

Formas de autorregulación y compromiso público de las organizaciones sociales y de servicios



La articulación de códigos deontológicos de determinadas profesiones, con frecuencia ha supuesto, junto con otros aspectos, el establecimiento de mecanismos de autorregulación de la propia profesión e instrumentos para delimitar y clarificar socialmente determinados principios, valores y también límites esperables dentro del marco profesional determinado.

Hoy, con preocupaciones parcialmente concurrentes, aparecen otros mecanismos similares de compromiso público vinculados también a formas de autorregulación, de explicitación de valores y de transparencia. En esta línea, vale la pena de dar constancia de un importante movimiento de definición de códigos éticos aplicados a tipologías de organizaciones o al tipo de ejercicio de determinadas tareas sociales (asociaciones, organizaciones no gubernamentales, voluntariado...) y también una cierta confluencia con la preocupación ética de los movimientos en pro de la calidad y, concretamente, la plasmación de compromisos en el campo de los servicios personales y sociales que va tomando forma en las denominadas **Cartas de Servicios**.

La proximidad de todas estas iniciativas en el mundo de las profesiones sociales y sus debates deontológicos, nos sugiere el interés de hacer un repaso, como ejemplo informativo, de algunas iniciativas en esta línea.

Códigos de entidades

Códigos de conducta de las ONGs para el desarrollo

Diferentes instancias de coordinación de estas organizaciones y en diferentes momentos (Comité de Enlace de las ONG europeas con la CE, 1989; Federació Catalana d'ONG per al desenvolupament, 1997; Coordinadora de ONGD – España, 1997) han desarrollado códigos éticos con los siguientes contenidos:

- identidad de las ONGD: definición, concepción sobre el desarrollo y la cooperación...
- delimitación de los campos de trabajo más propios de estas organizaciones

- criterios generales de actuación y de relación con las organizaciones y contrapartes del Sur, con las administraciones públicas, con la sociedad del Norte y sus agentes y con otras ONGD: coherencia, potenciación de la democracia y de la participación, prioridad en la acción transformadora de las relaciones Norte-Sur y en la eliminación de las causas de la pobreza, independencia...
- criterios generales de organización interna: transparencia, austeridad, optimización de recursos, profesionalidad y armonización del trabajo voluntario y de la profesionalización.
- pautas de comunicación y publicidad, y sobre el uso de imágenes y mensajes relativos al tercer mundo.

Derechos y deberes del voluntariado

En el marco del Estado español, una de las primeras declaraciones de derechos y deberes del voluntario, en el marco de las organizaciones de voluntariado, es la Carta del Voluntariado en Cataluña, aprobada por un amplísimo consenso de las organizaciones y entidades, en el I Congrés Català del Voluntariat, en 1995.

Esta Carta del Voluntariado, que hace referencia a declaraciones internacionales anteriores, formula una definición de principios del voluntariado y establece un enunciado de los principales derechos (información, formación, respeto, participación, seguridad y libre adhesión) y deberes del voluntario (cooperación leal y responsable con la entidad, confidencialidad, gratuidad de la prestación).

Posteriormente se han llevado a cabo otras iniciativas con un contenido similar:

- *Código ético del voluntariado*, promovido por la asociación IUVE y que recoge adhesiones de otras entidades, principalmente de la comunidad autónoma de Madrid y donde, curiosamente, sólo se recogen deberes del voluntario (hacia los beneficiarios, hacia la organización con la que colabora, hacia los otros voluntarios y hacia la sociedad).
- Código ético del voluntariado social, promovido por la plataforma valenciana de entidades de voluntariado social, con un contenido muy cercano al de la citada Carta del Voluntariado en Cataluña.



En la misma línea, pero atendiendo no únicamente a los voluntarios sino a las organizaciones de voluntariado, la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España está trabajando también en un texto de código ético para estas entidades. Su estructura, definición y finalidades de estas organizaciones; relaciones con destinatarios, con voluntarios, con organizaciones sociales, con organismos públicos y privados y con la sociedad) tiene un claro paralelismo con el código de las ONGD.

Código de las asociaciones

En fase de elaboración se encuentra el código ético de las asociaciones, promovido por el Consell Municipal d'Associacions de Barcelona. Una propuesta que, en referencia a todas las ciudades, es la más ambiciosa, tanto por el por el alcance formal (todas las asociaciones) como por el contenido y desarrollo temático. La elaboración de este código conlleva un largo proceso de trabajo y consulta con expertos y con entidades y se espera que sea aprobada en un próximo Congreso de Asociaciones de Barcelona.

El contenido prescriptivo del código desarrolla las finalidades de las asociaciones, la ausencia total de ánimo de lucro, la participación interna, el funcionamiento democrático, la transparencia económica, la gestión respetuosa de los recursos humanos, la sostenibilidad, la confianza en la relación, la congruencia de las actividades, las relaciones solidarias con otras asociaciones y la autonomía respecto a las administraciones públicas.

El aspecto más innovador de esta propuesta es el elevado grado de formalización que se quiere otorgar a la adhesión al código por parte de las entidades y los mecanismos de control de su cumplimiento. de hecho, más allá de las buenas intenciones expresadas en todos los documentos citados, éste es el único que incide en la obligatoriedad de la adhesión al código y en el establecimiento de medidas para hacerla efectiva. Sin duda, puede ser una innovación que marque una línea de profundización en las formas de autorregulación y de autocontrol de las entidades, consensuadas y ejercidas desde el propio sector.

Las Cartas de Servicios

La Carta de Servicios es uno de los recursos que la administración pública utiliza dentro del modelo de gestión de la calidad como medida de compromiso con el fin de garantizar la calidad de los servicios que presta.

La extensión de la utilización de este recurso se está haciendo en el ámbito privado y asociativo, dada la importancia que este sector otorga a la gestión de la calidad, con la voluntad de comprometerse con sus usuarios/clientes y garantizar una atención y servicio de calidad.

La Carta de Servicios es:

- Un documento elaborado por la Institución que oferta el servicio, a través del cual se fijan unos objetivos y unos estándares de calidad que llegan a ser un compromiso que la Institución adopta ante los clientes/usuarios/ciudadanos.
- Concebida como documento para uso del público, donde los ciudadanos/clientes/usuarios encuentran, además de la información referente a la calidad de los servicios y el uso del funcionamiento, una puerta abierta para dialogar con la Institución.
- incorpora un sistema de reclamaciones mediante el cual un ciudadano, que crea que una entidad prestadora ha incumplido algún punto de su carta podrá, reclamar una compensación, en los casos que sea posible.

Los compromisos que figuran en la Carta de Servicios tienen que ser medibles, mediante indicadores de calidad y tienen que estar monitorizados de forma periódica.

Los resultados obtenidos en el período de tiempo respecto al cual la Institución se ha comprometido mediante la carta de servicios, tienen que ser publicados.

Para la redacción y elaboración de una carta de servicios deben tenerse en cuenta los siguientes elementos:



1. Descripción del servicio:

Hitos y objetivos

Modalidades de participación de los ciudadanos/usuarios/clientes

Relación de prestaciones

Definición de las prestaciones

Descripción de las prestaciones

Dependencias, ubicación y horarios

Acceso al circuito de reclamaciones

2. Compromiso de calidad

Descripción de los objetivos

Selección de los indicadores

Fijación de los estándares

Criterios de actualización

Criterios de actualización

Aquella organización que quiera implementar una estrategia de gestión de la calidad, basada en la Carta de Servicios, se tendrá que dotar de una serie de instrumentos y recorrer las fases que hay que alcanzar:

1. Adopción de estándares de calidad: publicación de unos estándares que tienen que ser comprobables por el ciudadano/cliente/usuario. Para la elaboración de estos estándares se tendrán en cuenta estudios basados en la propia experiencia en la prestación del servicio, como las opiniones de los ciudadanos. Estos estándares están sometidos a una evaluación continuada que tendrá en cuenta las opiniones de los usuarios y el alcance de los resultados esperados por parte de la Institución.

2. Información a los usuarios: la Institución tiene que dar a conocer a los usuarios la existencia de la Carta de Servicios, los resultados de la evaluación continuada, así como los mecanismos de reclamación.

3. Evaluación de la calidad: esta estructura de estándares permite una evaluación periódica tanto de los objetivos fijados como de los resultados obtenidos, que dar a conocer.

4. Creación de un mecanismo de reclamación.

Iniciativas en las organizaciones capaces de regular su compromiso social, garantizando de esta manera la calidad en la prestación de sus servicios

Tanto los códigos de entidades, los de las ONG, los del voluntariado y los de las asociaciones, como las Cartas de Servicios nos muestran como iniciativas en las organizaciones sociales y de servicios capaces de regular su compromiso social, garantizando de esta manera la calidad en la prestación de sus servicios. Las organizaciones, profesionales y usuarios tiene que tomar conciencia de que los códigos de profesiones y de actividades, y los mecanismos que velan por una gestión de calidad no son más que unos sistemas facilitadores y reguladores de la buena práctica y buen uso de los servicios ofertados, necesarios para garantizar la satisfacción de los compromisos establecidos.

Maite Marzo Arpón
Carles Armengol Siscares
Profesores de la EUES-Pere Tarrés
Universitat Ramon Llull

Bibliografía

I Congrés català del Voluntariat, 1995. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar social.

Sacanell, E. (2000) *Qualitat i Serveis Socials*. 9ª Escola d'Estiu de Serveis Socials. Diputació de Barcelona.

Sala Schnorkowski, M.; Satorras Arriols, M. (1999), *La qualitat als Ajuntaments*. Experiències a l'àrea de Barcelona. Edicions UPC, Barcelona.

Direcciones de interés

Agència Municipal de Serveis per a les Associacions
(Ajuntament de Barcelona)
Torre Jussana
c. Cardenal Vidal i Barraquer, 30
08035 Barcelona

Federació Catalana d'ONG per al desenvolupament
c. Aribau, 106
080036 Barcelona

Institut Català del Voluntariat
(Generalitat de Catalunya)
c. Diputació 92-94
089015 Barcelona



Formas de autorregulación y compromiso público de las organizaciones sociales y de servicios

Formas de regulación y compromiso público de las organizaciones sociales y de servicios

Forms of regulation and public commitment of social organisations and services

En este artículo se presentan los códigos de entidades sociales y las cartas de servicio como dos propuestas que permiten a las organizaciones sociales y de servicios garantizar el cumplimiento de los compromisos públicos y la autorregulación de las profesiones sociales. Es importante que, tanto los profesionales como los usuarios, lleguen a conocer sus obligaciones y compromisos para que la atención y el servicio que se presta se adecue a los estándares de calidad esperados.

This article presents codes of social organisations and services charters as two proposals that allow social organisations and services to guarantee the fulfilment of public commitments and the self-regulation of social professions. It is important for professionals and users alike to be aware of their obligations and commitments for the attention and service offered to measure up to expected quality standards.

Autores: Maite Marzo i Carles Armengol

Artículo: Formas de autorregulación y compromiso público de las organizaciones sociales y de servicios

Referencia: Educació Social núm. 17 pp. 123-129

Dirección profesional:

Escuelas universitarias de Trabajo Social y Educación Social
Pere Tarrés(Universitat Ramon Llull)
C/ Carolines, 10
08012 Barcelona
Tel. 934 15 25 51