

El director del ICONG afirma que la Norma ONG con Calidad será una herramienta fundamental en los próximos años.

Juan Domingo Lopezosa, director del Instituto para la Calidad de las ONG (ICONG), cuenta con una amplia experiencia en sistemas de gestión de calidad y en todo lo relativo a su implantación. Licenciado en Sociología, Publicidad y Relaciones Públicas. Master en Dirección de Empresas. En el año 1996 comenzó a trabajar en Cruz Roja Española. Ha sido coordinador general de Calidad y director de Planificación y Control. También ha colaborado como consultor de calidad dentro del Programa para el Fomento de las Calidad de la Plataforma de ONG de Acción Social.

¿Cómo definirías el ICONG?

El Instituto es una apuesta del sector de las ONG de acción social para difundir y fomentar la incorporación de los sistemas de gestión de la calidad a la dinámica de trabajo de las diferentes organizaciones. Todo ello pasa por sensibilizar y comunicar estrategias en materia de calidad, formación y apoyo técnico para que las organizaciones puedan abordar sus propios procesos de mejora y, cómo no, reconocer esos avances mediante la certificación de la Norma ONG con Calidad. En el Instituto están presentes 12 ONG que representan un volumen de actividad mayoritario dentro del sector de acción social. Se trata de una organización abierta en la que cualquier entidad interesada puede integrarse con sólo solicitarlo y cumplir la carta de requisitos de constitución de ICONG.

¿Cuáles son los objetivos de ICONG?



En términos estratégicos, ya están expuestos en la propia definición del Instituto. Añadiría que, como el resto de entidades que forman el sector de acción social, el Instituto debe contribuir, en la parte que le corresponde, a mejorar por la vía de la gestión la calidad de los servicios que se prestan a las personas y por tanto a la mejora de su calidad de vida. En un plano más operativo, la idea es que ICONG sea un referente técnico sectorial en materia de calidad y gestión de organizaciones. Para ello, en el corto y medio plazo, deberemos estar en condiciones de acreditar frente a terceros el cumplimiento de lo dispuesto en ONG con Calidad por parte de las

organizaciones que deseen certificarse así como de mantener un liderazgo activo dentro del sector mediante la formación de cuadros, la difusión de la cultura de la calidad asociada a las ONG y el desarrollo de un amplio catálogo de documentación técnica.

¿Qué es la Norma ONG con Calidad?

ONG con Calidad es una norma de gestión del mismo tipo que la familia de las ISO. Establece una serie de requisitos que las organizaciones deben incluir en su sistemática de trabajo para incorporarse al concepto de mejora continua en la gestión. Sobre otras normativas tiene la ventaja de que ha sido desarrollada desde el propio sector de la acción social y por tanto recoge, conjuntamente con las generalidades de la excelencia en la gestión de organizaciones, una serie de elementos particulares de las ONG, tanto en la práctica del trabajo diario como en términos ideológicos propios del mundo de la acción social.

ONG con Calidad está en periodo de exposición. ¿Hasta qué fecha se pueden realizar comentarios a la Norma?



INSTITUTO PARA LA CALIDAD ONG

En principio el plazo para comentarios termina el 31 de octubre. Quien quiera realizarlos puede hacerlo a través de nuestra web: www.icong.org.

Me gustaría añadir que la redacción y adaptación de las normas de gestión de la calidad es un proceso abierto y vivo. Mientras estamos recibiendo comentarios a la versión 3 de la Norma ya se han iniciado los trabajos preparatorios de la siguiente. Se trata de ir incorporando continuamente cualquier elemento que pueda contribuir a la mejora de la gestión. Insisto en que es un proceso abierto y participativo en el que cualquier aportación es bienvenida.

¿Cuándo se podrán certificar, una vez que se tengan las modificaciones?

No es necesario que esté cerrado el plazo de comentarios para poder certificarse. La versión 2 de la Norma está en vigor en la actualidad y cualquier organización que considere que la gestión de la calidad de su trabajo puede mejorar mediante la incorporación de la sistemática descrita en ONG con Calidad puede hacerlo ya. Son dos procesos diferentes.

La certificación no tiene un fin en sí misma, es sólo un refrendo frente a terceros que hace el Instituto sobre que el trabajo de la organización se ajusta a la Norma. En este sentido la respuesta sería que cualquiera que tenga una sistemática de trabajo acorde con la propuesta en ONG con Calidad está en condiciones de ser certificado.

El Instituto inició sus trabajos de forma efectiva en marzo de este año y nosotros mismos estamos en proceso de acreditación por parte de ENAC –Entidad Nacional de Acreditación- que es la organización encargada de autorizar la certificación de la conformidad de terceros por parte de entidades como ICONG, AENOR, Bureau

Veritas, etc. Este proceso culminará durante 2010 lo que no implica que cualquier organización del sector que haya implantado ONG con Calidad pueda, en teoría, ser certificada por ICONG hoy mismo.

¿Cómo podrán solicitar las organizaciones la certificación de su sistema de gestión a través de esta Norma?

Es un proceso sencillo. Una vez que la organización ha incorporado y consolidado la sistemática ONG con Calidad y mantiene registros que prueban este cumplimiento solicita al Instituto que lo certifique. Se acuerdan una o varias auditorías y en base al informe de los auditores, un Comité de Certificación concede o deniega el certificado. Durante los meses de octubre y noviembre formaremos y acreditaremos nuestros equipos de auditoría por lo que el proceso será efectivo hacia finales de 2009.

¿Contribuirán la norma y el proceso de certificación a fortalecer y profesionalizar el sector?

El sector de la acción social es fuerte y la gente que lo integra ya no tiene que demostrar nada, pero obviamente los sistemas de calidad son un paso más hacia la excelencia en la gestión de las organizaciones. Como decía al principio, ONG con Calidad tiene la virtualidad de ser un producto que se ha originado en el propio sector y recoge con mucha precisión las necesidades de gestión y la ideología de acción de las ONG. No ocurre igual con otras normativas al uso. Soy un firme convencido de que, en los próximos años, la Norma será una herramienta fundamental, tanto en la gestión como en la percepción que tiene la sociedad y la Administración del mundo de las ONG, pero sobre todo en la mejora de la calidad de vida de los usuarios de los servicios que prestan las organizaciones.

(Entrevista publicada en el web Observatorio de Calidad el 4 de septiembre de 2009)