

03

La consultoría
y formación en
calidad

2008

memoria dos mil ochenta

acercar
la
calidad
al tercer
sector

03.1

Durante el año 2008 la División de Consultoría y Calidad de INTRESS ha seguido profundizando en las dos líneas de trabajo que aportan un valor diferenciador a los servicios que se prestan a las organizaciones que trabajan en el ámbito de lo social: el trabajo en red y la especialización en la acción social.

41

El trabajo en red constituye una metodología de trabajo innovadora y muy ajustada a las características de las organizaciones del tercer sector. Supone un aprendizaje en común, sobre la base de compartir documentos y experiencias, a poder auditarse y evaluarse mutuamente y a generar un clima de confianza, buen humor y apoyo mutuo. En este sentido, los resultados de las encuestas aplicadas a las entidades participantes, indican que el 84% de éstas, están bastante o muy satisfechas con estos programas y un 85% consideran que han sido muy útiles para sus organizaciones.

Durante el año 2008 se ha reforzado la alianza estratégica con la Obra Social de Caixa Galicia, lo que ha permitido extender los Programas en Red de Gestión de la Calidad, Certificación ISO 9001, Sello EFQM de Excelencia y Planificación Estratégica a las Comunidades Autónomas Valenciana y Castilla y León.

En esta misma línea de apoyo al trabajo en red, el Consell Insular de Mallorca ha financiado el desarrollo de dos Programas en Red para la Gestión de la Calidad de las Ong de Mallorca.

En cuanto a nuestra especialización en la acción social, referimos a continuación algunas de las actuaciones más relevantes desarrolladas a lo largo del año 2008:

- Difusión de la cultura de la calidad, a través de la gestión de las webs de los sitios ONG con calidad y Xarxanet.
- Elaboración y difusión de Manuales de buenas prácticas: servicios de ayuda a domicilio y servicios de protección infantil.
- El mantenimiento del curso de formación on line del Sistema Básico de Calidad de la Comunidad Valenciana.
- Rediseño y mejora de la aplicación informática “Lorca” para la gestión por procesos, adaptándola a un entorno web mucho más accesible.

Después de muchos años de esfuerzos y buen hacer, donde INTRESS ha aportado un liderazgo activo en el movimiento para impulsar la Norma ONG con Calidad, en 2008 se constituyó formalmente el Instituto para la Calidad en las Ong (ICONG), organismo que agrupa a las principales ONG de acción social y que pretende difundir y fomentar la cultura y la implantación de sistemas de calidad entre las ONG. Uno de sus primeros retos será afrontar la certificación de la Norma ONG con Calidad. En 2008 INTRESS ha asumido la Vicepresidencia del ICONG.

En definitiva, este año 2008 ha sido un año de crecimiento para la División de Consultoría y Calidad, lo que nos ha permitido, con el apoyo de nuestros principales socios y financiadores, extendernos a nuevas Comunidades Autónomas y apoyar procesos de mejora en la gestión en más de 155 organizaciones, de las cuales 130 han podido participar en proyectos en red.

A continuación, enumeramos las organizaciones con las que se ha trabajado a lo largo del 2008:

03.2

clientes de la división de consultoría y calidad

42

Programas de Certificación ISO 9001

ORGANIZACIÓN	SECTOR	CCAA
ENTIDADES DEL PROGRAMA EN RED CON LA OBRA SOCIAL DE CAIXA GALICIA:		
ASOCIACION VAL MIÑOR	Discapacidad	Galicia
DOWN GALICIA		
ASPAS		
ALENTO		
APACAF		
ASPANAES		
SARELA		
FADEMGA		
ASPRONAGA		
ASPNAIS		
APAMP		
FUNDACION S. FRANCISCO DE BORJA	Discapacidad	Comunidad Valenciana
AIDEM		
ASOCIACION LAURA VICUÑA	Infancia y familia	Galicia
ASOCIACION PERIFERIA		
RELIGIOSAS Mª INMACULADA		
DIGNIDAD		
MENIÑOS	Personas mayores	Galicia
DIVINA PASTORA		
PAZ Y BIEN		
FUNDACION FORTUNY y ALBORS		Comunidad Valenciana
FAXPG	Personas Sordas	Galicia
PROYECTO HOMBRE	Drogodependencias	
ECOS DO SUR	Exclusión social	
OTROS PROYECTOS DE IMPLANTACIÓN DE LA ISO 9001		
ALDEAS INFANTILES. (Aldea de Cuenca)	Infancia y familia	Castilla La Mancha
ASOCIACIÓN AGARIMO		Galicia
LAR A MERCE		Cataluña
ALDEAS INFANTILES. Centro Abierto	Exclusión social	Murcia
S. JUAN DE DIOS. Fundación Jesús Abandonado		Cataluña
S. JUAN DE DIOS. Serveis Socials		Comunidad Valenciana
S. JUAN DE DIOS. Serveis Socials		Madrid
SECRETARIADO GITANO	Discapacidad	Murcia
HOSPITAL DE LA CARIDAD		Baleares
ASPAS		
APROSCOM		
COORDINADORA. Fed. Balear Persones Discapacitat		
TRES TURONS	Personas mayores	Cataluña
FUNDACIO SOCIO SANITARIA MANRESA	Sector socio sanitario	

03.2

Programas de Gestión de Calidad

ORGANIZACIÓN	SECTOR	CCAA
ENTIDADES DEL PROGRAMA EN RED CON LA OBRA SOCIAL DE CAIXA GALICIA:		
SERDOS	Discapacidad	Castilla León
RESPIRAVILA		
PRONISER		
PADRE ZEGRÍ		
FUNDABEM		
FEAFES		
FAEMA		
DOWN SYNDROME		
COCEMFE LEON		
COCEMFE C. L.		
AUTISMO		
ASPAYM		
ASPACE		
AMBI		
ALFAEM LEÓN		
ASPACE		
ASPAVI		Galicia
ASPABER		
INTEGERO		
NUESTRA SEÑORA DEL CHAMORRO		
ASPROMOR		
AIXIÑA		
AMBAR		
AFAES		
A MARIÑA		
ASPACE		
UPAPSA		
FUNDAC RELLEU	Comunidad Valenciana	
FEAPS-CV		
ATENEU CASTELLÓN		
ASINDOWN		
APSA		
APADIS	Galicia	
RELIGIOSAS ROGACIONISTAS		
HH DE LA CARIDAD		
MERCEDARIAS		
DON BOSCO		
EMAUS		
AMALTEA		Comunidad Valenciana
SANTOS PATRONOS		
S. JUAN BAUTISTA		
NIÑO JESUS		
LA INMACULADA		
ENTRE AMICS	Personas mayores	
Parkinson		
ASOC. ALZHEIMER		Castilla León
SAGRADO CORAZON		Galicia
ANCIANOS LALIN		Comunidad Valenciana
LES BOQUERES		
LARES-CV	Comunidad Valenciana	
ASOC. ALZHEIMER		
RED INCOLA	Inmigración	Castilla León
ACOVA	Salud Mental	Comunidad Valenciana
PROYECTO VIVIR	Mujeres	
AEPA	Adicciones	
EDUARDO CHAO	Movimiento Vecinal	

ENTIDADES DEL PROGRAMA EN RED DEL CONSELL DE MALLORCA		
ASOCIACION PADRE MONTALVO	Infancia y familia	Balears
FUNDACIO NATZARET		
FUNDACIO MINYONES		
LLAR BETLEM		
JORBALAN (RELIGIOSAS ADORATRICES)		
INTRESS		
GREC (LLAR FUNCIONAL)		
LLARS EL TEMPLE (TERCIARIAS TRINITARIAS)		
FUNDACIO LLAR DES RAIGUER (ALDABA)	Salud mental	
AMÉS		
FEDERACIÓN D'ENTITATS DE SALUT MENTAL		
ESTEL DE LLEVANT		
FUNDACIÓN ES GARROVER		
DEIXALLES CALVIÀ	Exclusión social	
ASOCIACION GIRA-SOL		
ADIBA		
ALCER		
PROBENS		
PATRONAT OBRER	Comunidad Valenciana	
JOVENT		
GREC		
CRUZ ROJA		
CARITAS MALLORCA	Comunidad Valenciana	
ATENEU ALCARI		
ENTIDADES DEL PROGRAMA DE LA PLATAFORMA DE ONGS:		
COCEDER	Desarrollo Rural	Castilla León
ASOC. DOWN CÓRDOBA	Discapacidad	Andalucía
ASPAYM	Discapacidad	Asturias
CEAR	Inmigración	Comunidad Valenciana

03.2

la calidad

44

Programas de apoyo a la elaboración de Planes Estratégicos

ORGANIZACIÓN	SECTOR	CCAA
ENTIDADES DEL PROGRAMA EN RED CON LA OBRA SOCIAL DE CAIXA GALICIA:		
ASPANAS	Discapacidad	Galicia
PAIS DO STAND		
ASOC. BAIXA MIÑO		
INTEGRO		
FEDERACION ASPACE		
JÓVENES LÍMITE		
G-PRODIS	Exclusión social	
PLATAFORMA POLO EMPREGO		
FEAFES	Enfermedad mental	
FEDERACION EDUARDO CHAO	Movimiento vecinal	
RADIO ECCA	Sector socio educativo	
UDP	Personas mayores	
MEDICOS DEL MUNDO	Cooperación internacional	
ARQUITECTOS SIN FRONTERAS		

Programas para la obtención de Sellos EFQM de Excelencia

ORGANIZACIÓN	SECTOR	CCAA
ENTIDADES DEL PROGRAMA EN RED CON LA OBRA SOCIAL DE CAIXA GALICIA:		
PREESCOLAR NA CASA	Sector socio educativo	Galicia
ARELA	Infancia y familia	
ASPRONAGA	Discapacidad	
ADCOR		
OTROS PROYECTOS EFQM:		
OPCIÓN 3	Infancia y familia	Madrid

Programas de Formación

ORGANIZACIÓN	SECTOR	CCAA
PRINCIPADO DE ASTURIAS	Servicios Sociales	Asturias
PLATAFORMA DE ONG	Tercer Sector	Madrid
CONSELLERIA BENESTAR SOCIAL	Servicios Sociales	Comunidad Valenciana
AYUNTAMIENTO DE MURCIA		Murcia
COLECTIVO DO MENOR	Infancia y familia	Galicia
HH DE LA CARIDAD	Discapacidad	
ASPANAES		
AVAPACE		

Otros proyectos

ORGANIZACIÓN	SECTOR	CCAA	PROYECTO
GOVERN I. BALEARS	Dependencia	Baleares	Manual de Buenas prácticas para implantar la calidad en los servicios de ayuda a domicilio
MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES	Infancia y familia	Estatal	Informe sobre buenas prácticas en gestión de la calidad en Protección de Menores
MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES	Voluntariado		Rediseño de la aplicación informática "Lorca" para la gestión por procesos y gestión de la web ONGconcalidad
GENERALITAT VALENCIANA	Servicios Sociales	C. Valenciana	Mantenimiento del Curso on line del Sistema Básico de Calidad
CEAR	Inmigración	Estatal	Fortalecimiento institucional
AYUNTAMIENTO DE CORUÑA	Servicios Sociales	Galicia	Plan estratégico de los servicios sociales (Ayuntamiento de Coruña)
OBRA SOCIAL CAIXA GALICIA	Tercer Sector		Seminario: ¿Y después de la ISO qué?