

PROPUESTA DE CLASIFICACIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE GESTIÓN

Llamamos **sistemas** a todas aquellas referencias que proporcionan directrices, orientaciones o requerimientos relativos al modo de gestionar una organización y/o prestar un servicio.

Estas referencias adoptan la forma de *normas* - como la ISO 9001, y específicamente proveniente de nuestro sector la norma ONG con Calidad - , *modelos* - como el modelo EFQM, o específico de nuestro sector el modelo de calidad de FEAPS - *códigos éticos, manuales de buena práctica, y otras referencias* que no pueden ser incluidas en las categorías anteriores como la guía de la transparencia de la Fundación Lealtad, o la herramienta de auditoría social de REAS Euskadi.

Estos sistemas, a los que denominamos, en sentido amplio, sistemas de gestión de la calidad, surgen habitualmente del marco de la gestión de la calidad, del ámbito de la reflexión en torno a la ética en la gestión o de propuestas que tratan de relacionar ambos conceptos.

Es posible por lo tanto clasificar los sistemas, tomando en consideración:

- Su alcance (“normas” y “modelos”, u otras referencias de menor alcance como “códigos éticos”, “protocolos”, etc.)¹.
- El sector del que provienen o al que están dirigidas (tercer sector, sector privado lucrativo o sector público).
- El ámbito en cuyo marco se han planteado: el ámbito de la calidad, de la ética, ambos u otros ámbitos.

¹ Ver diferencias entre estos conceptos en Equipo del Observatorio. Gestión de la calidad en organizaciones no lucrativas de intervención social. Bilbao, Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2007.

PROPUESTA DE CLASIFICACIÓN

a) No provenientes del tercer sector ni dirigidos específicamente al tercer sector

Sistemas de Gestión de la Calidad.

- Normas de Calidad ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad.
- Modelo de Calidad Total EFQM: gestión global de la organización.
- Modelo Premie.

Sistemas de Gestión Ética.

- Norma SGE 21:2005 – Forética.
- Modelo del balance social del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Auditoría de Responsabilidad Social Corporativa de Xertatu.
- Futura Guía ISO 26000.

Sistemas de Gestión otros ámbitos.

- Medio ambiente:
 - Reglamento 761/01 EMAS de la Comisión Europea.
 - UNE-EN ISO 14001:2004 – Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
 - Norma EKOSCAN 2004 de IHOBE, Sociedad Pública del Departamento de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del País Vasco.
- Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Euskera. Bai euskarari, Lan hitz, Bikain.
- Seguridad; salud e higiene en el trabajo - Norma OHSAS 18000:1999.

b) Normas, modelos y experiencias en o específicamente para el tercer sector

Sistemas de gestión de la calidad.

- Derivadas de la normativa ISO

Referencial de certificación Qualicert.
Normas de AENOR en el ámbito de los servicios sociales:
 1. UNE 158101:2008 Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado.
 2. UNE 158301:2007 - Gestión del Servicio de ayuda a domicilio.
 3. UNE 158401:2007 - Gestión del Servicio de Teleasistencia.
 4. UNE 158201:2007 - Gestión de Centros de Día y de Noche.

- Derivadas del modelo EFQM
Versión del modelo para el sector público y organizaciones de voluntariado.
Adaptación del modelo EFQM para entidades de inserción sociolaboral.
Otras iniciativas:
 - Proyecto TQM-ONG (Calidad total para ONG).
 - Programa Inserqual.
 - Garantía de Calidad Kalitatea Zainduz.
 - Modelo de gestión para entidades no lucrativas

Sistemas de gestión ética.

- Códigos éticos.
 1. Código ético de Gizardatz.
 2. Código ético de las organizaciones de voluntariado.
 3. Código ético para las Fundaciones Catalanas.
 4. Código ético de FEAPS.
 5. Código de conducta de la Coordinadora de ONGD de España.
 6. Carta de responsabilidades de las Organizaciones no gubernamentales Internacionales – Organizaciones no gubernamentales internacionales.
 7. Código ético de EAPN.

- Norma ética; AENOR: UNE 165011: 2005.
- Herramienta de auditoría social de REAS Euskadi.
- Guía de la Transparencia de la Fundación Lealtad.
- “ONG Benchmarking” de SGS.

Integran tanto la gestión ética como la gestión de la calidad.

- Norma de OCC, segunda edición (sept. 2003)
- Sistema de gestión de la calidad de FEAPS (Modelo propio).
- El modelo EQRM (European Foundation for Quality Management).

LEGISLACIÓN VINCULANTE

Legislación autonómica o con repercusión en el sistema de servicios sociales de la CAPV.

- Ley 5/1996 de 18 de octubre de Servicios Sociales del País Vasco.
- Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Decreto 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma de País Vasco, y el régimen de sugerencias y quejas.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Anteproyecto de Ley de Servicios Sociales de la CAPV (Prevista para el primer semestre de 2008).