

XII Congreso de UNAD Drogodependencias

Logroño, 22 y 23 de marzo de 2007
Salón de Actos de la Biblioteca Pública, c/ Merced, 1
Alojamiento en Hotel MURRIETA

ORGANIZA:



PATROCINA:





Calidad, calidad, calidad
<http://calidad.unad.org>

**UNIÓN DE ASOCIACIONES Y ENTIDADES
DE ATENCIÓN AL DROGODEPENDIENTE**

LA ONG DEDICADA A LA DROGODEPENDENCIA MÁS GRANDE DE EUROPA

"aunando esfuerzos"

DEBATE SOBRE LOS DIFERENTES MODELOS DE SISTEMAS DE CALIDAD EN DIVERSOS CENTROS DE UNAD: VENTAJAS E INCONVENIENTES EN SU APLICACIÓN A LAS ONGS

- ◆ **Jesús Martín.** Gerente de **UNAD** (Madrid)
- ◆ **José Francisco López. Sociólogo.** **PATIM** (Castellón de la Plana)
- ◆ **Nuria Rodríguez.** Dtora. de Calidad. **Asociación Punto Omega.** (Madrid)
- ◆ **Mercedes Cervantes.** Directora de **Atra.** Miembro-portavoz de la Coordinadora de CC.TT. y PP.RR. de la Xad. de Cataluña.

Modera: Juan Carlos Fernández Molina. **ANTAD.** Tenerife



UNAD

Jesus E. Martín Pozas

- **Formación:**

- Licenciado en A.D.E. (Administración y Dirección de Empresas).
- Diplomado en Ciencias Económicas Y Empresariales
- Postgrado Universitario en Consultoría de Empresas
- Master en Gestión de Calidad y certificación de empresas. (Modelo ISO)
- Evaluador acreditado del Modelo EFQM por el Club de Excelencia en Gestión.
- Formador del modelo Q-ONG del Consejo Estatal de ONG de Acción Social

- **Experiencia profesional**

- Gerente de UNAD www.unad.org 2.003 hasta la fecha.
- Gerente de la Fundación Girasol www.girasolfundacion.es desde 1984 hasta 2002.
- Gerencia de la Federación Europea ERIT.
- Consultoría y asesoramiento a ONG desde 2000 hasta 2003.
- Coordinador del programa de indicadores de calidad en Comunidades Terapéuticas subvencionado por la U.E. a través de la Federación E RIT.

- **Voluntario**

- Presidente de la Asociación de Profesionales de Comunidades Terapéuticas
- Miembro de la Junta Directiva Diferentes ONGs: ITACA, EUROTC, UNAD, Federación Andaluza Enlace, Federación Provincial Renovación,...



UNAD

- Agrupa a 270 entidades que intervienen en drogodependencias.
- Esta implantando en su propia organización un sistema de mejora continua basado en el modelo EFQM.
- Esta desarrollando acciones para sensibilizar e impulsar la mejora en sus entidades
 - Actividades de sensibilización
 - Actividades de formación
 - Apoyo y asesoramiento a la implantación.

- ATRA. es una entidad sin ánimo de lucro (Asociación), constituida en febrero de 1986, por profesionales de la salud y de la educación. Forma parte de la "Xarxa de Drogodependències" de la Generalitat de Catalunya, desde su constitución.

La **Misión** de ATRA es proporcionar tratamientos comunitarios de salud y de inclusión social para personas con conductas adictivas y/o con problemáticas que generen especial marginación y falta de adaptación social.

La **Visión** de futuro es ser una entidad de referencia en el sector, ofrecer el mejor tratamiento en el campo de las adicciones con unos altos indicadores de eficiencia que demuestren la incorporación de la mejora continua en sus servicios.

Mercè Cervantes. Psicóloga. Directora de ATRA desde 1996.

- Empieza su formación en calidad asistiendo a cursos y seminarios sobre EFQM, liderazgo en calidad, gestión de la calidad, etc
- Participación en el grupo de trabajo para la redefinición de indicadores de calidad para Llar residencias de salud mental y manual de buenas praxis (ICASS)
- Miembro del grupo de trabajo de la taula del tercer sector social de Cataluña
- Miembro de la comisión de calidad de la UNAD
- Participación en el grupo de trabajo sobre indicadores de calidad para CCTT y PPRR (ICASS)
- Participación en el grupo de trabajo para elaborar el manual de buenas praxis para CCTT y PPRR (ICASS)

ATRA: Logros y objetivos



- Implementación y certificación en ISO 9001:2000. El alcance de la certificación abarca la comunidad terapéutica, piso de reinserción, programa soporte a la vida autónoma y los procesos estratégicos y de soporte de la entidad
- Existen diversas maneras de introducir un sistema de gestión de la calidad en las entidades, en ATRA, después de analizar los modelos más conocidos (EFQM, ISO y ONG con calidad), y teniendo en cuenta el momento de la entidad, se tomó la decisión de implementar un SGQ según la norma ISO 9001:2000. **Actualmente acabamos de obtener la certificación ISO**

www.puntomega.es

- PUNTO OMEGA, es una Asociación sin Ánimo de Lucro que está trabajando en la zona sur de Madrid desde hace 25 años. El cambio de Junta Directiva en septiembre de 2004 inició un giro de 180 grados en la gestión de la Organización. Comenzó por decisión estratégica con la apuesta firme de implantación de sistemas profesionalizados de Gestión y de aseguramiento de Calidad que garantizaran la sostenibilidad, equidad, ética y control de los principales parámetros, hasta entonces no tenidos en cuenta como el propio liderazgo, la medición objetiva de la satisfacción de las personas, los usuarios y por supuesto la satisfacción de las entidades que nos financian.
- Actualmente la plantilla de Punto Omega son aproximadamente 150 personas (95% tituladas universitarios) en su mayoría (70%) mujeres. Atendemos a unos 3.000 usuarios anualmente en tres turnos. Prestamos servicios 24 horas al día durante los 365 días del año. Nuestros programas son:
 - Centro de Emergencia Sociosanitaria,
 - Programa Centro Penitenciario de Navalcarnero.
 - 5 Recursos Residenciales
 - 1 piso inmigrantes enfermos.
 - Unidad de Metadona con capacidad para 250 usuarios.
 - 1 Residencia con 35 plazas en Aluche.
 - 1 Centro Educativo en Móstoles.
 - 1 Servicio de Asesoramiento a Jueces

PUNTO OMEGA: Logros/Objetivos

- En la actualidad tenemos la **certificación ISO 9001:2000** y el **Sello Europeo de Bronce desde diciembre de 2006**. Seguimos aplicando y mejorando nuestro sistema de gestión, realizando auditorias periódicas internas y externas y, evaluándonos anualmente según Modelo Europeo.
- Tenemos previsto en 2007 solicitar el sello de Plata (+400) y obtener el reconocimiento de Conciliación de la Vida Familiar y Laboral otorgado por la Comunidad de Madrid.
- No obstante, nuestra apuesta por la calidad y la mejora en la gestión, no tiene como prioridad las certificaciones externas (aunque ayuda a la motivación y reconocimiento a los profesionales que tratan de superarse cada día), sino la mejora de nuestro propio sistema y el reto de ser capaces de llevar el tercer sector a una profesionalización que repercuta directamente en nuestros usuarios, garantizando en la medida de lo posible la satisfacción y desarrollo de nuestras personas.



PATIM

www.patim.org

J. Francisco López y Segarra

- J. Francisco López y Segarra –natural de Castellón- es docente en la Universitat Jaume I de Castellón, profesor del Master on line sobre adicciones que imparte la Universidad Miguel Hernández de Alicante y colaborador de otras universidades a través de distintos proyectos, cursos y seminarios. Su trabajo en el Tercer Sector le conduce, en 1985, a fundar la asociación PATIM, dedicada a la prevención, tratamiento e integración social en adicciones. Desde hace 22 años está en esta entidad consultora de Naciones Unidas, que cuenta en la actualidad con siete centros en la Comunidad Valenciana y está integrada en distintas plataformas de ámbito autonómico, nacional e internacional, entre ellas la UNAD: “la primera entidad del segundo nivel a la que PATIM entró”. En 2001 crea la Fundación PATIM y en 2004 EIS PATIM.





PATIM



- Hace una década, inicia un proceso para incorporar la cultura de calidad tanto en sus servicios como en su estructura organizativa. Un compromiso para el que al principio "costó encontrar referencias porque la mayoría procedían del mundo empresarial". Uno de los primeros pasos fue la incorporación de PATIM al Plan de Fortalecimiento Organizativo que llevan a cabo la Fundación Luis Vives y Fundar en la Comunidad Valenciana, tras superar un proceso de selección. Después, a través de otra plataforma cuya creación también impulsa, el Centro de Día de PATIM se convierte en el primer recurso en España en conseguir el certificado de calidad Centro de Día-Asecedi para las actividades de tratamiento de adicciones e integración, junto a Oasis, Cáritas Salamanca y Antaris. En estos momentos, PATIM y SGS ICS Ibérica SA tienen ya un nuevo referencial de calidad, esta vez para Comunidades Terapéuticas y se está preparando el tercero para la Unidad de Valoración y Apoyo en Drogodependencias (UVAD). Vodafone, Lanjarón, American Express, Cepsa, Carrefour, la Universidad Europea de Madrid y el Puerto de Barcelona, entre otros, aplican un referencial de calidad similar.
- La apuesta por la calidad también lleva implícito un control más exhaustivo tanto en las cuentas de la entidad, con auditorías externas, como en los servicios. Como resultado de esta filosofía, se ha rediseñado y puesto en práctica a partir de este año un plan estratégico que define la misión, visión y los procesos (**estratégicos, de soporte y claves**) así como recoge un análisis DAFO de la realidad de la entidad. Además, se ha iniciado la redacción de un Plan de Comunicación.

DEBATE

1. ¿Porque estáis trabajando en materia de calidad?
2. ¿Para que lo estáis haciendo, que es lo que queréis conseguir?
3. ¿Como lo habéis realizado?. Que pasos habéis realizado, metodología, ...
4. ¿Qué recursos habéis necesitado? Económicos, (cuanto os ha costado) , Recursos humanos, empresas, consultores, ...
5. ¿Qué ventajas y dificultades habéis encontrado?
6. ¿Qué resultados habéis conseguido?

DIPLOMA DE COMPROMISO CON LA EXCELENCIA

El Gobierno de La Rioja, de conformidad con lo dispuesto en la Orden 19/2005, de 2 de mayo, de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local, otorga el DIPLOMA DE COMPROMISO CON LA EXCELENCIA por la realización, con el liderazgo de su equipo directivo, de una autoevaluación según el modelo EFQM, la puesta en marcha del plan de mejora derivado de la misma y el compromiso de continuar avanzando hacia la excelencia al:

**CENTRO DE COORDINACIÓN OPERATIVA,
SOS RIOJA**

Logroño a 9 de noviembre de 2005



