

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo
experiencias
significativas
de acción y
participación
social

COLECCION
PAPELES PARA LA
PARTICIPACIÓN SOCIAL



JUNTA DE ANDALUCÍA





indicadores para
identificar buenas prácticas

experiencias
significativas
de acción y
participación
social

COLECCION
PAPELES PARA LA
PARTICIPACIÓN SOCIAL



La Consejería de Gobernación, consciente del valor añadido que para una sociedad libre y moderna tienen los trabajos de investigación y divulgación de materias como las que este texto trata, promueve un conjunto de ayudas para posibilitar la publicación de cualquier texto que considere de interés para la comunidad, pero no comparte necesariamente las opiniones o puntos de vista que los autores plasmen en sus textos.

La elaboración de estos materiales ha sido coordinada por:

Fernando de la Riva, Antonio Moreno y Javier Millán, miembros del CRAC.

Y han participado en ella, de manera destacada: **Paki Casado Luque, Milouda El Hankari, Mari Carmen Monroy Fernández, Rubén Rodríguez Mora, Joaquín Bustamante García, y Gonzalo Alonso Alejandro**, miembros del CRAC.

© 2007 Centro de Recursos para Asociaciones de Cádiz y la Bahía. CRAC

© Para esta edición: Agencia Andaluza del Voluntariado. Consejería de Gobernación. Junta de Andalucía

EDITA
Agencia Andaluza del Voluntariado.
Consejería de Gobernación. Junta de Andalucía

DISEÑO
BPS aldiseño S.L.L.

IMPRIME
Gandulfo Impresores S.L.

DEPÓSITO LEGAL
SE-6938-07

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo
experiencias
significativas de acción
y participación social

SUMARIO

1. **Por qué este material**
2. **El proceso de construcción del material**
3. **La realidad de las experiencias y organizaciones solidarias**
4. **Las ideas y conceptos básicos de la Calidad**
5. **Aproximaciones al concepto de Calidad Social**
6. **Indicadores de buenas prácticas**
7. **Muestra de experiencias de acción y participación social**
8. **Relación de experiencias y colectivos colaboradores en este estudio participativo**
9. **Referencias, documentos, textos, enlaces...sobre Calidad**

1. Por qué este material

Partimos –al iniciar este estudio participativo- del convencimiento de la necesidad de mejorar la calidad de la intervención y la organización interna de las experiencias que buscan cambiar la realidad social e implican en ese objetivo a los ciudadanos y ciudadanas.

Esta es, en primer lugar, una necesidad “interior” derivada del compromiso de las organizaciones y colectivos sociales con la transformación social y con la búsqueda de una mayor eficacia social en su acción transformadora.

En medio de tanto ruido mediático a cuenta de las ONGs, de su transparencia, de la corrupción que también las alcanza (como al resto de las instancias sociales) las organizaciones solidarias necesitan recuperar la confianza social, superar recelos, contrarrestar la mala imagen, desarrollando cada vez mejor su misión, su trabajo social.

Pero, además, quienes hoy forman el tejido plural de las organizaciones solidarias necesitan encontrar una mayor satisfacción en lo que hacen.

Frente a la precariedad, inestabilidad e incertidumbre en la que se desarrollan a menudo las acciones de las organizaciones solidarias -que convierten la iniciativa social en una carrera de obstáculos y generan un alto nivel de estrés, personal y colectivo- quienes las llevan a cabo necesitan mayor estabilidad y continuidad en sus acciones, mejorar las condiciones en que las realizan, para poder ser más felices.

Por otra parte, la presión de las administraciones públicas respecto a la “calidad” es creciente. Cada día son más rigurosos los criterios técnicos y los requisitos de acceso que se demandan a las organizaciones solidarias cuando éstas quie-

ren llevar a cabo acciones y proyectos con recursos públicos a través de subvenciones y convenios.

Son criterios calcados de Europa, de los proyectos europeos cada día más frecuentes en la práctica de las administraciones locales y regionales. Las organizaciones deben demostrar una capacidad técnica comprobada de gestión de los proyectos y los recursos que puedan recibir.

La paradoja es que –muchas veces- los propios programas y proyectos sociales de las administraciones no cumplen los criterios y niveles de calidad que se exigen a la iniciativa social, a las experiencias y organizaciones solidarias, para asignarles las subvenciones.

Si miramos la creciente literatura al uso, a la hora de establecer los criterios de calidad para las organizaciones solidarias y sus iniciativas, a menudo se hace patente la influencia del mercado y sus lenguajes. Son, con frecuencia, criterios exclusivamente cuantitativos, estadísticos, de corte economicista, basados en una lógica de “productos” y “clientes” que atiende fundamentalmente al “balance de resultados” comprobables. La realidad a la que hacen frente las organizaciones solidarias no se ajusta a estos esquemas.

No en balde han sido en buena parte las escuelas de negocios quienes han inventado

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo experiencias significativas de acción y participación social



este asunto de la calidad. Y muchas organizaciones, especialmente las grandes ONGs y las organizaciones de segundo grado (federaciones, confederaciones, etc.), han recurrido a éstas y a las empresas y agencias clásicas de acreditación de calidad a la hora de buscar criterios que les sirvieran como aval ante la sociedad.

Todo ello puede derivar fácilmente en una visión mercantilista del Tercer Sector, considerado como un actor más del Mercado que ha de jugar con sus mismas reglas si quiere tener un lugar en el mundo.

Ello hace aún más urgente construir criterios que tengan en cuenta la “calidad social” y la “calidad participativa” de las experiencias y organizaciones. Criterios que promuevan y estimulen no solamente la calidad de la gestión sino también la calidad de la transformación social que se pretende producir con ella.

En otro sentido, es claro que existen diferencias entre las realidades de las grandes y las pequeñas organizaciones. Aunque compartan muchas cosas, en otros muchos aspectos sus necesidades y sus capacidades son bien diferentes.

El caso es que con frecuencia se produce un desajuste entre el traje de la calidad en el que se les pretende meter (hecho a la medida de las grandes organizaciones) y la realidad de las pequeñas y medianas experiencias y organizaciones solidarias.

El objetivo de estos materiales es impulsar y contribuir al intento por elaborar unos criterios de calidad “**desde dentro**”, contruidos por las personas miembros de las (pequeñas y medianas) organizaciones y experiencias solidarias.

En un tiempo en que todos los paradigmas están en cuestión –incluidos los que hacen referencia a los modelos organizativos en los

movimientos sociales- resulta de la máxima importancia prestar atención a los procesos de “búsqueda”.

Este material es, de alguna manera, la crónica de un proceso de búsqueda de nuevas formas organizativas y de actuación en las experiencias y organizaciones de acción y participación social. Un proceso que sigue abierto.

Nuestra pretensión es sumar, no restar. Resaltar, poner en valor, que no valorar. No se trata de establecer criterios que discriminen entre “buenos” y “malos”, sería demasiado simplista en una realidad tan compleja.

No buscamos la experiencia ni la organización perfecta, ni el “empleado del mes”, ni el cuadro de honor. Tampoco se trata de establecer sellos de calidad, baremos homogéneos o acreditaciones de calidad del tipo de las que hemos mencionado.

Pretendemos estimular la búsqueda, ayudar a extender la reflexión y el debate, dentro de las experiencias y organizaciones solidarias, sobre la calidad de su acción.

Y queremos también, que estos materiales sirvan de referencia para otros actores (públicos y privados) a la hora de aproximarse a la realidad de las experiencias y organizaciones solidarias, para que les sea más fácil analizarla y entenderla.

2. El proceso de construcción del material

indicadores para
identificar buenas prácticas
construyendo
experiencias
significativas de acción
y participación social

8

Para elaborar este material nos hemos valido, como herramienta fundamental, del Estudio Participativo, técnica que implica una participación activa de los sujetos/objetos del estudio –en este caso las propias experiencias y organizaciones solidarias- en el proceso de análisis.

La técnica consiste, básicamente, en la estimulación, recogida y sistematización de las percepciones de los/as protagonistas, de su visión de la realidad, junto con la devolución y análisis colectivo de los resultados como elemento dinamizador de la reflexión y la construcción colectiva de conocimientos.

En sus 10 años de existencia, el Centro de Recursos para Asociaciones de Cádiz y la Bahía, el CRAC, ha realizado muchos trabajos de apoyo a procesos de autodiagnóstico asociativo, dentro y fuera de Andalucía, a través de numerosos encuentros, talleres y seminarios, que se iniciaron con la I Muestra Encuentro de Movimientos Sociales de la Bahía de Cádiz (enero 1999), y el Proceso de Autodiagnóstico del Tejido Asociativo de la Ciudad de Jerez (1999-2001), entre otros muchos.

A esas iniciativas siguieron varias Muestras-Encuentro de Asociaciones, en toda la Bahía de Cádiz, y centenares de encuentros formativos y de reflexión con todo tipo de colectivos, experiencias y organizaciones sociales.

En 2001, Año Internacional del Voluntariado, diseñamos y dinamizamos –en colaboración con la Fundación Esplai y el MTAS- 12 talleres de autodiagnóstico con la participación de más de 300 asociaciones de 10 Comunidades Autónomas del Estado Español, que dieron lugar a la publicación del libro “El Tercer Sector Visto desde Dentro” que profundiza en la descripción y análisis cualitativo de la situación actual del tejido asociativo solidario.

En los últimos años hemos participado activamente en la Red Europea de Voluntariado Social (REVOS) y, más concretamente en la identificación y análisis de experiencias significativas en el ámbito andaluz.

Ello supuso la elaboración y difusión de un primer cuestionario y la realización de varios talleres de trabajo para el auto-análisis de las experiencias, con la participación de cerca de 50 colectivos y experiencias andaluzas.

Los resultados de estos trabajos han sido el punto de partida para la elaboración de este material. Esos resultados fueron contrastados con los distintos códigos de conducta y manuales de buenas prácticas, referidos a las ONGs y al conjunto del Tercer Sector, de amplia difusión en la actualidad, cuya relación puede conocerse al final de estos materiales.

En marzo de 2007 realizamos en Cádiz un taller de trabajo con 8 personas expertas (formadores/as, consultores/as, dinamizadores/as de asociaciones...), o sea, con sólida experiencia y conocimiento de la realidad asociativa, miembros de la amplia red de relaciones del CRAC, con el objetivo específico de seleccionar y elaborar –a partir de las informaciones y resultados obtenidos en los trabajos anteriores- un amplio abanico de indicadores que sirvieran para la identificación de experiencias significativas de acción y participación social.

Los indicadores, presentados en forma de cuestionario abierto a la incorporación de nuevas aportaciones, fueron remitidos a más de 200 experiencias y colectivos de toda Andalucía. Y se creó una página web específica, www.redasociativa.org/experiencias, para animar y servir de soporte y referencia al proceso de consulta.

Recibimos un total de 62 respuestas al cuestionario, procedentes de un total de 52 experiencias o colectivos diferentes (Ver relación de experiencias y entidades participantes en el proceso, al final del estudio).

En junio de 2007 convocamos y llevamos a cabo en Sevilla un taller de trabajo –dirigido al conjunto de experiencias implicadas en el proceso- en el que participaron un total de 25 personas, procedentes de 21 colectivos de toda Andalucía, que –mediante metodologías participativas- sometieron a contraste y debate los resultados de los cuestionarios recogidos.

Estos materiales reflejan, fundamentalmente, las “**sinclusiones**” del conjunto del proceso descrito. Decimos “sinclusiones” porque no consideramos que el proceso haya “concluido”.

Por el contrario, se trata de un proceso abierto, en construcción, que necesita profundizarse y extender la reflexión al conjunto del “sector”, implicándolo como protagonista fundamental.

De nada sirve una colección de indicadores de buenas prácticas, por bien elaborados y estructurados que puedan estar, si no se apropian de ellos quienes tienen que aplicarlos, si no los sienten como propios, como resultado necesario y coherente de su propia realidad.

Por eso, este material también está abierto y tiene como misión principal alimentar la reflexión colectiva, generar nuevos debates, favorecer la definición de indicadores cada día más claros y significativos para las propias experiencias y organizaciones, que nos ayuden a mejorar nuestras prácticas de acción y participación social.



3. La realidad de las experiencias y organizaciones solidarias

Las pequeñas y medianas experiencias y organizaciones constituyen la mayor parte del tejido asociativo solidario en los territorios y son generadoras de tejido social por su relación directa con la realidad, con los problemas, con las personas y sectores afectados. Si queremos mejorar la calidad de la acción y la participación social hemos de contar necesariamente con ellas.

Son actores fundamentales del cambio social, articulan el tejido social, pero, al mismo tiempo, tienen mayores dificultades, menores recursos propios que las grandes organizaciones, fundaciones y ONGs para dar respuesta a sus necesidades acuciantes de renovación y mejora. Por estas razones las pequeñas y medianas organizaciones solidarias son destinatarias prioritarias de la misión del CRAC y sujeto/objeto fundamental de este estudio participativo que estamos presentando aquí.

Sin profundizar en el análisis de su realidad, que se puede conocer con mayor detalle a través de diversos estudios¹, subrayamos algunos rasgos que nos parecen relevantes para caracterizar el contexto real en el que se produce la reflexión sobre la calidad de las experiencias de acción y participación social.

En estas experiencias y organizaciones se han producido, a lo largo de los últimos años, profundos cambios en sus formas de acción y de funcionamiento, haciéndose mucho más complejas.

Se ha incrementado mucho el número y el volumen de sus actividades y programas, de los servicios prestados, en muchos casos supliendo o complementando la acción de las administraciones públicas.

Las experiencias y organizaciones solidarias llegan a los más diversos sectores sociales en situación de necesidad, actúan con todo un abanico de problemas –locales y globales– interrelacionados, de gran complejidad.

Una gran parte de ellas tienen, para el financiamiento de sus acciones y de la propia estructura organizativa, una alta dependencia de los recursos públicos, de las subvenciones y convenios. De otra forma, serían insostenibles la mayoría.

Esta situación conlleva riesgos muy evidentes (de manipulación, instrumentalización, clientelismo...) , especialmente cuando los marcos de relación entre administraciones públicas y organizaciones sociales son confusos.

La mayoría de las experiencias y organizaciones solidarias están sostenidas y conformadas, en el territorio local, por grupos reducidos, de entre 5 y 15 personas aproximadamente, que constituyen el “núcleo organizativo”. Con frecuencia, estas personas participan también –en distintos grados– en otras iniciativas o experiencias de carácter social, lo que se ha llamado el fenómeno de la “multipertenencia”.

1 En los últimos años –desde 2001– se han realizado y publicado diversos estudios entre los cuales señalamos: El Tercer Sector Visto Desde Dentro. La renovación de las ONGs y los retos de la exclusión social. Fundación Esplai. Barcelona 2002., El Libro Blanco del Tercer Sector de Acción Social (2002), por el Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales, El Tercer Sector Social en España, por Alfred Vernis, El Libro blanco del Tercer Sector Cívico-social en Cataluña, por Pau Vidal y Ana Villa, El tercer sector de acción social en la comunidad autónoma del País Vasco por José Ignacio Ruiz Olabuénaga.

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo
experiencias
significativas de acción
y participación social



Las dimensiones reducidas de muchas organizaciones deberían facilitar, al menos en teoría, la interacción entre sus miembros, el trabajo en equipo. Aunque la acumulación y saturación de tareas en unas pocas personas, la falta de tiempo y el estrés, se convierten en un fuerte obstáculo para la mejora y renovación de la organización interna.

Es cierto, como percibimos en la realidad y nos muestran las investigaciones y estudios sociológicos, que vivimos un momento de crisis de la participación social, que los valores dominantes van en otra dirección y los niveles de implicación ciudadana siguen siendo muy bajos. Todo ello puede explicar, en parte al menos, una importante pérdida de “base social”, de apoyo ciudadano real de muchos proyectos y experiencias. Pero tampoco debemos menospreciar la influencia de los errores propios.

La “explosión” del voluntariado tiene -en este momento- más de fenómeno mediático que de realidad palpable. Sin minimizar su importancia, clave para muchas de ellas, la mayoría de las organizaciones y experiencias no podría sostenerse hoy en día exclusivamente con el trabajo voluntario de quienes las componen.

Las organizaciones tienen una necesidad creciente de “profesionalización”, de contratación de personal estable, si quieren mantener o incrementar sus actividades y proyectos que impliquen una gestión cada día más compleja.

Como se señaló en uno de los talleres de trabajo de este estudio, *“las pequeñas y medianas organizaciones y experiencias se ven obligadas a contratar personas técnicas para elaborar proyectos que les permitan acceder a los recursos que les permitirán desarrollar los proyectos y pagar a las personas técnicas...”* y ese es el círculo vicioso en el que están atrapadas muchas de ellas.

En las grandes ONGs es muy evidente esa tendencia a la profesionalización. Las organizaciones crecen y necesitan gestores que conozcan el mercado, y personal técnico que garantice la calidad de sus acciones y la fidelidad de sus financiadores.

La gobernabilidad de las organizaciones –y la participación de sus miembros- se hace más y más difícil cuanto más grandes son éstas, y se ponen de manifiesto con mayor claridad los riesgos y tentaciones de renunciar a la participación en nombre de la eficacia.

Un rasgo de la realidad actual de la mayoría de las pequeñas experiencias y organizaciones solidarias –que, con frecuencia, alcanza a las “grandes”- es la precariedad, la inestabilidad en la continuidad de sus proyectos, la incertidumbre de las personas destinatarias y las que sostienen las experiencias, sus condiciones precarias de trabajo.

En este contexto que apuntamos a grandes rasgos, la interacción, la cooperación mutua, el trabajo en red entre los proyectos y experiencias aparece no como una opción sino como una condición de la supervivencia de muchas iniciativas. Y cobra aún mayor valor la preocupación por la mejora de la calidad de la acción y la organización de las experiencias.

4. Las ideas y conceptos básicos de la Calidad

En la creciente literatura sobre calidad -y sobre calidad en las ONG en particular- aparecen una gran cantidad de términos y conceptos que suelen resultar extraños para muchas pequeñas experiencias y organizaciones solidarias a las que nos referimos.

Proceden, en su mayor parte, del mundo de la empresa y del mercado y esa influencia se nota, no sólo en el lenguaje -y en el gusto por el uso de términos en inglés- sino también en la cultura, la forma de pensar y entender la realidad, que subyace en él.

No pretendemos aquí hacer un “glosario” con todos los conceptos y términos al uso sobre la calidad, pero sí hacer un repaso de algunos fundamentales.

Calidad

*“Grado en que un conjunto de características inherentes a un producto o servicio cumple con unos requisitos previamente establecidos o con unas necesidades y expectativas previas a su consumo”.*²

Se refiere al cumplimiento –en un servicio, actividad, proyecto, organización...- de un conjunto de requisitos previamente establecidos.

Calidad -en lenguaje menos técnico- es hacer bien lo que se hace, satisfaciendo las necesidades, intereses o expectativas de quienes participan en ello (del servicio, actividad, proyecto, organización...).

Eficacia

*“Medida del grado de realización de los resultados planificados”*³

Consiste, por lo tanto, en alcanzar los resultados que nos hemos propuesto previamente.

2 Guía para la implantación de la Norma ONG con Calidad GARAU, J (2003). Barcelona: INTRESS. Realizado por encargo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
³ Idem.

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo
experiencias
significativas de acción
y participación social

13

Eficiencia

“Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.”⁴

Eficiencia es sacarle el máximo rendimiento a los recursos que utilizamos. O sea, una experiencia puede ser eficaz (consigue resultados concretos), pero no eficiente (emplea demasiados recursos para conseguirlo o no aprovecha aquellos de que dispone).

Excelencia

“Prácticas sobresalientes en la gestión de la organización y logro de resultados” .⁵

Excelencia, es hacer lo que se hace de la mejor manera posible, con los medios más adecuados, con los mejores resultados.

Cliente

“Persona, colectivo o entidad que recibe un servicio de la organización” .⁶

Éste es un ejemplo de concepto importado del mercado que resulta insuficiente y confuso para la mayoría de experiencias y organizaciones solidarias. Exige demasiadas explicaciones y se queda corto.

En el mundo de la acción y la participación social, los “clientes” son, con frecuencia, también “productores” y protagonistas de la intervención.

¿Inventamos nuevas palabras para llamar a las diferentes personas que -a distintos niveles y de distintas formas- **participan** de las experiencias y organizaciones de acción y participación social?

⁴ *Idem.*

⁵ *Idem.*

⁶ *Idem.*



Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

Producto

“Lo que satisface las necesidades de los clientes” .⁷

Otro concepto que –en nuestra opinión– se queda corto. En el mundo de la acción social, con frecuencia, las necesidades de los “clientes” no se satisfacen con “productos” sino con “procesos”.

En nuestro caso, en este estudio, nos referimos a experiencias y formas de acción y participación social que se desarrollan en el tiempo y en el espacio, que tienen sus antecedentes en tiempos y etapas anteriores, que sólo se entienden como una suma de pasos y de acciones, que son dinámicas, flexibles, en continua adaptación a los cambios de la propia realidad, del propio contexto social.

Los procesos generan productos. Es difícil que, por sí sólo, sin más, un “producto” pueda poner en marcha procesos sociales. Así pues, creemos que, en el mundo de la acción y la participación social, es necesario poner el acento de la calidad en los procesos y considerar los productos como los resultados de aquellos.

Buenas Prácticas

Procedimientos y formas concretas de actuación que se llevan a cabo para garantizar la calidad, la eficacia y la eficiencia, de la acción y la organización.

O sea... para garantizar que se hace bien lo que se hace, satisfaciendo las necesidades de participantes, alcanzando los resultados que nos hemos propuesto, sacándole el máximo rendimiento a nuestros recursos.

Experiencias Significativas

Aquellas iniciativas o experiencias que llevan a cabo buenas prácticas de actuación y organización que pueden servir de orientación o referencia a otras.

⁷ *Idem.*



Indicadores de Buenas Prácticas

Indicios concretos que nos permiten observar y comprobar la realización de buenas prácticas en las experiencias y organizaciones.

Desde nuestro punto de vista, se hace preciso un doble esfuerzo. En primer lugar, para construir colectivamente un nuevo lenguaje de la “calidad social” desde la realidad de las experiencias y organizaciones que trabajan en lo social -con todas sus luces y sombras- y no desde realidades importadas.

En segundo lugar, un esfuerzo de imaginación y creatividad para encontrar -o inventar- palabras que reflejen esa realidad y faciliten su comprensión, en la lengua y lenguaje de quienes han de utilizarlas y entenderlas.

5. Aproximaciones al concepto de Calidad Social

Teniendo en cuenta lo que señalábamos en el punto anterior, intentamos (modestamente) contribuir a la construcción de nuevos significados, de un nuevo lenguaje de la “calidad” en el mundo de la acción y la participación social, con algunas notas sobre conceptos que consideramos claves.

Calidad Social

Grado de eficacia y eficiencia en la respuesta a necesidades y problemas reales de los sectores sociales o de la comunidad social donde se desarrolla la experiencia o la intervención social.

Grado de desarrollo de buenas prácticas de actuación en las experiencias y organizaciones de acción y participación social.

Eficacia Social

Grado de respuesta a los intereses y necesidades reales existentes en la comunidad social, capacidad de impacto y transformación de la realidad social.

La eficacia social viene determinada no sólo por el grado de cumplimiento de los resultados previstos por cada iniciativa o experiencia, sino también –y fundamentalmente- por el grado de respuesta a las necesidades sociales existentes.

O sea, en el mundo de la acción y la participación social, habremos de tener en cuenta los resultados planificados (especialmente si responden a un buen análisis de la realidad), el impacto sobre los problemas y necesidades reales del sector o la comunidad social donde se desarrolla la intervención, y también aquellos otros resultados no previstos que supongan alguna forma de canalizar, dar expresión, a situaciones sociales concretas.

Eficiencia Social

Grado de aprovechamiento de los recursos –propios, ajenos, comunitarios...- existentes en la realidad social.

O sea, en el mundo de la acción y la participación social no basta con conseguir un buen uso de los propios recursos de la organización o experiencia si no se conocen y aprovechan los recursos disponibles en la propia comunidad, gestionados por otros actores sociales.

Excelencia Social

En el mundo de la acción y la participación social, a la definición que subraya la optimización de los métodos y resultados deberíamos añadir: “*de acuerdo con las condiciones y los recursos disponibles*”, porque, en ese mundo, el contexto social, la realidad determina la calidad y la excelencia de la intervención.

Por ejemplo: en nuestra opinión, es más “excelente” la experiencia que, sin abundantes recursos, optimiza y multiplica sus resultados sociales, que aquella otra que –con recursos sobrados- logra impactos brillantes y espectaculares, pero superficiales, fugaces y pasajeros.

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

Para concluir este punto, queremos señalar que, a la hora de analizar la calidad de las experiencias de acción y participación social, se hace necesario tener en cuenta algunas circunstancias:

- No es posible acreditar “objetivamente” el impacto, certificar la calidad social de la acción, si no es por referencia a unos objetivos, establecidos conforme a unos valores ideológicos, subjetivos. Es decir, dependiendo de cuales sean los valores y criterios de quien observe y certifique, variará la “percepción de calidad”.
- Por otra parte, una característica sustancial de la acción y la participación social es su dinamismo, su adaptación permanente a los cambios de la realidad, su flexibilidad... Por ello, resulta imposible hacer una “foto fija” de las experiencias. Es más, la ausencia de cambios a lo largo del tiempo en las iniciativas y experiencias habría de considerarse un indicador significativo de su escaso dinamismo social.
- En el mundo de la acción y la participación social, es tan importante el “qué”, como el “cómo”. No se trata solamente de desarrollar adecuadamente la intervención social (acción), sino que ha de hacerse implicando a los diferentes actores sociales (participación).

Hablar, por tanto, de “**calidad en las experiencias de acción y participación social**” significa –desde nuestro punto de vista- tener en cuenta tres criterios básicos:

- Son experiencias que **realizan adecuadamente su misión**. Lo “hacen bien”, con procedimientos ordenados y sistemáticos, aunque sea a su manera, con eficacia y eficiencia (de acuerdo con las condiciones de cada contexto).
- Lo hacen con la **implicación y participación activa** de las personas a las que se dirigen, las que constituyen las experiencias y las personas de su entorno social. Lo hacen con la gente, con su participación, impulsando la participación social.
- Su acción produce **transformaciones y mejoras en la realidad social**. Lo que hacen cambia la realidad, tiene un impacto en la comunidad social.

6. Indicadores de buenas prácticas

6.1 Introducción a los indicadores

- En primer lugar, conviene recordar que los indicadores que presentamos a continuación son el resultado –provisional, abierto- de un proceso colectivo. Representan lo que piensan, en términos generales, un número significativo de pequeñas y medianas organizaciones y experiencias de acción y participación social sobre cómo debe ser su acción y su organización.
- Son indicadores “sinérgicos”, o sea, no deben tomarse por separado, de uno en uno, exigen una lectura y una consideración en su conjunto. Son indicadores que se influyen y condicionan unos a otros, que tienen mayor o menor significado en la medida que interactúan entre sí.
- Han de ser considerados en toda su “provisionalidad”. Esto es, son indicadores que han de revisarse permanentemente, teniendo en cuenta los cambios en la realidad social y en la realidad de las propias organizaciones y experiencias solidarias.
- Son “indicadores en proceso”, o sea, señalan metas, prácticas y modelos de referencia, que han de ser alcanzados de manera progresiva. No son un punto de partida, sino un punto de llegada. De otra forma, si convertimos los indicadores en criterios de discriminación o de exclusión, impedimos que operen como estímulos para la mejora de las organizaciones y experiencias.
- Esos indicadores podrían organizarse y clasificarse de muchas maneras, porque afectan al mismo tiempo a diversos aspectos de la realidad de las experiencias. Presentamos los indicadores de acuerdo con un “orden” –el nuestro- que trata de ordenar el conjunto de dimensiones y tareas de la acción y la organización de las experiencias.

Hay otras clasificaciones y órdenes. Todos son válidos –en nuestra opinión- si sirven para explicarnos y entender el conjunto de la realidad.

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

6.2 Algunos grandes criterios y consensos básicos

En la reflexión y la literatura sobre la calidad en las ONGs y organizaciones solidarias, existen algunos consensos básicos y criterios comúnmente aceptados, que podemos resumir en cuatro principios generales a los que deben responder estas experiencias:

Participación Social

Las experiencias y organizaciones han de estar implicadas en la mejora de la comunidad social, estar “abiertas”, no satisfacer solamente los intereses y necesidades de los miembros que las forman, contribuir al bienestar colectivo.

Democracia Interna

Las experiencias y organizaciones deben funcionar en base a la participación activa de sus miembros, de manera colectiva, cooperativa, democrática y solidaria.

Transparencia en la Gestión

La procedencia y gestión de los recursos financieros y materiales ha de ser pública y transparente, destinándose al cumplimiento de los objetivos sociales de la experiencia u organización.

Independencia en la Toma de Decisiones

Las decisiones de la experiencia u organización no deben ser determinadas por ningún grupo de interés político, religioso, económico, mediático... se toman con plena independencia. Desde nuestro punto de vista, estos criterios básicos marcan los “mínimos” que permiten diferenciar la “calidad social” de un tipo de experiencias y organizaciones respecto de otras.

Aquellas que no responden a alguno o varios de estos criterios, no por ello se debe dejar de tener interés –cultural, económico, político, religioso, festivo... de muchos tipos- pero no meter en un mismo saco a quienes persiguen la satisfacción de legítimos intereses particulares con quienes trabajan por transformar y mejorar la realidad colectiva desde la participación solidaria.

6.3 Indicadores esenciales para identificar experiencias significativas

Señalamos a continuación **28** indicadores o características que son consideradas básicas, por las propias experiencias y organizaciones de acción y participación social participantes en el estudio, para poder identificar a las experiencias significativas.

Conviene aclarar que, cuando –en diferentes indicadores- nos referimos a “los miembros” incluimos a todo tipo de miembros (personas voluntarias y personas contratadas, dirigentes y miembros de base, etc.).

En las pequeñas y medianas organizaciones y experiencias resulta difícil –a menudo- discriminar entre diferentes tipos de miembros pues las funciones se superponen. En cualquier caso, consideramos que la calidad en la participación incluye a **TODOS** los tipos de personas que intervienen directamente, en mayor o menor medida, en el desarrollo de las experiencias.

La numeración responde exclusivamente a razones de organización de la información y a ningún otro criterio de valor o preferencia.

1. EN CUANTO A LA “DIMENSIÓN SOCIAL” DE SU ACCIÓN

1.1 La experiencia no hace ninguna discriminación –entre sus miembros y personas destinatarias- por razón de raza, género, religión u opción sexual.

1.2 La experiencia se organiza y actúa con respeto y conciencia medioambiental en cuanto al impacto de sus acciones.

1.3 Lleva a cabo acciones o actividades que contribuyen a la mejora de la realidad social y no solamente a la satisfacción de sus miembros o socios/as.

1.4 Lleva a cabo acciones o actividades que -junto a sus fines propios- contribuyen a la reflexión crítica y al conocimiento de la realidad social.

1.5 Lleva a cabo actividades que promueven la participación y el protagonismo social de las destinatarias, su autonomía personal y colectiva.

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

2. EN CUANTO A LA GESTIÓN DE LA ACCIÓN

2.1 La experiencia se lleva a cabo en respuesta a necesidades sociales contrastadas entre las personas de una comunidad o colectivo social.

2.2 Los miembros participan de formas diferentes en la planificación y evaluación de las actividades.

2.3 El conjunto de sus actividades responde a objetivos fundamentales comunes, no son acciones aisladas sino parte de un mismo proceso.

2.4 La experiencia evalúa regularmente la adecuación y eficacia social del conjunto de sus actividades y proyectos.

3. EN CUANTO A LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

3.1 La experiencia obtiene recursos suficientes para llevar a cabo sus acciones y sostener su organización.

3.2 Los recursos se distribuyen de acuerdo con las necesidades detectadas y se dirigen a las actividades y proyectos prioritarios.

3.3 La gestión de los recursos es pública y transparente, todos los miembros pueden acceder libremente a esa información.

4. EN CUANTO A LA PARTICIPACIÓN Y LAS RELACIONES ENTRE MIEMBROS

4.1 En las relaciones entre sus miembros se cuidan el conocimiento mutuo, el respeto a la diversidad y la cohesión grupal.

4.2 Todas las personas que participan en la experiencia conocen con claridad la misión y sus objetivos concretos.

4.3 Los procedimientos de toma de decisiones son claros y acordados colectivamente, todos los miembros pueden tomar parte de distintas formas.

4.4 Los órganos de decisión tienen autonomía y no dependen en sus decisiones de instancias ajenas a la experiencia.

4.5 La experiencia cuenta con medios y procedimientos permanentes de información y comunicación a/entre sus miembros.

4.6 Cualquiera de sus miembros puede hacer llegar con facilidad sus opiniones y propuestas al resto.

5. EN CUANTO A LA FORMACIÓN DE LOS MIEMBROS

5.1 Existen momentos y espacios de intercambio que permiten compartir los conocimientos y aprendizajes entre los miembros.

6. EN CUANTO A LA GESTIÓN DE LAS TAREAS Y FUNCIONES

6.1 Todas las personas que participan en la experiencia tienen encomendada –al menos– una tarea clara y conocen las tareas y funciones de las demás.

6.2 Existen espacios y momentos donde se construyen y revisan colectivamente la misión, la identidad, los valores y la imagen de la experiencia.

6.3 La experiencia tiene una identidad clara; su estructura, reglamentos y la composición de sus órganos rectores es pública.

6.4 Los reglamentos o estatutos (formales o informales) conforme a los que se articula u organiza la experiencia, favorecen la participación de todos los miembros.

6.5 Las personas que trabajan profesionalmente para la experiencia o entidad lo hacen en condiciones laborales dignas y justas.

7. EN CUANTO A LA DIFUSIÓN DE LA EXPERIENCIA

7.1 La información que transmite la experiencia –en sus documentos, informes, memorias, folletos, discursos...– responde a la realidad, es honesta y fiable.

8. EN CUANTO A LAS REDES, RELACIONES CON OTROS ACTORES

8.1 La experiencia moviliza, implica, hace participar a otros actores sociales (privados, públicos, sociales...) en el desarrollo de sus proyectos y actividades.

8.2 La experiencia colabora, participa en el desarrollo de proyectos y actividades sociales promovidas por otros actores comunitarios

8.3 La experiencia es conocida y su acción es reconocida por otras experiencias y actores sociales de su entorno.



construyendo experiencias significativas de acción y participación social

6.4 Indicadores complementarios para identificar experiencias significativas

Señalamos a continuación otros 37 indicadores o características que, no siendo fundamentales -en la opinión de las propias experiencias y organizaciones de acción- sin embargo incrementan la significación social de las experiencias.



1. EN CUANTO A LA “DIMENSIÓN SOCIAL” DE SU ACCIÓN

1.1 La experiencia desarrolla nuevas formas de actuar, sin duplicar y solapar otras actuaciones que se llevan a cabo en su entorno.

1.2 La experiencia utiliza y defiende el uso de espacios públicos y fomenta el encuentro de y para la ciudadanía.

1.3 La experiencia fomenta la comunicación directa, el diálogo entre personas y entre diferentes colectivos y grupos sociales.

1.4 La experiencia fomenta en su actuación y organización la recuperación de la solidaridad y los valores comunitarios.

2. EN CUANTO A LA GESTIÓN DE LA ACCIÓN

2.1 Las personas destinatarias de la experiencia cuentan con mecanismos y formas concretas para participar en la planificación y evaluación de las acciones.

2.2 La experiencia desarrolla -más allá de los imprevistos- las actividades y acciones planificadas, con un alto grado de cumplimiento de sus proyectos.

2.3 Se utilizan formas y mecanismos concretos para contrastar la satisfacción de las personas destinatarias respecto a las actividades y acciones.

2.4 Sus actividades y proyectos se renuevan continuamente en función de los resultados de la evaluación.

3. EN CUANTO A LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

3.1 La experiencia conoce y utiliza los recursos de todo tipo (públicos, privados, sociales...) existentes en el entorno.

3.2 La experiencia se sostiene con distintas fuentes de recursos (sociales, públicos, privados...), sin depender de una sola fuente ajena.

3.3 La experiencia cuenta con mecanismos de auditoría interna o externa que contrastan la transparencia de la gestión de los recursos.

3.4 La experiencia utiliza los nuevos recursos tecnológicos (TIC) para su funcionamiento interno, su actuación y coordinación, su difusión, etc.

3.5 Los recursos disponibles se rentabilizan y comparan con otros proyectos y experiencias, buscando su máximo aprovechamiento.

4. EN CUANTO A LA PARTICIPACIÓN Y LAS RELACIONES ENTRE MIEMBROS

4.1 La experiencia lleva a cabo, regularmente, iniciativas diversas de consulta a los distintos miembros para implicarles en la toma de decisiones.

4.2 Los miembros de la experiencia participan en la elección y supervisión de las personas que realizan las funciones y tareas directivas.

4.3 Se produce la incorporación de nuevos miembros a la experiencia, no son siempre las mismas personas, ni un grupo cerrado.

4.4 Existen diferentes formas y niveles de vinculación, relación y participación con/en la experiencia, de acuerdo con los diferentes tipos de personas y miembros.

4.5 Se informa regularmente a miembros y personas destinatarias sobre la marcha de la experiencia y el cumplimiento de sus objetivos.

4.6 Existen formas y mecanismos diversos para que todos los miembros puedan participar en la evaluación del funcionamiento organizativo.

5. EN CUANTO A LA FORMACIÓN DE LOS MIEMBROS

5.1 Se sondean periódicamente las necesidades formativas de los diferentes miembros, existe un conocimiento actualizado de las mismas.

5.2 La experiencia cuenta con planes o iniciativas de formación de sus miembros que responden a las necesidades formativas detectadas.

5.3 Se aprovecha la dinámica y práctica cotidiana de la experiencia para mejorar la formación de sus miembros.

5.4 Se identifican y aprovechan las oportunidades de formación existentes en el entorno que responden a las necesidades formativas detectadas.

5.5 Existen instrumentos para compartir los aprendizajes derivados de la experiencia con los nuevos miembros.



construyendo experiencias significativas de acción y participación social

6. EN CUANTO A LA GESTIÓN DE LAS TAREAS Y FUNCIONES

6.1 La experiencia evalúa y revisa regularmente el funcionamiento de la organización con métodos y procedimientos sistemáticos.

6.2 Se realiza un seguimiento regular del reparto y cumplimiento de las tareas de los miembros.

6.3 Se evalúan regularmente las reuniones y otras formas de comunicación para comprobar su eficacia, la satisfacción y la participación de los miembros.

6.4 Existen estructuras operativas (equipos o grupos de trabajo, comisiones, etc.) que articulan la participación de los miembros en las diferentes tareas.

6.5 Existen mecanismos de coordinación regulares entre las diferentes partes en que se estructura la experiencia.

6.6 Los documentos internos, obligaciones legales y requisitos formales de la experiencia, sus "papeles" están "al día".

6.7 Los papeles, la documentación interna de la experiencia, están accesibles para todos sus miembros.

7. EN CUANTO A LA DIFUSIÓN DE LA EXPERIENCIA

7.1 La experiencia cuenta con materiales (folletos informativos, etc.) que recogen con claridad su misión, objetivos, mensajes, memoria y señas de identidad principales.

7.2 La experiencia utiliza regularmente formas distintas para la difusión de sus mensajes (medios de comunicación, publicaciones, webs, etc.).

7.3 La experiencia se apoya en otros colectivos y experiencias para su difusión, y sirve a la difusión de otras experiencias y colectivos.

7.4 La experiencia contribuye a la creación de opinión o incide en el desarrollo de las políticas públicas, situando sus mensajes y objetivos en la agenda social.

8. EN CUANTO A LAS REDES, RELACIONES CON OTROS ACTORES

8.1 La experiencia desarrolla una parte significativa de sus acciones y proyectos conjuntamente o en colaboración con otros actores o colectivos sociales.

8.2 La experiencia forma parte activa de las redes comunitarias de su entorno y cuenta con mecanismos de escucha y conocimiento de la realidad social.

6.5 Cuadro resumen de criterios, principios e indicadores



CRITERIOS BASICOS	PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	INDICADORES ESENCIALES
<p>CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son experiencias que realizan adecuadamente su misión. Lo “hacen bien”, con procedimientos ordenados y sistemáticos, aunque sea a su manera, con eficacia y eficiencia (de acuerdo con las condiciones de cada contexto). 	<p>PARTICIPACIÓN SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las experiencias y organizaciones han de estar implicadas en la mejora de la comunidad social, estar “abiertas”, no satisfacer solamente los intereses y necesidades de los miembros que las forman, contribuir al bienestar colectivo. 	<p>EN CUANTO A LA “DIMENSIÓN SOCIAL” DE SU ACCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • La experiencia no hace ninguna discriminación –entre sus miembros y personas destinatarias- por razón de raza, género, religión u opción sexual. • La experiencia se organiza y actúa con respeto y conciencia medioambiental en cuanto al impacto de sus acciones. • Lleva a cabo acciones o actividades que contribuyen a la mejora de la realidad social y no solamente a la satisfacción de sus miembros o socios/as. • Lleva a cabo acciones o actividades que -junto a sus fines propios- contribuyen a la reflexión crítica y al conocimiento de la realidad social. • Lleva a cabo actividades que promueven la participación y el protagonismo social de las personas destinatarias, su autonomía personal y colectiva. <p>EN CUANTO A LA GESTIÓN DE LA ACCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • La experiencia se lleva a cabo en respuesta a necesidades sociales contrastadas entre las personas de una comunidad o colectivo social. • Los miembros participan –de formas diferentes- en la planificación y evaluación de las actividades. • El conjunto de sus actividades responde a objetivos fundamentales comunes, no son acciones aisladas sino parte de un mismo proceso. • La experiencia evalúa regularmente la adecuación y eficacia social del conjunto de sus actividades y proyectos.

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

INDICADORES COMPLEMENTARIOS

- La experiencia desarrolla nuevas formas de actuar, sin duplicar y solapar otras actuaciones que se llevan a cabo en su entorno.
 - La experiencia utiliza y defiende el uso de espacios públicos y fomenta el encuentro de y para la ciudadanía.
 - La experiencia fomenta la comunicación directa, el diálogo entre personas y entre diferentes colectivos y grupos sociales.
 - La experiencia fomenta en su actuación y organización la recuperación de la solidaridad y los valores comunitarios.
-
- Las personas destinatarias de la experiencia cuentan con mecanismos y formas concretas para participar en la planificación y evaluación de las acciones.
 - La experiencia desarrolla –más allá de los imprevistos- las actividades y acciones planificadas, con un alto grado de cumplimiento de sus proyectos.
 - Se utilizan formas y mecanismos concretos para contrastar la satisfacción de las personas destinatarias respecto a las actividades y acciones.
 - Sus actividades y proyectos se renuevan continuamente en función de los resultados de la evaluación.

CRITERIOS BASICOS	PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	INDICADORES ESENCIALES
<p>PARTICIPACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo hacen con la implicación y participación activa de las personas a las que se dirigen, las que constituyen las experiencias y las personas de su entorno social. Lo hacen con la gente, con su participación, impulsando la participación social. 	<p>DEMOCRACIA INTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las experiencias y organizaciones deben funcionar en base a la participación activa de sus miembros, de manera colectiva, cooperativa, democrática, solidaria. 	<p>EN CUANTO A LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La experiencia obtiene recursos suficientes para llevar a cabo sus acciones y sostener su organización. • Los recursos se distribuyen de acuerdo con las necesidades detectadas y se dirigen a las actividades y proyectos prioritarios. • La gestión de los recursos es pública y transparente, todos los miembros pueden acceder libremente a esa información <p>EN CUANTO A LA PARTICIPACIÓN Y LAS RELACIONES ENTRE MIEMBROS</p> <ul style="list-style-type: none"> • En las relaciones entre sus miembros se cuidan el conocimiento mutuo, el respeto a la diversidad y la cohesión grupal. • Todas las personas que participan en la experiencia conocen con claridad la misión y sus objetivos concretos. • Los procedimientos de toma de decisiones son claros y acordados colectivamente, todos los miembros pueden tomar parte de distintas formas. • Los órganos de decisión tienen autonomía y no dependen en sus decisiones de instancias ajenas a la experiencia. • La experiencia cuenta con medios y procedimientos permanentes de información y comunicación a/entre sus miembros. • Cualquiera de sus miembros puede hacer llegar con facilidad sus opiniones y propuestas al resto.

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

INDICADORES COMPLEMENTARIOS

- La experiencia conoce y utiliza los recursos de todo tipo (públicos, privados, sociales...) existentes en el entorno.
- La experiencia se sostiene con distintas fuentes de recursos (sociales, públicos, privados...), sin depender de una sola fuente ajena.
- La experiencia cuenta con mecanismos de auditoría interna o externa que contrastan la transparencia de la gestión de los recursos.
- La experiencia utiliza los nuevos recursos tecnológicos (TIC) para su funcionamiento interno, su actuación y coordinación, su difusión, etc.
- Los recursos disponibles se rentabilizan y comparten con otros proyectos y experiencias, buscando su máximo aprovechamiento.
- La experiencia lleva a cabo, regularmente, iniciativas diversas de consulta a los distintos miembros para implicarles en la toma de decisiones.
- Los miembros de la experiencia participan en la elección y supervisión de las personas que realizan las funciones y tareas directivas.
- Se produce la incorporación de nuevos miembros a la experiencia, no son siempre las mismas personas, ni un grupo cerrado.
- Existen diferentes formas y niveles de vinculación, relación y participación con/en la experiencia, de acuerdo con los diferentes tipos de personas y miembros.
- Se informa regularmente a miembros y personas destinatarias sobre la marcha de la experiencia y el cumplimiento de sus objetivos.
- Existen formas y mecanismos diversos para que todos los miembros puedan participar en la evaluación del funcionamiento organizativo.

CRITERIOS BASICOS	PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	INDICADORES ESENCIALES
<p>ACCIÓN SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su acción produce transformaciones y mejoras en la realidad social. Lo que hacen cambia la realidad, tiene un impacto en la comunidad social. 	<p>TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • La procedencia y gestión de los recursos financieros y materiales ha de ser pública y transparente, destinándose al cumplimiento de los objetivos sociales de la experiencia u organización. 	<p>EN CUANTO CUANTO A LA FORMACIÓN DE LOS MIEMBROS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen momentos y espacios de intercambio que permiten compartir los conocimientos y aprendizajes entre los miembros. <hr/> <p>EN CUANTO A LA GESTIÓN DE LAS TAREAS Y FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las personas que participan en la experiencia tienen encomendada –al menos- una tarea clara y conocen las tareas y funciones de las demás. • Existen espacios y momentos donde se construyen y revisan colectivamente la misión, la identidad, los valores, la imagen de la experiencia. • La experiencia tiene una identidad clara; su estructura, reglamentos y la composición de sus órganos rectores es pública. • Los reglamentos o estatutos (formales o informales) conforme a los que se articula u organiza la experiencia, favorecen la participación de todos los miembros. • Las personas que trabajan profesionalmente para la experiencia o entidad lo hacen en condiciones laborales dignas y justas.

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo
experiencias
significativas de acción
y participación social

INDICADORES COMPLEMENTARIOS

- Se sondean periódicamente las necesidades formativas de los diferentes miembros, existe un conocimiento actualizado de las mismas.
 - La experiencia cuenta con planes o iniciativas de formación de sus miembros que responden a las necesidades formativas detectadas.
 - Se aprovecha la dinámica y práctica cotidiana de la experiencia para mejorar la formación de sus miembros.
 - Se identifican y aprovechan las oportunidades de formación existentes en el entorno que responden a las necesidades formativas detectadas.
 - Existen instrumentos para compartir los aprendizajes derivados de la experiencia con los nuevos miembros.
-
- La experiencia evalúa y revisa regularmente el funcionamiento de la organización con métodos y procedimientos sistemáticos.
 - Se realiza un seguimiento regular del reparto y cumplimiento de las tareas de los miembros.
 - Se evalúan regularmente las reuniones y otras formas de comunicación para comprobar su eficacia, la satisfacción y la participación de los miembros.
 - Existen estructuras operativas (equipos o grupos de trabajo, comisiones, etc.) que articulan la participación de los miembros en las diferentes tareas.
 - Existen mecanismos de coordinación regulares entre las diferentes partes en que se estructura la experiencia.
 - Los documentos internos, obligaciones legales y requisitos formales de la experiencia, sus “papeles” están “al día”.
 - Los papeles, la documentación interna de la experiencia, están accesibles para todos sus miembros.

CRITERIOS BÁSICOS	PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	INDICADORES ESENCIALES
	<p data-bbox="311 722 535 817">INDEPENDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES</p> <ul data-bbox="311 858 565 1115" style="list-style-type: none"> • Las decisiones de la experiencia u organización no deben ser determinadas por ningún grupo de interés político, religioso, económico, mediático... se toman con plena independencia. 	<p data-bbox="592 408 1176 435">EN CUANTO A LA DIFUSIÓN DE LA EXPERIENCIA</p> <ul data-bbox="592 476 1318 556" style="list-style-type: none"> • La información que transmite la experiencia –en sus documentos, informes, memorias, folletos, discursos...- responde a la realidad, es honesta y fiable. <hr/> <p data-bbox="592 817 1297 878">EN CUANTO A LAS REDES, RELACIONES CON OTROS ACTORES</p> <ul data-bbox="592 919 1338 1176" style="list-style-type: none"> • La experiencia moviliza, implica, hace participar a otros actores sociales (privados, públicos, sociales...) en el desarrollo de sus proyectos y actividades. • La experiencia colabora, participa en el desarrollo de proyectos y actividades sociales promovidas por otros actores comunitarios • La experiencia es conocida y su acción es reconocida por otras experiencias y actores sociales de su entorno.

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

INDICADORES COMPLEMENTARIOS

- La experiencia cuenta con materiales (folletos informativos, etc.) que recogen con claridad su misión, objetivos, mensajes, memoria y señas de identidad principales.
 - La experiencia utiliza regularmente formas distintas para la difusión de sus mensajes (medios de comunicación, publicaciones, webs, etc.).
 - La experiencia se apoya en otros colectivos y experiencias para su difusión, y sirve a la difusión de otras experiencias y colectivos.
 - La experiencia contribuye a la creación de opinión o incide en el desarrollo de las políticas públicas, situando sus mensajes y objetivos en la agenda social
-
- La experiencia desarrolla una parte significativa de sus acciones y proyectos conjuntamente o en colaboración con otros actores o colectivos sociales.
 - La experiencia forma parte activa de las redes comunitarias de su entorno y cuenta con mecanismos de escucha y conocimiento de la realidad social.

7. Muestra de experiencias de acción y participación social

Presentando una muestra

Todas las experiencias que se mencionan a continuación aportan –en nuestra opinión- elementos significativos a la construcción de nuevas formas organizativas y de actuación social.

No son experiencias perfectas, todas ellas están en búsqueda, en construcción, todas tienen luces y sombras.

En este tiempo y lugar no es tarea fácil levantar y sostener iniciativas protagonizadas por los ciudadanos y las ciudadanas que contribuyan a dar respuestas a los problemas y necesidades sociales y a mejorar la vida colectiva. Y, además, hacerlo con “calidad social”. Eso se llama “nadar contra corriente”.

A lo largo de este estudio participativo, y del conjunto de nuestra trayectoria en el CRAC, somos conscientes de haber rozado tan sólo una primera capa de la realidad de la iniciativa solidaria en Andalucía. El mapa está por hacer y en permanente redefinición.

Tenemos la certeza de que en Andalucía, además de las mencionadas en las páginas siguientes, existen muchas otras experiencias e iniciativas de acción y participación social que incluyen elementos innovadores en sus formas de acción y organización, y participan de esa búsqueda que ya hemos mencionado. Todas ellas podrían figurar con pleno derecho en esta muestra. Esperamos llegar a conocerlas.

Quisiéramos que estos materiales sirvieran en algo a ese fin, contribuir a identificar y poner en contacto a quienes apuestan por la participación social como instrumento de transformación y mejora de la realidad colectiva.

El hecho es que les pedimos a las personas y colectivos participantes en las diversas fases del estudio que nos

enviaran unas líneas en las que nos contaran –en su opinión y con sus palabras- cuáles son los aspectos más significativos de su experiencia.

Hemos recibido algunas respuestas, que son las que transcribimos a continuación. Reiteramos que faltan muchas experiencias, además de las que no conocemos, y que no tratamos de inaugurar aquí ningún “cuadro de honor”.

El objetivo de los “autorretratos” que siguen es ilustrar con ejemplos concretos las cuestiones que se plantean en estos materiales. Y, sobre todo, se trata de contextualizar, en la realidad concreta de las experiencias y organizaciones solidarias, el proceso de búsqueda y construcción de la calidad social.

Las que presentamos son a propio intento-experiencias muy diversas: colectivos informales, asociaciones, fundaciones, grupos de trabajo, cooperativas de economía social, plataformas, federaciones, centros o espacios de encuentro y formación... y están presentes en toda la realidad de Andalucía.

Algunas de estas experiencias están promovidas desde instituciones públicas e implican –de manera significativa- la participación activa de la ciudadanía, otras están promovidas por colectivos de ciudadanos y ciudadanas e implican, o no, a las instituciones públicas. Actúan en todos los ámbitos de intervención

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

social: la educación, la cultura, la salud, la convivencia social, la atención a grupos y sectores sociales en necesidad, la cooperación al desarrollo, la sensibilización social y política, el desarrollo local...

Están presentes en todos los territorios, en todas las provincias, en las ciudades y también en las comarcas. Unas son más grandes, otras más pequeñas. Unas cuentan con mayores recursos, otras se desenvuelven en una mayor precariedad.

Unas tienen detrás una larga trayectoria y hacen continuos cambios para adecuarse a la realidad presente, otras acaban de incorporarse al mundo de la acción y la participación social y luchan por construirse y consolidarse en un entorno lleno de incertidumbres.

En su conjunto, aunque sólo sean una mínima muestra, son –en nuestra opinión– bien representativas de la realidad de las experiencias y organizaciones de acción y participación social que se desarrollan en Andalucía.

Las presentamos sin un orden concreto, bien mezcladitas, tratando de reflejar lo que consideramos es una buena foto de la realidad presente.

En ella se trenzan y combinan, de mil formas y más allá de los límites geográficos y temáticos, cientos de experiencias de todos los tipos, dirigidas a mejorar la realidad cotidiana, que son impulsadas y sostenidas por grupos de hombres y mujeres que sueñan con un mundo mejor.

Experiencias

EQUA. Asociación para la mediación social de personas con discapacidad psíquica. Cádiz

La asociación para la mediación social EQUA es una entidad sin ánimo de lucro formada por un equipo de técnicos/as con experiencia en la inserción social y laboral de las personas con discapacidad psíquica. EQUA significa igualdad en latín y tiene como misión lograr que las personas con discapacidad psíquica partan de una situación de igualdad y similitud al resto de la sociedad para que puedan desarrollar una vida autónoma e independiente.

EQUA se caracteriza como una experiencia muy innovadora en cuanto a los principios metodológicos y al trabajo directo con personas destinatarias, entre ellos:

GLOBALIDAD:

Las acciones no irán encaminadas exclusivamente a aspectos laborales del colectivo. Trabajamos con y para las personas que lo forman desde todas las ámbitos de su vida (Ocio y Tiempo Libre, Apoyo Global, Inserción Laboral).

PARTICIPACIÓN:

Entendemos que los jóvenes principalmente y luego las familias deben disfrutar del protagonismo necesario para participar en los propios procesos de integración.

INDIVIDUALIDAD:

El trabajo debe ser directo con la persona. Se tendrán en cuenta tanto las habilidades/limitaciones de cada uno de ell@s como las preferencias, gustos, intereses, etc. El trabajo de cada mediador/ra se basa en un seguimiento individual y personalizado de cada chic@. De la misma forma que se trabaja de forma independiente con cada una de las familias.

SENSIBILIZACIÓN:

Sensibilización a la sociedad en general promoviendo el cambio de actitudes y la aceptación de las diferencias a partir de la experiencia acumulada en el terreno laboral ordinario.

FACILITACIÓN:

En todo el proceso a los destinatari@s se les facilitarán todos los recursos (encuentros, orientación, información, adaptación de material y tareas, posibilidad de disponer de tutores laborales, etc.) para conseguir los objetivos planteados con cada uno de ell@s. Esta manera de intervenir posibilita una retirada progresiva cuando exista una mayor autonomía.

CONTINUIDAD.

Debemos favorecer la solidez de las acciones para que con el paso del tiempo los logros en la vida de las personas con discapacidad psíquica tengan mayor peso. Debe haber una lógica en las fases de los procesos de integración para alcanzar los objetivos últimos.

ADECUACIÓN:

Teniendo en cuenta las habilidades y limitaciones de los jóvenes se les facilitará un puesto de trabajo adecuado. Las tareas que desde este puesto se desempeñen serán igualmente adaptadas.

NORMALIZACIÓN.

Se entiende que la forma de actuación debe de contar con todos los servicios que la sociedad en general aporta en los diferentes ámbitos (laboral, ocio...). Será desde estos ámbitos donde se le facilitará la oportunidad de establecer relaciones, adoptar posturas adecuadas en situaciones distintas, fomentar actitudes (iniciativa, respeto...)..., con el único fin de propiciar el desarrollo personal y social de la persona con discapacidad.

TFNO.956211805/WEB. www.redasociativa.org/equa CORREO ELECTRONICO: equa@redasociativa.org
CORREO POSTAL: Colegio Público Carmen Jiménez. Avda San Severiano s/n 1007 Cádiz.

Trampolines para Avanzar. Diputación de Granada. Granada.

La Delegación de la Mujer y Juventud de la Diputación de Granada, tiene entre sus objetivos Impulsar acciones para incrementar la participación política, social y cultural de las mujeres en el espacio público, propiciando su participación en los procesos de transformación social y toma de decisiones. En este marco se encuentra “Trampolines para avanzar” una experiencia del fomento del asociacionismo.

Con el objetivo de fortalecer el tejido asociativo de mujeres de la provincia de Granada, se desarrollan para Asociaciones y/o Colectivos de Mujeres donde se trabaja:

- Funcionamiento interno,
- Fomento de la participación, la comunicación y la planificación de actividades.

Todo ello desde un método de trabajo flexible, dinámico y participativo; A su vez se realizan procesos de formación sobre “Perspectiva de género en asociaciones de mujeres” o “Taller para Asociaciones de nueva creación”.

Sobre este último aspecto, cabe destacar la publicación “Cómo Crear una Asociación de Mujeres”, que tiene como finalidad apoyar y asesorar al personal político, técnico y ciudadanía para la creación de una Asociación de Mujeres. Con un lenguaje claro y sencillo se explican todos los pasos necesarios para constituir una Asociación de Mujeres y comenzar a funcionar como tal.

No debemos olvidar la existencia del Consejo Provincial de Igualdad entre Mujeres y Hombres para la provincia de Granada, órgano de carácter consultivo e informativo para canalizar la participación de los Ayuntamientos y entidades sociales de nuestra provincia en materia de igualdad.

TFNO. 958 24 71 80 WEB. www.dipgra.es/mujeryjuventud.htm CORREO ELECTRONICO: mujeryjuventud@dipgra.es CORREO POSTAL: Plaza Mariana Pineda, nº 10, 3ª y 4ª planta. 18009. Granada

Asociación A Toda Vela. Almería

El primer rasgo distintivo de nuestra experiencia ha sido el *carácter innovador* de la misma, el desarrollo de *un servicio inclusivo de ocio*; su inclusión comunitaria. El movimiento asociativo ha desarrollado ampliamente aspectos fundamentales en la vida de las personas como la educación, la salud, el empleo y la ocupación, las residencias, poniendo al frente de estos proyectos a profesionales del campo de la discapacidad. Sin embargo, el ocio, como parcela fundamental para la calidad de vida de toda la ciudadanía, se encuentra escasamente desarrollado. Por otro lado ha construido instalaciones muy dignas para la atención del colectivo, pero que han generado -en gran medida- el alejamiento social de las personas con discapacidad intelectual y sus familias de los espacios habituales de ciudadanía.

A TODA VELA no dispone de centros propios por lo que los espacios públicos son el escenario para el desarrollo del proyecto; no busca especialistas en discapacidad sino ciudadanos y ciudadanas que compartan sus espacios y tiempos de ocio. Los profesionales comunitarios, expertos en deporte, arte, animación recreativa y turística, etc. así como los ciudadanos los que apuestan por un ejercicio de la solidaridad a través del voluntariado son nuestros compañeros de viaje. Ello ha traído como consecuencia un amplio tejido social sensibilizado en otra visión de las personas con discapacidad y sus familias.

La *alta participación de todos los grupos de interés* en los proyectos. Las personas con discapacidad tienen voz y vías de participación en aspectos tanto organizativos como de gestión; sus necesidades, expectativas y sueños guían nuestra acción. Además, más de quinientos voluntarios y voluntarias a los que se añaden cerca de doscientos profesionales comunitarios, aseguran una fuerte red social de apoyo, una red cálida, creativa y dinámica, que ya apuesta por servicios, programas y actividades inclusivas para el futuro. "Juntos", nuestro 2º Plan Estratégico diseñado para el periodo 2007-2010, se ha construido, durante un año, con la participación de más de 200 personas de todos los grupos de interés (personas con discapacidad intelectual, familiares, voluntarios y voluntarias, colaboradores y profesionales comunitarios); por ello, estamos convencidos de que este segundo plan, que refleja la voluntad de todos nosotros y nosotras, va a fortalecer nuestra asociación y, ante todo, avanzará en la promoción de los derechos, la igualdad de oportunidades y la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias

El enfoque constante hacia la calidad; entendiendo calidad en una triple vertiente: calidad en la gestión, calidad de vida de las personas y ética. La transparencia y diversificación en la financiación, un plan de personas que fortalezca el principal valor de nuestra organización – nuestros trabajadores y voluntarios-, en cuanto al liderazgo, el reconocimiento y la participación e integración de todos y cada uno de ellos en la organización, una constante formación de todos, una evaluación constante y el trabajo en red como ejes de la gestión. La promoción de derechos, la autodeterminación y el bienestar de las personas con discapacidad y sus familias para mejorar su calidad de vida, así como un marcado carácter ético que impulse un plan digno y solidario desde un modelo centrado en las personas, y no en los servicios, que transforme las necesidades y expectativas de las personas en respuestas.

Resumimos, en A TODA VELA, hemos apostado por el dinamismo, hemos unido impulsos e ilusiones (corazón) con técnica y razón (cerebro), hemos priorizado la vitalidad y el optimismo, la ética y la estética, la alta participación de todos, la inclusión comunitaria, el trabajo en red y las alianzas, la coherencia y el enfoque hacia un modelo centrado en la persona con discapacidad intelectual y su familia.

TFNO. 950 239090 / 607408385/ FAX. 950 239090/ WEB. www.atodavela.org /CORREO ELECTRONICO. sede@atodavela.org/ CORREO POSTAL. Avenida de la Estación nº 8, 1º3 04005 Almería



Zambra. Iniciativas para la Acción Social. Málaga

Trabajamos a nivel estatal a través de proyectos formativos (seminarios de formación sobre globalización capitalista y renta básica, encuentros estatales de Zambra..) y de una distribuidora de materiales alternativos. En Andalucía a través del espacio que llamamos de Derechos Sociales en Andalucía.

Y en Málaga, en acciones de intervención comunitaria, sobre todo en el barrio de Palma-Palmilla que es nuestro ámbito de acción cotidiana y en el resto de la ciudad también en acciones de formación y de denuncia social.

Nuestro ámbito de actuación fundamental es todo lo referente a la formación socio-política, sin atender a sectores de población objetivo. Mezclamos la formación entre: estudiantes, profesionales, profesorado, gente activista de lo social, personas en situación de exclusión social,...

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo
experiencias
significativas de acción
y participación social

En cuanto a la intervención social que realizamos en los proyectos e iniciativas locales, lo hacemos sobre todo con población en situación de exclusión social, ya sean menores, mujeres, inmigrantes...

Para nosotras es fundamental el aspecto relacional de nuestra experiencia. La fortaleza de nuestras acciones está en las subjetividades como elemento subversivo para la transformación de la sociedad desde la raíz y la importancia del apoyo mutuo entre las personas, más allá de nuestro proyecto.

Es “caminar al paso de la más lenta”, como dice el movimiento zapatista aunque las iniciativas se ralenticen y a veces cueste sacarlas adelante, para nosotras es preferible no hacer por hacer o “aterrizar” acciones o prácticas que no vemos o compartimos entre todas.

Por otro lado, no ser corporativistas o poner el acento en la pertenencia al grupo como elemento imprescindible, sino, poner las mimbres para que otras puedan hacer o usar nuestra “marca” (Zambra) para la acción social, para la gestión de proyectos, para el impulso de iniciativas. Con total libertad, confianza y respeto.

Y por último, generar apoyo mutuo con otras entidades, asociaciones, colectivos y/o personas en una relación de reciprocidad a la hora de impulsar o participar en iniciativas ya sean de Zambra o de los colectivos,... con los que nos relacionamos o tenemos afinidades en el trabajo social y político.

TELÉFONO: 952 30 41 94/ Fax: 952 30 41 94/ WEB: <http://www.redasociativa.org/zambra> / CORREO ELECTRÓNICO: zambra@redasociativa.org / CORREO POSTAL: C/Los Negros, 5 2ºP 29013 Málaga

Asociación de Mujeres de Familias No Convencionales “ARRIBA”. Huelva

Desde la creación de esta Asociación, lo que nos impulsó es el poder infundir y reforzar en las mujeres y sus familias -pertenecientes a los nuevos modelos- la autoestima, y tanto nuestro nombre “ARRIBA” como nuestro logotipo (un tren a toda velocidad hacia arriba) así lo intentan transmitir. Nuestros objetivos: Conocer, asesorar, acompañar, y tratar de ayudar a dar soluciones a las diversas situaciones que tienen y sufren los Nuevos Modelos de Familia, en las que cada vez hay más variedad y por tanto distintas necesidades. Un ejemplo es la cantidad de abuelas que se tienen que hacer cargo de sus nietas/os.

Tratamos con naturalidad y reconocimiento a los nuevos modelos de familia sean cuales sean, tratamos de desterrar el concepto de que en muchos estadios sociales son familias mal vistas. Nuestro ámbito de actuación es la mujer y la familia, las nuevas familias. Nos ocupamos de temas como la educación, sanidad, sociedad, empleo, formación, ocio, jurídicos...

Tratamos de ser canalizadores, asesores, formadores, denunciadores, impulsores de búsquedas de soluciones, intercomunicadores...

TELÉFONO: 639730228/ CORREO ELECTRÓNICO: arribamujer@wanadoo.es / CORREO POSTAL: C/ Pescadores, 7 , 21005 Huelva

Colectivo Gentes. Risanimación. Jaén.

Colectivo Gentes, nace en Mayo 2003 y surge en experiencias de formación y participación de un grupo de personas de la provincia de Jaén que se encuentran en los 90. Es en Cazorla en 1998, donde se inicia el proceso de formar la asociación sociocultural. Destacamos varias experiencias significativas:

LA FORMACIÓN PARA LA GESTIÓN Y PRÁCTICA ASOCIATIVA Y EL VOLUNTARIADO.

Colectivo Gentes destaca como rasgos más significativos en esta experiencia por un lado la formación desarrollada con el Instituto Andaluz de la Juventud, Agencia Andaluza del Voluntariado y diversos Ayuntamientos y Asociaciones, de módulos de Gestión de la Práctica Asociativa destacando el análisis de la experiencia, y la capacitación mediante el aprendizaje cooperativo, de instrumentos para el desarrollo de la participación, así como instrumentos participativos en las fases de diagnóstico y planificación asociativa.

LA CREACIÓN DE LA RED DE ASOCIACIONES DE VOLUNTARIADO DE LA PROVINCIA DE JAÉN:

“Lienzos” y Centro de Recursos para las Asociaciones y el Voluntariado, junto a otras asociaciones constituimos la Red de asociaciones de voluntariado, donde asumimos el área de formación, así como que iniciamos junto a “*La liga Jienense para la Educación y la Cultura Popular*”, la redacción y proceso de constitución del CRVA, actualmente en funcionamiento.

EL DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO CON LAS ASOCIACIONES DEL CASCO ANTIGUO DE JAÉN –ÁMBITO DE ACTUACIÓN DEL PROYECTO URBAN-.

Se realiza una oferta a más de 30 asociaciones de diverso ámbito de actuación, cuyo rasgo común es su intervención en el territorio del casco antiguo de Jaén, y dentro del marco del Proyecto Urban. Se realiza con ellas un diagnóstico participativo, concretando una síntesis con 10 asociaciones en el que se analizan y se recogen sus buenas prácticas destacando sus puntos fuertes, así como que se les facilita un material de técnicas para el diagnóstico participativo. El material está pendiente de ser difundido mediante un CD interactivo por el Excmo Ayuntamiento de Jaén.

DESARROLLO DEL SENTIDO DEL HUMOR.

Dado que el Centro de Recursos para las Asociaciones y el Voluntariado es una realidad, ya constituida, y dentro del ámbito de la Red Provincial “Lienzos”, es por lo que consideramos en Colectivo Gentes, concluida una fase, en la que no vamos a duplicar esfuerzos. Es por lo que desde el año 2005, realizamos programas para el desarrollo del Sentido del Humor en seminarios con asociaciones e instituciones y mediante talleres monográficos. El instrumento conector de esta actividad es un blog (www.risanimacion.org) desde donde se gestiona este nuevo proceso.

TFNO. 953.00.19.81/ 953.08.24.66 /WEB. www.risanimacion.org / www.colectivogentes.org / CORREO ELECT info@risanimacion.org / CORREO POSTAL Plaza Hermenegildo Terrados, s/n Local “1C”. Jaén

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo
experiencias
significativas de acción
y participación social

Asociación de Educadores Encuentro en la Calle. Córdoba.

Creada en el año 1990 por un grupo de educadores sociales sensibilizados/as en las realidades de exclusión social que hay en algunas zonas de la ciudad de Córdoba, tiene como objetivo la superación de las desigualdades, luchar contra las causas que provocan la exclusión social y dar alternativas a quienes la sufren. En este momento cuenta con una empresa de inserción con 95 personas empleadas.

Encuentro en la Calle, trabaja en las zonas de Las Palmeras, Moreras y calle Torremolinos de Córdoba. En un principio se inicia un trabajo de educadores de calle y en familia, en temas de salud, educación, vivienda y también en los ámbitos judicial y penitenciario.

Se establece una forma de comunicación fluida con la gente en la calle y se realizan talleres, pretendiendo ser un referente alternativo y hacer una labor preventiva. Hacia 1999 se implanta el dispositivo Surge (Servicio Unificado de Renovación y Generación de Empleo) de las Consejerías de Asuntos Sociales y de Empleo, con el que se pretende crear empleo para combatir la exclusión. A través de Surge la asociación se dedica a la orientación laboral, desde un centro de formación para personas en riesgo de exclusión social.

Además hemos creado una empresa que trabaja en la construcción y la limpieza, SUPLÁ S.L. y el 70% de los trabajadores son personas en inserción social.

Entre las muchas iniciativas, destacamos "Al compás de los sueños", un material audiovisual donde se refleja con claridad el modelo de trabajo de la entidad, partiendo para su elaboración con la participación directa y activa de las personas del barrio, en especial de la gente joven integrante del Taller de Compás Flamenco.

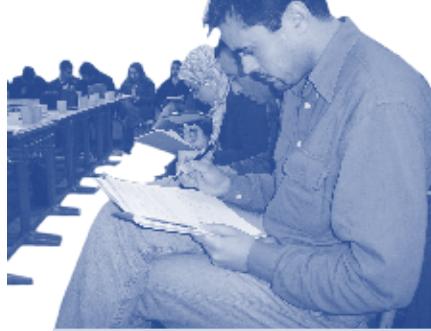
TFNO. 957-760999 / WEB. <http://perso.wanadoo.es/encuentro/> CORREO ELECTRONICO: encuentro@telefonica.net CORREO POSTAL: C/ Libertad J. Dasilva y Xavier, M2 17 local 8, 14013 Córdoba

Programa Acceder. Secretariado General Gitano-Andalucía. Granada

Desde el punto de vista del contexto social, la comunidad gitana en Andalucía se enfrenta en la actualidad a los siguientes retos:

- En cuanto a la igualdad de oportunidades, la comunidad gitana andaluza sigue teniendo un déficit importante con respecto a la sociedad mayoritaria en educación, vivienda, salud y empleo.
- La construcción de su ciudadanía se basa en unos derechos insuficientemente garantizados y unos deberes deficitariamente asumidos.
- Su cultura está insuficientemente reconocida y eso genera por parte de los gitanos resistencia a lo "no gitano".
- La falta de la promoción de las minorías en nuestro país causa rechazo por parte de la sociedad mayoritaria. Este rechazo se basa en estereotipos y prejuicios negativos que generan discriminación.

El Programa Acceder surge en el marco del Programa Operativo Plurirregional de Lucha contra



la Discriminación 2000-2006 del Fondo Social Europeo, dentro de las acciones dirigidas a la población gitana. Lo gestiona la Fundación Secretariado Gitano a nivel estatal, teniendo actualmente en Andalucía 9 dispositivos de inserción sociolaboral.

Principales aspectos innovadores:

- Es la primera vez que entidades privadas sin ánimo de lucro gestionan directamente fondos de Programas Operativos (P.O.).
- Pretende la incorporación de un importante número de personas gitanas al empleo por cuenta ajena (principalmente jóvenes y mujeres), algo hacia lo que había tradicionalmente cierta resistencia o reticencia tanto desde la comunidad gitana como desde los empleadores.
- Se ofrece un “paquete integrado” de medidas de acompañamiento en el proceso de inserción: coordinación, orientación, prospección de empleo y mediación. Ello permite a un mismo equipo acompañar al usuario a lo largo de todo su itinerario de inserción.
- Tiene un marcado carácter intercultural, tanto en la composición de los equipos de trabajo, como en las personas a las que se atiende (como referencia, se atiende a un 70% de personas gitanas y un 30% no gitanas).
- Se opta por no ubicar los dispositivos en las zonas desfavorecidas de las localidades, ya que se entiende que el mismo itinerario de inserción debe, desde el momento mismo de iniciarse, propiciar un acceso normalizado al mercado laboral (hay que “salir” del propio entorno para buscar trabajo, el trabajo no va a venir a buscarte).
- Se combinan dos tipos de acciones: la prestación de servicios a la propia comunidad gitana; y el fomento de políticas activas con este grupo de población. Dentro de este segundo tipo de acciones, destacar el trabajo de sensibilización a través de dos fases de una misma campaña: «Conócelos antes de juzgarlos».

- Pretende no sólo la consecución de resultados en el ámbito de la inserción laboral, sino un profundo impacto (un cambio de mentalidad) en la manera de situarse ante el trabajo por cuenta ajena tanto de los propios gitanos como de los empleadores.

TFNO. 958.80.48.00/ FAX. 958.80.48.01 / WEB. www.gitanos.org/ CORREO ELECTRONICO: direccionand@gitanos.org/ CORREO POSTAL: Camino de Ronda, 189. Bajo. 18003 GRANADA

Fundación TAS. Trabajo, Asistencia y Superación de Barreras. Sevilla

La Fundación tiene como principal objetivo mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y la de sus familias, para que su vida sea lo más plena y normalizada posible.

Dentro de este objetivo consideramos que lo más destacado del modo de trabajo en la Fundación es el punto de vista positivo que presenta ante el tema de la discapacidad.

Desgraciadamente, se ha instaurado en los últimos tiempos una visión de la discapacidad paternalista, sobre-protectora y, en el fondo, negativa y apartada de la “normalidad”. Los medios de comunicación y las propias entidades que trabajan en el ámbito de la discapacidad han fomentado a veces este punto de vista.

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

Desde la Fundación TAS siempre hemos pensado que la discapacidad únicamente conlleva una “menor capacidad para” -llevar a cabo algunas tareas de la vida diaria-, al mismo nivel, por ejemplo, que la menor capacidad para cantar que tiene el que desafina o la menor capacidad para jugar al baloncesto de alguien que mida metro sesenta.

Partiendo de esta base, sólo podemos tratar a las personas con discapacidad tal y como trataríamos a cualquier otra persona; analizando sus aptitudes y capacidades, sus valores positivos en definitiva, y fomentándolos para lograr el máximo crecimiento y autonomía personal.

En síntesis, no sería otra cosa que buscar la “normalidad” para las personas con discapacidad a través de la “normalidad” en el trato, el contacto y el trabajo diario.

Y según nuestra experiencia, este trabajo diario complementado con actividades de ocio y acceso a la cultura se constituye en claro referente de convivencia, entrega y normalización, además de constituir un modo de aprender a desarrollar habilidades sociales y modos de vida saludables.

Tanto es así, que el mero hecho de ofrecer a las personas con discapacidad las mismas oportunidades que al resto de la comunidad de participar en los servicios y actividades de ocio va a facilitar, indudablemente, la toma de conciencia de pertenencia a dicha comunidad, promoviendo por tanto la integración e inclusión social y repercutiendo al mismo tiempo en la percepción que tiene la sociedad acerca de la discapacidad.

TFNO. 955 65 58 35/ FAX. 955 65 58 36/ WEB. www.fundaciontas.org
CORREO ELECTRONICO: fundaciontas@fundaciontas.org CORREO
POSTAL: Centro Cívico. Avenida de Portugal, s/n. 41310 BRENES
(Sevilla)

Delegación de Participación Ciudadana. Ayuntamiento de Córdoba.

Desde el año 2003, el Ayuntamiento de Córdoba pone en marcha los “Presupuestos Participativos”, convirtiéndose en uno de los municipios pioneros en implantar medidas que promuevan la participación de la ciudadanía en los gastos públicos. Todo ello, apoyado en una red de Centros Cívicos, que han posibilitado programas de dinamización ciudadana para los colectivos, asociaciones y ciudadanía en la ciudad de Córdoba.

En el caso de esta experiencia, cabe destacar el conjunto de programas que están en marcha, donde cada uno de ellos se relaciona con el resto de forma sinérgica:

DINAMIZACIÓN SOCIOCULTURAL:

Se trata de una serie de recursos y herramientas puestas a disposición de la ciudadanía en general y el movimiento ciudadano (colectivos, asociaciones, plataformas, consejos de distrito...) con el objeto de construir conjuntamente y facilitar procesos de participación que contribuyan a mejorar la vida del barrio, el distrito y la ciudad.

DINAMIZACIÓN SOCIOCULTURAL DE LA INFANCIA:

Programa que tiene como objetivos fundamentales, desarrollar actividades lúdicas y creativas

como alternativas en el tiempo libre y fomentar a través del juego valores de respeto a los derechos humanos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

Pretende mejorar y ampliar los canales de comunicación e información dirigidos a la ciudadanía, con el fin de difundir y dar a conocer los procesos e iniciativas generadas por el movimiento ciudadano y el Ayuntamiento o entre ambos.

PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS:

Es una herramienta innovadora para la gestión de la ciudad mediante la cual, la población puede proponer, debatir y establecer prioridades sobre una parte del presupuesto municipal a través de un proceso asambleario y de participación de todas y todos.

REDES DE CIUDADES:

Participación en redes como URB-AL, KALEIDOS, OI DP y FAL.

TFNO. 957-49 99 00 Ext. 115/ WEB. http://participacionciudadana.ayuncordoba.es/participacion_ciudadana/web/index.jsp CO-RREO ELECTRONICO: participacion.ciudadana@ayuncordoba.es

Grupo de Acción Social. GAS. Andalucía. Cádiz

G.A.S. es un colectivo autogestionado e independiente cuya acción se centra en Andalucía y en donde focaliza su trabajo, el cual orientamos a la transformación social. Para ello nos servimos de distintos medios y herramientas: El mantenimiento diario del periódico digital, la distribución de fanzines que abarcan diferentes temáticas, la realización de video-forums y jornadas donde se propense la concienciación-acción, movilizaciones, iniciativas de calle, etc...

Nuestra metodología está fundamentada en la **coordinación** entre colectivos y movimientos sociales, junto a la correspondiente **fuer**

de información que supone nuestra página web, además de la **incentivación a la participación popular** en actividades que generen una cultura crítica.

GAS es un colectivo que se nutre de la implicación de sus lectores/as y colaboradores/as.

TFNO. 628 455892 /
WEB. www.grupodeaccionesocial.net/
CORREO ELECTRONICO grupodeaccionesocial@hotmail.com

Parlamento Joven. Diputación de Sevilla. Sevilla

“Parlamento Joven” se plantea la creación de una **Estructura de Participación** que permita incorporar **la perspectiva juvenil** en las políticas locales mediante la creación de un órgano de participación en el que adolescentes y jóvenes puedan poner en común la visión que tienen de su pueblo o de su ciudad, planteando los problemas que les afectan y propuestas de mejora que ayuden a resolverlos.

“El Parlamento Joven” tiene un componente **pedagógico**: educar en valores democráticos, y otro **político**: crear un espacio de participación de adolescentes y jóvenes.

“El Parlamento Joven” tiene por finalidad posibilitar que **la perspectiva juvenil** sea escuchada por los gestores políticos y técnicos de los Ayuntamientos, con la intención de que sus problemas, necesidades y propuestas sean tenidas en cuenta

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

en el momento de diseñar los espacios urbanos y los programas de actividades que se realizan en los municipios (culturales, deportivos, ambientales, etc.).

“El Parlamento Joven” es un proyecto pedagógico y de participación dirigido a escolares de entre doce y dieciséis años, que pretende educar a niños, niñas y adolescentes en los valores democráticos.

Para esto se plantea que los escolares **vivan un proceso de participación** sobre los asuntos de su comunidad, adquieran una visión global de su municipio y realicen propuestas para solucionar los problemas que les afectan.

TFNO. 954 55 24 45 / WEB. www.dipusevilla.es
CORREO ELECTR: joseantoniopinobarrera@dipusevilla.es

Asociación Sociocultural “Iuventa”- Jaén

Ésta es una entidad con 15 años de funcionamiento, cuyos objetivos son la promoción de la infancia y juventud con problemas socio-económicos, defensa, promoción, protección, etc., del patrimonio cultural, artístico, natural de Jaén, así como la promoción del voluntariado.

IUVENTA viene cumpliendo un papel fundamental en el fomento de la participación y el asociacionismo, así como en la valoración del patrimonio de la zona centro.

IUVENTA responde a múltiples necesidades. Desarrolla en el Casco Antiguo de Jaén, una zona de graves carencias en todos los aspectos, distintos programas.

Nuestra lucha va, desde acciones de sensibilización de la población en general sobre la importancia de esos espacios históricos, con mensajes a su vez de tolerancia y convivencia entre culturas, hecho que puede

aportar beneficios futuros a su población con la generación de nuevos yacimientos de empleo, hasta la acción directa con menores o jóvenes con determinadas problemáticas, así como los esfuerzos por conseguir un movimiento asociativo en esa zona lo suficientemente coordinado como para tener fuerza y ser tenido en cuenta.

TFNO. 953274018 / WEB. www.iuventa.tk
CORREO ELECT: iuventa@vodafone.es

Grupo Pandora. Málaga

Pandora lleva más de 10 años empeñada en que la participación adquiera nombre propio en Málaga. En sus comienzos, como asociación; como cooperativa más tarde y ahora como grupo de empresas de la economía social.

Nuestros esfuerzos han ido siempre encaminados a conseguir que los grupos con los que trabajamos se conviertan en protagonistas de su propia transformación mediante investigaciones, proyectos de intervención y de formación en los que lo más importante son siempre las personas...

Y como no podía ser de otra manera, el trabajo en equipo es una de nuestras características vitales. Los espacios de encuentro formales e informales marcan el ritmo de nuestro quehacer y nos ayudan a crecer como personas, como equipo y, por si fuera poco, nos da la experiencia que hace que sepamos llegar siempre tan bien a los grupos de personas con los que trabajamos.

Por fin, nos sentimos orgullosos de la apuesta que un día hicimos por convertirnos en “participantes de pleno derecho” en la economía de nuestro entorno, configurándonos como una empresa que ha sabido conjugar la calidad de los servicios que ofrece a la ciudadanía, con la creación de puestos de trabajo estables y la inter-cooperación con otras empresas de la economía social con las que caminar solidariamente.

Un camino que no ha sido ni es fácil en todos los momentos, pero que nos enriquece siempre y nos permite hacer más rico nuestro entorno.

En definitiva hemos intentado conseguir con humildad, coherencia, equilibrio y consciencia, aplicar la “metodología de la Animación Sociocultural” para la creación, maduración y crecimiento de nuestra empresa-cooperativa.

TFNO. 952520215/ FAX. 952527223/ WEB. www.grupopandora.es/
CORREO ELECTRONICO: participacion@grupopandora.es / CO-
RREO POSTAL Calle Antonio Ferrándiz Chanquete, 16 BºL2 29780
– Nerja (Málaga)

Trabajadores/as Sin Fronteras. Granada

Nuestros objetivos son:

- Hacernos eco de los problemas actuales que padecen los distintos grupos sociales, especialmente los de procedencias culturales ajenas a la nuestra, promoviendo el encuentro de diferentes culturas y fomentar su relación y crecimiento, a través de la cooperación para el desarrollo.
- Investigar y estudiar para obtener un conocimiento mayor del ser humano que conlleven a una convivencia solidaria.
- Promover campañas de sensibilización para colaborar en la

integración de colectivos que son objeto de actitudes xenófobas, haciendo valer el respeto a la diversidad.

- Proporcionar un mayor conocimiento y formación acerca de la cooperación para el desarrollo, marcando su importancia e invitar a la población no sólo a una ampliación de conocimientos sino a un cambio de actitudes.
- Fomentar, promover y llevar a cabo una evaluación permanente de realización de proyectos y actuaciones a fin de conseguir una mayor calidad de gestión de los recursos y sostenibilidad de las actuaciones que son objeto de la cooperación por otras ONGd o Instituciones Públicas.
- Difundir a través de prensa, radio, televisión y otros medios de comunicación los resultados y evaluaciones de campañas, seminarios y actuaciones para un mayor conocimiento de la realidad.
- Trabajar la cooperación al desarrollo desde una perspectiva interdisciplinar, lo que indica aceptar las orientaciones teóricas y prácticas de otras profesiones en la intervención en la cooperación al desarrollo, y aportar las orientaciones teóricas y prácticas del trabajo social a las intervenciones de otras profesiones o instituciones.

Entre los múltiples proyectos locales e internacionales, destacamos el Proyecto Enrédate, en colaboración con el Ayuntamiento de Granada, cuyo objetivo es promocionar estilos más saludables de ocio, promocionar recursos y actividades de ocio

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

alternativo al consumo de alcohol, y fomentar la participación juvenil en otro tipo de actividades nocturnas, diferentes a las que habitualmente se realizan.

De igual manera, el proyecto “Participación en culto y cohesión”, donde esta entidad se encargó de explorar la acción social y comunitaria que llevan a cabo, las mezquitas y entidades islámicas.

Juntos participamos en la sensibilización de los organismos e instituciones gestores de los lugares de culto de la comunidad de Granada para visualizar sus prácticas en armonía con la comunidad española.

WEB. <http://tssinfronteras.zerjio.com/> CORREO ELECTRONICO: tssf@mixmail.es CORREO POSTAL: c/ Melchor Almagro 1, 1ª Dcha. 18002. Granada

Mundo Solidario. Onubenses.org. Huelva

La finalidad de esta asociación es la promoción social y la integración global de personas y colectivos, mediante la generación y ejecución de Proyectos para el Desarrollo. Entre los múltiples programas de desarrollo asociativo, formación y atención a colectivos sociales, destacamos la experiencia Onubenses.org, en la cual cristaliza un espacio de comunicación e intercambio interasociativo.

Entre el conjunto de acciones formativas, jornadas y ponencias, podemos destacar algunas de las actuaciones de Mundo Solidario como son:

- **Proyecto “Participando ... Decidimos”**: consiste en estudiar la realidad de las diferentes asociaciones juveniles existentes en la ciudad y dinamizarlas mediante actuaciones de información, orientación, animación socio cultural y formación. Como resultado, destacan la edición de revista juvenil y creación de un espacio físico y virtual para la dinamización juvenil.

- **Proyecto Roset@**: Colaboración con Gestproyect en proyecto para acercar las NNTT a las asociaciones onubenses. Proyecto impulsado mediante convenio de colaboración entre la Agencia Andaluza del Voluntariado de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía y la Excma. Diputación Provincial de Huelva.

- **Proyecto “Escuela de Entidades”**: dirigido a personas integrantes de las Juntas Directivas de todas las entidades sin ánimo de lucro de la provincia de Huelva y personas que colaboren con ellas. Es una oferta formativa dirigida a mejorar la gestión y el funcionamiento de estas asociaciones mediante el uso y manejo de las Nuevas Tecnologías.

Por último, ponemos el acento en INICIATIVA TECNNOVA ONUBENSES.ORG, un proyecto que nace en noviembre 2004 y que se entiende como un Plataforma Ciudadana integrada por diferentes entidades que realizan, de manera conjunta, un Plan de actuación para la implantación de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los Movimientos Sociales.

Onubenses.org es un espacio en el cual se facilitan recursos útiles para el desarrollo asociativo, así como noticias que generan el conjunto de entidades onubenses, convirtiéndose de esta forma en una referencia clara del tejido asociativo en Huelva, tanto para la difusión de



las acciones que se llevan a cabo, como en la medida que aporta información para la gestión de las entidades.

Destacamos la iniciativa que desde onubenses.org gestiona Mundo Solidario de encuesta on-line, conectada con un proyecto de estudio de necesidades formativas, mediante el cual se obtiene información útil para la puesta en marcha de planes de mejora en la gestión de asociaciones.

TFNO. 959 809 975 / 76 WEB. www.onubenses.org CORREO ELECTRONICO: mundo.solidario@andaluciajunta.es CORREO POSTAL: C/ Beas, 7 – pasaje – local 1. 21730. Huelva.

Asociación de Vecinos “La Traiña” del Barrio de Pescadería. Almería

Lleva más de dos décadas trabajando y generando alternativas para el barrio de “La Chanca” en Almería. Su objetivo es mejorar las condiciones de vida de las personas que lo habitan, así como favorecer la participación en el desarrollo de la vida comunitaria. Prueba de ello, es la reciente creación del “Foro de la Chanca”, en donde unas 40 entidades participan en el debate sobre las transformaciones de la zona.

Una de las referencias históricas de esta entidad, tiene que ver con el Plan Especial de Reforma Interior de La Chanca (PERI), que fue redactado atendiendo a las demandas de los movimientos sociales del barrio de La Chanca y aprobado definitivamente en 1990.

Desde entonces, se han puesto en marcha numerosas actuaciones de tipo social, educativo, inserción profesional y de recursos encaminados a superar situaciones de exclusión social. Asimismo se desarrollan iniciativas que atienden a la diversidad social y cultural y promueven la igualdad de género, dirigidas particularmente a la comunidad gitana e inmigrantes magrebíes, a la vez que se desarrollan programas de

intervención con mujeres, preventivos de salud y educación sexual. Desde su inicio el Plan se ideó de una forma participativa, impulsado por la asociación de vecinos La Traiña, que también cooperó activamente en su redacción.

Un nuevo paso se produce el pasado mes de abril de 2006, cuando se pone en marcha el Foro de la Chanca, una iniciativa impulsada por esta asociación vecinal, que de forma continuada lleva generando y reivindicando la transformación de este barrio de Almería, con el objetivo de romper barreras entre este barrio y el resto de la ciudad. En él participan los escritores José Ángel Valente y Juan Goytisolo, socios de honor de esta asociación.

Una de las claves de este Foro, es que las reclamaciones y reivindicaciones que se hacen para el barrio, es de la perspectiva de gestión y participación directa de los colectivos y grupos que allí están desarrollando su labor, entendiendo que la ciudadanía cumple un papel fundamental en el desarrollo de las comunidades.

En ese marco, el Foro de La Chanca intenta debatir y aportar soluciones en relación a todos los aspectos que tienen que ver con la mejora del barrio, donde se intenta conjugar la identidad con los planeamientos urbanísticos.

Está previsto el debate sobre el *Futuro del Plan de Reforma Interior* con participación de vecinos y distintas personalidades. Como proyecto integrador, se van a analizar a fondo aspectos sociales,

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

educativos, culturales, arquitectónicos, urbanísticos, deportivos, de la tercera edad, así como propuestas de mejora y embellecimiento, suponiendo un ejemplo de trabajo constante y continuado en la mejora de las condiciones de vida de La Chanca.

TFNO. 950 23 63 85 CORREO ELECTRONICO: avecinos@teleline.es
CORREO POSTAL C/ Algas, s/n, 04002. Almería

Fundación Cudeca. Málaga

Esta entidad trabaja con personas enfermas terminales y sus familias desde el año 1992. Además de promover los cuidados a personas que sufren cáncer, cuentan con una estructura muy participativa, para lo cual el tener una gran cantidad de personas asalariadas no ha sido un obstáculo. Destaca en CUDECA el papel de las personas voluntarias, desarrollando tareas en un amplio espectro de actividades; cuidados en domicilio, recaudación de fondos, rastrillos benéficos y tareas administrativas.

CUDECA tiene en marcha los siguientes programas al servicio de las personas que lo soliciten de forma gratuita: programa de atención a domicilio, programa de consulta externa, programa de seguimiento y consulta telefónica, unidad de día, unidad de ingresos.

Destacar alguna acción concreta de esta entidad se hace difícil, pues la tarea que realizan cada una de las personas que forman parte de ella, merecería una mención especial, pero hay una práctica que da respuesta a una de las principales carencias de las entidades civiles: los recursos.

A través de huchas que se distribuyen por diversas localidades, alrededor de 76 personas se hacen responsables de una colecta que durante el año 2005, alcanzó la cantidad de **45.808 €**, que ha ido aumentando progresivamente y que supone una de las principales acciones de vi-

sualización de la entidad.

Las huchas se distribuyen por el conjunto de la Costa del Sol, situándose en diversos negocios como bancos, restaurantes, peluquerías, supermercados, clubes, clínicas, etc., hasta un total de 800. Existe un equipo dedicado a la recogida de las huchas, las colocan en sus lugares correspondientes, luego las recogen, con la esperanza de que estén completamente llenas y las sustituyen por otras nuevas, al menos dos veces al año.

El funcionamiento de las huchas no implica mucho trabajo y, se puede realizar en un horario que sea cómodo para la persona que se dedique a ello, también puede elegir el número de huchas que él o ella deseen para hacerse cargo de ellas. Además de tener huchas distribuidas en distintos negocios, también hay 140 huchas en casas particulares.

A su vez, esta entidad tiene un programa de patrocinio muy innovador, que establece categorías a quienes aportan recursos para el mantenimiento de los distintos servicios que prestan, en función de la cuantía que aportan las empresas u otras entidades privadas.

TFNO. 952 964910 WEB. www.cudeca.org
CORREO ELECTRONICO: cudeca@cudeca.org
CORREO POSTAL: Avenida del Cosmos s/n
29631 Arroyo de la Miel. Málaga.

Asociación Puerta Abierta. Jaén

Compuesta en su mayoría por jóvenes voluntarios/as, ofrecen actividades a niños/as y personas jóvenes, con la intención de crear un espacio de desarrollo personal y participación en el barrio de San Bartolomé de Jaén.

La asociación Puerta Abierta, constituida en 1992, viene trabajando desde 1989 en el Barrio de San Bartolomé de Jaén desarrollando programas de educación en el tiempo libre, con múltiples actividades culturales, talleres, salidas, excursiones y otras relacionadas con la infancia y la juventud, destacando el programa “Ocúpate”.

La asociación se convierte de esta forma, en un espacio de encuentro, convivencia y entretenimiento. La metodología se basa en la animación sociocultural, promoviendo en el tiempo libre la educación en valores, así como la puesta en marcha de iniciativas en función de los centros de interés de la gente joven, intentando favorecer de esta forma su protagonismo en la vida del barrio.

De igual forma, se desarrolla un programa específico de voluntariado, así como actividades de solidaridad y cooperación. Especial relevancia en este momento tiene la acción dirigida a la sensibilización sobre la realidad de los niños de la calle en Ceuta.

También es destacable la capacidad de esta entidad a la hora de establecer colaboraciones con otras asociaciones, en un claro trabajo de dinamización del territorio sur de Jaén, en donde cumple un papel de estímulo hacia las personas más jóvenes.

TFNO. 953274018 / WEB. CORREO ELECTRONICO: CORREO
POSTAL: C/ Martínez Molina nº7. 23004. Jaén.

UNILCO. Universidad Libre para la Construcción Colectiva. Sevilla

La Universidad Libre para la Construcción Colectiva tiene la intención de ser una experiencia abierta y en permanente construcción para quienes participen en ella.

La motivación de esta universidad es devolver a la gente el conocimiento que las universidades convencionales se han apropiado y que actualmente no está al alcance de todos, bien sea por el dinero que hay que pagar para estudiar en ellas, por los requisitos académicos que exigen.

Además de cursos de formación– acción, en la UNILCO se realizan también otras actividades como videoforums, conciertos, exposiciones, presentaciones de libros, charlas... que son gratuitas y abiertas al público.

La construcción colectiva de este proyecto también implica que todos aquellos que quieran se involucren proponiendo y realizando cursos y actividades.

Desde la UNILCO se plantea la necesidad de que la educación sea un proceso de interrelación e intercambio continuo, y que esos intercambios sean horizontales, es decir, que se den entre iguales. El sistema educativo formal, sin embargo, fomenta una educación que se da de arriba abajo, donde el estudiante es un recipiente al que hay que rellenar de conocimiento, en lugar de un sujeto con capacidad para reflexionar, discutir y generar conocimiento.

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

Una de las experiencias más difundidas de la UNILCO fue la utilización de la telenovela como un recurso para dinamizar la implicación ciudadana en la elaboración de un Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) y un Plan Estratégico que contara con la participación de los vecinos de Lora del Río.

TFNO. 955 76 47 14 / WEB. <http://www.palomaresdelrio.es/unilco/index.php> CORREO ELECTRONICO: unilco@palomaresdelrio.es

Asociación Akiba. Granada

La asociación AKIBA nace en 1996, como respuesta a una serie de proyectos de cooperación que surgen a raíz del contacto que empezamos a tener por aquel entonces con el continente africano. Así, decidimos constituirnos como colectivo social fijando como objetivos principales la lucha contra la pobreza, y por los derechos humanos, en favor de una sociedad más justa y solidaria. Para ello, empezamos a trabajar, con el fin de organizar, promover y apoyar ciertos proyectos de desarrollo que ya conocíamos y otros que fueron surgiendo.

AKIBA cuenta con las siguientes áreas de trabajo: Desarrollo humano, Paz y Desarme, Cooperación, Medio Ambiente y Consumo responsable.

Entre otros muchos proyectos, desde 1997 colaboran con los Campamentos de verano: Un lugar para la paz (Gaza, Palestina) junto a la asociación Cana'an, con el apoyo y financiación de otras organizaciones internacionales, organiza unos campamentos para niños palestinos en los que puedan alejarse durante unos días de la violencia que viven cotidianamente.

Otras de las iniciativas, tiene que ver con la formación de personas voluntarias, desde la apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, a través de la Escuela Virtual de AKIBA.

Una de las claves de esta experiencia está en los métodos e importancia que dan a la información y comunicación social. Así, la divulgación de todas las actividades y la puesta en marcha de programas para educar en la solidaridad se convierten en objetivos paralelos. Después de algunos años de trabajo en el terreno de la comunicación social con el programa de radio "voces del sur", se decidieron a profundizar en el mundo del audiovisual. Ahí nació la idea de crear "unsolomundo", producciones sociales como vehículo de información alternativa, convirtiéndose en una productora sin ánimo de lucro, especializada en audiovisual de contenido social, en donde destaca el documental, "De consumidor a persona" un documental sobre consumo responsable.

TFNO. 958440680 WEB. www.akibaenred.org
<http://www.unsolomundo.info/usm/index.php>
CORREO ELECTRONICO: incho@akibaenred.org
CORREO POSTAL: C/ Molino Herrera, 1.
18320 Santa Fe (Granada)

Centro de Incorporación Social de Drogodependientes. Alcón. Almonte. Huelva.

Esta asociación onubense que trabaja desde hace más de 18 años, surgió como un grupo de autoayuda para problemas relacionados con el alcohol, a lo largo de su trayectoria ha pasado a ser una asociación que trabaja todo tipo de adicciones. Esta experiencia y en concreto



la del Centro de Incorporación Social, supone un buen ejemplo de la evolución y cambio de las entidades del ámbito de las drogodependencias, en donde la flexibilidad y la capacidad de adaptación a nuevas necesidades, les hace ser un referente asociativo en la zona.

El objetivo de este Centro es facilitar y apoyar el proceso de cambio para la incorporación social y laboral de aquellas personas con problemas de drogodependencias y adicciones, utilizando estrategias de intervención socio-educativas, que posibiliten el desarrollo de sus habilidades personales, sociales, formativo-educativas, laborales y culturales.

Para ello, se establecen las siguientes Áreas de actuación:

- * Área Sociopersonal
- * Área de Autocuidado
- * Área de Formación y Trabajo
- * Área de Ocio y Tiempo Libre

Además de tratamiento de carácter terapéutico, se trabaja la incorporación social a través de actividades en el propio centro y fuera de él. Las que se realizan en el centro más orientadas a aspectos específicos relacionados con las adicciones (prevención de recaídas, habilidades sociales, sexualidad, etc.), y el planteamiento de las actividades fuera del centro es porque entienden que un paso principal para incorporarse es la participación social, por lo que se fomenta desde el propio centro que las personas destinatarias se incluyan en actividades que se realizan en la zona e incluso que participen de las actividades de otras asociaciones o grupos a partir de los intereses personales de cada cual.

La evaluación participativa cumple un papel muy importante en esta experiencia, por un lado de las personas que asisten al centro, para lo cual se realizan seguimientos mensuales, donde se valora la evo-

lución terapéutica, sus niveles de participación y compromiso tanto dentro como fuera del centro.

Por otro lado se evalúa la imagen del centro y su repercusión en la comunidad, para lo cual de forma anual se valora, a través de la asistencia de personas externas al centro, sus actividades y unos cuestionarios abiertos de seguimiento.

Existe un plan de comunicación externa, principalmente a través de la participación en la comunidad, asistiendo, colaborando, ofreciendo apoyo a otros colectivos, trabajando en red, *esto es lo más efectivo*, en opinión de sus protagonistas, aunque además existan recursos que apoyen la imagen externa, como carteles, folletos y presencia en los medios de comunicación locales (presa, radio y televisión).

TFNO. 959 407 578 CORREO POSTAL C/ Alcantarilla, 6. 21730. Almonte. Huelva.

Programa Provincial de Sensibilización Solidaria. Pueblos Solidarios. Cádiz.

Pueblos Solidarios es un programa de sensibilización para la solidaridad y la participación social, que trata de despertar y poner en común las iniciativas solidarias impulsadas en los pueblos de menos de 20.000 habitantes de la Provincia de Cádiz.

Lo más significativo de este programa es, por un lado, que se trata de un esfuerzo conjunto entre la

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

Diputación Provincial de Cádiz y un grupo de unas 10 asociaciones y ONGs que trabajan por la sensibilización solidaria en la provincia.

Por otra parte, se trata de un programa basado en el trabajo en red entre organizaciones solidarias, que está implicando el crecimiento de una cultura de la cooperación entre éstas, y desarrollando nuevas capacidades para el trabajo en equipo.

En tercer lugar, es un programa que se basa en la movilización de los recursos sociales, en la participación ciudadana, en la implicación activa de los diferentes grupos y sectores sociales que componen las comunidades rurales de la provincia.

Así pues, más allá de los resultados concretos que la experiencia presenta (y que se traducen en numerosas actividades locales, encuentros comarcales, foros provinciales, etc.) al mismo tiempo está significando algo muy importante en el proceso de cooperación inter-asociativa y de articulación de la iniciativa solidaria.

TFNO. 956 29 26 77/ WEB. www.dipucadiz.es www.redasociativa.org/pueblossolidarios CORREO ELECTRONICO: cooperacion.solidaridad@dipucadiz.es

Asociación para la Prevención “A Tiempo”. Almería

Con 8 años de funcionamiento en la barriada almeriense de Los Ángeles, tiene como objetivos:

1. Fomentar procesos educativos que favorezcan la prevención de hábitos no saludables en niños, jóvenes y sus familias.
2. Crear un espacio educativo de desarrollo personal y comunitario.
3. Potenciar la coordinación entre todos los agentes implicados: familias, centros educativos, sociales, salud, barrio, etc.

A TIEMPO desarrolla actividades como...

- Taller de apoyo escolar tanto para primaria como para secundaria.
- Taller de informática.
- Taller “Hablamos de nuestras cosas”.
- Taller lúdico educativo.
- Talleres de deportes y expresión corporal.
- Escuela de madres y padres.
- Salidas y espacios de convivencia.

Debemos resaltar dos prácticas de esta experiencia. La primera sería el taller “Hablamos de nuestras cosas”, un espacio de debate, contraste de opiniones e intercambio con población adolescente, en el cual estas personas tienen la oportunidad de reflexionar sobre el mundo que les rodea, así como aportar a la entidad una visión clara sobre cómo perciben la realidad las personas a las cuales dirigen sus acciones.

En otro orden de cosas, ATiempo es una asociación que ha priorizado e incorporado la coordinación con otras asociaciones y recursos del barrio, como parte de su metodología de trabajo. De esta forma, mantienen programas comunes con la Asociación de Vecinos “La Palmera” y la Asociación de Mujeres “Renacer”, Centros Educativos de la zona, Centro de Servicios Sociales, Cáritas parroquial, etc., desarrollando por tanto actividades conjuntas desde todos los grupos para dar unidad a los proyectos en marcha, así como actividades en red con las asociaciones del barrio.

Esta es una experiencia en la cual podemos observar cómo ha evolucionado y desarrollado las iniciativas comunitarias en un barrio concreto, pues el nivel de trabajo en red entre las asociaciones, se debe fundamentalmente, a que “La Palmera” (AAVV) nació para luchar por la mejora de la calidad de vida de los/as vecinos/as del barrio. De ella surgió la asociación “Renacer” para dar respuesta concreta a los problemas de las mujeres. Fruto de una acción de Renacer, y ante la creciente problemática de las drogas entre la gente joven del barrio, nació “Atiempo”. Todas las personas de estas entidades sentimos como propio lo comunitario y utilizamos una metodología compartida donde lo importante son las personas, el análisis de la realidad y el trabajo comunitario para la transformación social.

TFNO. 950 261 420

CORREO ELECTRONICO:

asocia_atiempo@wanadoo.es

CORREO POSTAL C/ Guadalquivir s/n, 04008. Almería.

Federación Provincial de Asociaciones de Minusválidos Físicos de Jaén. FEIJIDIF. Jaén

Esta Federación trata de difundir la problemática del colectivo de personas con discapacidad física en orden a la promoción y defensa de sus derechos, a la vez que coordinar a las asociaciones que la integran, fomentar el asociacionismo y la unidad entre los afectados para una mejor defensa de sus condiciones de vida. Esta experiencia se destaca por la capacidad de abordar de forma integral, participativa e innovadora las problemáticas derivadas de la discapacidad física.

Para comprender mejor el alcance de esta experiencia, describamos las principales líneas de acción.

- **Mujer:** concienciar a la mujer con discapacidad con respecto a la igualdad de oportunidades hombre-mujer, impulsar su participación en todos los foros y entidades referidos a la problemática de la mujer, conocer la realidad de la mujer en la provincia de Jaén y fomentar otras formas de formación adaptadas a sus necesidades.
- **Voluntariado:** impulsar la participación del voluntariado en FEJIDIF de sus entidades miembro y fomentar la formación de personas técnicas y directivas.
- **Accesibilidad:** conocer el grado de accesibilidad de las dependencias municipales en la provincia y fomentar la sensibilización social y una cultura de la accesibilidad en todos los centros educativos, laborales, sanitarios, etc., de la provincia de Jaén.
- **Formación y Empleo:** recoger las necesidades de formación del colectivo de personas con discapacidad, fomentar las acciones formativas a distancia y mejorar las posibilidades de acceso de las personas con discapacidad al empleo ordinario.
- **Salud:** contribuir a la vida independiente de nuestro colectivo, a través de la mejora de las condiciones de vida, implicando a FEJIDIF en las actuaciones de la Administración Sanitaria.
- **Educación:** garantizar condiciones dignas y de igualdad en los centros de educación, adaptadas a sus necesidades educativas, impulsando la colaboración del profesorado para el intercambio de experiencias.

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo
experiencias
significativas de acción
y participación social

- **Cultura, Tiempo libre y Deporte:** fomentar la práctica accesible de las actividades socioculturales en el colectivo de personas con discapacidad e impulsar, a nivel provincial, la práctica del deporte como medida de rehabilitación.
- **Vivienda:** conocer las necesidades de vivienda que tienen las personas con discapacidad y colaborar con todos los sectores implicados, entidades privadas y administración, en la construcción de viviendas.
- **Niñ@s con discapacidad:** concienciar e iniciar a las asociaciones en la atención de niñ@s con discapacidad y colaborar con la administración educativa para garantizar una educación de calidad.
- **Juventud:** participar activamente con la Sección Juvenil de Canf-Coemfe Andalucía y con el Instituto Andaluz de Juventud.
- **Universidad:** conveniar con la universidad para establecer políticas comunes de actuación para alumn@s con discapacidad.
- **Fomento del asociacionismo:** dinamizar y fortalecer al conjunto del movimiento asociativo de las personas con discapacidad, ya sea a través de la formación de cuadros directivos y técnicos de las entidades miembro ya sea a través de la dotación de nuevas tecnologías.
- **Comunicación y Difusión:** diseñar una política de comunicación asociativa que transmita los mensajes del colectivo de personas con discapacidad a la sociedad, a través de las TIC y medios de difusión escritos.

TFNO. 953 26 75 66/56 / WEB. www.fejidif.org
CORREO ELECTRONICO: fejidif@fejidif.org

Asociación Tierra Nueva, Fundación Valdocco. Huelva

Inicia su actividad en 1.986 en el barrio de “El Torrejón” como consecuencia de la sensibilidad de un grupo de personas ante la problemática juvenil. Destacamos, que esta entidad, ha construido a lo largo de estos años, una alternativa integral a las necesidades que se plantean por parte de las personas en riesgo de exclusión. Destaca los niveles de coordinación interna y la capacidad de participación interna.

El trabajo de Tierra Nueva se centra en jóvenes de edades comprendidos entre 16 y 24 años fundamentalmente, con historias de abandono y fracaso escolar, sin formación profesional ni laboral, con conductas delictivas o protodelictivas. A su vez, estas personas jóvenes pertenecen a familias con problemáticas tales como desestructuración y falta de recursos: Económicos, Culturales, Sociales, Problemas Sanitarios, Hacinamiento, Conflictividad Social.

De esta forma, la finalidad de esta entidad es la promoción integral de jóvenes de alto riesgo social, desde su promoción personal, cultural, social y su inserción Socio-Profesional.

El conjunto de actuaciones, se organizan en las siguientes áreas: Inserción profesional, Integración social, Infraestructura y Gestión, Iniciativa y Empleo, Investigación, Desarrollo e Intervención especializada, y Animación Sociocultural.



En el año 2006, se puso en marcha el proyecto **Jabato 15**, con el apoyo de las consejerías de Educación e Igualdad y Bienestar Social, que se incluye en el plan de integral del Distrito V, que engloba las barriadas con menos recursos de la ciudad como la Hispanidad o El Torrejón.

En esta iniciativa, se trabaja con los menores a través de un taller alternativo para dar una respuesta socioeducativa urgente, especializada e integral, para su inserción social.

El objetivo del proyecto es que el menor retorne al instituto u obtenga una formación profesional, centrado en que el plan de entrenamiento de habilidades sociales, donde no llega el instituto con su metodología, trabaja la entidad con medidas específicas, sin por ello tener que sustituir a los centros educativos, muy al contrario, coordinando éstas con las instituciones educativas.

TFNO. 959 545013 WEB. www.valdocco.org CORREO ELECTRONICO: valdocco@valdocco.org CORREO POSTAL: C/ Gladiolo, s/n 21005 Huelva.

Asociación de Vecinas “Los Paraos” de la Palma-Palmilla. Málaga

La historia de esta entidad es la de un barrio que lucha contra la marginación a la que las autoridades la someten. La organización vecinal asamblearia y la acción directa, la hacen ser una referencia en la barriada La Palma-Palmilla de Málaga. Una experiencia en donde las propuestas, la realización de programas y actividades, van unidas a la movilización y la denuncia, sin olvidar las redes, relaciones con otras asociaciones y la máxima participación interna de las personas que la componen.

El barrio de la “Palma-Palmilla” es una realidad compleja, en la que se aglutinan más de 35 mil personas de diferentes procedencias y

culturas en un espacio pequeño, con fronteras naturales (río y sierra) y artificiales (autovía y megaestadio de fútbol al sur, que es donde muchos consideran que empieza la ciudad). Somos una isla, un barrio cárcel.

A la hora de presentar un currículum para cualquier empleo, nunca digas que vives en la Palmilla. No esperes que vayan a menudo a limpiar las calles, en verano con 40º tampoco vienen los de la limpieza. La gente mayor se muere en sus casas tras años sin salir a la calle porque viven en la catorceava planta sin ascensor, otros sin luz o agua.....

Desde hace más o menos dos años las asociaciones vecinales decidimos juntarnos al margen de la Comisiones de Trabajo Participativas, un espacio donde mes tras mes, año tras año, son las mismas peticiones, los mismos requerimientos que hablan de las necesidades del barrio, a las que no se dan soluciones nunca.

Decidimos juntarnos asambleariamente para ver qué hacemos, cómo nos coordinamos,... tras meses de idas y venidas. Cierran la única caja de ahorros que hay en el distrito (donde los usuarios son en su mayoría personas mayores) y corre la voz de que van a cerrar una de las escasas cuatro farmacias ambas son trasladadas a la nueva Virreina, que queda demasiado lejos de mucha gente del barrio y es un claro diferenciador de los límites entre zonas, quienes pueden entrar en un lado u otro.

Indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo experiencias significativas de acción y participación social

Las mujeres de la asociación de vecinas deciden recoger firmas por el barrio, la indignación crece y empezamos a hablar en la calle de que quieren ponernos un vertedero (“punto limpio” según los políticos) y de que tampoco tenemos buzones, ni oficinas de INEM, ni limpieza, ni....

La manifestación nace con la indignación de unos vecinos: ¡Es que nos tienen aislados!!!!

Cerca de trescientas personas del barrio nos manifestamos la mayoría mujeres y niños, estuvimos reivindicando que “no somos bichos, que somos personas”, que “el vertedero a casa del alcalde”, que “son nuestros derechos”, que “la palmilla también existe”. En la actualidad la empresa Limasa da un pasó atrás porque ve en la manifestación la expresión de repulsa de los vecinos (Diario “La Opinión”).

Esta es una experiencia concreta de lucha vecinal, que con posterioridad se continúa con otras como “Verano en Acción”, donde todos los lunes “nos fuimos de Puente” y en el que hemos cerrado diversos plenos municipales con reivindicaciones y alegaciones al PGOU y al Plan Estratégico de la ciudad.

MAS INFORMACIÓN: <http://www.palmapalmilla.com/index.php>

Grupo de Trabajo de Educación en el Tiempo Libre. Cádiz

El Grupo de Trabajo está formado por distintas asociaciones gaditanas que trabajan con jóvenes en el ámbito del tiempo libre educativo. Es un espacio de colaboración entre personas que comparten el trabajo en el tiempo libre en diversos barrios y con distintos colectivos de la ciudad de Cádiz.

El Grupo de Trabajo es una experiencia de coordinación y apoyo mutuo entre entidades que comparten una misma metodología y campo de

acción, con la particularidad de que no existe un espacio formal, sino más bien una dinámica de cooperación sostenida en el tiempo.

Un ejemplo de ello son las Jornadas de Monitores/as de Tiempo Libre, que se enmarcan en un proyecto más amplio del Grupo de Trabajo, que lleva en funcionamiento más de cuatro años. A lo largo de este tiempo las asociaciones han ido conociéndose cada vez más, aunque consideran que queda mucho por debatir, por profundizar en lo que hacemos y cómo lo hacemos, por construir colectivamente.

Junto a estas Jornadas, realizan actividades conjuntas entre los/as niños/as y jóvenes de las diferentes asociaciones: celebración del Día del Medioambiente, de los Derechos del Niño, Día del Libro, etc. y cursos en colaboración con el Instituto Andaluz de la Juventud.

El Grupo de trabajo es un grupo abierto a la incorporación de nuevas personas y colectivos.

PARA CONTACTAR:

grupodetrabajo@redasociativa.org

8. Relación de experiencias y colectivos colaboradores en el estudio participativo.

- **AFEMEN.** Asociación de Familiares de Enfermos Mentales. Jerez. Cádiz.
- **ALCEH.** Asociación para la Lucha Contra Enfermedades Hematológicas. Jerez. Cádiz.
- **ALGECIRAS ACOGE.** Algeciras. Cádiz
- **APDHA.** Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía. Sevilla.
- **APDIS.** Asociación de Personas con Discapacidad. Utrera. Sevilla.
- **APRODEDIS.** Asociación para la Promoción y Defensa de las Personas con Discapacidad Intelectual. Pulianas. Granada.
- **ASCFIBROM.** Asociación de Fibromialgia de la Sierra de Cádiz. Ubrique. Cádiz.
- **ASOCIACIÓN AKIBA.** Solidaridad, Cooperación. Granada.
- **ASOCIACIÓN A TODA VELA.** Ocio y Tiempo Libre con jóvenes con discapacidad. Almería.
- Asociación Cultura y Desarrollo. **ACUDEX.** Zafra. Badajoz.
- Asociación de Educadores “**ENCUENTRO EN LA CALLE**”. Córdoba.
- **ASOCIACIÓN ENTRE AMIGOS.** Jóvenes. Exclusión Social. Sevilla.
- **ASOCIACIÓN ESPERIDA.** Atención a Personas con Discapacidades. Espera. Cádiz.
- **ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL DE LA SIERRA DE SEGURA.** Desarrollo. Jaén.
- **ASOCIACIÓN IUVENTA.** Asociación Socio Cultural de Voluntariado. Jaén.
- **ASOCIACIÓN MADRE CORAJE.** Cooperación al Desarrollo. Jerez.
- Asociación para la Mediación Social **EQUA.** Cádiz
- **ASOC. MOSAYCO MEDITERRÁNEO.** Málaga.
- Asociación de Mujeres de Familias No Convencionales “**ARRIBA**”. Huelva.
- Asociación para la Prevención “**ATIEMPO**”. Almería.
- Asociación **LA RUECA.** Servicios sociales y culturales. Madrid.
- **ASOCIACIÓN TIERRA NUEVA.** Fundación Valdocco. Promoción integral de jóvenes de alto riesgo social. Huelva.
- **AVAIN.** Asociación Visueña Ayuda a la Integración. Discapacidad. El Viso del Alcor. Sevilla.
- **AVAIM.** Asociación Vasca para la Ayuda a la Infancia Maltratada. Guipúzcoa.
- Asociación Vecinal “**LA TRAIÑA**”. Almería.
- **ASOCIACIÓN VECINAL VALLE INCLÁN DE PROSPERIDAD.** Madrid.
- **ASOCIACIÓN VECINAL 1º DE MAYO.** Cádiz.
- **ASOCIACIÓN DE VECINAS “LOS PARAOS”** de La Palma-Palmilla. Málaga.
- **ASOCIACIÓN DE VOLUNTARIOS ACTIVOS.** Voluntariado. Sevilla.
- **ASPACE.** Confederación Española de Federaciones y Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis y Afines. Jaén.
- Centro de Recursos para Asociaciones de Cádiz y la Bahía. **CRAC.** Cádiz.
- **CENTRO DE RECURSOS PARA EL VOLUNTARIADO Y LAS ASOCIACIONES.** Jaén.
- Centro de Incorporación Social de Drogodependientes **ALCÓN.** Almonte. Huelva.
- Centro Ocupacional. **Centro TRADE.** Almería.
- **CIC-BATÁ.** Cooperación al Desarrollo e Intervención social. Córdoba.
- **CLAROS S.C.A. DE INTERÉS SOCIAL.** Empresa de servicios relacionados con la intervención social. Granada.
- **CODAPA.** Confederación Andaluza de Asociaciones de Padres de Alumnos por la Escuela Pública. Granada.
- **COLECTIVO BARRIO DE ACCIÓN SOCIAL.** Sevilla.
- Colectivo de Educación e Integración Social. **CEPA.** Cádiz.
- **COLECTIVO GENTES.** Jaén.
- Consejo Mundial Para La Paz, Grupo Sur. **OSPAAAL.** Sanlúcar de Barrameda. Cádiz.

- Coordinadora Andaluza de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo, **CAONGD**. Sevilla.
- Coordinadora de Programas Educación y Sensibilización. **MOVIMIENTO POR LA PAZ**. Almería.
- Delegación Participación Ciudadana, **AYUNTAMIENTO CÓRDOBA**.
- **EXPERIENCIA LABORAFORO** equipo de los presupuestos participativos de Sevilla con niños/as, chavales/as y jóvenes. Sevilla.
- **FEDERACIÓN ALMERIENSE DE ASOCIACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**. Almería.
- Federación Andaluza **ALCER**. Asociación Para La Lucha Contra Las Enfermedades Del Riñón. Almería.
- Federación **ASPACE**. Atención a la Parálisis Cerebral de Andalucía. Sevilla.
- Federación Provincial de Asociaciones de Minusválidos Físicos. **FEIJIDIF**. Jaén.
- **FUNDACIÓN CUDECA**. Cuidados del Cáncer. Málaga.
- **FUNDACIÓN CHANDRA**. Nuevas Tecnologías y Movimientos Sociales. Madrid.
- **FUNDACION PATRIA LIBRE** (Colombia). Delegación Sevilla.
- **FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO**. Andalucía. Granada.
- **FUNDACIÓN TAS**. Trabajo, Asistencia y Superación de Barreras. Sevilla.
- Grupo de Acción Social **G.A.S. Andalucía**. Cádiz.
- **GRUPO PANDORA**. Consultora Social. Málaga.
- **GRUPO DE TRABAJO EN EDUCACIÓN EN EL TIEMPO LIBRE**. Cádiz.
- **KAIROS**. ONG para asistencia a jóvenes desfavorecidos. Sao Paulo (Brasil).
- Liga Gaditana para la Cultura y la Educación Popular. **EL VIVERO**. Cádiz.
- **MISIÓN EVANGÉLICA URBANA DE SEVILLA**. Área de Servicio Social. Sevilla.
- Movimiento por la Paz de Almería (**MPDL –A**). Almería.
- **MUNDO SOLIDARIO**. Onubenses.org. Huelva.
- **PADIS**. Patronato Discapacitados Físicos, Psíquicos y Sensoriales. Fuentes de Andalucía. Sevilla.
- **PARLAMENTO JOVEN**. Diputación Provincial de Sevilla. Sevilla.
- **PLATAFORMA ANDALUZA DEL VOLUNTARIADO**. Málaga.
- **PLATAFORMA DEL VOLUNTARIADO SOCIAL DE SEVILLA**. Sevilla.
- **PLATAFORMA TOD@S IGUALES, TOD@S CIUDADAN@S**. Inmigración. Andalucía. Sevilla.
- Programas de infancia y juventud en la **ONG YMCA**. Salamanca.
- Proyecto Personas Sin Hogar. **AMNISTÍA INTERNACIONAL, CARITAS**. Cádiz.
- **PUEBLOS SOLIDARIOS** Plan provincial de sensibilización solidaria. Diputación de Cádiz.
- **PUERTA ABIERTA**. Alternativas desde la Animación Sociocultural para la Infancia y Juventud. Jaén.
- **SECRETARIADO GENERAL GITANO**. Andalucía. Granada.
- **SETEM-ANDALUCÍA**. Cooperación internacional / comercio justo. Granada.
- **SCIENTER ESPAÑA S.L.** . Centro de Investigación e innovación de los sistemas de formación. Granada.
- **TRABAJADORES/AS SIN FRONTERAS**. Cooperación e integración. Granada.
- **TRAMPOLINES PARA AVANZAR**. Diputación de Granada.
- **UNICODESA**. Unión para la integración social de colectivos desfavorecidos en Andalucía. Almería.
- **UNILCO**. Universidad Libre para la Construcción Colectiva. Sevilla.
- **UNIÓN ROMANÍ ANDALUCÍA**. Desarrollo del pueblo gitano y acción social. Sevilla.
- **UPACE**. Asociación Unión Parálisis Cerebral. San Fernando. Cádiz.
- Universidad y Cooperación. **UNYCO**. Sevilla.
- **ZAMBRA**. Acción Social. Málaga.

9. Referencias, documentos, textos, enlaces...sobre Calidad

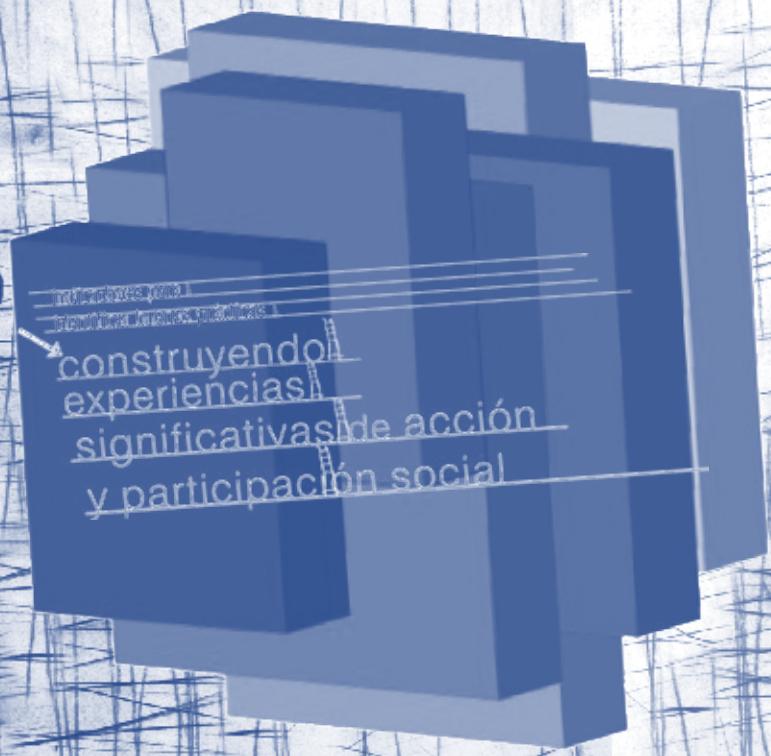
Algunos libros y documentos:

- **Alianza y Contrato**
CORTINA, A. (2001), Editorial Trotta. Madrid
- **Calidad Total en la gestión de servicios**
PARASURAMAN A. y otros (1993). Madrid: Díaz de Santos
- **La gestión de la calidad en los servicios sociales**
CÁNOVAS SÁNCHEZ, F. Y PARDAVILA MARTÍNEZ, B. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales - IMSERSO, 2004.
- **Los "gurús" de la calidad**
BADÍA JIMÉNEZ, ALBERT. Harvard Deusto Business Review, nº 87
- **Qué es hoy la calidad total: el movimiento de la calidad**
DRUMMOND, H. (1995). Bilbao: Deusto D.L.
- **Apostando por un modelo de calidad propio para las ONG**
GARAU J.; NAVARRO E. (2000). Revista de Servicios Sociales y Política Social.
- **Entusiasmar a la propia institución**
LA PORTE, JOSÉ MARÍA. Madrid, Ediciones Internacionales Universitarias, 2001.
- **La Calidad como imperativo de la Acción Social**
VVAA. Revista Documentación Social, nº 128, Julio-Septiembre 2002.
- **La gestión de las organizaciones sin ánimo de lucro**
VERNIS, A. Y OTROS (2004) . Deusto ediciones. Bilbao
- **La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias**
SETIEN, M.L.; SACANEL, E. (coord.) (2003). Valencia: Tirant lo Blanc.
- **Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos**
MORENO-LUZÓN, M.D.; PERIS, F.J.; GONZÁLEZ, T. (2001). Madrid: Prentic Hall.
- **Guía para la implantación de la Norma ONG con Calidad**
GARAU, J (2003). Barcelona: INTRESS.

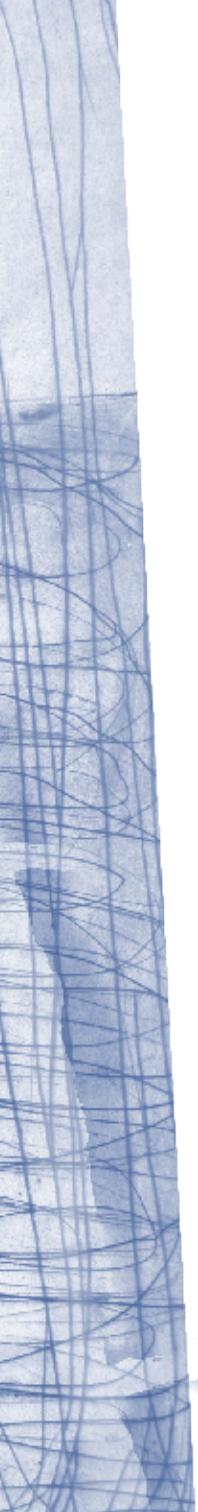


En la Red:

- **Ong con Calidad**
<http://www.ongconcalidad.org/>
- **Documentos Congreso sobre Calidad, Tercer Sector y Política Social**
<http://www.plataformaongs.org/Documental/VisorDocumentos.asp?id=365>
- **Calidad en ONGs de Acción Social**
<http://www.q-ong.org/>
- **Fundación Lealtad**
<http://www.fundacionlealtad.org/web/jsp/index.jsp>
- **Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR**
<http://www.aenor.es/desarrollo/inicio/home/home.asp>
- **Asociación Española para la Calidad**
<http://www.aec.es/>
- **Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión**
<http://www.iat.es/excelencia/html/home.asp>
- **Entidad Nacional de Acreditación ENAC**
<http://www.enac.es/web/enac/inicio>



Iniciativas para
la construcción de experiencias
significativas de acción
y participación social



indicadores para
identificar buenas prácticas

construyendo
experiencias
significativas
de acción y
participación social



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN

Andalucía

al máximo