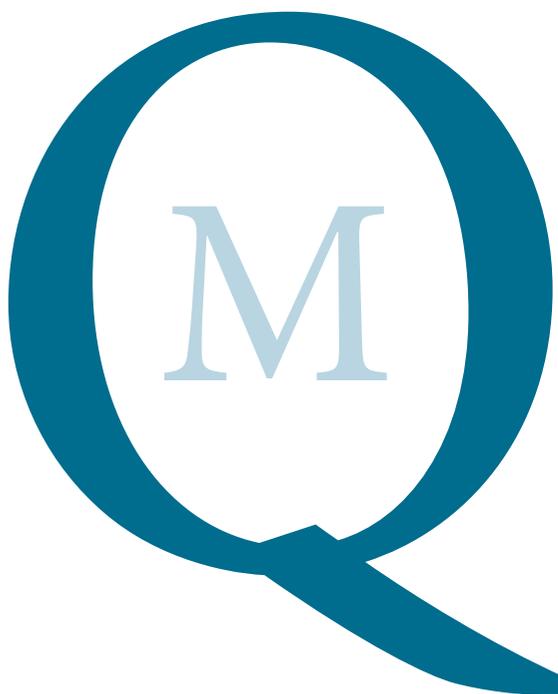


Guia

Sostenibilidad de la
gestión de calidad
en el voluntariado

Soziale Dienste Jugendhilfe gGmbH



Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



MENSCHEN
STÄRKEN
MENSCHEN

ÜBERNEHMEN SIE EINE CHANCEN-PATENSCHAFT

Inhaltsangabe:

- 1. Introducción 04
- 2. Definiciones
 - 2.1. Gestión de calidad 05
 - 2.2. Sostenibilidad 06
- 3. ¿Para qué sirve la gestión de calidad en el voluntariado?
..... 07
- 4. Requisitos para una buena gestión de calidad
 - 4.1. Requisitos para el éxito: claro y conciso 9
 - 4.2. Formularios, listas de control y evaluación 13
 - 4.3. Trampas: ¿Dónde hay peligro? 18
- 5. Perfeccionamiento y cooperación 20
- 6. Conclusiones 22

1. Introducción

La gestión de calidad y la sostenibilidad son términos que oímos frecuentemente. Éstos parecen ser importantes, pero a causa del uso excesivo su significado es frecuentemente confuso. Entonces, de alguna forma la sostenibilidad y la gestión de calidad podrían ser resumidas de la siguiente manera:

La sostenibilidad es de alguna forma todo lo que ayuda al medio ambiente y la gestión de calidad es un monstruo burocrático que únicamente sirve para grandes organizaciones y que requiere mucho tiempo

Aunque es quizás una opinión - o un prejuicio - predominante, incluye al menos una parte de verdad. Esta parte es mínima y nada comparable a las posibilidades que ambos conceptos ofrecen. Claramente, la sostenibilidad tiene algo que ver con el medio ambiente, pero al mismo tiempo es mucho más que eso. También los aspectos sociales y económicos juegan un gran papel y hasta que esto no está completo, la oferta no es realmente sostenible. En cualquier caso, merece la pena ocuparse con la temática, solo por el hecho de que el voluntariado y la propia asociación puedan ser protegidos. A parte de eso, el trabajo será de mejor calidad. ¿Por qué?

Simplemente por desafiar al Status Quo y la indagación crítica y constructiva de éste. Y al fin, esto mismo se haría con la gestión de calidad. Obviamente es por una parte extremadamente burocrático, pero ésta concierne solo a las más grandes organizaciones. A pequeña escala - adaptado a las propias necesidades - puede ser muy ventajoso y sin la necesidad de la temida burocracia. Básicamente se trata de la supervisión del trabajo: ¿Qué está funcionando y qué no lo hace tan bien? A través de esta pregunta y supervisión, aparecen ciertos procesos y desarrollos que podrían ser aún mejores. Y cuando estos sean perfeccionados y supervisados de forma regular por ejemplo cuatrimestralmente, la gestión de calidad ya está completa.

Para ambos - tanto la sostenibilidad como la gestión de calidad - vale:

A corto plazo proporciona más trabajo, pero a largo plazo ahorra mucho tiempo y esfuerzo, además de asegurar el propio trabajo.

El único problema es ponerlo en práctica. Y para eso es esta guía. Debería

dar una impresión de una gestión de calidad accesible y fácil en el voluntariado, y con ésto contribuir al desarrollo sostenible.

2. Definiciones

2.1 Sostenibilidad

Entretanto, es un concepto muy popular, que se puede interpretar de diferentes maneras. Generalmente se puede decir que: bajo el concepto sostenibilidad, se comprenden efectos a largo plazo. La definición “correcta” es algo más profundo. Fue plasmada en 1987 en el informe Brutland de la comisión UNO para el desarrollo y la cooperación y es válida actualmente como definición más popular y reconocida.

„El desarrollo permanente (sostenible) es aquel que cubre las necesidades del presente sin arriesgar que las generaciones futuras puedan cubrir sus necesidades.“

El proceso de realización y creación fue muy duradero y se prolongó durante décadas. Pero lo cierto es que la sostenibilidad está formada por tres sectores: ecología, economía y la parte social. Inicialmente fue usado un modelo de tres pilares, que debería aclarar: los tres sectores son igual de importantes. Pero entretanto,

¿Qué significa esto para una asociación y para el voluntariado? Aquí se entiende la sostenibilidad como la seguridad a largo plazo de la asociación y el voluntariado tanto cualitativa como cuantitativamente. Si hay un compromiso puntual, se debe intentar dirigir y organizar a largo plazo para que el voluntariado permanezca en el tiempo. Si se logra, es posible ganar más voluntarios y asegurar la asociación a largo plazo. Todo esto tiene que ser



esto también fue adaptado. Así, los tres sectores son importantes, pero solo son dos pilares y el medio ambiente forma la base. De esta manera, la parte social y con esto la economía no podrían existir sin el medio ambiente.

logrado sin perjudicar el medio ambiente y sin que los voluntarios ni la asociación tengan que enfrentarse a grandes inconvenientes económicos. Solo en este caso están aseguradas las reservas y la parte social. Al mismo tiempo, las necesidades actuales serán cubiertas sin poner en peligro las generaciones venideras. Así será aprovechado el principio de la sostenibilidad por sí mismo. Es más fácil decirlo que ponerlo en práctica: ¿Cómo debe ser realizado? Para esto necesitamos la gestión de calidad.

2.2 Gestión de calidad

Bajo este concepto se entiende la totalidad de medidas sociales y técnicas, las cuales sirven para asegurar unos mínimos de calidad. Ésta sirve para asegurar una calidad mínima en el trabajo diario y en todos los sectores, lo que también significa que no hay una única solución para la gestión de calidad en el voluntariado. Siempre debe ser adaptado a las necesidades y objetivos locales.

Y ante todo: una gestión de calidad no es estática ni un incomprensible monstruo burocrático. Al contrario: la gestión de calidad debe tomar el menor tiempo posible, debe ser comprensible y flexible, ya que existe para mejorar los procesos. Especialmente cuando algo no funciona debe ser adaptado. De esta manera, es un sistema variable, con el que las Organizaciones pueden controlarse a si mismas de forma activa, ocupándose de errores y propuestas para mejorar conjuntamente. Debe ser claro: una documentación y con esto un modelo de documentos y formularios uniformes son necesarios. Solo así será realmente comprensible el sistema y los conocimientos adquiridos estarán asegurados a largo plazo y de forma transparente, y así pueden enriquecer el trabajo de nuevos voluntarios.

Llegados a este punto, la gestión de calidad en el voluntariado significa: *supervisar procesos, reforzar el voluntariado y de esta forma asegurar el compromiso y las estructuras a largo plazo.*

3. ¿Para qué sirve la gestión de calidad en el voluntariado?

¿Es aplicable alguno de los siguientes puntos al voluntariado y/o a la asociación?

- En ocasiones hay conflictos entre nosotros
- A veces no está claro quién hace qué
- No tenemos suficientes recursos para nuestra asociación
- Me organizaría el tiempo de otra manera
- Existen ideas y propuestas de desarrollo
- El trabajo de los/las activistas y/o de la asociación podría ser más transparente
- Sería genial recibir más apoyo en mi voluntariado
- Queremos tener más voluntarios
- No hay falta de ideas, pero en ocasiones no son aplicadas

Si se pueden marcar algunos de estos puntos, el sistema de gestión de calidad ya tiene sentido. Muchas veces existen deseos de desarrollar y hay gente que lo quiere realizar. No obstante, es frecuente la falta de tiempo y de distribución de competencias y trabajos. La gestión de calidad permite ofrecer posibles estructuras para ideas y propuestas de cambio y al mismo tiempo no está “grabado en piedra” ni existe la presión de tener que hacer algo. Fracasar entonces no es algo problemático. Todos tienen ideas que más tarde no son tan buenas o no son realizables.

Pero esto no es grave. El problema viene cuando de estos intentos no se aprende nada y la frustración de no alcanzar las metas afecta al compromiso. Aquí también ayuda la gestión de calidad: hablando regularmente sobre la aplicación de las ideas y ocupando los posibles problemas que surgen. En el mejor de los casos el proceso puede ser adaptado y así la meta será alcanzada. Si no, al menos se ha sacado algo en claro y la próxima vez será más fácil hacerlo de otra manera.

Así las experiencias acumuladas no se pierden, sino que se guardan cuando por ejemplo la persona que tuvo estas ideas ya no está activa. Esto no

solo Pero esto no es grave. El problema viene cuando de estos intentos no se aprende nada y la frustración de no alcanzar las metas afecta al compromiso. Aquí también ayuda la gestión de calidad: hablando regularmente sobre la aplicación de las ideas y ocupando los posibles problemas que surgen. En el mejor de los casos el proceso puede ser adaptado y así la meta será alcanzada. Si no, al menos se ha sacado algo en claro y la próxima vez será más fácil hacerlo de otra manera.

Así las experiencias acumuladas no se pierden, sino que se guardan cuando por ejemplo la persona que tuvo estas ideas ya no está activa. Esto no solo ahorra tiempo, sino que también ofrece la posibilidad de que las ideas sean más tarde retomadas por otros y tal vez se pueden aplicar. De esta manera, en muchas ocasiones la idea no es mala, sino que no ha sido propuesta en el momento adecuado o quizás el procedimiento no ha sido tomado en consideración. Una persona externa puede aportar otro punto de vista. A través de este ejemplo, se hace visible otro aspecto importante de la gestión de calidad: la transparencia.

¡En una asociación solo funciona de manera conjunta! El sistema no debe ser creado de forma que el fin solo pueda ser aplicado por unos pocos, sino que en el mejor de los casos sea comprendido por todos. Entonces no solo debe ser transparente, sino también comprensible y lo más fácil posible. Solo así el mayor número de personas posible podrá colaborar y con esta esencial contribución el sistema podrá dar su máximo potencial asegurando a largo plazo el desarrollo de la asociación y del voluntariado. Así que todos deben colaborar explícitamente y aportar sus puntos fuertes y conocimientos propios.

Así se manifiesta lo que fue asentado inicialmente: El sistema de la gestión de calidad puede diferenciarse localmente. Es importante que sea puesto en común, introducido y desarrollado constantemente. Cuando se cumpla esto, el sistema tendrá éxito. Ésto, y obviamente algunos criterios básicos que serán presentados a continuación.

4. Requisitos para una buena gestión de calidad

4.1 Requisitos para el éxito: claro y conciso



Requisitos para el éxito

- ✓ Los objetivos y metas son claros
- ✓ La manera de proceder depende de los objetivos
- ✓ Responsabilidades claras
- ✓ Estructura clara de los formularios
- ✓ Regularidad
- ✓ Sencillez
- ✓ La tríada de la sinceridad, transparencia y participación

Todos estos puntos tienen una especial relevancia y deberían definir la gestión de calidad. Así, tienen que ser pensados y comunicados desde el primer encuentro. Solo cuando todos colaboran desde el principio, es posible un sistema basado en necesidades que será aplicado a continuación.

¡Dejarse aconsejar no es perjudicial! Muchas organizaciones comparten sus conocimientos con mucho gusto.

Los objetivos y metas son claros

Al principio fue expuesto que los sistemas de gestión de calidad podían fracasar rápidamente o ser monstruos burocráticos. Esto ocurre exactamente cuando los objetivos y metas no están claros. Porque en este caso todo puede ser reglamentado de forma que no necesita normas. Pero lo que vale es: cuantas menos regulaciones mejor. Así que las regulaciones deben ser exactas y desde el principio debe ser definido a qué contribuye la gestión de calidad.

Las metas deberían ser escritas de forma clara y concisa.

A lo largo del proceso, la creación de regulaciones debe ser comprobada de manera crítica: ¿es realmente necesario el punto propuesto? ¿Encaja éste con los objetivos y metas?

La manera de proceder depende de los objetivos

Cuando los objetivos y metas ya están definidos, se puede imponer un procedimiento exacto. Aquí unas cuantas preguntas que ayudan a encontrar las medidas adecuadas:

- ¿Qué necesitamos para el cumplimiento de los objetivos?
- ¿Cuánto se tarda en alcanzar las metas? ¿Hay pasos intermedios?
- ¿Qué debe ser plasmado de manera escrita? ¿Qué conocimientos podemos aprovechar a largo plazo?
- ¿Qué formularios necesitamos?
- ¿Con qué frecuencia debe ser comprobado el acierto?
- ¿Cómo podemos incluir críticas y propuestas de mejora permanentemente?
- ¿Debe ser todo documentado de manera tan exacta? / ¿Está documentado con suficiente exactitud?

Solo con las dos últimas preguntas, se aclara que debe haber un equilibrio entre el esfuerzo necesario e innecesario, es decir, el esfuerzo justificable y el sobreesfuerzo. Aquí también vale: *no existe la solución ideal que pueda ser generalizada. Más que eso es importante encontrar conjuntamente (nuevos) caminos.*

Responsabilidades claras

Este es un punto especialmente difícil en el voluntariado. El voluntariado es lo que es, y no todas las personas tienen tiempo y ganas de un sistema así. Por eso es importante plasmar antes quién puede hacer qué y quién tiene que hacer qué.

Importante: ¡Todos deberían poder colaborar en todos lados, pero no están obligados!

Aquí vale la pena ocuparse de las preguntas formuladas y de repartir las responsabilidades para todos los formularios y procesos sugeridos y de plasmarlos en papel. ¿Quién es por ejemplo el responsable de invitaciones a los encuentros regulares? ¿Quién lo hará si esa persona no está disponible? ¿Quién se ocupa de la documentación?

Estructura clara de los formularios

Los formularios deben ser claros, concisos y tienen que estar definidos concretamente.

qué es necesario para ello, será aclarado en el punto „4.2 Formularios, listas de control y evaluación “.

Regularidad

Aquí vale encontrar el equilibrio correcto. Obviamente no se puede realizar un cuestionario anónimo cada semana ni reunirse cada dos días, pero una regularidad definida es imprescindible. Especialmente al principio ayuda mucho en la aplicación del sistema completo. A modo de orientación:

- Por lo menos una reunión general al año
- Por lo menos dos encuentros anuales abiertos a todos los interesados
- Por lo menos cuatro reuniones al año de todas las personas que tienen claras tareas y responsabilidades en el cuadro de la gestión de calidad.

Pero ¡atención! Por lo menos no significa automáticamente que deba ser más. Es aplicable el siguiente principio: *tanto como sea necesario, y tan poco como sea posible.*

Sencillez

El sistema tiene que ser lo más fácil posible. Es recomendable para gente externa que esté interesada pero que no participó en el proceso de planificación explicar y mostrar de manera corta el sistema y preguntar si éste es claro y comprensible. Si sí, la elaboración se habrá hecho correctamente.

La tríada de la sinceridad, transparencia y participación

Si los puntos mencionados fueron tomados en serio, el sistema es suficientemente abierto. Ahora se debe vigilar que se ponga en práctica. Es aplicable siguiente principio: ¿conducen realmente las propuestas de mejora y las críticas a cambios? Solo en este caso el sistema es realmente abierto, flexible y con esto un buen sistema de gestión de calidad.

Llegados a este punto: Debe ser abierto para todos y así también transparente (esto tiene que ver especialmente con los formularios rellenos) y si es así, generalmente también será participativo. Aquí se puede aplicar: cuantas más posibilidades de participación, mejor. Y también: cuantos más formularios estén visibles, mejor. ¡La transparencia causa confianza!

es recomendable contar con algo de tiempo para una pequeña investigación sobre instrumentos de participación. Hay muchas aplicaciones y herramientas con las que todos los miembros de la asociación pueden participar al mismo tiempo.

4.2 Formularios, listas de control y evaluación

Es aplicable: Tan pocos formularios como sea posible. Debería existir un modelo general, por ejemplo para propuestas de mejora. No debe ser para nada extenso, solo una página DIN A4 con tres casillas para rellenar: 1. ¿Qué me gustaría mejorar? 2. ¿De qué nos sirve la mejora? 3. ¿Qué es necesario para la mejora? Después debe ser agregado el sello de la asociación y numerar el formulario y ya está listo. A partir de ahora, cada miembro de la asociación puede aportar propuestas de mejora que pueden ser por ejemplo introducidas de manera anónima en un buzón.

Lo que deberían tener todos los formularios es una cabecera idéntica. Esta debe contener:

- Títulos claros, para que se pueda ver de qué trata en un vistazo
- Números de página, si el formulario tiene más de una página
- Un número de formulario, formado por el número y la fecha de realización. Un ejemplo, para el primer formulario realizado en noviembre de 2020 podría ser 01-112020

Logo	Formular	Dokument: 03-012019	Seite 1 von 1
	ToDoListe	Erstellungsdatum: 15.07.2019	

Suena innecesario pero no lo es. Ya que esta estructura facilita la localización posterior y ahorra mucho tiempo y esfuerzo. Qué formularios son necesarios, depende de la situación local. Los siguientes deberían estar siempre incluidos:

Protocolo de resultados

Las reuniones, juntas y encuentros siempre deberían ser conducidas por un protocolo de resultados. Así las responsabilidades serán claras y nada se olvidará.

Pero atención: Realmente solo los resultados, no detalles o discusiones completas

Lista de tareas

Se recomienda una lista de tareas clara para cada gran complejo temático. Si por ejemplo se debería preparar una fiesta de verano, habría que preparar una lista propia para este fin. Debería incluir por lo menos: ¿qué se debe hacer? ¿Quién es responsable para ello? ¿Quién apoya? ¿Hasta cuándo debe ser realizado? Y obviamente una columna para observaciones/anotaciones.

Indicación: si la lista está en línea, se debe añadir una columna con „editado por y cuando“. Así queda claro quién hizo la última entrada en la tarea correspondiente.

Propuestas de mejora

Un formulario que siempre debería encontrarse. Es aplicable el siguiente principio: mucha gente tiene muchas ideas. Pero muchas veces a quién se pueden dirigir o no encuentran tiempo para hacerlo. Un formulario conciso tiene la ventaja de que las propuestas solo deben ser apuntadas de manera corta y este tiempo pueden tomarlo todos si lo tienen. Lo mismo vale para una persona que lo evalúa. Así ninguna idea se queda en el tintero. Aquí las responsabilidades son de nuevo especialmente importantes. Esto significa: ¿Quién se ocupa de la comprobación? ¿Desde y hasta cuándo será realizado, es decir, hasta cuándo se decidirá sobre una realización? Se recomienda ocuparse regularmente de las propuestas de mejora y no solo leerlas para dejarlas a un lado. También si la propuesta no va a ser realizada, se puede hablar y explicar por qué no se realizó. Quizás otra persona tiene una idea (a continuación) y se saca algo de esto.

el formulario debería incluir estos puntos:

- ¿Cuál es la situación actual a la que se refiere la propuesta?
- ¿Qué tan concreta es la propuesta?
- ¿Qué se necesita para la realización?
- Datos de contacto: apellido, nombre y E-Mail/número de teléfono. (Siempre destacar la voluntariedad de los datos de contacto. Debe ser posible proponer una mejora de manera anónima)
- Será realizado de la siguiente manera, responsable para eso es / no será realizado porque...
 - ➔ La gestión de calidad también significa transparencia. Ocúpense en cualquier caso de todas las propuestas. En la no aplicación se debe plasmar por qué no se realizó. En la aplicación: ¡crear una lista de tareas!

Organigrama

En general siempre es necesario, incluso cuando solo hay pocas personas involucradas. Solo así las responsabilidades quedan plasmadas y transparentes para personas externas o gente que se une más adelante. Así que es esencial para la tríada de la sinceridad, transparencia y participación.

Política de calidad

Ésta también es relevante en el contexto de la tríada porque debe ser clara para foráneos: qué objetivos se persiguen con la gestión de la calidad. Consejo: los objetivos deben ser igualmente plasmados y expuestos desde el principio. Con esto ya está completamente definida la política de calidad

Lista de control para eventos

Da igual qué tipo de voluntariado es. Los eventos siempre vienen más tarde o más temprano, da igual en qué contexto y naturalmente siempre hay personas con más experiencia que otras. Aquí se ofrece que estos elaboran una lista de control para el evento que a largo plazo ahorra tiempo para todos. En

esta solo debe ser escrito de manera escueta qué se necesita para el evento y qué ha de ser considerado en la planificación.

Importante: prestar atención a la sencillez y siempre actuar de manera inteligente. Si la lista de control tiene un formato parecido al de la lista de tareas, puede ser transferido a ésta, y ha de ser adaptado dependiendo del evento.

Plan de emergencia

Otro elemento central que igualmente debe encontrarse en todas las asociaciones, o mejor dicho en todos los voluntariados. Si todavía no existe lo mejor es crear una. Si ya existe, se debe actualizar y poner en un formulario:

- ¿Quién sabe primeros auxilios?
- Teléfonos de emergencia y actuación en caso de emergencia
- Dirección del centro de salud más cercano
- Un consejo como: en caso de heridas graves (quemaduras, abrasiones, daño ocular, graves heridas corporales, etc.) avisar siempre a emergencias. En caso de heridas leves con situación corporal estable, dirigirse a la ambulancia (quirúrgica) o al médico general siempre con compañía.

Así podría ser una indicación para la actuación en caso de emergencia:

¿Dónde se encuentra la emergencia? (Lugar, calle, número)

¿Qué pasó? Describir brevemente

¿Cuántos heridos/afectados precisan de atención?

Welche Verletzungen/Krankheitsanzeichen haben die Betroffenen? ¿Qué heridas o síntomas presentan los afectados? (Importante: ¿hay una situación de vida o muerte?)

Esperar la respuesta de los servicios de emergencia

La conversación siempre será terminada por los servicios de emergencia

Lista de inventario

Al menos las personas que elaboran la lista frecuentemente no tienen ganas de hacerlo. Obvio. Contar todos los objetos que pertenecen a la asociación y anotarlos no es muy emocionante, pero es esencial. Solo así se tiene una visión general y se puede ver qué forma parte del inventario de la asociación y qué puede ser usado por ejemplo para eventos.

Aquí sigue **un pool de recursos**. No todos quieren uno, pero no puede ser malo. *Un pool de recursos es una vista general sobre las capacidades de las personas y si tal vez tienen materiales que pueden compartir con los demás.* Por ejemplo: ¿quién puede hacer fotos de eventos? ¿Quién puede prestar una cámara con este fin? ¿Quién quiere hacer trabajos manuales? ¿Quién tiene las herramientas adecuadas para esto? Etc. Es recomendable redactarlo de una manera abierta. Así se juntan muchos recursos y pueden darse nuevas ideas.

Muchas veces un cuestionario anónimo puede ser de ayuda para ganar conocimientos también de aquellas personas que no están directamente involucradas en el sistema. Este debe ser creado de manera sencilla y no debe ser distribuido más de una vez al año. Y atención: también debería elaborarse un formulario de evaluación. Esto lo hará más conciso y ahorrará mucho tiempo.

Evaluación

Éste será hecho al mismo tiempo. Obviamente el cuestionario sirve para la evaluación, pero por el hecho de que existen diferentes normas y así también encuentros regulares y porque todo debe ser plasmado de forma escrita, aparecen problemas y obstáculos rápidamente. Así resultan, por así decirlo, una evaluación permanente y una manera “Learning by Doing”. Resumiendo: la evaluación y la constante mejora que ésta trae se realiza por el sistema de gestión de calidad. Obviamente, se pueden realizar más encuestas y evaluaciones, pero es un obstáculo adicional para la colaboración y no deberían ser

llevadas a cabo en el voluntariado. Pero ésta solo es una de las trampas que pueden surgir en la elaboración y la implementación de un sistema.

4.3 Trampas: ¿dónde hay peligro?

Ojalá pueda ser eliminado el miedo a la gestión de calidad y quede claro que no es tan difícil y que trae muchas ventajas. Sin embargo, hay peligros que deben quedar claros desde el principio. Solo así pueden ser sorteados.

El monstruo burocrático

El peligro más grande es que se vuelva demasiado complicado y opaco. Especialmente, cuando solo unas pocas personas se sientan a desarrollar el sistema – que es el caso más frecuente – hay la posibilidad de que desarrollen una visión de túnel. Esto significa que están tan metidos en el sistema que lo siguen construyendo siempre con mayor detalle. Esto es generalmente positivo y el entusiasmo siempre es bienvenido, pero en este caso puede ser peligroso. De esta manera, se desarrolla el monstruo burocrático y resulta el contrario: los otros voluntarios, o, mejor dicho, miembros de la asociación, están espantados y no trabajan. Así, el sistema ya habría fracasado antes de que pueda ser puesto en práctica.

Precaución: siempre debemos tener en cuenta las metas que han sido expuestas al principio en el grupo y de nuevo comprobar críticamente si éstas han sido cumplidas. En el mejor de los casos, también se puede buscar gente externa para ver si entienden el sistema y naturalmente también incluir su feedback y sus propuestas.

Sin ganas de participar

No puede pasar porque una gestión de calidad solo tiene ventajas. ¡Tremendo error! En realidad, el contrario es la norma. Esto significa que la resistencia a un sistema es mayoritariamente grande. Por un lado, porque los prejuicios mencionados inicialmente están muy presentes y por otro lado, porque el sistema conlleva trabajo y no se ve la ganancia a primera vista.

Precaución: desde el principio, siempre destacar las ventajas y a poder ser, presentarlo en pequeños grupos, de forma que todos puedan preguntar. Así el miedo, que solo es trabajo, puede ser eliminado. En la presentación, también es importante que no todos los aspectos sean tratados por igual. Los miembros „normales“, que no están tan implicados como otros, muy probablemente no se interesarán en el protocolo de resultados ni en la política de calidad. Para ellos, el formulario de propuestas de mejora es más relevante y también el pool de recursos. Entonces, es mejor ocuparse detalladamente de ello y sorprender a la gente con las ventajas personales. Por ejemplo: alguien necesita un taladro. ¿Por qué comprar uno si otro miembro de la asociación tiene uno y está disponible en el pool de recursos?

Perder de vista el objetivo

Un sistema de gestión de calidad es relativamente fácil y rápido de elaborar. Lo difícil viene al ponerla en práctica. Muchas veces es introducida y utilizada, pero el entusiasmo inicial se pierde rápidamente y todo es de algún modo se bloquea.

Precaución: a través de una repartición clara de las responsabilidades. Fijar quién hace qué y quién apoya a éste. Así se garantiza que siempre hay dos personas que se ocupan del asunto y se dobla la probabilidad de realizarse. Otro camino es utilizar éxitos a corto plazo para la motivación propia y de los demás. Es preferible realizar una propuesta de mejora y cambiar algo de manera concreta a elaborar todos los detalles del protocolo de resultados.

Falta saber

Esta guía es, naturalmente, solo una introducción. Muestra caminos de cómo puede ser realizado e implementado un sistema, o mejor dicho, qué debe contener. Sin embargo, ha de ser suficientemente remarcado: las necesidades siempre son diferentes y no hay una garantía de que este sistema funcione al cien por cien. Muchas veces se manifiestan varias preguntas diferentes durante el proceso.

Precaución: ¡conseguid ayuda! Hay muchas organizaciones o asociaciones sin fines de lucro que ya tienen experiencia con un sistema así y que ayudan a otras con mucho gusto. Pedid ayuda desde el principio, así podréis evitar algunos errores desde el primer momento.

Consejo: las agencias de voluntarios siempre son buenos consultores y si no tienen los conocimientos, pueden recomendaros organizaciones/consultores adecuados.

5. Perfeccionamiento y cooperación

Como se ha mencionado anteriormente, puede haber prejuicios sobre la gestión de calidad, pero también falta de conocimiento. Pero esto puede ser una ventaja: cuando se empieza de manera general, ningún sistema externo será impuesto, sino que se creará un propio sistema. Pero no debería tomar demasiado tiempo porque finalmente solo se trata del voluntariado.

Consejo: la cooperación y el perfeccionamiento deben ser elaborados y convenidos siempre individualmente. Por eso en este punto solo aportamos propuestas y sugerencias. Es mejor intentar más que demasiado poco. Solo porque las cooperaciones deseadas no se manifiestan, no significa que la segunda no funcione y que tal vez resulte una coalición deseada.

Por eso es esencial profundizar en los conocimientos y justamente aquí se ofrecen **cooperaciones**. Bajo la máxima: dos personas saben más que una. Entonces, ¿por qué no preguntar a una asociación vecina si también quieren establecer un sistema como éste? Obviamente, las necesidades van a ser diferentes y no hay algo para todas las asociaciones, pero el intercambio puede ser fructífero. En este caso alcanza cuando éste es esporádico. Si, por ejemplo, las dos asociaciones empiezan al mismo tiempo con el desarrollo de un sistema de gestión de calidad, deberían tener encuentros regulares para intercambiar sus ideas.

También un intercambio de experiencias tiene sentido. Tal vez hay organizaciones que ya tuvieron sus propias experiencias. Preguntad si quieren compartir sus conocimientos y tal vez os apoyarán con consejos y acciones. Quizás pueden ayudar en la práctica u ofrecer un seminario gratuito. Y especialmente los perfeccionamientos se vuelven más y más importantes porque con la gestión de calidad se desarrolla la asociación de manera general y el voluntariado en concreto. Así, nuevos conocimientos serán tarde o temprano especialmente relevantes y nunca pueden ser dañinos.

También en los **perfeccionamientos** hay muchas posibilidades. Así, agencias de voluntarios o muchas veces estructuras urbanas ofrecen en intervalos regulares perfeccionamiento para diferentes temáticas, frecuentemente de forma gratuita.

Es recomendable abonarse a muchos boletines ya que ahí se publican siempre los perfeccionamientos.

Y aquí también la ganancia es doble: porque los posibles perfeccionamientos no solo ayudan en el voluntariado, sino también en el sector profesional. Nuevos conocimientos y experiencias, por ejemplo en el sector de la gestión de calidad, nunca pueden ser dañinos. También, si no se encuentra el perfeccionamiento adecuado, no se deberá desistir. Normalmente siempre hay ofertas de personas que realizan seminarios y cursos también dentro de asociaciones. Frecuentemente, éstas cuestan dinero, pero para organizaciones sin ánimo de lucro suele haber ofertas. Si aun así sigue siendo demasiado costoso, puede ser un buen motivo para la cooperación. En eventos de perfeccionamiento, muchas veces pueden participar hasta 15 personas y normalmente no hay tanta gente en la asociación a la que le resulta interesante una misma temática. Entonces, ¿por qué no solicitar una formación entre varias asociaciones? Así, el mínimo de participantes estaría cubierto; más asociaciones, o mejor dicho sus voluntarios, tendrían nuevos conocimientos y los gastos serían menores.



Bueno saberlo: los gastos de formación pueden incluirse en la declaración de la renta como gastos de propaganda

6. Conclusiones

Queda claro que la gestión de calidad no es tan compleja como se pensaba. También si el primer paso cuesta motivación y debe contar con contratiempos. Pero cuando estos son superados, la utilidad es enorme. No solo se ahorra tiempo y esfuerzo, sino que tiene lugar un desarrollo de la asociación y especialmente del voluntariado.

Todo esto es condicionante para establecer un compromiso y solo así puede ser alcanzada la sostenibilidad. Es importante que con esto no se creen ilusiones. También, si el sistema es relativamente fácil e introducido de manera fácil siempre es un trabajo cooperativo en el voluntariado. Este trabajo siempre es imprevisible porque quizás, una persona no tiene más tiempo debido a innovaciones profesionales o privadas y deja el voluntariado. O aparecen problemas que al principio fueron inesperados. Pero al mismo tiempo debería ser tratado debido a su enorme utilidad. Si esta pequeña guía es usada como base, muchos problemas serán evitados desde el principio.

En todo caso, es aplicable: solo quién intenta puede ganar. Esto es cierto en una temática aparentemente dura como la gestión de calidad. Ojalá esta guía muestre que no es aparentemente tan duro y que puede ofrecer una contribución en el trabajo del voluntariado.

Soziale Dienste) Jugendhilfe gGmbH

+49 (0)211 - 33 98 12 06
info@soziale-dienste-jugendhilfe.de

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend



MENSCHEN
STÄRKEN
MENSCHEN

.....
ÜBERNEHMEN SIE EINE CHANZEN-PAITENSCHAFT

www.soziale-dienste-jugendhilfe.de