitat de cobrir les necessitats de les persones a les que atenem. Som entitats que tenim un compromís amb les persones i, en aquest sentit, hem de tenir la capacitat de treballar activament per situar-les al centre de la nostra actuació i reflexió com a destinatàries de les nostres activitats.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...les entitats estan connectades amb la realitat social, desenvolupen activitats i presten serveis que són útils i adequats a les necessitats de les persones a qui van dirigits.

L'incompliment d'aquest compromís...

...formaria organitzacions centrades en elles mateixes que no escoltarien els seus beneficiaris i s'allunyarien de la realitat que les envolta.
...portaria a organitzacions centrades en el volum d'activitat i els recursos econòmics que generaria aquesta activitat, deixant en segon terme el valor de la persona.

Maneres d'assolir-ho

Analitzar els canvis de les necessitats de les persones destinatàries i adaptar els serveis tot fent un esforç d'adequació.

Establir sistemes per a la detecció de necessitats i expectatives de les persones usuàries del nostre servei gestionant el procés de forma que s'enfoqui sempre cap a les persones beneficiàries.

Posar atenció als canvis que es produeixen en l'entorn.

Entendre les necessitats de les persones que atenem.

Exemples

Enquestes de satisfacció amb el servei, com les que ha realitzat la Fundació Avedis Donabedian pels usuaris de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

Més informació: www.fadq.org

L'Associació Catalana de Familiars i Usuaris de Centres Geriàtrics (ACFUC) ha impulsat el Programa Quetzal, que promou la integració del voluntariat social dins els centres geriàtrics i socio-sanitaris per millorar l'atenció dels residents dels centres. A través del voluntariat es facilita l'adaptació de la persona gran dins la residència i així es contribueix a millorar la seva assistència integral.

Més informació: www.acfuc.voluntariat.org

2. Desenvolupar l'autonomia de les persones

Tenim confiança en les persones que atenem i, per això, treballem activament per afavorir i enriquir les seves capacitats.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...aconsegueixen que les persones destinatàries tinguin capacitats i recursos personals de tot tipus desenvolupats. D'aquesta forma s'avança cap a l'autonomia i la millora de la seva qualitat de vida en quant a independència.

...propicien el desenvolupament del potencial de les persones beneficiàries.

L'incompliment d'aquest compromís...

...fomentaria una situació d'assistencialisme permanent i de dependència indefinida.

Maneres d'assolir-ho

Definir el servei o activitat de forma que doni opinió, veu i participació activa a les persones destinatàries. Per fer-ho cal tenir en compte elements de participació i comunicació.

Adquirir un model d'intervenció que tingui clar que vol promoure l'autonomia fent que les activitats de la vida quotidiana, salut, oci, ... estiguin dissenyades de forma que puguin construir-se un futur propi que els motivi i il·lusioni.

Exemples

La Unitat de Foment a l'Autonomia (UFA) és un recurs impulsat per la Fundació Resilis que es centra en els joves tutelats que estan pendents de rebre la mesura administrativa corresponent després d'un procés evolutiu marcat per la responsabilitat i maduresa. L'UFA suposa per a ells l'inici del camí cap a la plena autonomia, donat que ofereix un marc de vida quotidiana més realista que el centre d'acollida, i possibilita l'adquisició dels hàbits necessaris per al desinternament.

Més informació: www.resilis.org

Creu Roja ha implantat un Sistema Intel·ligent de Monitorització d'Alertes Personals (SIMAP) que permet localitzar de manera permanent a través de GPS a persones amb malalties com ara l'Alzheimer. Consisteix en un dispositiu semblant a un telèfon mòbil que la persona malalta porta a sobre i permet actuar ràpidament en cas que es produís alguna situació de risc. D'aquesta forma, s'aconsegueix que la persona pugui fer la seva vida amb la major normalitat possible.

Més informació: www.creuroja.org

3. Promocionar i defensar els drets fonamentals i els drets socials de les persones

Adquirim el compromís del reconeixement dels drets de les persones, tant les destinatàries com les que treballen de forma voluntària i as-salariada. Treballant activament aquest aspecte hem aconseguit que les persones que estem atenent i les que formen part de les nostres entitats siguin conscients dels seus drets i puguin lluitar per portar-los a terme.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...les persones usuàries coneixen els drets que tenen i, per tant, els poden reclamar i treballar per fer-los efectius en la societat.

...les entitats participen en la construcció d'una societat més justa.

L'incompliment d'aquest compromís...

...limitaria el creixement de les persones, ja que les mantindria en situació de dependència.

...les persones no serien conscients dels seus drets i estarien resignades i lligades a la situació en la que es trobarien.

...portaria a una incoherència, ja que si no hi ha consciència dels drets no tenen sentit les reivindicacions.

Maneres d'assolir-ho

Tenir informació dels drets fonamentals i socials de les persones, fent-los conèixer a les persones implicades per tal que s'incorporin en el disseny de les activitats i es respectin en tots els àmbits d'actuació de les entitats.

Adequar la informació al tipus de públic atès.

Crear els instruments necessaris per tal d'adaptar els drets de les persones segons les seves necessitats específiques.

Assignar un/a portaveu dels usuaris/àries quan es requereixi defensar i reclamar els seus drets.

Exemples

Voraviu ha realitzat una tasca important en la defensa i promoció dels drets de les persones d'intel·ligència límit en tots els seus àmbits, a fi de donar suport i unificar esforços per a optimitzar la qualitat de vida d'aquest col·lectiu i llurs famílies.

Més informació: www.tercersector.cat

L'associació ADDIA ha realitzat una experiència en la qual l'entitat va reunir, en un esdeveniment internacional celebrat a Barcelona l'any 2007, a 134 infants i adolescents d'arreu del món per parlar dels seus drets i deures.

Més informació: www.iiicongresomundialdeinfancia.org

4. Impulsar la participació

Aconseguim que la nostra cultura de la participació estigui present de forma implícita en les nostres organitzacions. La participació no pot ser un afegit que posem a posteriori, sinó que és una característica incorporada al disseny del servei. És un element implícit a l'hora de planificar les activitats i els serveis.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...aconsegueixen un augment de la implicació de tots els col·lectius involucrats en l'entitat.

...estan cohesionades.

L'incompliment d'aquest compromís...

...significaria formar part d'una entitat on no hi hauria espai per aportar visions diferents.

...comportaria que l'entitat es distanciés de la realitat i li manqués el suport necessari dels diferents actors.

Maneres d'assolir-ho

Augmentar el grau de participació que hi ha en la nostra entitat a partir de la posada en marxa d'instruments que la facilitin (com poden ser les TIC).

Definir el nivell i forma de participació per cadascun dels col·lectius involucrats.

Crear canals de comunicació directa amb les persones per garantir que la transmissió d'informació sigui bidireccional.

Facilitar les trobades amb la direcció, amb la intenció de transmetre les inquietuds de les persones.

Exemples

FEDAIA compta amb un Projecte de Participació que promou la participació activa i democràtica de tots els nens i nenes, especialment els més vulnerables o en risc d'exclusió social. És el primer esforç que es fa a Catalunya perquè els infants parlin i participin aportant propostes i puguin ser escoltats sobre el seu itinerari educatiu, el seu barri, els seus drets i deures, la seva llar, el seu centre, la seva emancipació, el seu temps lliure, centres i espais necessaris en el futur, etc.

Més informació: www.fedaia.org

Apoderament (empowerment), autodeterminació i salut mental: una experiència vinculada als clubs socials. Fecafamm treballa en els Clubs Socials, on la persona amb trastorn mental passa de ser subjecte passiu a actiu, tot implicant-se i participant en els espais de decisió i execució de projectes i activitats. A partir del document "Avaluació tècnica dels Clubs Socials per a persones amb trastorn mental" es consolida aquest model com a recurs d'inclusió social per a aquest col·lectiu.

Més informació: www.familiarsmalaltsmentals.org

5. Fomentar la qualitat de vida i la iniciativa personal

A l'hora de dissenyar els serveis, no només tenim en compte el grau d'autonomia, sinó que vetllem en tot moment pel dret de les persones a una vida digna.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...les persones destinatàries i les que hi treballen (ja sigui de forma voluntària o remunerada) perceben que són tractades amb dignitat i respecte i que gaudeixen de qualitat de vida.

L'incompliment d'aquest compromís...

...generaria dependència, ja que la persona no enfortiria la seva autoestima i l'autosatisfacció.

...podria portar a un tracte de les persones com a objectes i no com a subjectes.

Maneres d'assolir-ho

Preocupar-se per quins són els seguiments que seran clau en la qualitat de vida de les persones ateses durant els anys posteriors a l'aplicació del servei.

Reflexionar conjuntament amb el públic usuari sobre quins són els elements claus per tenir una major qualitat de vida.

Tenir en compte les particularitats de cada col·lectiu atès per adaptar el disseny dels serveis.

Establir llistes de comprovació en el disseny dels serveis i activitats.

Incloure escales de qualitat de vida en el seguiment dels Plans Individuals d'Atenció.

Fer un seguiment personalitzat del col·lectiu beneficiari.

Exemples

El Grup Caliu – Iniciatives pel Lleure és una entitat que promou l'autogestió i qualitat de vida de persones amb discapacitat intel·lectual a través d'activitats de lleure i formació. Una d'elles són les sortides de vacances que organitzen cada estiu, les quals sorgeixen de les propostes del propi grup d'usuaris/es. A partir de la selecció de destinacions i el treball conjunt on es seleccionen les preferències, els usuaris i usuàries trien els llocs que visitaran durant l'estiu.

Més informació: www.grupcaliu.com

La Fundació Projecte Aura treballa per la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, oferint un servei per a la inclusió social i laboral en un entorn normalitzat, a partir de diversos programes que aborden aspectes com l'habitatge, el treball, la formació o el debat i defensa dels drets. Aquestes iniciatives funcionen a partir del model de Treball amb Suport, una metodologia de treball que es basa en l'acompanyament de la persona al llarg del procés i el seguiment del mateix.

Més informació: www.projecteaura.org

Part II

Els compromisos orientats a la societat

E3

Ens comprometem a...

6. Potenciar la nostra legitimitat social des de la transparència en la nostra gestió.
7. Desenvolupar un treball en xarxa.
8. Un desenvolupament sostenible i respectuós amb el medi ambient i l'entorn.
9. Amb el desenvolupament comunitari.
10. Enfortir la democràcia.
11. Fer participar el voluntariat.

6. Potenciar la nostra legitimitat social des de la transparència en la nostra gestió

Com a agent de transformació social és bàsic que les entitats del tercer sector siguem capaces d'incorporar la cultura de rendició de comptes com a forma de visibilitzar els aspectes de l'entitat.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...gaudeixen de legitimitat, credibilitat i confiança social, posant de relleu el valor afegit.

...la transparència es troba present en la missió i els valors, així com en els processos de l'organització.

L'incompliment d'aquest compromís...

...comportaria que la legitimitat social es basés únicament en la base moral de l'entitat.

...significaria formar part d'una organització centrada exclusivament en l'activitat o servei que ofereix, deixant de banda el valor afegit d'aquest.

...promouria la desconfiança en el sector.

Maneres d'assolir-ho

Publicar al web les informacions sobre qui som, què fem, les memòries d'activitat, etc.

Auditar els comptes anuals i publicar-ne el resultat.

Participar voluntàriament en iniciatives d'anàlisis de la transparència en la gestió.

Adequar la informació a les necessitats de les persones involucrades.

Anar assolint gradualment punts d'excel·lència: auditoria social,...

Exemples

A la Memòria del Casal dels Infants per a l'Acció Social als Barris s'hi pot trobar informació ampliada de les tasques i projectes que desenvolupen, desglossada segons àmbits d'activitat que abarquen i expressada en dades quantificables que mostren l'impacte realitzat. També relata com es gestiona l'entitat i en quins àmbits territorials actua. La base social de l'organització està present al llarg de totes les pàgines.

Més informació: www.casaldelsinfants.org

La pàgina web de la Cooperativa d'iniciativa social Institució Balnes S.C.C.L. compta amb una secció dedicada al finançament on es mostra d'on provenen els ingressos de l'entitat. D'aquesta manera, l'entitat posa a disposició de qui ho desitgi la informació sobre els mitjans a partir dels quals s'abasteix l'organització per desenvolupar les seves activitats.

Més informació: www.ibalnes.org

7. Desenvolupar un treball en xarxa

Construïm una visió conjunta a partir del pensament i actuació de sector. Per tenir més força i influència per canviar la societat, cal aprofitar les sinèrgies que genera el treball en xarxa. Però també cal el treball col·lectiu de tots els actors: administracions públiques, empreses, món de la recerca i tercer sector.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...aconsegueixen que els esforços de tots i totes repercutixin en tothom.

...construeixen un discurs estructurat que arriba a la societat.

...es superen les dificultats des de la unió en lloc de la dispersió.

...els aprenentatges es produeixen de forma continuada i es comparteixen.

...realitzen més incidència a nivell polític i social.

...impulsen la participació de totes les organitzacions implicades.

L'incompliment d'aquest compromís...

...provocaria una atomització i un afebliment de les entitats i, per tant, menys eficàcia i eficiència.

💡 Maneres d'assolir-ho

Incorporar l'eficàcia i l'eficiència com a forma de treballar en la raó de ser de l'entitat.

Participar en grups de treball conjunts i continuats per tal de compartir experiències i coneixements i elaborar un projecte comú.

Col·laborar en plataformes del sector per a la construcció d'un sol discurs.

Realitzar tallers de millora de bones pràctiques o benchmarking.

Exemples

L'Associació Coordinadora Catalana d'Entitats Tutelars és un exemple de treball conjunt entre diverses entitats dedicades a la tutela i a l'atenció de les persones incapacitades (malalts mentals, gent gran i discapacitats intel·lectuals), amb l'objectiu de desenvolupar un rol d'interlocució i d'intercanvi d'experiències entre totes les entitats membres. La Coordinadora aplega el 30% de les entitats tutelars, les quals donen servei a 1.119 persones, més d'un 30% de les persones tutelades a Catalunya.

Més informació:

secretaria@coordinadoratutelar.org

La Fundació Mambré és un projecte comú impulsat per quatre entitats que tenen experiència en l'atenció i la integració social de les persones sense llar, que decideixen unir-se per formar una xarxa d'atenció residencial per a aquest col·lectiu. D'aquesta forma es cobreixen les necessitats derivades de la manca de coordinació i recursos existents en aquest àmbit.

Més informació: www.fundaciomambre.org

8. Desenvolupament sostenible i respectuós amb el medi ambient i l'entorn

El compromís social de les entitats socials ha d'integrar el valor de la sostenibilitat i el respecte pel medi ambient i l'entorn, marc de la nostra actuació. És per això que el tenim present en el funcionament i manera de ser de les nostres entitats.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...els seus valors socials estan en coherència amb els valors mediambientals.

...incorporen la sostenibilitat com a manera de veure el món i actuar.

L'incompliment d'aquest compromís...

...comportaria oblidar-se d'un valor transversal que forma part de tots els àmbits de la societat: la sostenibilitat.

...provocaria una disjuntiva entre els valors que es difonen i la forma d'actuar a nivell intern.

💡 Maneres d'assolir-ho

Incorporar sistemes de gestió mediambiental que compreguin la identificació i tractament dels consums i residus que es generen, establint accions dirigides a la seva reducció.

Integrar la sostenibilitat en la concepció dels serveis i productes, així com en la seva planificació, dissenyant accions, incorporant objectius i indicadors d'acompliment, etc.

Complir el compromís de respecte pel medi ambient per part de totes les persones involucrades en l'entitat.

Exemples

Centre Esplai, seu de la Fundació Catalana de l'Esplai s'ha dissenyat, construït i es gestiona incorporant criteris de sostenibilitat i eloqüència per tal de comunicar aquests criteris al seu públic usuari. Integra un alberg de joventut, una escola de natura, espais de formació i trobada per a les persones compromeses en projectes associatius i socials i les oficines dels serveis de la fundació i les seves entitats.

Més informació: www.esplai.org

La Fundació Llissach educa mediambientalment des dels centres docents, creant una cultura de la sostenibilitat i generant, a la vegada, llocs de treball per a persones amb risc d'exclusió. El projecte, anomenat De l'oli al Biodièsel, consisteix en la recollida d'oli usat amb la participació activa de les famílies, sabent que serà utilitzat com a matèria primera per al biodièsel. El programa es troba en la segona fase en sis escoles del Bages i Osona, i s'està ampliant a totes les escoles del Penedès i el Garraf per arribar a 18.000 famílies a mitjans del 2010.

Més informació: www.biodieselescoles.cat

9. Desenvolupament comunitari

Les entitats socials contribuïm en el desenvolupament comunitari a partir de la creació de teixit cooperatiu, la potenciació del capital social i contribuint a enfortir els vincles col·lectius, i ho fem a través del treball per a la comunitat i la vinculació al territori on portem a terme les activitats.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...són part de la comunitat on es troben i hi aporten riquesa tangible i intangible.

...pensen de forma participativa, donat que promouen la participació i el treball cooperatiu.

...creen cohesió social a partir de valors, normes i experiències compartides per les persones membres.

...obren espais de participació social a partir del compromís associatiu.

L'incompliment d'aquest compromís...

...suposaria deixar de banda l'objectiu de la transformació social.

Maneres d'assolir-ho

Tenir proximitat amb el territori sobre el qual intervé l'entitat, a partir del coneixement i la coordinació de la realitat on es troba i l'establiment de vincles amb els diferents agents que hi actuen.

Participar en els diferents consells, plataformes, etc. que actuen en el territori.

Realitzar jornades de portes obertes.

Integrar els col·lectius afectats a la comunitat.

Exemples

La Fundació Adsis treballa des de fa vint anys al Carmel per millorar la situació educativa i social dels joves i adolescents de la zona, a través d'activitats de suport educatiu, tallers formatius i activitats de lleure. Darrerament ha liderat un diagnòstic complet de la realitat educativa del barri que ha comptat amb la implicació i col·laboració de la major part dels agents educatius de la zona, amb la finalitat d'impulsar el Programa ACCÉS i vetllar, així, per l'èxit escolar de menors en risc d'exclusió i/o abandonament escolar.

Més informació: www.fundacionadsis.org

L'Associació Nou Horitzó dedica la seva activitat a identificar les necessitats del col·lectiu de gent gran del barri d'Horta Guinardó, així com planificar les solucions adequades. Disposa d'un centre social, cultural i lúdic on realitzen activitats i vetllen per fer que la gent gran sigui partícip de la societat. A més, participa al Consell de la Gent Gran de la ciutat de Barcelona. A la seva pàgina web també donen molta informació sobre els espais i serveis municipals que poden interessar a aquest col·lectiu.

Més informació: www.nouhoritzo.voluntariat.org

10. Enfortir la democràcia

Les entitats del tercer sector volem ser agents de transformació social per l'acció de la ciutadania organitzada i amb l'aplicació dels valors democràtics.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...col·laboren en l'enfortiment de la democràcia mitjançant la creació del teixit associatiu que possibilita l'organització dels ciutadans.

...faciliten canals de participació als ciutadans.

...aconsegueixen la implicació i motivació del teixit social en el projecte a través de la seva participació en les decisions preses.

L'incompliment d'aquest compromís...

...provocaria una pèrdua de legitimitat en la funció transformadora de la societat.

...comportaria la desvinculació i afebliment del projecte.

Maneres d'assolir-ho

Estructurar la participació social i política a partir d'organitzacions de segon i tercer nivell.

Elaborar eines de participació democràtica, com ara manifestos públics.

Modificar l'organigrama de l'entitat minimitzant els nivells jeràrquics, horitzontalitzant les decisions i gestionant per processos.

Establir sistemes de participació de tot el teixit social identificat.

Exemples

FATEC té contactes regulars amb tots els partits polítics amb representació al Parlament de Catalunya i al Congrés dels Diputats. Abans de qualsevol contesa electoral, presenta diverses propostes sobre temes concrets, projectes de Llei, etc. que afecten a la gent gran.

Més informació: www.gentgran.org

L'Associació Coordinadora de Serveis d'Atenció Domiciliària és una entitat que aglutina i enforteix les entitats dedicades a aquest àmbit, per tal d'aportar i potenciar l'experiència del sector. Aquesta tasca es desenvolupa a partir de la cooperació, el coneixement compartit i la generació de sinèrgies.

11. Fer participar el voluntariat

Les persones voluntàries són un col·lectiu clau de la base social de les entitats. Tenir voluntariat implica gestionar, entre altres, el seu desenvolupament personal i dins l'entitat. És per això que han de formar part de l'equip, a més de tenir un rol actiu dins l'organització i estar al corrent del dia a dia de l'entitat.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...aconsegueixen la gestió adient dels col·lectius de persones involucrades.

...estan integrades per persones implicades en tots els nivells organitzatius.

...incrementen la legitimitat de les actuacions que realitzen.

...es produeix un enriquiment derivat de l'aportació que fa el voluntariat a la creació de valor.

L'incompliment d'aquest compromís...

...comportaria una organització on les persones no tenen ple coneixement de tots els aspectes que s'hi desenvolupen.

...provocaria una desmotivació i abandonament del voluntariat.

Maneres d'assolir-ho

Treballar tenint en compte la importància de la legitimitat, fent la feina ben feta, que generi impacte social i que es realitzi segons uns valors determinats.

Flexibilitzar i tenir capacitat de transformació organitzativa a nivell intern per tal d'adaptar-se als perfils emergents.

Tenir assumida i implementada una política de voluntariat.

Identificar i construir conjuntament el rol de les persones voluntàries dins l'entitat.

Exemples

L'Hospital Sant Joan de Déu té implementada ja des de 1973 una Política de Voluntariat liderada permanentment per la Direcció de l'Hospital, a fi d'oferir amb persones voluntàries un servei complementari en la línia d'humanització de l'assistència als nens i nenes i als familiars que els acompanyen. Es fa un seguiment individualitzat de l'itinerari del voluntariat en espais de diàleg i formació continuada.

Més informació: www.santjoandedeu.net

El voluntariat d'AFANOC, a més de realitzar un acompanyament als nens i nenes amb càncer i a les seves famílies, també col·labora en les tasques administratives de l'entitat i en els diferents esdeveniments que porta a terme l'organització, com la festa "Posa't la gorra!", Sant Jordi, actes i campanyes per recaptar fons, etc. A més, cada any celebra el sopar anual de voluntariat, en el qual hi ha una trobada amb les persones membres de l'equip tècnic, la junta directiva, els i les talleristes, etc.

Més informació: www.afanoc.org

Part III

Els compromisos orientats a les organitzacions

E3

Ens comprometem a...

12. Promoure la cultura i el reconeixement de la qualitat a les nostres organitzacions.
13. Basar tota la nostra actuació en principis i valors clarament definits.
14. Implicar la direcció de les organitzacions en l'impuls de la qualitat i a donar prioritat i assignar recursos a la gestió de la qualitat.
15. Nomenar responsables de qualitat a les nostres organitzacions i a crear comissions de la qualitat o equips de millora.
16. Millorar i demostrar l'eficàcia i l'eficiència de les nostres organitzacions.
17. Fomentar la capacitació dels nostres voluntaris i professionals per a la millora de la nostra acció.
18. Impulsar processos d'avaluació mitjançant sistemes d'indicadors i sistemes d'informació i a afavorir els processos de millora contínua aplicant sistemes d'avaluació interna i externa.

12. Promoure la cultura i el reconeixement de la qualitat a les nostres organitzacions

Les organitzacions socials ens responsabilitzem a treballar per identificar i mostrar la importància que té la qualitat en les organitzacions del Tercer Sector Social, com a element que consolida i garanteix el valor afegit que ens caracteritza.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...es mostren els resultats de la cultura de la qualitat perquè estan presents en el seu funcionament: gestió, prestació de serveis, etc.

...contribueixen a transmetre la qualitat a partir dels valors propis del sector.

...gaudeixen de reconeixement i confiança social.

...treballen millor per a la seva missió i col·laboren en l'enfortiment i prestigi del sector davant els altres actors i la societat en general.

L'incompliment d'aquest compromís...

...provocaria un esforç que sí repercutiria a nivell intern, però no podria ser d'utilitat potencial per a altres organitzacions.

...portaria a incongruències entre els costos i els beneficis de l'aplicació de la qualitat.

Maneres d'assolir-ho

Elaborar elements pràctics que facilitin la implantació dels sistemes a les entitats.

Conèixer les experiències d'altres organitzacions envers aquest tema.

Consultar publicacions de referència sobre qualitat, com el llibre de José Vidal García Alonso: "Instrumentos para la gestión de la calidad" (Fundación Luis Vives).

Exemples

InserQual és un protocol de qualitat que té l'objectiu de millorar la gestió de les organitzacions que treballen en el camp de la inserció laboral de persones en risc d'exclusió. El projecte està impulsat per la Fundació Pere Tarrés, i ja té implementades dues fases, ha creat un espai virtual –el portal InserQual–, realitza sessions de formació i ha proporcionat espais de trobada presencials i virtuals per tal que les entitats comparteixin coneixements, recursos i pràctiques.

Més informació: www.peretarres.org/inserqual

ONGambQualitat. INTRESS ha desenvolupat una guia per al desenvolupament d'un sistema de gestió de la qualitat que està integrat dins el sistema global de gestió de l'entitat, i que aglutina la vessant organitzativa i els valors i principis.

Més informació: www.intress.org

13. Basar tota la nostra actuació en principis i valors clarament definits

Tenim uns valors clarament definits i els fem presents, ja que ens proporcionen la visió a partir de la qual definim les tasques que desenvolupem. La nostra actuació té l'element diferenciador que es realitza d'acord amb els principis i valors que establim.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...aconsegueixen que hi hagi coherència entre la missió i l'activitat que desenvolupen i els objectius estratègics que formulen.

...els principis i els valors són reconeguts i compartits per totes les persones involucrades.

...tenen clar el rol que desenvolupen com a transmissores de valors.

L'incompliment d'aquest compromís...

...significaria no incorporar els principis i valors organitzatius en les tasques que desenvolupen les entitats.

...suposaria una incoherència entre la raó de ser de l'organització i les seves actuacions.

...provocaria incertesa en la definició d'objectius.

Maneres d'assolir-ho

Identificar i assumir, per part de totes les persones que formen part de l'organització, la missió, la visió i els valors.

Desplegar els principis i els valors en totes les activitats que es duen a terme, així com transmetre'ls a totes les persones, incloent-hi les de nova incorporació.

Revisar periòdicament (anualment) la coherència entre les pràctiques i els valors.

Desenvolupar processos participatius de reflexió estratègica.

Exemples

La Fundació Althaia ha elaborat un Codi Ètic en el qual posa de manifest els valors que defineixen els seus criteris d'actuació i la seva identitat, compartida per tots els seus membres i traslladable a la societat. A través del Codi Ètic l'organització fa públics els valors que omplen de significat la seva missió, i que els hi permeten seguir desenvolupant les activitats que realitza amb la fermesa de la coherència entre els eixos ètics i les estratègies d'acció.

Més informació: www.althaia.org

La Fundació Acció Solidària Contra l'Atur ha posat en marxa un Pla Estratègic a partir de la definició de la seva missió i visió, i d'acord amb els seus valors. Aquesta reflexió ha establert un pla de seguiment rigorós.

Més informació: www.acciosolidaria.cat

14 i 15. Implicar la direcció de les organitzacions en l'impuls de la qualitat, donar prioritat i assignar recursos a la gestió de la qualitat, a partir de la creació d'equips de millora o comissions de qualitat.

Per tal que tingui èxit la cultura de la qualitat és necessària la implicació explícita de la direcció, ja que aquesta té la capacitat d'assumir aquest procés com a prioritat i promoure'n la seva implantació. Així mateix, és necessària l'existència d'un equip de persones que treballin per dur-la a terme.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...incorporen responsables de qualitat a les organitzacions i estableixen comissions de qualitat o equips de millora.

...disposen de persones amb iniciativa per implantar aquests sistemes i transmetre la seva importància a la resta de l'equip.

...fan el primer pas per implantar amb èxit un sistema de gestió de la qualitat.

L'incompliment d'aquest compromís...

...significaria que no existeix cap figura que pugui proposar i prendre decisions entorn a les pautes a seguir.

...comportaria esforços destinats a posar en marxa sistemes que no es tradueixen en beneficis reals per a l'organització.

Maneres d'assolir-ho

Mostrar de forma efectiva, per part de l'equip directiu, una capacitat de lideratge, així com una implicació real en la millora de la gestió (com pot ser incloure el desenvolupament de la qualitat en el seu propi pla d'actuació).

Enfocar la gestió a la responsabilitat compartida per tots els membres de l'entitat.

Exemples

La Fundació Institut de Reinserció Social (IReS) té implantat un sistema de gestió de qualitat basat en la norma ISO 9001:2000, orientat a aconseguir un seguit d'objectius definits. La direcció ha signat un document on s'especifica el contingut de la Política de Qualitat, prenent consciència del compromís formulat i de la responsabilitat adoptada per tal de vetllar per l'acompliment del sistema.

Més informació: www.iresweb.org

La Fundació Privada Vallès Oriental, dedicada als discapacitats intel·lectuals, té implantat un Model de Qualitat basat en la norma ISO 9001:2000. A més de definir tots els procediments mitjançant els quals s'organitza l'entitat, també determina l'assignació de responsabilitats específiques que vetllen pel desenvolupament i implantació de cada element del procés, així com la definició de dependències funcionals i jeràrquiques de l'entitat. El sistema ha suposat un èxit d'implantació i actualment està plenament integrat en el funcionament quotidià contribuint activament en l'organització i desenvolupament dels objectius fundacionals.

Més informació: www.fvo.cat

16. Millorar i demostrar l'eficàcia i l'eficiència de les nostres organitzacions

Formem part d'organitzacions que treballen per aconseguir un equilibri entre eficàcia i eficiència, de manera que adquirim el compromís de treballar amb qualitat, ja que vetllem per a la millora contínua dels seus processos.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...tenen capacitat d'adaptació a les diverses situacions que es presenten.

...treuen el màxim profit de tot allò que fan.

...fan les coses ben fetes i a la primera.

...millora la percepció que tenen d'elles la població destinatària, les entitats finançadores i la societat.

L'incompliment d'aquest compromís...

...portaria a cometre errors que farien ralentir els processos d'acció.

...significaria que el progrés no es produiria al màxim nivell.

...provocaria una pèrdua de la confiança de les parts involucrades i de la societat.

💡 Maneres d'assolir-ho

Establir una correspondència entre la gestió i els resultats.

Gestionar per processos com a forma de millora contínua.

Implantar un sistema d'indicadors que permetin avaluar l'eficiència i l'eficàcia de la gestió de l'entitat.

Optar a sistemes de certificació reconeguts seguint models tipus EFQM que avaluen els resultats en persones, societat, clientela i claus.

Exemples

La Fundació AGI ofereix un servei d'atenció domiciliària destinat a aquelles persones que necessiten suport i ajuda per desenvolupar la seva vida amb normalitat, evitant-ne l'ingrés en alguna institució. Aquest servei aborda, a més d'una vessant assistencial, una part que tracta d'enriquir emocionalment el dia a dia de les persones ateses, proporcionant companyia i oferint la possibilitat de gaudir de diverses activitats de lleure.

Més informació: www.fundacioagi.com

La Fundació Surt, que treballa per a la inserció laboral de les dones en situació de risc social, té implantada una política de qualitat per tal de millorar contínuament la tasca que desenvolupa i que es troba present en els valors que té definits. Per aconseguir treballar amb efectivitat incorpora un seguit de criteris i indicadors que permeten fer un seguiment acurat dels objectius de millora definits.

Més informació: www.surt.org

17. Fomentar la capacitat dels nostres voluntaris i professionals per a la millora de la nostra acció

La preparació de les persones voluntàries i professionals és un dels elements claus per tal que les organitzacions socials siguem capaces de donar resposta a les necessitats canviants de la societat. Per això cal fomentar la capacitat i formació permanent de totes les persones implicades en les entitats.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...tenen plans de formació desenvolupats.

...les persones que formen part dels equips de treball posen de manifest la capacitat organitzativa per afrontar els canvis socials.

L'incompliment d'aquest compromís...

...donaria lloc a entitats que no estarien suficientment preparades per respondre als canvis emergents.

...produiria un estancament derivat del dèficit o manca d'innovació.

...comportaria limitacions en els voluntaris i els professionals en el desenvolupament de les tasques.

...debilitaria la consolidació de l'equip.

💡 Maneres d'assolir-ho

Implantar processos de gestió i desenvolupament de les persones, a partir de l'establiment de plans de formació. Per portar-ho a terme

cal una descripció prèvia dels espais de treball i de les competències pròpies.

Dissenyar plans d'acollida i incorporació a les entitats.

Establir una harmonia en l'estructura dels perfils de persones que formen part de l'organització.

Augmentar el ventall formatiu adreçat a voluntaris i professionals.

Exemples

El Grup ATRA disposa d'una àrea específica en la qual té desenvolupats uns programes de formació adreçats a aquelles persones que vulguin col·laborar com a voluntàries en centres de drogodependències i de salut mental. L'objectiu d'aquests cursos és proporcionar les habilitats necessàries per entendre el sector de la rehabilitació de les addiccions i les malalties mentals.

Més informació: www.grupatra.org

Amics de la Gent Gran elabora anualment un Pla de formació que aborda un ampli ventall d'iniciatives: cursos d'àrees temàtiques específiques, tallers pràctics i espais compartits on voluntariat i tècnics intercanvien experiències i realitzen un aprenentatge conjunt. D'aquesta forma, les accions formatives s'adapten als col·lectius als que van destinades.

Més informació: www.amicsdelagentgran.org

18. Impulsar processos d'avaluació mitjançant sistemes d'indicadors i sistemes d'informació i afavorir els processos de millora contínua aplicant sistemes d'avaluació interna i externa

Per tal de visualitzar els progressos i els aspectes a millorar de les nostres organitzacions fem explícits els processos i sistemes d'avaluació a través de variables quantificables i mesurables que s'adaptin als serveis i permetin extreure resultats i evolucions dels mateixos.

Quan les organitzacions assoleixen aquest compromís...

...propicien la millora continuada a partir de l'optimització de la gestió dels serveis.

...són coneixedores de quins aspectes s'han de treballar per assolir els objectius.

L'incompliment d'aquest compromís...

...dificultaria la tasca de progrés continuat, ja que no existirien eines quantitatives de valoració de tasques i no seria possible una comparació objectiva.

...retardaria i dificultaria les reaccions que cal prendre per superar els punts febles.

Maneres d'assolir-ho

Tenir alguns indicadors que siguin tangibles, objectius i comparables, i desenvolupar-los de forma gradual.

Introduir un sistema de millora en la gestió dels processos que s'hagin definit.

Establir auditories internes i externes.

Garantir que tots els col·lectius que formen part de la base social són conscients d'aquests processos.

Exemples

La Fundació Formació i Treball, dins la seva Política de Qualitat, té definits uns objectius quantificables que es sustenten sobre uns valors bàsics i uns compromisos de formalització i millora, i en fa un seguiment regular.

Més informació: www.formacioitreball.org

Els Serveis d'Integració Laboral de la Fundació ECOM disposen d'un sistema de gestió de qualitat que està certificat per la norma ISO 9001. El sistema permet garantir que les accions es porten a terme de la forma que han estat dissenyades i que s'obtenen els resultats previstos. Tot plegat, amb l'objectiu final de millorar l'atenció als usuaris d'aquests serveis.

Més informació: www.ecom.cat

Publicacions sobre Qualitat editades per la **Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya**



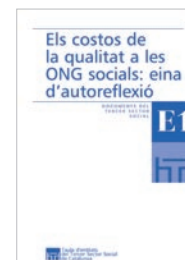
Aquesta publicació, realitzada per l'Observatori del Tercer Sector i editada per la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya fa un diagnòstic sobre la situació de les organitzacions no lucratives socials catalanes davant els temes que planteja la qualitat.

L'objectiu consisteix en identificar les principals iniciatives que les organitzacions socials han pres al voltant de la qualitat, valorar el grau en què la cultura de la qualitat s'ha incorporat als equips de gestió de les organitzacions i reflexionar sobre les vies de futur per al desenvolupament efectiu d'una cultura de qualitat a les organitzacions socials catalanes.



Els costos de la qualitat són diversos i moltes vegades no són fàcilment identificables. Sovint no s'expliciten i passen desapercebuts, però les entitats hi han de fer front igualment. Per això és important poder identificar-los i fer-los visibles.

Per abordar la qualitat i els seus costos a les entitats, aquest estudi inclou una primera part sobre la qualitat a les entitats socials, el procés de millora contínua i una anàlisi dels principals sistemes i les certificacions de qualitat. També planteja l'impacte que la qualitat suposa per a les organitzacions. A partir del següent capítol, s'exposen els diferents elements que fan que el cost de la qualitat sigui menor o major.



Quadern que permet reflexionar sobre la influència dels factors de cost, per a que cada entitat pugui fer una valoració de quina és la seva situació, i pugui reflexionar a través d'algunes pautes sobre com l'afecten els diferents factors.

També es reflexiona sobre la situació del finançament a les entitats i s'analitzen alguns programes de suport a la qualitat. Per concloure, es presenten algunes reflexions finals al voltant dels costos de la qualitat.

La Carta de Qualitat: un compromís per a la millora de la gestió

E3 Eines del Tercer
Sector Social

En col·laboració amb



Amb el suport de

