Projectes

Coneixes els principals sistemes de gestió de qualitat utilitzats en el tercer sector?

10/03/2017
Suport Tercer Sector – Fundesplai



Font:



Font:



Font:

Coneixes els principals sistemes de gestió de qualitat utilitzats en el tercer sector?

10/03/2017
Suport Tercer Sector – Fundesplai

Resum:
A l'hora d'implementar models de qualitat, les entitats poden triar entre diverses iniciatives per ajudar-les a millorar de manera contínua la seva tasca, entre d'altres objectius.

Durant els darrers anys, la gestió de la qualitat ha deixat de ser un tema associat estrictament a l'àmbit

empresarial per esdevenir una exigència també dins del món associatiu.

En aquest sentit, la implementació progressiva de **sistemes de gestió de qualitat en el Tercer Sector** ha ajudat les entitats a:

- Satisfer millor les **necessitats i expectatives** de les **persones destinatàries** de les seves accions
- **Ordenar i sistematitzar** el que fan: procediments de feina, documentació, etc. i **millorar las seva tasca** i els seus processos.
- **Motivar** tant les persones que hi treballen com les que són voluntàries fent-les participar activament en la millora de la gestió.
- Aconseguir una **major credibilitat i qualitat** de cara a usuàries i usuaris, socis i sòcies, voluntariat, administracions públiques, institucions patrocinadores…

Hem de tenir clar que la qualitat és una **forma de fer gestió més que no pas una meta** i, en aquest sentit, s'ha d'entendre com un procés dinàmic de **millora contínua** que no té data final.

Però tot el que les organitzacions fan en aquest àmbit ha de ser **demostrat** –si es vol obtenir una certificació- i s'ha de sistematitzar perquè es pugui **avaluar i donar a conèixer**.

Avui en dia, comptem amb diverses propostes que ens ajuden a millorar la qualitat de les entitats, totes de **compliment voluntari,** tot i que algunes **poden ser exigibles** per part de les administracions **per presentar-se a subvencions o licitar.** A continuació, destaquem breument les més utilitzades en el món associatiu:

ISO 9001

Aquesta norma, establerta per l'Organització Internacional per a l'Estandardització (ISO) estableix un **conjunt de requisits** que ha de complir un sistema de gestió perquè una entitat **millori els seus processos** de cara a assolir una **major eficàcia i respondre als requisits** dels clientes i clientes.

La gestió de qualitat d'aquesta norma es basa en principis com l'enfocament a la **satisfacció del client o clienta**, el lideratge, la participació del personal, l'enfocament basat en processos i en fets per a la presa de decisions i la **millora contínua**.

Model EFQM de qualitat i excel·lència

Aquesta eina de gestió l'ha desenvolupat la **Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat**. Es tracta d'un model que **fomenta la millora contínua mitjançant l'autoavaluació** amb la idea de detectar els **punts febles i forts** dels diferents àmbits de l'organització i determinar així els que s'han de potenciar i **on cal establir els processos de millora**.

Els principals **conceptes clau** que conformen aquest model són l'orientació cap als resultats i cap a la satisfació del client i clienta; la millora contínua i la innovació; l'ètica i els resultats; el desenvolupament i la implicació de les persones per potenciar la seva motivació; la gestió per processos i fets; el desenvolupament d'aliances i el lideratge en coherència amb els objectius.

La qualitat que persegueix és global i no busca només la satisfacció de la persona usuària. Al considerar-se un sistema de gestió amb **criteris homogenis** facilita la **comparació dels resultats** amb altres organitzacions.

Norma ONG amb qualitat

Aquest sistema de gestió sorgeix a iniciativa de l'Institut per a la Qualitat de les ONG- ICONG, una associació no lucrativa nascuda l'any 2008 amb l'objectiu de **difondre i fomentar la cultura i la implementació** de sistemes de qualitat en les ONG d'acció social.

Com a fet diferencial, aquesta norma **incorpora, als requisits de gestió, uns principis basats en valors bàsics**

compartits per les organitzacions que treballen en el tercer sector.

Els eixos en què s'estructura aquesta noma són:
-Valors orientats **cap a les persones** (solidaritat, professionalitat, voluntarietat...)
-Valors **centrats en l'organització** (transparència, participació i desentralització, eficàcia...)
-Valors orientats **cap a la societat** (implicació social, col·laboració...)

En el marc d'aquest model, s'han desenvolupat altres eines que complementen la norma com el **Manual per a la implementació de la Norma** i la **Guia de gestió de processos**.

A banda dels models de qualitats esmentats, trobem d'altres que se centren en l'**aspecte medi ambiental**:

EMAS – Eco-Management and Audit Scheme

Es tracta d'una eina de gestió que permet a les organitzacions **avaluar, millorar i comunicar** les seves actuacions en l'àmbit mediambiental.

Per ser reconeguda amb l'EMAS, l'entitat ha de portar a terme un **diagnòstic mediambiental** i establir un **sistema de gestió** que minimitzi els seus impactes. També ha d'elaborar una **declaració ambiental** que evidenciï el seu compromís d'assumir accions i objectius en aquesta matèria. Finalment, cal una **auditoria externa** amb verificadors acreditats per avaluar el sistema de gestió i comprovar el compliment dels requisits legals pertinents. Cal destacar que l'entitat assumeix el **compromís de fer pública la informació** sobre el seu comportament en l'àmbit mediambiental.

ISO14001
Aquesta norma aporta les **pautes per implementar un sistema de gestió ambiental** (amb requisits, documents de control...), buscant l'**equilibri** entre la protecció del medi ambient i els aspectes socioeconòmics.

En el document 'L'estat de la qualitat a les ONG socials', publicat per la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, podeu trobar més informació de les diferents iniciatives.

Etiquetes: avaluació i qualitat, Direcció i gestió ONG, transparència, icong

URL d'origen: https://xarxanet.org/projectes/noticies/coneixes-els-principals-sistemes-de-de-gestio-qualitat-utilitzats-en-el-tercer