

# RECURSOS ASOCIATIVOS

CON UN TERCER SECTOR EN CRECIENTE PROTAGONISMO

## ¿Qué aporta la gestión de la calidad a las ONG?

- Para su implantación es necesaria la implicación del conjunto de la entidad

MONTSERRAT PICAS

**U**n sistema de gestión de la calidad asegura que los procesos que desarrolla una organización se hacen bien y que se trabaja para mejorarlos continuamente. Ante todo, se trata de un sistema de gestión y no debe entenderse como algo muy alejado de la propia gestión de la entidad. Las ONG, que tienen cada día más importancia en la prestación de servicios públicos, son organizaciones objetivamente interesadas en ofrecer garantías de su buena gestión y sostenibilidad.

Todo el mundo está de acuerdo en el creciente protagonismo que está adquiriendo en la sociedad actual el conjunto de las ONG, el llamado Tercer Sector. A su importante papel como creador de tejido asociativo y cohesión social, como promotor de los derechos y de la dignidad humana, se suma el de prestador de servicios públicos para los colectivos más vulnerables y la consiguiente generación de puestos de trabajo. Las ONG nacen como respuesta organizada de la sociedad a necesidades reales y no cubiertas de la propia sociedad y actúan bajo las directrices establecidas por sus fundadores, plasmadas en su misión y valores, sea cual sea su forma jurídica, para el cumplimiento de sus finalidades.

### Las ONG han de ofrecer garantías de su buena gestión

#### Por un beneficio social eficaz

Mientras la principal finalidad de las empresas mercantiles es el beneficio económico, las ONG persiguen el beneficio social es decir, carecen de ánimo de lucro. Sin embargo, no hay que confundir la ausencia de ánimo de lucro con la aceptación de pérdidas económicas. Al igual que las empresas, las ONG consiguen sus objetivos mediante la gestión de recursos de todo tipo.

Los recursos económicos que gestionan las ONG son públicos, ya que provienen de sus socios y donantes a través de cuotas, acciones de mecenazgo, donaciones, y de las administraciones públicas a través de subvenciones o contratos de servicios. Por todo ello, las ONG han de ser capaces de ofrecer garantías de su buena gestión, una gestión que garantice su sostenibilidad y procure su independencia, aplicando criterios de transparencia y buenas prácticas. Así, iniciativas como los análisis de Fundación Lealtad, las auditorías de cuentas, las adhe-

### → Comprometidos con la transparencia



Representantes de la Taula del Tercer Sector Social catalán en la firma de la "Carta de Calidad", un compromiso por la gestión eficaz y transparente. El acto se celebró el 13 de diciembre de 2007. En la mencionada "Carta" se recogen 18 compromisos orientados a las personas, a la sociedad y a las organizaciones. Más información en: [www.tercersector.org](http://www.tercersector.org)



- Es necesaria la implicación de toda la organización para la mejora continua de los procesos de trabajo.

siones a cartas o códigos éticos, etc. cumplen un papel muy importante por garantizar ante la sociedad el cumplimiento de buenas prácticas.

#### Dar satisfacción a todos

Pero además, se enfrentan a una creciente competencia de las empresas mercantiles que ven en este tipo de servicios una gran oportunidad de negocio. Para las ONG carecer de ánimo de lucro no es suficiente como factor diferencial.

Han de ser capaces de demostrar su eficacia y eficiencia. A ello contribuye decisivamente la implantación de sistemas de gestión de la calidad. El propósito principal de un sistema de gestión de la calidad es lograr, mediante el cumplimiento de sus requisitos, la satisfacción de los usuarios/beneficiarios, de los financiadores públicos y privados, de los donantes, del personal asalariado, de los voluntarios y voluntarias, y de la sociedad en general.

Un sistema de gestión de la calidad permite asegurar que los procesos que desarrolla la ONG, aquello que es su razón de ser, se encuentra en todo momento bajo control. Es decir, aporta elementos que garantizan que lo que la organización hace, lo hace bien siempre y trabaja para mejorarlo continuamente. Sin embargo, es ante todo un sistema de gestión y para que tenga éxito su implantación no debe entenderse como

algo distinto de la propia gestión de la entidad.

En resumen, el sistema de gestión de la calidad:

- Ayuda al cumplimiento de la misión, mediante la formulación de objetivos, la planificación de acciones, el establecimiento de indicadores y la medición de los resultados.
- Facilita la toma de decisiones basada en datos y no en opiniones.
- Permite a la organización una mejor comprensión de las necesidades y requisitos de los clientes.
- Facilita el trabajo en el día a día de la organización, porque concreta el encargo de cada persona y da directrices e instrucciones claras de cómo llevarlo a cabo.
- Instauro el concepto de mejora continua como valor central, facilitando el camino hacia la excelencia.

Si además este sistema es certificado por una entidad externa, da cuenta ante la sociedad del compromiso de la ONG por la calidad y la mejora continua en el desarrollo de su actividad.

### Certificar el sistema por una entidad externa es dar fe pública del compromiso de la organización

#### Promover la reflexión

En el recientemente presentado estudio "L'estat de la qualitat a les ONG socials" (el estado de la calidad en las ONG sociales) encargado por la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya, realizado con más de 2.000 entidades, se pone de manifiesto que las ONG valoran la importancia de la calidad. Cerca del 78% de las entidades del estudio coinciden en que la calidad es fundamental dentro del tercer sector social. El 48% considera además que es algo absolutamente prioritario dentro de su organización. Más del 50% de las organizaciones encuestadas considera que ha sido muy importante la aportación de elementos de reflexión sobre la propia organización. Sin embargo el hecho que el 5% de organizaciones que tienen un volumen presupuestario inferior a los 60.000 euros no hayan podido responder sobre la importancia del tema en el sector, muestra la necesidad de continuar promoviendo la reflexión y el trabajo sobre el tema. ■