

## ONGCONCALIDAD entrevista a Javier Tamarit, responsable de calidad FEAPS

(<http://www.ongconcalidad.org/entrevista.htm#FEAPS>)

---

- *¿Cómo se pueden aplicar los criterios de calidad, tan frecuentes en el mundo empresarial, a unas organizaciones no lucrativas?*

Quizá debemos tener en cuenta que todas las organizaciones comparten en su esencia más cosas de las que aparentemente les diferencian. Hace muchos años, en la etapa de florecimiento fabril, se tuvo la 'osadía' de considerar que una organización típica (como eran las fábricas, por ejemplo) no era sino una mera y fría concatenación de acciones efectuadas con la mayor rapidez y exactitud de modo que se lograra el resultado deseado. Era como una 'caja negra', los materiales entraban por un lado y por el otro salían los mismos convertidos en otra cosa; en medio todo valía y, a la vez, casi nada existía. Poco a poco (demasiado poco a poco, diría yo) fue emergiendo lo obvio: el factor humano, la verdadera esencia de la organización, las personas. Y es esta esencia la principal cuestión a tener en cuenta en los criterios de calidad tal y como hoy afortunadamente se entienden. Por lo tanto, cuando comprendemos la relevancia de la cara humana de cada organización y comprendemos que la calidad ha de afectar positivamente no solo a procesos 'fríos' sino también a procesos 'cálidos' –humanos– nos damos cuenta de que los criterios de calidad (entendida así) son aplicables a toda organización. Así, liderazgo, formación, reconocimiento, comunicación, empoderamiento (empowerment), evaluación de satisfacción, valoración y gestión de expectativas y necesidades... y tantos otros aspectos son comunes y claves.

- *Su ONG está impulsando desde hace algunos años la introducción de la gestión de calidad en los servicios sociales, ¿De dónde surge este impulso?*

Efectivamente, en FEAPS desde 1996 estamos activamente y explícitamente comprometidos con la calidad. El impulso surge de la reflexión y la participación de todo el colectivo que, en ese momento, generó la exigencia de orientar todo esfuerzo a la construcción de mejores condiciones de calidad de vida en las personas. A su vez se reforzó la necesidad, para lograr construir esa calidad de vida, de adoptar la calidad en la gestión de todos los servicios, centros y entidades de FEAPS. Esto alentó un proceso para la elaboración por parte de personas del movimiento asociativo de los ocho Manuales de Buena Práctica FEAPS, con el patrocinio de Obra Social de Caja Madrid y Fundación ONCE. De este modo hemos ido construyendo la calidad FEAPS: un modelo configurado por tres aspectos esenciales, de modo que ninguno de ellos puede faltar o tener desarrollos significativamente diferentes de los otros dos. El primer aspecto es la calidad de vida, como paradigma orientador de toda acción, y esencialmente dentro de el la dimensión de autodeterminación individual (apoyar el que cada persona sea el

gestor esencial de su propio destino, con capacidad de decisión sobre aspectos cruciales de la vida, con la posibilidad y oportunidad para el establecimiento de metas y planes sentidos como importantes por la persona...). El segundo aspecto es la calidad total en la gestión; como antes se apuntó no se debe pensar que construir calidad de vida es fruto de una intención meramente; a la intención hay que vincular gestión y, con ella, los conceptos fundamentales de la calidad. El tercer aspecto es el compromiso ético; para FEAPS la calidad –tanto la calidad de vida como la calidad en la gestión– no es una cuestión de elección organizacional, es fruto irremediable del derecho de las personas, es un compromiso basado en la ética.

- *¿Cómo se está desarrollando el proceso de introducción de la calidad en el mundo de los Servicios Sociales?*

Parece normal que en un tiempo como el presente se desplieguen múltiples iniciativas con el mismo propósito de introducir la necesaria calidad en el mundo de los servicios sociales. Pero quizá no deberíamos olvidar que la calidad en sí no es el fin, es un vehículo esencial para introducir la mejora continua y el cambio necesario en las organizaciones, públicas o privadas, del sector social. En este sentido la calidad ha de organizarse desde la estrategia global del desarrollo de este sector en el mundo actual, un mundo complejo y en permanente cambio. Un buen ejemplo de esto es el Plan Estratégico de Calidad elaborado por el Consejo Estatal de ONG.

- *¿Cuál en el futuro inmediato de este proceso? ¿Qué iniciativas están en el horizonte más próximo?*

Creo que es aún totalmente necesario desarrollar múltiples acciones de concienciación, sensibilización y formación en el mundo de las ONG sobre lo que realmente entendemos por calidad y lo que representa en nuestras organizaciones. Se requiere un conjunto enorme de apoyos –materiales y humanos– para asegurar la implantación real de este proceso. Si vale una imagen, sería la labor de la lluvia mansa, que poco a poco va calando. Este proceso, empleando otra imagen, es una carrera de ultrafondo y por equipos –no en soledad–, no es, en ningún caso, el sprint oportunista de un momento.

- *¿Cree necesaria la existencia de un modelo específico de calidad para las ONG españolas, como es la Norma ONGconcalidad?*

Esta norma ha salido de una acción compartida y participada por un conjunto de organizaciones, entre ellas FEAPS, que viven día a día en el sector de la acción social. Es decir, es fruto de quienes están implicados. Y esto le confiere en mi opinión un gran valor. Además apuesta por un modelo que, asumiendo aspectos de otros tales como las normas ISO o el modelo europeo de excelencia, tiene como sello los valores propios del sector.