

## **Paulino Azúa, presidente del Comité Ejecutivo del Instituto para la Calidad de las ONG: "Los destinatarios tienen derecho a que las ONG hagamos las cosas de la mejor manera posible".**

Está convencido de que, mayoritariamente, no existe desconfianza respecto al trabajo de las ONG. No obstante, aboga por la mejora continua y reconoce que, en materia de calidad, "queda muchísimo por hacer". Paulino Azúa, presidente del Comité Ejecutivo del Instituto para la Calidad de las ONG, apuesta por "revisar muchas pautas de actuación y acometer procesos de cambio". Aunque insiste: "las ONG de acción social, en general, tienen un reconocimiento público notable".

- Autor: Por AZUCENA GARCÍA
- Fecha de publicación: 26 de julio de 2008 . Revista Consumer de Eroski.

### **¿Qué acogida ha recibido la creación del Instituto para la Calidad de las ONG (ICONG) entre las propias organizaciones? ¿Esperaba más adhesiones?**

La filosofía del ICONG es la de ser una entidad abierta, que dé servicio a todas las organizaciones. Por tanto, no nos planteábamos que hubiera muchas o pocas organizaciones, sino que nuestra expectativa era poner el Instituto en marcha. Es cierto que aún está constituido por un núcleo pequeño de organizaciones, pero éstas son de cierta entidad.

"Uno de sus fines es difundir y fomentar la cultura e incorporación de los sistemas de calidad a las ONG de acción social"

### **Si tuviera que destacar un único objetivo, ¿cuál sería?**

Tal como recogen los propios estatutos del ICONG, el fin principal es difundir y fomentar la cultura y la incorporación de los sistemas de calidad a las ONG de acción social. Esto pasa por sensibilizar y comunicar estrategias en materia de calidad a las ONG, impartir formación, proporcionar apoyo técnico para que puedan realizar sus propios procesos de cambio y de mejora, reconocer o premiar los avances que las propias organizaciones alcancen en sus procesos de calidad y certificar la norma "ONGconCalidad".

**De hecho, la idea es que esta norma se equipare a certificaciones oficiales como las del sistema ISO. ¿Con qué finalidad? ¿Se plantea como un instrumento de fiabilidad de cara a los donantes o como una motivación para las propias ONG, para que se esfuercen por conseguir esta certificación?**

El objetivo primordial es el segundo. El primero sería una consecuencia. En el mundo de las ONG ha ido calando poco a poco, aunque todavía queda muchísimo por hacer, la necesidad de mejorar sus propios procesos. No basta hacer el bien, sino que hay que hacerlo bien. Eso requiere revisar muchas pautas de actuación y acometer procesos de cambio para la mejora. En ese sentido, la norma "ONGconCalidad" intenta acoplar sistemas de calidad más o menos estandarizados al particular mundo de las ONG, que tiene una filosofía y unos valores que le son propios.

"Las ONG de acción social, en general, tienen un reconocimiento público notable"

**¿Teme la desconfianza que parece rodear al trabajo de algunas ONG? ¿Teme que esta desconfianza se extienda al resto de organizaciones?**

En general, no existe esa desconfianza. Las ONG de acción social tienen un reconocimiento público notable. Lo que ocurre es que, como en todos los sitios, cuando hay alguien que se sale de lo establecido, ese tipo de noticias que recogen malas actuaciones, e incluso escándalos, no benefician a las ONG, sino que las colocan en el punto de mira. De todas formas, quienes colaboran directamente con una ONG lo hacen porque está convencida de sus valores, de la bondad del proyecto y, en ese sentido, el virus queda muy aislado. Muy circunscrito a las entidades de la que se habla en ese momento. En general, la opinión pública sobre las ONG es muy favorable.

**A ello contribuye la transparencia. El último informe de la Fundación Lealtad certifica la mejora de la transparencia de las ONG en términos generales, pero recuerda que la mayoría de las organizaciones sometidas a este examen voluntario no alcanza el 10% de financiación privada mínimo exigido ¿a qué cree que se debe?**

Hay varios factores. El primero sería que la cultura del mecenazgo o patrocinio por parte de las empresas no está suficientemente extendida. Eso que tanto se da en el mundo anglosajón, en España no tiene profundidad. El segundo factor es la falta de repercusión. Tiene más notoriedad patrocinar exposiciones, conciertos o eventos deportivos, que conseguir que un grupo de personas que vienen del extranjero tengan una atención adecuada. La acción social siempre retribuye mucho en valores, pero no tiene repercusión mediática. Por otra parte, son muchas las ONG que se convierten en el brazo activo de la Administración pública para el desarrollo de programas sociales. Una buena parte de las ONG recibe el mayor porcentaje de su financiación a través de financiación pública. Y eso se refleja en los informes. Recibir ese tipo de financiación, a veces, crea situaciones difíciles y no deseables, puede mediatizar una función que tienen las ONG y que es ser una voz crítica ante determinados tipos de situaciones, de las que son responsables las políticas públicas de bienestar social.

"Las ONG estamos manejando fondos públicos y no sólo se trata de rendir cuentas ante las propias administraciones"

**En general, ¿es fácil acceder a las cuentas de una ONG? ¿Cree necesario facilitar el acceso de todas las personas, especialmente los colaboradores o donantes, a los datos económicos de una ONG?**

Personalmente, creo que sí. Las ONG, en realidad, estamos manejando fondos públicos y no sólo se trata de rendir cuentas ante las propias administraciones, sino que, como no hay nada que esconder, lo lógico sería hacerlo público. Al menos, los presupuestos, la liquidación y el balance. Auguro que es una cultura que se irá extendiendo porque las entidades no tienen nada que ocultar.

**Pero parece que hasta ahora han descuidado la mejora de la calidad.**

Al menos, con los parámetros actuales, la calidad es un concepto relativamente nuevo, pero se aplica desde hace ocho o diez años. De ahí que el objetivo básico del ICONG sea introducir a las ONG en el mundo de la calidad.

**¿Qué se entiende por calidad?**

La calidad tiene muchas definiciones, pero se puede explicar como una serie de procesos que llevan a un desarrollo continuo, es una forma de actuar orientada a la mejora continua. En el marco de las ONG, calidad significa ser consecuente con los valores que se predicán y las acciones que desarrollan, darse cuenta de que es necesario un cambio porque los destinatarios tienen derecho a que hagamos las cosas de la mejor manera posible, lo mejor que sepamos. Por lo tanto, la calidad es no anquilosarse en procedimientos rutinarios y estar abiertos al cambio. Entender que todas las cosas pueden hacerse mejor.

"Calidad significa ser consecuente con los valores que se predicán y las acciones que desarrollan"

**Para ello es importante el intercambio de ideas. Además de presidir el Comité Ejecutivo del ICONG, es director de la Confederación Española de Organizaciones de Personas con Discapacidad Intelectual. El próximo mes de noviembre, esta entidad celebrará el IV encuentro de buenas prácticas, en el que las organizaciones FEAPS pondrán en común sus experiencias. ¿La coordinación es un factor clave para avanzar en la mejora de la calidad?**

Lo importante es aprovechar los esfuerzos de otros y ser generosos con los propios. Ésta es la filosofía de estos encuentros de buenas prácticas, que una organización que está desarrollando una iniciativa que funciona la ponga en conocimiento de las demás para que puedan aprovecharse de esa experiencia. Eso requiere una cierta actividad de coordinación, pero en el fondo se trata de que una

organización esté abierta al aprendizaje y otra sea solidaria contando las bondades de una iniciativa.