



Con la colaboración de



Elaborado por la Consultoría Social de Fundación EDE con la colaboración de BBK Obra Social

Un proyecto refuerza la implantación de sistemas de calidad en el Tercer Sector

El Servicio de Calidad del Área de Consultoría Social de Fundación EDE desarrolla desde finales de 2005 un ambicioso proyecto de investigación denominado “Elaboración de un marco orientativo y mejora de los sistemas de apoyo para la implantación progresiva de sistemas de calidad en las organizaciones del tercer sector de acción social de Bizkaia”, con el apoyo de la convocatoria de ayudas para proyectos de I+D+I en acción social de BBK Obra Social.

El objetivo general de este proyecto se centra en la mejora de los sistemas de apoyo para que las organizaciones del Tercer Sector de acción social de Bizkaia avancen, de manera progresiva y ajustada a sus posibilidades, en la implantación de sistemas de gestión de la calidad.

Las organizaciones destinatarias del proyecto han sido primeramente las organizaciones del tercer sector de acción social, de diversos tamaños y con distinto grado de recursos, con especial atención a aquellas que prestando servicios sociales de responsabilidad pública no disponen de suficientes recursos de gestión. Pero también se ha destinado a entidades públicas o privadas que ofrecen apoyo para la implantación de sistemas de calidad, así como a entidades que contratan, realizan convenios o subvencionan servicios y proyectos gestionados o impulsados por organizaciones del tercer sector de acción social y que cuentan con interés en que las organizaciones introduzcan nuevos enfoques y sistemas que mejoren su gestión.

En tres fases

El proyecto se ha desarrollado en tres fases fundamentales: una Fase diagnóstica durante los años 2005 y 2006; la Fase de Implantación, en el pasado 2007; y la Fase de transferencia de resultados en este 2008.

En la **fase “diagnóstica”** se realizó la identificación y recopilación de experiencias significativas de aproximación a sistemas de calidad por parte de organizaciones del tercer sector. También la identificación de la perspectiva con la que las organizaciones del tercer sector abordan la implantación de sistemas de gestión de la calidad. Asimismo se realizó la identificación y análisis en profundidad de los distintos sistemas de calidad existentes, así como de los dispositivos de orientación y apoyo de las entidades que estaban acompañando a las organizaciones del tercer sector.

Para ello, se llevó a cabo una exhaustiva búsqueda documental y de información a través de la red, hemerotecas, bases de datos bibliográficas, centros de documentación, etcétera. Además se realizaron entrevistas en profundidad a catorce organizaciones del tercer sector de acción social que habían implantado algún sistema de gestión de la calidad; seis organizaciones que no habían realizado ningún acercamiento a sistemas de gestión de la calidad; seis redes de organizaciones del tercer sector; siete certificadoras/consultoras, y tres agentes dedicados al fomento de la calidad. Asimismo se contactó con seis administraciones públicas interesadas en promover la mejora de la gestión de las organizaciones del tercer sector.

En la **“fase de implantación”** durante 2007, se estableció contacto con organizaciones del tercer sector de acción social de Bizkaia interesadas en participar en la implantación de sistemas de gestión de la calidad en su entidad, procurando que estuvieran representadas organizaciones de distintos ámbitos y tamaños, con y sin experiencia previa de implantación de sistemas de gestión de la calidad.

Las organizaciones participaron en tutorías personalizadas de orientación sobre los sistemas de gestión de la calidad existentes, los requerimientos para la implantación, los sistemas de apoyo existentes, etcétera, que les permitieron tomar la decisión o no de avanzar en el proceso, iniciando o continuando la implantación de sistemas de gestión de la calidad en el marco del proyecto de investigación.

Con algunas de estas organizaciones, en concreto la Asociación Bidegintza, la Fundación Eugenia Epalza, la Asociación Goiztiri, el Centro residencial Stella Maris, la Asociación Bizitegi y la Asociación Gorabide, se desarrollaron diferentes planes de trabajo personalizados en la implantación de diversos sistemas y metodologías de calidad.

Resultados, espacio web, jornada...

En cuanto a la tercera fase, la de **“transferencia de resultados”**, una de las acciones de esta fase que se inició a finales de 2007 fue la organización de la **“Jornada sobre Calidad y Tercer Sector, en el marco de la XIII Semana Europea de la Calidad”** organizada por Euskalit, en la que se contó con la participación de cerca de cien personas de más de 50

organizaciones, lo que visibiliza el interés creciente del sector por los sistemas de gestión de la calidad.

Durante este año 2008 se ha habilitado el espacio web “Calidad y mejora de la gestión” (<http://www.fundacionede.org/calidad/>) en el que se ha volcado toda la información elaborada en relación a sistemas, modelos, normas, legislación, además de poner en marcha un banco de buenas prácticas en la mejora de la gestión de organizaciones del tercer sector; herramientas de gestión elaboradas para y junto a las organizaciones que han participado en el proyecto; además de otros apartados de vocabulario básico, publicaciones desarrolladas...

Por otro lado, hemos elaborado el documento “Proyecto de investigación - acción sobre la Gestión de la Calidad en el Tercer Sector de Acción Social de Bizkaia (2005 – 2008)” cuya publicación se repartió en el transcurso de la Jornada “Calidad y mejora de la gestión”, celebrada ayer miércoles 22 de octubre en el Aula de Cultura BBK (Elcano, 20, Bilbao).

Esta jornada se ha diseñado para dar protagonismo a las organizaciones que participaron en la fase de implantación del proyecto, por lo que desde la mesa de experiencias se expondrán el proceso y los resultados obtenidos tras la implantación de diferentes sistemas y metodologías de calidad en el marco del proyecto. 80 personas provenientes de más de 50 organizaciones del Tercer Sector participaron en la Jornada, de las que les adjuntamos tres imágenes, correspondientes al acto de inauguración, a la mesa de experiencias y a la presentación del proyecto Indartu.

**PARA MÁS INFORMACIÓN: IZASKUN BARBERO.
SERVICIO DE CALIDAD DE FUNDACION EDE.
Tel. 94 400 99 99 (EXT. 2238).**