

PROPUESTA DE CLASIFICACIÓN DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE GESTIÓN

Llamamos **sistemas** a todas aquellas referencias que proporcionan directrices, orientaciones o requerimientos relativas 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*, *manuals 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.

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 EFQM de excelencia 2010
- Modelo Premie.

Sistemas de Gestión de la Ética.

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

- Memoria de sostenibilidad e la GRI.

Sistemas de Gestión de 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. Act. En 2009.
 - 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, Certificaciones Bikain.
- Seguridad; salud e higiene en el trabajo - Norma OHSAS 18000:1999.

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

En el marco de la gestión de la calidad.

- Norma de OCC, tercera edición
- Sistema de gestión de la calidad de FEAPS (Modelo propio).
- El modelo EQRM (European Foundation for Quality Management).
- Referencial de certificación Qualicert.
- 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 de servicios sociales de Fernando Fantova.

En el marco de la gestión de la 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. Sistema de gestión para las ONG.
- Herramienta de auditoria social de REAS Euskadi.
- Guía de la Transparencia de la Fundación Lealtad.
- “ONG Benchmarking” de SGS.

c) Normas de AENOR en el ámbito de los servicios sociales e infancia:

- UNE 158101- Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado.
- UNE 158201 - Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de Centros de día y de noche.
- UNE 158301 - Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- UNE 158401 - Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del Servicio de Teleasistencia.
- UNE 172401. Ludotecas infantiles.

Para profundizar:

Equipo del Observatorio. Gestión de la calidad en organizaciones no lucrativas de intervención social. Bilbao, Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, 2007.

Última actualización: 6 de Mayo de 2011