

Madrid, 15 y 16 de febrero de 2007

I ENCUENTRO DE LAS ONG
DE DESARROLLO:

RETOS DE UN SECTOR
EN CAMBIO

PRESENTE Y FUTURO DE LA CALIDAD EN EL SECTOR

Grupo de Reflexión: Calidad

EL EQUIPO DE TRABAJO

- Septiembre 2006. Se constituye el equipo de trabajo compuesto por:
 - Representantes de distintas ONGD.
 - Responsables técnicos de la CONGDE.
 - GOCMA: Grupo de Organización, Calidad y Medio Ambiente en Cooperación al Desarrollo de la UPM.

OBJETIVOS

❑ **Objetivo General.**

- ✓ Facilitar y fomentar la aplicación de enfoques y herramientas de calidad que respondan a las necesidades de las ONGD y contribuyan a la mejora continua de su gestión.

❑ **Objetivos Específicos.**

- ✓ Estudiar las herramientas de gestión de la calidad existentes.
- ✓ Identificar y analizar casos reales de implantación de diferentes sistemas en ONGD: detección de “buenas prácticas”.
- ✓ Ofrecer recomendaciones para la elección de herramientas, y orientaciones prácticas para su implantación.
- ✓ Propiciar la reflexión sobre la oportunidad de realizar acciones sectoriales en esta materia.

FASES DEL TRABAJO

- **ANÁLISIS CONCEPTUAL**
- **PRESENTACIÓN DE CASOS PRÁCTICOS**
- **JORNADAS DE REFLEXIÓN CON LOS AGENTES INVOLUCRADOS**

ANÁLISIS CONCEPTUAL

- **Calidad.**

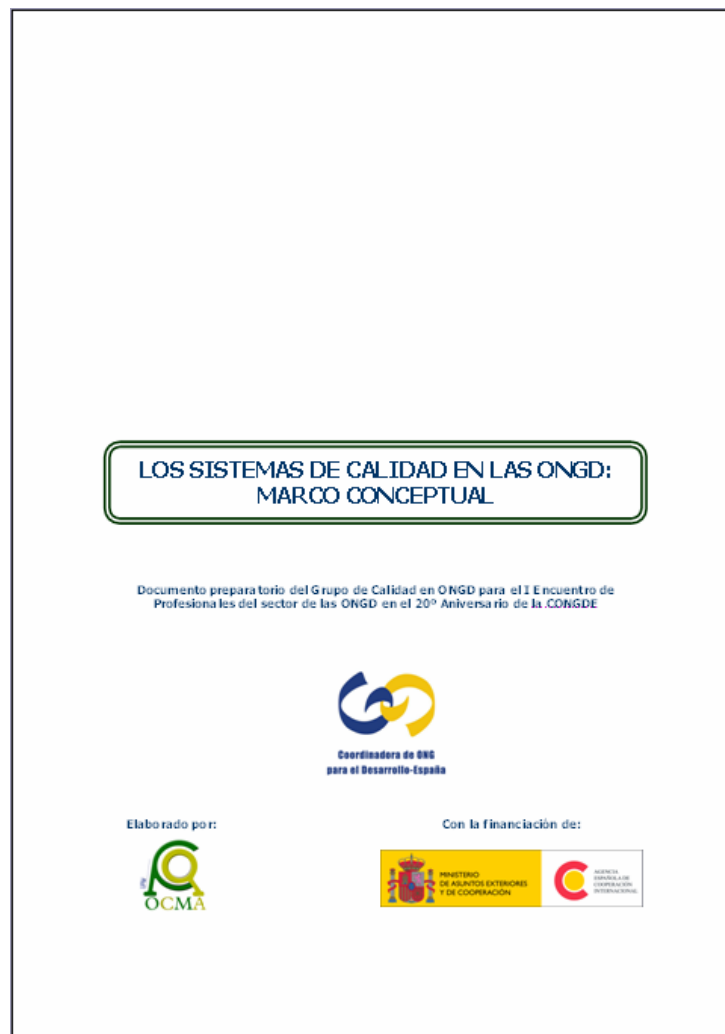
- **Clasificación herramientas de calidad.**
 - **Generalistas.**
 - **Sectoriales.**
 - **ONGD.**
 - **Aglutinantes.**

- **Análisis de las herramientas más utilizadas en el sector.**
 - **ISO 9001:2000.**
 - **EFQM.**
 - **ONGconCalidad.**
 - **UNE 165011. Gestión de ONG.**
 - **Fundación Lealtad.**
 - **Calificación AECl.**

ANÁLISIS CONCEPTUAL

- **Sistemas, modelos y herramientas de calidad:**
 - Qué es.
 - Para qué se utiliza.
 - Requisitos necesarios para su implementación.
 - Quién lo utiliza.
 - Ventajas e inconvenientes.

ANÁLISIS CONCEPTUAL: documento



FASES DEL TRABAJO

- ANÁLISIS CONCEPTUAL
- PRESENTACIÓN DE CASOS PRÁCTICOS
- JORNADAS DE REFLEXIÓN CON LOS AGENTES INVOLUCRADOS

LOS CASOS PRÁCTICOS

- **Objetivo.**
- **Sistematización de casos prácticos.**
- **ISO 9001. CRE y Manos Unidas.**
- **EFQM. Intermón y PTM Mundubat.**
- **ONGconCalidad. CRE.**
- **UNE 165011. Gestión de ONG. ISF.**
- **Fundación Lealtad. ADRA.**
- **Calificación AECI. Ayuda en Acción.**

	Organización
Principal motivación que llevó a elegir esta herramienta	
Ámbito de aplicación de la herramienta en la organización	
Principales obstáculos detectados en la implantación	
Personal y tiempo empleados en el proceso de implantación	
Complejidad en la aplicación de la herramienta	
Resultados obtenidos	

LOS CASOS PRÁCTICOS: documento

EXPERIENCIAS DE IMPLANTACIÓN DE
HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD EN ONGD



Coordinadora de ONG
para el Desarrollo-España

Elaborado por:



Con la financiación de:



FASES DEL TRABAJO

- ANÁLISIS CONCEPTUAL
- PRESENTACIÓN DE CASOS PRÁCTICOS
- JORNADAS DE REFLEXIÓN CON LOS AGENTES INVOLUCRADOS

JORNADA CON EXPERTOS

Mesa 1: Sector académico, analistas y consultores

Mesa 2: Instituciones promotoras de instrumentos

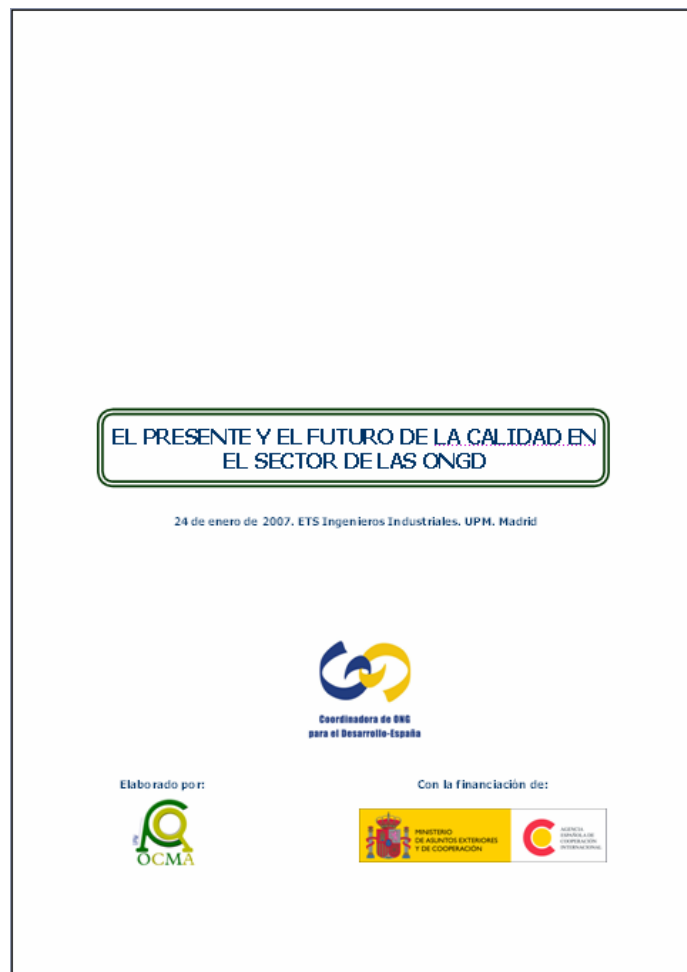
Mesa 3: Financiadores públicos

Mesa 4: Internacional. Casos Francia y Reino Unido

■ **Objetivos de la jornada**

- ❑ **Proporcionar una visión integral de la adaptación de los instrumentos de gestión de la calidad en ONGD**
- ❑ **Definir el estado actual de la cuestión**
- ❑ **Proponer acciones sectoriales a discutir en el “I Encuentro de Profesionales de ONGD”**
- ❑ **Sugerir papel de la CONGDE en promoción calidad**

JORNADA CON LOS EXPERTOS: documento



PROPUESTAS DEL GRUPO

Clasificación de las propuestas

- **De carácter estratégico en las ONGD**
- **De posicionamiento sectorial de la CONGDE**
- **De desarrollo de servicios**
- **De movilización de recursos para la promoción y el fomento de la calidad en el sector**

PROPUESTAS

■ De carácter estratégico (I):

■ Promover un cambio cultural:

- Avanzar desde una visión de “burocratización” –que con frecuencia se asocia a la implantación de estos sistemas- a la de su carácter de “inversión a largo plazo”.
- Identificar necesidades específicas de ONGD en función de su tamaño, sector, ciclo de vida...
- Identificar las necesidades específicas de las ONGD pequeñas, y favorecer prácticas de implantación gradual.

PROPUESTAS

- **De carácter estratégico (II):**
 - **Analizar y desarrollar la relación de los SGC con el buen gobierno y los códigos éticos.**
 - **Sensibilizar sobre la importancia de la coherencia entre la estrategia de las ONGD y los SGC.**
 - Cómo llega a cada grupo de interés
 - Identificar adecuadamente los objetivos
 - **Alinear los sistemas de calidad y los objetivos de desarrollo:**
 - Integrar herramientas de medición de impacto.
 - Diferenciar gestión de calidad y calidad de servicio
 - Incorporar a las ONGD del 'Sur'.

PROPUESTAS

- **De posicionamiento sectorial de la CONGDE (I):**
 - **Liderar desde la CONGDE. Agente generador de visión y estrategia para el sector:**
 - Armonización con ONG de Acción Social.
 - Coordinación con agentes de la Administración.
 - **Tomar una posición respecto a la certificación (¿quién certifica?, ¿quién reconoce?, ¿a qué coste?)**
 - **Participar en la creación, gestión y gobierno de sistemas, modelos y herramientas.**
 - Alineamiento de sistemas
 - Enfoque inclusivo

PROPUESTAS

- **De posicionamiento sectorial de la CONGDE (II):**
 - **Relación y coordinación con otros agentes:**
 - Fomentar la conciencia de responsabilidad compartida de los diferentes agentes.
 - Buscar y tener en cuenta referentes externos e internos.
 - Avanzar, junto con las Coordinadoras Autonómicas de ONGD, en la coordinación con las distintas administraciones:
 - Armonización de requisitos
 - Esquemas de reconocimiento compatibles

PROPUESTAS

■ De posicionamiento sectorial de la CONGDE (III):

- **Impulsar la relación con otras coordinadoras internacionales:**
 - Participación de la CONGDE en el grupo 'quality and accountability'.
 - Relación entre grupos de trabajo homólogos en coordinadoras europeas.
 - Organización conjunta de un congreso internacional sobre calidad.
 - Aprender del problema del caso francés en el desarrollo de un sistema propio.

PROPUESTAS

■ De desarrollo de servicios:

- **Información y comunicación sobre sistemas e iniciativas de calidad.**
 - Orientar a las ONGD respecto a los diferentes sistemas existentes y su complementariedad
 - Seguimiento del grado de implantación de los sistemas (Directorio)
- **Formación:**
 - Refuerzo de la evaluación y aprendizaje compartido;
 - Generación de economías de escala al trabajar en red y compartir esfuerzos, resultados...
- **Asesoría técnica.**
 - Acuerdos con consultoras, expertos y universidades, para la prestación de servicios a ONGD
 - Grupos de evaluación formados por ONG
- **Evolución hacia un sistema de gestión propio de ONGD que esté orientado realmente a la calidad de la ayuda.**

PROPUESTAS

- **De movilización de recursos para la promoción y el fomento de la calidad en el sector:**
 - **Obtener apoyo y financiación de la Administración.**
 - **Compromiso para destinar más recursos internos desde las ONGD.**
 - **Poner de manifiesto los costes de la ‘no calidad’.**
 - **Incorporar el coste de la calidad a corto plazo en los proyectos.**

¿Cómo seguir avanzando?

- **Difusión de los documentos generados**
- **Continuidad del Grupo de Calidad**
 - Selección de propuestas y objetivos
 - Búsqueda de recursos (internos y externos)
 - Planificación
- **Apoyo institucional: de las propias ONGD, de las instituciones públicas, de la CONGDE**

Gracias por su atención