

## Izaskun Barbero:

# ‘Hablar de calidad equivale a hablar de mejoras en la gestión de las organizaciones’



*Desde la Fundación EDE, Izaskun Barbero ha participado en la puesta en marcha de diversos proyectos de mejora de la calidad, tanto en el ámbito de la gestión de las organizaciones del Tercer Sector*

*de acción social, como en el ámbito de los Servicios Sociales de Base.*

**Fundación EDE ha desarrollado un amplio Proyecto con las organizaciones del tercer sector de acción social de Bizkaia interesadas en la adopción de sistemas de Gestión de la Calidad. En términos generales, ¿cuál es su valoración sobre las experiencias llevadas a cabo?**

Hemos desarrollado tutorías personalizadas que han tratado de responder a la necesidad de información y orientación de las organizaciones en relación a los diferentes sistemas de gestión de la calidad existentes, requerimientos para la implantación, sistemas de apoyo... que han permitido a las organizaciones tomar la decisión o no de avanzar en un proceso de calidad. Algunas de estas organizaciones tomaron la decisión de avanzar y, con algunas de ellas y en el marco de este

proyecto financiado por BBK Obra Social, se desarrollaron planes de trabajo personalizados. Todas ellas han valorado muy positivamente tanto el proceso desarrollado como los resultados del mismo, ya que les ha permitido avanzar en la mejora de la gestión de sus organizaciones, y de esto es de lo que estamos hablando cuando nos referimos a la “calidad”.

**Según su diagnóstico, ¿qué lleva a las organizaciones del tercer sector a interesarse por los modelos de Gestión de la Calidad que tanta repercusión han tenido en otros ámbitos?**

La mayoría intuye que las diferentes administraciones públicas exigirán, progresivamente, el desarrollo de sistemas de calidad como mejora e incluso, en un futuro, como requisito para poder acceder a su contratación, concertación o convenio con las administraciones públicas. Otras organizaciones que afrontan situaciones de cambio (crecimiento, profesionalización o “crisis”) consideran que la aplicación de sistemas de gestión de la calidad va a suponer una mejora de su intervención y/o su gestión, o al menos que les va a permitir sistematizarla.

**¿Cuáles son las mayores inquietudes y los mayores obstáculos percibidos por las organizaciones del tercer sector al acercarse a estos modelos?**

El principal es la falta de un adecuado sistema de apoyo, especialmente para las organizaciones pequeñas y/o poco profesionalizadas, que no cuentan con recursos propios (tiempo, dinero, personas) para comenzar y continuar el proceso. Un sistema de calidad supone un cambio cultural e implica, por tanto, tiempo. Un tiempo del que apenas disponen las entidades del tercer sector de acción social, centradas fundamentalmente en la prestación de servicios y el desarrollo de proyectos, y con una financiación vinculada a la intervención directa, no a la gestión. Algunas entidades perciben también una falta de adaptación de las normas o modelos al tercer sector y a los diferentes ámbitos de intervención, especialmente significativos en un ámbito, como el de

la acción social, en el que coexisten organizaciones muy heterogéneas.

**En la actualidad colaboran con Euskalit en un programa para la promoción de la Gestión de la Calidad en los Servicios Sociales de base. ¿Cuáles son los grandes hitos de este programa?**

Este proyecto, financiado por el Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales de Gobierno Vasco, comienza en el 2007 con un análisis de situación de los servicios sociales públicos de ámbito local y de sus expectativas, motivaciones y demandas respecto a la gestión de la calidad. En el año 2008 Euskalit participa en el proyecto como entidad colaboradora y formamos un “Grupo de Mejora”, formado por varias entidades públicas prestadoras de servicios sociales de ámbito local. Tenemos previsto difundir en el 2009 los resultados del proyecto, incluyendo tres Guías para la aplicación en los servicios sociales municipales de la gestión por procesos, la carta de servicios y el análisis de la satisfacción de las personas usuarias.

**¿En qué medida piensa que un programa de estas características puede redundar en la mejora de la calidad asistencial de los Servicios Sociales de Base?**

Creemos que fundamentalmente servirá para introducir una dinámica de mejora continua y la perspectiva de que “todo siempre se puede mejorar”. Apoyar procesos de calidad en los servicios sociales de base posibilita una mayor participación de las personas destinatarias en la gestión, a través de las encuestas de satisfacción, de la puesta en marcha de un sistema para recoger sus sugerencias, quejas y reclamaciones, etc. Incorporar la gestión por procesos y la gestión estratégica posibilita la reflexión sobre los servicios más adecuados y el diseño organizativo que mejor responda a las necesidades y expectativas del sistema cliente. Por último, cuando trabajamos con datos introducimos una mayor objetividad, profesionalidad y transparencia, y podemos demostrar, en su caso, la necesidad de contar con mayores recursos.