

Federación de
Asociaciones
de Scouts
de España



SCOUTS  ASDE



Guía para la Mejora Continua en el Grupo Scout

¿QUIERES DAR CALIDAD?



¿Quieres dar calidad?

Guía para la Mejora Continua en el Grupo Scout



EDITA:
ASDE - FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE SCOUTS DE ESPAÑA

COLABORA:
MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. POR SOLIDARIDAD. OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL.

COORDINADOR:
Daniel Gómez Pinchetti - Responsable del Equipo de Desarrollo de la Política de Recursos Humanos Adultos.

COLABORADORES:
Emilio Verche Borges - ASDE - Scouts de Canarias
Francisco Javier Molleda Sáiz - ASDE - Exploradores de Madrid
Germán Barchino Sánchez - ASDE - Scouts de Castilla la Mancha
Francisco Martínez Lorente - ASDE - Exploradores de Murcia
Juan Torcuato Fernández García - ASDE - Scouts de España

Coordinación general de edición:
Área de Relaciones y Comunicación de ASDE

REVISIÓN:
Servicio Federal de Recursos Humanos Adultos y Crecimiento de ASDE.

AGRADECIMIENTOS:
A Zara Mateo Arribas por su paciencia, dedicación, trabajo y apoyo personal en las Redes de Recursos Humanos Adultos.

DISEÑO E ILUSTRACIÓN: ñ multimedia
ISBN : 84 - 935559 - 4 - 0
DEPÓSITO LEGAL :

Este material ha sido elaborado por hombres y mujeres y va destinado a educadores y educadoras. Para redactar los textos hemos utilizado el masculino genérico, intentando hacer un uso del lenguaje sencillo que deseamos implique un rechazo del sexismo en la información.

Índice general

CAPÍTULO 1: ¿Por qué buscar la calidad de nuestra educación? 7

CAPÍTULO 2: Empezando por lo básico: los Principios 11

CAPÍTULO 3: Bloques en los que centrar la Mejora Continua 15

SECCIÓN 3.1: Grupo Scout 15

3.1.1: Estrategia 15

3.1.2: Participación y democracia 15

3.1.4: Administración, constitución, status legal 16

3.1.5: Gestión y organización 17

3.1.6. Programas educativos 17

3.1.7: Recursos Humanos Adultos 18

3.1.8: Recursos materiales y financieros. 19

3.1.9: Asociados y crecimiento 19

3.1.10: Implicación social y trabajo en red 19

SECCIÓN 3.2: Secciones 20

3.2.1: Propuesta educativa 20

3.2.2: Equipo de Scouters 20

3.2.3: Gestión y organización 21

3.2.4: Recursos materiales 21

3.2.5. Crecimiento 21

3.2.6: Implicación social y trabajo en red 22

CAPÍTULO 4: Propuesta de Sistema de Evaluación de la Calidad 25

SECCIÓN 4.1: Cuestionario de Análisis y Seguimiento 25

SECCIÓN 4.2: Sistema de Evaluación del Cuestionario 40

Anexo 45

CAPÍTULO 5: Y para finalizar 51

Anexo I: Pasos para desarrollar una Planificación Estratégica 55

Anexo II: Reflexiones sobre Calidad 59

Anexo III: Declaración de compromiso por la Calidad en el tercer sector de acción social 67

Anexo IV: Glosario de Términos 71

Anexo V: Webs y artículos de interés 75

Ella está en el horizonte.
Me acerco dos pasos,
ella se aleja dos pasos.
Camino diez pasos
y el horizonte se corre
diez pasos más allá.

Por mucho que yo camine
nunca la alcanzaré.
Y entonces...
¿para qué nos sirve la utopía?
Para eso sirve: para caminar

Utopía,
Eduardo Galeano





CAPÍTULO 1:

¿Por qué buscar la calidad de nuestra educación?

CAPÍTULO 1: ¿Por qué buscar la calidad de nuestra educación?

Si estás leyendo estas líneas, probablemente tengas una inquietud o duda sobre si tu Grupo Scout está haciendo las cosas bien, si das una educación de calidad. Pues para intentar solventar tus dudas te invitamos a seguir leyendo. Vamos a hacer una reflexión sobre cómo mejorar todos los aspectos relativos a la educación scout que se da en el grupo para satisfacer las necesidades de nuestros educandos.

Esta publicación tiene tres objetivos:

El primero es ayudarte a evaluar en cualquier momento la calidad de la acción educativa que tiene lugar en tu Grupo Scout y en tu Sección. Es innegable que necesitamos evaluarnos de vez en cuando para saber si estamos haciendo las cosas bien, en qué somos fuertes y en qué fallamos, si ponemos las herramientas y apostamos por darle a nuestros educandos la mejor educación scout posible o si nos limitamos a sobrevivir. A través de un ejemplo como la herramienta cuestionario que te proponemos, podemos identificar fallos y plantear objetivos para ir mejorando.

El segundo objetivo es que reflexiones sobre el concepto de **La Mejora Continua**, el buscar en todo momento mejorar las cosas que hacemos mal y hacer mejor todavía lo que hacemos bien. Ponerse objetivos y hacer un seguimiento sin desfallecer en el intento, y viendo cómo funciona, cómo hay resultados a medio plazo.

Con frecuencia en los grupos tomamos decisiones tácticas, para salir del paso en ese momento y resolver un problema. En general, cuando actuamos de esta manera no estamos resolviendo el problema, sino aplazándolo. De ahí la importancia de pensar a medio plazo, a varios años, de manera estratégica, en la solución a las cuestiones fundamentales que afectan al grupo. En una primera aproximación parece más costoso, pero te aseguro que al final es rentable y solventará problemas para siempre.

Como ejemplo, con frecuencia los Grupos Scout emprenden acciones de captación, emplean muchas energías en conseguir educandos. Pero muchos no reflexionan sobre si el grupo tiene la capacidad de absorber a esos educandos y proporcionarles la calidad que merecen, si tenemos los scouts y los medios necesarios.

Claro, luego nos extrañamos de no ser capaces de retener a los chicos y chicas y que duren muy poco dentro del grupo, de tener un índice de permanencia bajísimo. Este es un ejemplo de pensamiento táctico y no estratégico, de gastar energías en algo que no es eficaz ni eficiente, en captar en vez de mejorar.

La mejora y la calidad pueden ser el mejor método de captación.

En tercer lugar tiene una pequeña misión formativa y de reflexión. Estamos seguros de que en estas páginas encontrarás cuestiones y términos que nunca habías oído, o cosas que intuías y sobre los que habías pensado, pero no habías encontrado la palabra exacta. Te invitamos a que reflexiones y debatas en tu Consejo de Grupo sobre todas ellas, en la búsqueda de ofrecer a los niños, niñas y jóvenes de tu amado grupo lo mejor.

La perfección, la utopía, es inalcanzable. Pero eso no es lo importante. Lo importante es perseguirla. Como dice el poema de Eduardo Galeano, la utopía (la calidad) sirve para caminar.





CAPÍTULO 2: Empezando por lo básico: Los Principios

CAPÍTULO 2: Empezando por lo básico: los Principios

Para entender realmente de qué estamos hablando cuando pretendemos dar calidad en el Grupo Scout debemos empezar por **los principios**. Estos principios explicitan las líneas maestras de lo que pretendemos hacer, la filosofía, la estrategia y la base teórica de la calidad que pretendemos dar.

La calidad debe contribuir a que los Grupos Scouts:

1.- Orienten toda su actividad a la satisfacción de los educandos y sus familias, ofreciéndoles una educación y un servicio de calidad.

Los Grupos Scouts existen para proporcionar una educación integral a sus educandos. Tan sencillo como eso. Damos un servicio educativo a los niños, niñas y jóvenes.

En este sentido todas las estructuras, la organización y la cultura de nuestro grupo debe estar orientada a este propósito. Lo que no sirva a este fin sobra.

De esta manera, si existen estructuras o cargos dentro del grupo que no redunden en el beneficio directo de los educandos, estos cargos no tienen razón de ser. Son accesorios que en vez de facilitar la labor educativa, la obstaculizan, al requerir desplazar energías (que no nos sobran) para desarrollarlas.

Esto suele ocurrir en el Grupo Scout con labores administrativas, campañas económicas, etc. Hay que deshacerse de cualquier cargo o estructura que no beneficie directamente a los educandos.

2.- Desarrollen el aprendizaje organizativo. Sean más eficientes, ellas mismas y sus propios procesos.

El aprendizaje organizativo es el proceso continuo de adquisición e integración de conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar la organización. Esto lo hacemos continuamente con los educandos en las secciones y sin embargo, olvidamos aplicárnoslo a nosotros mismos en el Consejo de Grupo.

El Grupo Scout es un ente vivo y distinto uno de otro, con realidades, personas y entornos distintos, y por lo tanto, es necesario buscar la solución individual a los problemas que tiene.

El grupo debe plantearse estrategias para integrar nuevos conocimientos, no sólo scouts, cualquier tipo de conocimientos, tanto a nivel individual (de los adultos) como colectivo (dentro de equipos de Sección y Consejo de Grupo).

Para hacer esto existen al menos dos formas:

1- Buscar fuera nuevos conocimientos e implantarlos en el grupo. En cualquier fuente, cursos de Escuela "Insignia de Madera", cursos externos, conocimientos adquiridos en la universidad o el trabajo, libros, Internet, etc.

2- Evaluar y aprender de los errores propios cometidos. Si cada vez que vamos a realizar una actividad repetitiva (un proceso), como puede ser un campamento, un festival, etc., lo primero que hacemos es leer la evaluación de las veces anteriores, ya tenemos la mitad del camino recorrido para la mejora de la actividad, para que salga mejor (ser más eficaz) y para cansarnos menos (ser más eficientes).

3.- Aumenten la seguridad, la salud y el respeto al medio ambiente.

En las actividades y procesos que desarrolla el Grupo Scout en su día a día, muchas veces decimos que nos ha salido bien, ha sido divertido y educativo. Pero esto no basta, tiene que salir bien, ser educativo, divertido, seguro, saludable y respetuoso con el medio ambiente.

En ocasiones no se presta la atención necesaria a los aspectos de seguridad y salud, tanto en las actividades como en el local scout. En este aspecto es necesario ser responsable y poner todo de nuestra parte en temas de seguridad y salud, analizar los riesgos y plantear políticas a seguir.

Además el scout predica con el ejemplo. No podemos acometer la educación ambiental sin ser coherentes luego a la hora de diseñar campamentos o plantear sistemas de gestión medioambiental o reciclaje en nuestro local. Plantear políticas medioambientales en el grupo puede ser la mejor forma de educar a los chicos y chicas en el respeto al medio ambiente.

4.- Consigan más legitimación social desde la transparencia de su gestión.

La mayoría de las veces en las que comentamos con alguien la existencia del Grupo Scout, la siguiente pregunta que te hacen es ¿Y de dónde viene el dinero?

Actualmente existe una sensibilidad social sobre las formas de financiación y a dónde van los fondos. Si no tienes bien claras y accesibles tus cuentas, de dónde sale el dinero, etc., automáticamente se sospecha que, como diría Hamlet, *“algo huele mal en Dinamarca”*. Y de hecho tiene cierto sentido.

La única manera que tiene una organización para protegerse de estas cuestiones, para estar legitimada socialmente, para ir orgullosos de pertenecer al grupo y para tener una buena imagen externa e interna, es la transparencia de sus cuentas y en sus procesos.

5.- Mejoren y lo hagan permanentemente.

Finalmente este es el principio que concreta la filosofía de la calidad, el mejorar de manera continua, el tratar de hacer bien algo que normalmente hacemos mal, y cuando lo hacemos bien, hacerlo mejor todavía. Realmente nos parece que esta filosofía es muy scout.

La utopía es inalcanzable, pero es el motor para crecer, hacerse una entidad mayor y más madura, para ir **Siempre Adelante**.



CAPÍTULO 3:

Bloques en los que centrar la Mejora Continua

CAPÍTULO 3: Bloques en los que centrar la Mejora Continua

Llegados a este punto vamos a intentar explicitar las áreas donde centrarnos a la hora de mejorar continuamente, siempre buscando el beneficio directo de nuestros scouts.

SECCIÓN 3.1: Grupo Scout

3.1.1: Estrategia

Criterios: Misión, Visión y Plan Estratégico

Como hemos dicho antes, el pensar y actuar de manera estratégica beneficiará al Grupo Scout a medio plazo, resolviendo problemas en vez de aplazarlos.

Para ello es necesario saber quiénes somos y a dónde queremos ir, analizar los problemas y buscar soluciones de manera ordenada. Hay que tener un Planificación Estratégica.

La Planificación estratégica se compone de tres apartados:

La Misión: Es una declaración que describe **los fines** o la razón de ser de una organización. Responde a la pregunta ¿Para qué estamos aquí?

La Visión: Es una declaración en la que se describe cómo desea ser la organización en **el futuro**. Responde a la pregunta ¿Qué futuro deseamos crear?

El Plan Estratégico (Varías Rondas Solares): Es un plan en el que se describe a medio plazo nuestros **objetivos** para conseguir nuestros fines (La Misión) y nuestro futuro ideal (La Visión), las **acciones** para conseguir los objetivos, los **responsables**, los **plazos**, etc.

El Plan Estratégico se concreta finalmente en el **Plan Anual (Una Ronda Solar)**: Es un plan en el que se concreta a corto plazo las prioridades del Plan Estratégico para esta Ronda Solar. Describe nuestros **objetivos**, tanto educativos como estratégicos, las **acciones** para conseguir los objetivos, los **responsables**, los **plazos**, etc.

En el Anexo I al final de esta publicación puedes encontrar una sencilla guía para desarrollar una planificación estratégica en tu Grupo Scout.

Lo importante finalmente no es tener documentos, sino que todo el Consejo de Grupo sepamos por qué existe este barco, hacia donde va y cómo va a llegar.

3.1.2: Participación y democracia

Criterios: Asamblea, Consejo de Grupo, Comité de Grupo

El movimiento scout es democrático en sí mismo. El Grupo Scout debe establecer las estructuras necesarias para que sus miembros puedan participar en la toma de decisiones.

Esto se realiza, como todos sabemos, a través del Consejo de Grupo y de la Asamblea, integrando de una u otra manera a todos los colectivos (educandos, scouts, padres, etc.) en la vida de grupo. Todos tienen el derecho a participar.

A veces suele dar miedo o respeto el tener algunos órganos de decisión donde se pueda “perder el control”, como por ejemplo asambleas, etc. Esto no tiene sentido si se hace de manera correcta y con los procedimientos adecuados y conocidos por todos.

La participación es un claro criterio de calidad.

3.1.3: Valores y políticas

Criterios: Ley y Promesa, Valores, Políticas de Seguridad y Salud, Medioambiental y de Imagen y Comunicación.

Es evidente que los valores que tiene cualquier Grupo Scout son muy claros: El Espíritu Scout, la Ley y la Promesa.

Resulta necesario que el Consejo de Grupo trabaje sus valores y los promueva en el grupo, tanto con los educandos como con los adultos y en cualquier acción o relación social que mantenga.

Estos valores son si duda el referente para solventar la mayoría de los problemas que se dan dentro del grupo, y la clave también para plantear políticas de acción.

Cuando el Grupo Scout se enfrenta a una cuestión importante o problema, **es vital que tome una postura como organización**. Por ejemplo, la postura del grupo acerca de la integración de personas con Necesidades Educativas Especiales, o en riesgo de exclusión, o políticas medioambientales, de seguridad y salud, o de imagen y comunicación.

Esto es muy necesario porque, cuando el grupo ha tomado una postura general sobre estos temas, no es tan necesario debatir y volver a debatir cuestiones cada vez que nos enfrentamos a un problema. No corremos el riesgo de que al enfrentarse a un problema dos scouters distintos tomen posturas opuestas. Simplemente existe una postura oficial del grupo compartida por todos, que es la que hay que seguir.

Así todos sabemos cual es la postura del grupo y la seguimos. Todos los scouters daremos una respuesta similar al enfrentarnos a un problema similar. Esto también es muy necesario en la vertiente social del grupo, y es imprescindible explicitar por escrito las políticas y comunicárselas a los padres y madres, educandos, administraciones y cualquier otro colectivo relacionado.

3.1.4: Administración, constitución, status legal

Criterios: Constitución, estatutos, censos y registros, normas de organización, archivos (ley de protección de datos)

En ASDE – Federación de Asociaciones de Scouts de España existen muchos tipos distintos de enfoques hacia el estatus legal del Grupo Scout. Existen desde una única Asociación en la Comunidad Autónoma (todos los grupos tienen el mismo CIF y son la misma entidad), hasta Organizaciones Federadas (OO.FF) en las que cada grupo es una entidad (con estatus legal y CIF propio). De hecho existen grupos que son entidades de utilidad pública.

Bien, esto no es importante, no se trata de discutir el modelo, cada uno que busque su solución personalizada, pero sí está claro que el grupo debe de tener sus aspectos legales correctos y sus obligaciones al día.

Esto va desde su constitución legal, registros, estatutos, censos administrativos y de ASDE, impuestos, seguros de responsabilidad civil, salud, etc., en cualquiera que sea su estructura.

Por ejemplo, diremos que los estatutos no son esos papeles que sirven para que el polvo no caiga en la estantería. Los estatutos, si están correctamente diseñados y adaptados a la realidad del grupo, son una gran herramienta para permitir la participación y evitar soluciones fraudulentas a conflictos. **Este aspecto indica claramente la madurez del grupo.**

Esta parte, aunque parezca compleja, no debe dejarse de lado. Al contrario, debe de verse como una fuerza más si tenemos todo correctamente. Así podemos tener relaciones con administraciones públicas, aspirar a subvenciones y salir de la situación que supone no estar al corriente de las obligaciones con las Administraciones Públicas.

3.1.5: Gestión y organización

Criterios: Plan Anual, Cargos y toma de decisiones, comunicación entre scouters y con los padres y madres.

Para que nuestros educandos disfruten de un grupo organizado y con una gestión correcta es necesario concienciarse de la necesidad de utilizar herramientas como el Plan Anual.

El Plan Anual debe constar de una parte estratégica en la que se concrete en Plan Estratégico para esta Ronda Solar, planteando objetivos, acciones, responsables, temporalización e indicadores, y de una parte educativa en la que se concreten las líneas del Programa Educativo para esta Ronda Solar.

Usarlo, revisarlo y evaluarlo es la mejor manera de saber hacia donde nos dirigimos y de evaluar de manera objetiva nuestros logros.

También es necesario que todos los miembros del Consejo de Grupo tengan claras sus funciones y que se respete su toma de decisiones en el ejercicio de la responsabilidad del cargo.

Por último, muchos de los problemas que afectan al grupo vienen de la ausencia, de errores o de malas actitudes o culturas en la comunicación.

Es necesario plantearse soluciones individualizadas para solventar estos problemas, ya sea telefónicamente, por correo-e, o como sea. Cada uno debe buscar una solución eficaz a sus propios problemas de comunicación.

Y esto también afecta a la comunicación con los padres y madres, buscando también el medio más eficaz y fluido para que estén informados y haya feedback sobre la educación de sus hijos.

3.1.6. Programas educativos

Criterios: Responsable de Programas, Proyecto y Programa Educativo, Criterios de calidad de las actividades.

Lo importante a nivel de grupo, en cuanto a la propuesta educativa, es que sea homogénea y adaptada a nuestra realidad, que tengamos una **línea educativa** seguida y respetada por las secciones, para que no haya saltos o descuadres en la progresión de los educandos.

Para conseguir esta línea educativa es mejor pensar y desarrollar el sistema de programas en el grupo, basándonos no en las secciones (visión horizontal), sino en los objetivos y ámbitos de educación (visión vertical), adaptando luego los contenidos a las edades de las secciones.

Para esto es necesario que haya una persona responsable de:

- 1- Promover y desarrollar las políticas educativas del grupo y los documentos necesarios para sostenerlas y difundirlas (Proyecto y Programa educativo).
- 2- Promover y apoyar a las secciones en la implantación del sistema de programas, siendo constantes en la planificación de planes anuales y trimestrales, y en el seguimiento y la evaluación.
- 3- Difundir los materiales disponibles y apoyar a las secciones en la búsqueda de actividades atrayentes y con calidad, definidas con los criterios que aparecen en el cuestionario: educativas, programadas, innovadoras, adaptables, divertidas, significativas y scout.

Es importante generar una cultura positiva en torno al uso del sistema de programas.

3.1.7: Recursos Humanos Adultos

Criterios: Responsable de Recursos Humanos Adultos y Formación, número y edad de los scouts adecuada, titulación, formación, motivación, evaluación, coordinación de grupo

El número y la edad de los scouts es un criterio muy importante a la hora de “ofertar” calidad en el grupo. Las secciones necesitan un número mínimo de scouts en sus equipos, para poder trabajar tranquilos, con eficacia, y que los educandos tengan distintos perfiles de scout en los que fijarse.

Los perfiles de edad variados se traducen en experiencia, en una transmisión de conocimientos dentro del Equipo de Sección entre los más experimentados y los menos, una especie de mentorización.

Por su parte, el grupo necesita responsables que se encarguen de desarrollar los cargos del grupo, “liberando” a los scouts de Sección del “pluriempleo”.

Al igual que es necesario en el grupo un responsable de programas educativos, es importante que tengamos un responsable de la gestión de los adultos, que puede ser o no el Coordinador de grupo.

Sus responsabilidades son:

- 1- Fomentar la captación y la gestión de los scouts del grupo, dinamizando al Consejo de Grupo, proponiendo actividades formativas y lúdicas, etc.
- 2- Impulsar la formación de los scouts, proponiéndoles objetivos de formación individualizados para cada Ronda Solar, respondiendo a las necesidades de formación de cada individuo y del Consejo de Grupo, y llevando un control de las titulaciones necesarias para ejercer de scout en el Grupo.

Finalmente es necesario generar una cultura de mimo y cuidado hacia los scouts ya que, sin ellos, el grupo no existe.

3.1.8: Recursos materiales y financieros.

Criterios: Local, medios materiales, financiación, control del gasto y transparencia.

En cuanto a los recursos materiales es evidente que el grupo necesita un local y unos materiales adecuados para desarrollar nuestra labor educativa.

El local de un Grupo Scout es su carta de presentación. Muchos problemas pueden venir de tener locales que no cumplen con las dimensiones, seguridad, salubridad, etc., requeridas para ejercer dignamente nuestra labor educativa. Y esto también es un problema de imagen, porque cualquier padre o madre que entre el primer día de su hijo o hija en el local del grupo puede pensar, básicamente, “local cutre, grupo cutre”.

Hay que plantearse objetivos estratégicos para conseguir tener un local digno y adecuado. Y lo mismo pasa con el material.

En cuanto al tema de la financiación, el cuarto principio de la calidad del que ya hemos hablado, es sumamente explícito. Las cuentas claras, controladas y “públicas”, que las podamos enseñar orgullosos, sin nada que esconder.

3.1.9: Asociados y crecimiento

Criterios: Número de educandos y plan de crecimiento

Una vez en una ponencia de un scout que de esto sabía mucho, escuchamos la frase “Un grupo que no crece es un grupo muerto”. Quizás no debamos decir tanto, sobre todo en grupos de gran tamaño, pero la idea misma de calidad como mejora continua entronca con el fondo de esta cuestión.

Antes de nada hemos de ser conscientes del número de scouts y de recursos adultos con el que contamos antes de lanzarnos a la captación voraz de educandos. Y plantearnos un plan de crecimiento en todos los sentidos, no sólo en número de scouts y educandos.

Crecimiento también significa maduración.

3.1.10: Implicación social y trabajo en red

Criterios: Integración y trabajo en la comunidad, trabajo con otros scouts y con otras entidades con fines similares

Los Grupos Scout nacieron en un principio por la visión de la necesidad de que los jóvenes participaran activamente en la vida y en el servicio a su comunidad.

A veces tenemos la sensación de que los Grupos Scout actuales están muy cerrados sobre sí mismos y han olvidado este concepto. Como mucho realizan actividades con otros Grupos Scout, y a veces, ni eso. Cada vez nos parecemos más a un colegio... ¿o no?

Pues esto es un problema, porque seguramente se están perdiendo las mejores oportunidades de aprender que existen, las del contacto con la realidad social y el servicio, el verdadero “aprender haciendo”.

En este sentido, debe ser un criterio de calidad la relación del grupo con su entorno, el realizar actividades abiertas y ser un referente social en su barrio, el mantener también relaciones institucionales con otras asociaciones o entidades públicas, y por supuesto con otros Grupos Scout, con la Organización Federada, con ASDE, etc. En definitiva, ser un motor asociativo en nuestro entorno.

SECCIÓN 3.2: Secciones

3.2.1: Propuesta educativa

Criterios: Marco simbólico, Método Scout, número y criterios de calidad de las actividades, progresión y evaluación

La estructura más cercana a los educandos, y por lo tanto la más importante dentro del movimiento scout, es la Sección. De ahí la importancia de que la madurez del Grupo Scout se dé ante todo en este ámbito.

Lo más importante es que los scouters se esfuercen por utilizar la metodología que tiene la Sección para desarrollar todo el potencial de cada scout. Muchas veces inventamos cuando lo que tenemos que hacer para asegurar la calidad es, simplemente, aplicar el método.

Y esto, como dice el método, sólo se consigue haciendo. Haciendo actividades en la naturaleza y campamentos frecuentemente, utilizando la técnica de proyectos adaptada a la Sección, usando la ley y la promesa para resolver los conflictos cotidianos, etc.

Normalmente la mayoría de los problemas y crisis que sufren las secciones vienen por la falta de transmisión de conocimientos cuando hay un cambio de equipo en la Sección. Se llega a cambiar equipos completos sin ninguna planificación sobre el futuro, sobre cómo van a saber los nuevos lo que se había hecho hasta ahora.

Esta circunstancia se da frecuentemente y hace que se pierda cualquier intento por parte de los scouters de poner un poco de orden, desarrollar herramientas y hasta tradiciones dentro de la Sección.

Hay una extraña tendencia por parte de los nuevos equipos por borrar cosas anteriores y establecer un nuevo orden. Y al final, los que sufren estos cambios y desbarajustes son los educandos.

De ahí la responsabilidad del Consejo de Grupo de planificar cambios lo menos traumáticos posibles, por ser el trasmisor de la identidad, de las herramientas, por exigir a los equipos que usen el método, etc., de cada Sección. Si se planifica de manera adecuada y estratégica el crecimiento en todos los aspectos de las secciones, al igual que el crecimiento del grupo, podremos evitar las crisis que pueden afectarnos durante años.

Si logramos mantener en el tiempo cuestiones como el marco simbólico, utilizar la rica metodología scout, preocupamos por ampliar el abanico y asegurar la calidad de nuestras actividades, logrando que sean educativas, programadas, innovadoras, adaptables, divertidas, significativas y scout, apoyamos la progresión personal y la educación individualizada de cada educando, y les damos capacidad de participación en la Sección a través de asambleas y consejos, etc., podremos estar satisfechos de hacer todo lo posible para obtener una educación scout de calidad.

3.2.2: Equipo de Scouters

Criterios: Número, formación y ejemplo para los educandos

Si hablamos de criterios de calidad debemos hablar del número de scouters, de la formación y del ejemplo que son y que dan.

En primer lugar, es evidente que si la Sección tiene un solo scouter no podemos hablar de calidad, hablamos de supervivencia. Por muy bien que lo haga y por mucha voluntad que

le ponga, los educandos requieren de perfiles variados de scouters de los que fijarse. Y esa es la responsabilidad del Consejo de Grupo, el proporcionar el número adecuado de scouters con perfiles variados.

Los niños, niñas y jóvenes de nuestros grupos necesitan el mejor scouter que le podamos dar, aquel que es un ejemplo de vivencia de la ley y la promesa scout.

Además es nuestra responsabilidad formarnos continuamente y reciclarnos para luego volcar todas nuestras nuevas habilidades en conseguir lo mejor para nuestros scouts.

3.2.3: Gestión y organización

Criterios: Plan anual y Planes trimestrales, evaluación y seguimiento, comunicación y control médico

Por muy buenos animadores que seamos, la organización y la planificación en la Sección son primordiales, porque la animación muchas veces carece de fondo, de contenidos, de parte educativa. Y la parte educativa efectiva sólo se consigue sentándose a trabajar y a planificar.

Los planes anuales y los planes trimestrales no son papeles inútiles sino potentes herramientas para conseguir los objetivos educativos que nos planteamos, y para evaluar y hacer un seguimiento de manera sencilla y objetiva.

Además es nuestra responsabilidad tener un sistema para conocer los principales problemas médicos y las medicaciones que están tomando los educandos, así como mantener la mejor de las relaciones de confianza con los padres y madres para conocer bien a nuestros educandos, sus problemas y las necesidades educativas que debemos intentar cubrir.

3.2.4: Recursos materiales

Criterios: Local de Sección y recursos materiales

Sin un local que reúna las condiciones necesarias de espacio, de salubridad, etc. es difícil que hablemos de calidad. Los chicos y chicas necesitan un espacio que sientan como suyo y en el que desarrollar su creatividad, responsabilidad en las tareas de limpieza, etc.

También es necesario contar con el material indispensable (fungible, recursos, etc.) para desarrollar con un mínimo de calidad nuestras actividades.

3.2.5. Crecimiento

Criterios: Número y asistencia de educandos

Es evidente que el número de scouts de una sección influye fuertemente en el devenir de la ronda solar, en las actividades, en el intercambio de experiencias, y en la satisfacción y diversión de los educandos en la sección.

Que la sección tenga el número de chicos y chicas adecuado y que la asistencia sea alta y constante, es muy necesario para que no haya desbarajustes de progresión.

Hay que saber leer los altibajos en determinadas épocas del año y adaptar nuestras actividades para captar el interés de los educandos por asistir.

3.2.6: Implicación social y trabajo en red

Criterios: Actividades con otros scouts y con la comunidad

Si nos planteamos una educación scout de calidad y coherente, debemos acostumbrarnos a salir de nuestros locales scout e insertarnos en nuestro barrio con actividades abiertas y de intervención y servicio.

Además es fundamental para el desarrollo de un scout relacionarse con otros scouts, intercambiar experiencias, vivencias del escultismo, y relacionarse con otros chicos y chicas de su edad.





CAPÍTULO 4: Propuesta de Sistema de Evaluación de la Calidad

CAPÍTULO 4: Propuesta de Sistema de Evaluación de la Calidad

SECCIÓN 4.1: Cuestionario de Análisis y Seguimiento

Bueno, después de la parte teórica sobre la calidad y bla, bla, bla, llegamos a la parte que seguramente te interesará más, la respuesta a tu pregunta *sí pero... ¿cómo?*

Pues a continuación te proponemos un cuestionario que puedes implantar en tu grupo y que tiene tres funciones:

La primera es ayudarte a evaluar en cualquier momento la calidad de la acción educativa que tiene lugar en tu Grupo Scout y en tu sección. Es innegable que necesitamos evaluarnos de vez en cuando, para saber si estamos haciendo las cosas bien, en qué somos fuertes y en qué fallamos, si ponemos las herramientas y apostamos por darle a nuestros educandos la mejor educación scout posible, o si nos limitamos a sobrevivir. A través de este cuestionario podemos identificar fallos y plantear objetivos para ir mejorando.

En segundo lugar nos sirve para ver a lo largo del tiempo la evolución de la calidad de dicha acción educativa, ver si los objetivos que nos hemos puesto, para mejorar en las cosas que fallamos, han dado resultado o no.

Esa es la clave de la búsqueda de la calidad en el Grupo Scout y en la sección: **La Mejora Continua**, el buscar en todo momento mejorar las cosas que hacemos mal y hacer mejor todavía lo que hacemos bien.

En tercer lugar tiene una pequeña misión formativa y de reflexión. Estamos seguros de que en estas páginas encontrarás cuestiones y términos que nunca habías oído, o cosas que intuías y sobre los que habías pensado pero no habías encontrado la palabra exacta. Te invitamos a que reflexiones y debatas en tu Consejo de Grupo sobre todas ellas, en la búsqueda de ofrecer a los niños, niñas y jóvenes de tu amado Grupo lo mejor.

Para ello necesitas entender algunas definiciones:

Misión: Es una declaración que describe **los fines** o la razón de ser una organización. Responde a la pregunta ¿Para qué estamos aquí?

Visión: Es una declaración en la que se describe cómo desea ser la organización en **el futuro**. Responde a la pregunta ¿Qué futuro deseamos crear?

Plan Estratégico (Varias Rondas Solares): Es un plan en el que se describe a medio plazo nuestros **objetivos** para conseguir nuestros fines (La Misión) y nuestro futuro ideal (La Visión), las **acciones** para conseguir los objetivos, los **responsables**, los **plazos**, etc.

Plan Anual (Una Ronda Solar): Es un plan en el que se concreta a corto plazo las prioridades del Plan Estratégico para ésta Ronda Solar. Describe nuestros **objetivos**, tanto educativos como estratégicos, las **acciones** para conseguir los objetivos, los **responsables**, los **plazos**, etc.

Objetivos: Metas, en términos de rendimiento, que se fijan para ser alcanzados y que deberán ser cuantificables, en la medida de lo posible. Pueden ser **educativos** (los que planteamos como metas a superar por los educandos) o **estratégicos** (los que planteamos como metas a superar por el grupo o la Sección).

¿Cómo se utiliza? El cuestionario se compone de una parte de grupo, a rellenar por el equipo directivo, y una parte para cada sección, a rellenar por el equipo de Sección. Se entiende rellenar como responder a las cuestiones acordando la respuesta entre todas las personas del equipo.

Al finalizar el cuestionario tienes un apartado de cómo evaluarlo y ver el nivel de calidad que ofertamos a nuestros niños, niñas y jóvenes.

Los niveles son los siguientes:

Autonomía (50%): tu grupo funciona correctamente, es autónomo, pero hay muchos aspectos organizativos y de gestión que deben ser mejorados.

Participación (65%): tu grupo tiene unos niveles de funcionamiento buenos, pero todavía hay ciertos aspectos que se deben ir perfeccionando.

Mérito (80%): tu grupo mantiene unos niveles de calidad excelentes. *Aunque siempre se puede hacer mejor...*

Grupo Scout

Estrategia	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
1 El grupo tiene una Misión clara y conocida por todos los adultos				
2 El grupo tiene una Visión clara y conocida por todos los adultos				
3 El Plan Estratégico tiene objetivos claramente definidos e indicadores para medir su progreso				
4 El Plan Estratégico tienen acciones claras para conseguir los objetivos, con responsable y fecha claramente definidos				
5 El Plan Estratégico es revisado regularmente				
6 El Plan Estratégico es entendido claramente por todos los adultos				
Participación y democracia	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
7 La Asamblea es convocada como mínimo una vez en la Ronda Solar				
8 La Asamblea es informada y decide sobre las líneas de actuación del grupo en general, y en particular sobre los balances y presupuestos, elección de Equipo Directivo, etc.				
9 Los mayores de edad (incluidos Rovers/Compañeros) participan de pleno derecho en la Asamblea				
10 El Consejo de Grupo es convocado como mínimo una vez al mes				
11 El Consejo de Grupo es un espacio de encuentro y participación donde los adultos de todas las edades trabajan en equipo				
12 En el Consejo de Grupo impera la información transparente, la capacidad de participación y de decisión, y el respeto personal				
13 Existe un Comité de Grupo donde los padres y madres y otros adultos (colaboradores, antiguos scouts, etc.) pueden participar en la vida del Grupo				
Valores y Políticas	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
14 La Ley y la Promesa están presentes en la vida cotidiana del grupo, siendo los scouts un ejemplo a seguir				
15 El grupo tiene y desarrolla una política Ambiental coherente (residuos, energía, agua, protección ambiental...) tanto en el local como en actividades y campamentos				
16 El grupo tiene y desarrolla una política de Seguridad y Salud (Plan de evacuación de campamentos, análisis y medidas correctoras de riesgos...) tanto en el local como en actividades y campamentos				
17 El grupo tiene y desarrolla una política de Distinciones y Reconocimiento				
18 El grupo tiene y desarrolla una política de Imagen y Comunicación (Relaciones con los medios, uniformidad, protección de la imagen de los menores, Ley de protección de datos, web...) tanto en el local como en actividades y campamentos				
Administración, Constitución y Estatus Legal	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
19 El grupo está legalmente constituido, tiene Estatutos adaptados a la Ley, Acta de Constitución y Resolución de Constitución				
20 El grupo se actualiza anualmente en el censo de Asociaciones en el que está inscrito, así como en otros censos (Ayuntamiento, etc.)				
21 Los Estatutos del grupo están vigentes y son conocidos y usados por todos los Adultos				
22 El grupo tiene Reglamento o Normas de Organización y Funcionamiento vigentes y son conocidas y usadas por todos los Adultos				
23 El grupo tiene actualizado su Libro de Actas, Registro de Asociados, Archivo...				
24 Los censos de ASDE y otros seguros están al día				

Gestión y organización	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
25 El Plan Anual existe, está en concordancia con el Proyecto y el Programa Educativo y el Plan Estratégico, es usado, revisado, evaluado, y se elabora una memoria al final de la Ronda Solar				
26 El Consejo de Grupo tiene participación mayoritaria, y las decisiones son respetadas y asumidas por todos				
27 Los cargos tienen claramente definidas sus funciones por escrito y éstas son conocidas por todos los adultos				
28 Existe una comunicación fluida entre los scouts, con un listado de teléfonos, correos-e, etc.				
29 Existe una comunicación fluida entre los scouts y los padres, con un listado de teléfonos, correos-e, envío de circulares, etc.				
Programas Educativos	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
30 Existe una persona encargada del desarrollo y seguimiento del Sistema de Programas del grupo				
31 El grupo posee Proyecto Educativo conocido por todos y revisado periódicamente				
32 El grupo posee Programa Educativo conocido por todos y revisado periódicamente				
33 Se realiza al menos una actividad de grupo al trimestre				
34 Las actividades que se desarrollan en el Grupo Scout son Educativas				
35 Las actividades que se desarrollan en el Grupo Scout están Programadas				
36 Las actividades que se desarrollan en el Grupo Scout son Innovadoras				
37 Las actividades que se desarrollan en el Grupo Scout son Adaptables				
38 Las actividades que se desarrollan en el Grupo Scout son Divertidas				
39 Las actividades que se desarrollan en el Grupo Scout son Significativas				
40 Las actividades que se desarrollan en el Grupo Scout son Scout				
Recursos Humanos	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
41 Existe un encargado de Recursos Humanos Adultos o Tutor de Formación que aconseja y anima a los scouts a formarse, lleva un registro de la formación de éstos, etc.				
42 Las secciones poseen el número adecuado de scouts para el correcto desarrollo de sus actividades				
43 Los scouts tienen la edad mínima recomendada para el desarrollo de sus funciones (Castores, Lobatos y Scouts 21, Escultas 23 y Clan 25 años)				
44 Los Scouts tienen la titulación necesaria según la legislación vigente				
45 El compromiso adquirido por cada Scouter se mantiene a lo largo de la Ronda				
46 El grupo realiza actividades, acampadas y sesiones de formación, interna y externa, complementarias y exclusivas para los scouts				
47 Los scouts participan en los cursos de formación de la Escuela Insignia de Madera				
48 Los cursos son gratuitos para los Scouts				
49 En general, hay una buena motivación entre los Scouts				
50 Los scouts son evaluados en sus funciones periódicamente, y si demuestran no tener capacidades o motivación para desarrollarlas son cambiados				
51 El Coordinador de grupo desarrolla únicamente éste cargo				

Recursos Financieros y Materiales	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
52 El local responde a las necesidades para el correcto desarrollo de la actividad del grupo y sus Secciones				
53 El material es el suficiente para el desarrollo de la actividad del grupo y de las Secciones				
54 El material está inventariado y disponible en condiciones adecuadas para su uso				
55 El grupo cuenta con presupuesto anual de gastos e ingresos				
56 El grupo realiza un balance de gastos e ingresos al final de cada Ronda Solar				
57 La tesorería es desarrollada por el Tesorero y controlada por el Coordinador de Grupo				
58 El Consejo de Grupo es informado puntualmente del estado y de los movimientos más importantes de Tesorería				
Asociados y Crecimiento	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
59 Las secciones cuentan con el número suficiente de educandos para asegurar una mínima calidad educativa				
60 El grupo posee un Plan de Crecimiento				
Implicación social y trabajo en red	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
61 El grupo es un miembro activo de la comunidad y realiza actividades abiertas de contacto e intervención con el barrio en el que radica				
62 El grupo participa activamente en las actividades de su Organización Federada				
63 El grupo mantiene relaciones con otras asociaciones cercanas y foros como Consejos de Juventud, Federaciones de Asociaciones, etc.				

Colonia de Castores

Propuesta educativa	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
64 La Colonia respeta su marco simbólico				
65 Los Scouters conocen y aplican el Método Scout				
66 Al menos una vez al mes, la Colonia tiene una actividad de exterior en la Naturaleza				
67 La Colonia realiza al menos un campamento al trimestre				
68 Los Castores conocen y respetan la Ley, Promesa, Consejos de Malak y Lema				
69 Se realizan y respetan cada uno de los pasos de la "Construcción del di-que"				
70 Los Scouters emplean un Cuaderno de Seguimiento de la Progresión Personal del Castor				
71 La Asamblea de Presa o Estande se emplea como órgano de decisión/ revisión				
72 Se evalúa periódicamente a cada Castor según los indicadores				
73 Cada Castor tiene y emplea su Cuaderno de Progresión				
74 Las actividades que se desarrollan en La Colonia son Educativas				
75 Las actividades que se desarrollan en La Colonia están Programadas				
76 Las actividades que se desarrollan en La Colonia son Innovadoras				
77 Las actividades que se desarrollan en La Colonia son Adaptables				
78 Las actividades que se desarrollan en La Colonia son Divertidas				
79 Las actividades que se desarrollan en La Colonia son Significativas				
80 Las actividades que se desarrollan en La Colonia son Scout				
Equipo de Scouters	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
81 La Colonia tiene el número de Scouters suficiente para asegurar una mínima calidad educativa				
82 El Coordinador de Castores tiene la etapa Avanzada de Castores				
83 Los Scouters Ayudantes de Sección tienen la etapa Básica de Castores				
84 Los Scouters son un ejemplo positivo de vivencia de la Ley y La promesa en la Colonia				
Gestión y Organización	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
85 La Colonia realiza un plan anual, con una parte educativa concreción para la Ronda Solar del Programa Educativo y una parte organizativa con objetivos estratégicos propios de la Colonia				
86 La Colonia realiza una planificación al principio de cada trimestre y la comunica a los padres y madres				
87 Los Scouters conocen los principales problemas médicos y las medicaciones de los Castores				
88 Existe una comunicación fluida con los padres				
Recursos Materiales	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
89 La Colonia posee el material y equipamiento necesario para realizar sus actividades				
90 La Madriguera responde a las necesidades como lugar de encuentro de la Colonia				

Crecimiento	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
91 La Colonia cuenta con el número suficiente de educandos para asegurar una mínima calidad educativa				
92 El nivel de asistencia ronda el 80%				
Implicación Social y Trabajo en Red	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
93 La Colonia participa activamente en actividades con otras Colonias o Rama de la Organización Federada				
94 La Colonia realiza actividades abiertas de contacto e intervención con el barrio en el que radica				

Manada de Lobatos

Propuesta educativa	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
95 La Manada respeta su marco simbólico				
96 Los Scouters conocen y aplican el Método Scout				
97 Al menos una vez al mes, la Manada tiene una actividad de exterior en la Naturaleza				
98 La Manada realiza al menos un campamento al trimestre				
99 Los Lobatos conocen y respetan la Ley, Promesa, Máximas y Lema				
100 Se realizan y respetan cada uno de los pasos de la "Caza o Gran Juego"				
101 Los Scouters emplean un Cuaderno de Seguimiento de la Progresión Personal del Lobato				
102 El Consejo de Roca se emplea como órgano de decisión/revisión				
103 Se evalúa periódicamente a cada Lobato según los indicadores				
104 Cada Lobato tiene y emplea su Cuaderno de Progresión				
105 Las actividades que se desarrollan en La Manada son Educativas				
106 Las actividades que se desarrollan en La Manada están Programadas				
107 Las actividades que se desarrollan en La Manada son Innovadoras				
108 Las actividades que se desarrollan en La Manada son Adaptables				
109 Las actividades que se desarrollan en La Manada son Divertidas				
110 Las actividades que se desarrollan en La Manada son Significativas				
111 Las actividades que se desarrollan en La Manada son Scout				
Equipo de Scouters	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
112 La Manada tiene el número de Scouters suficiente para asegurar una mínima calidad educativa				
113 El Coordinador de Manada tiene la etapa Avanzada de Manada				
114 Los Scouters Ayudantes de Sección tienen la etapa Básica de Manada				
115 Los Scouters son un ejemplo positivo de vivencia de la Ley y La promesa en la Manada				
Gestión y Organización	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
116 La Manada realiza un plan anual, con una parte educativa concreción para la Ronda Solar del Programa Educativo y una parte organizativa con objetivos estratégicos propios de la Manada				
117 La Manada realiza una planificación al principio de cada trimestre y la comunica a los padres y madres				
118 Los Scouters conocen los principales problemas médicos y las medicaciones de los Lobatos				
119 Existe una comunicación fluida con los padres				

Recursos Materiales	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
120 La Manada posee el material y equipamiento necesario para realizar sus actividades				
121 El Cubil responde a las necesidades como lugar de encuentro de la Manada				
Crecimiento	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
122 La Manada cuenta con el número suficiente de educandos para asegurar una mínima calidad educativa				
123 El nivel de asistencia ronda el 80%				
Implicación Social y Trabajo en Red	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
124 La Manada participa activamente en actividades con otras Manadas o Rama de la Organización Federada				
125 La Manada realiza actividades abiertas de contacto e intervención con el barrio en el que radica				

Sección Scout

Propuesta educativa	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
126 La Sección Scout respeta su marco simbólico				
127 Los Scouters conocen y aplican el Método Scout y el Sistema de Patrullas				
128 Al menos una vez al mes, la Sección Scout tiene una actividad de exterior en la Naturaleza				
129 La Sección Scout realiza al menos un campamento al trimestre				
130 Los Scouts conocen y respetan la Ley, Promesa, Principios, Virtudes y BA				
131 Se realizan y respetan cada uno de los pasos de la "Aventura"				
132 Los Scouters emplean un Cuaderno de Seguimiento de la Progresión Personal del Scout				
133 La Asamblea se emplea como órgano de decisión/revisión				
134 El Consejo de Guías/Sección es el órgano de gestión				
135 Se evalúa periódicamente a cada Scout según los indicadores				
136 Cada Scout tiene y emplea su Cuaderno de Progresión				
137 Las actividades que se desarrollan en la Sección Scout son Educativas				
138 Las actividades que se desarrollan en la Sección Scout están Programadas				
139 Las actividades que se desarrollan en Sección Scout son Innovadoras				
140 Las actividades que se desarrollan en la Sección Scout son Adaptables				
141 Las actividades que se desarrollan en la Sección Scout son Divertidas				
142 Las actividades que se desarrollan en la Sección Scout son Significativas				
143 Las actividades que se desarrollan en la Sección Scout son Scout				
Equipo de Scouters	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
144 La Sección Scout tiene el número de Scouters suficiente para asegurar una mínima calidad educativa				
145 El Coordinador de Sección Scout tiene la etapa Avanzada de Sección Scout				
146 Los Scouters Ayudantes de Sección tienen la etapa Básica de Sección Scout				
147 Los Scouters son un ejemplo positivo de vivencia de la Ley y La promesa en la Sección Scout				

Gestión y Organización	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
148 La Sección Scout realiza un plan anual, con una parte educativa concreción para la Ronda Solar del Programa Educativo y una parte organizativa con objetivos estratégicos propios de la Sección Scout				
149 La Sección Scout realiza una planificación al principio de cada trimestre y la comunica a los padres y madres				
150 Los Scouters conocen los principales problemas médicos y las medicaciones de los scout				
151 Existe una comunicación fluida con los padres				
Recursos Materiales	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
152 La Sección Scout posee el material y equipamiento necesario para realizar sus actividades				
153 Los Rincones de Patrulla responden a las necesidades como lugar de encuentro de la Sección Scout				
Crecimiento	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
154 La Sección Scout cuenta con el número suficiente de educandos para asegurar una mínima calidad educativa				
155 El nivel de asistencia ronda el 80%				
Implicación Social y Trabajo en Red	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
156 La Sección Scout participa activamente en actividades con otras Secciones Scouts o Rama de la Organización Federada				
157 La Sección Scout realiza actividades abiertas de contacto e intervención con el barrio en el que radica				

Unidad Esculta / Pioneros

Propuesta educativa	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
158 La Unidad Esculta / Pioneros respeta su marco simbólico				
159 Los Scouters conocen y aplican el Método Scout				
160 Al menos una vez al mes, la Unidad Esculta / Pioneros tiene una actividad de exterior en la Naturaleza				
161 La Unidad Esculta / Pioneros realiza al menos un campamento al trimestre				
162 Los Escultas/Pioneros conocen y respetan la Ley, Promesa, Principios, Virtudes y BA				
163 Se realizan y respetan cada uno de los pasos de la "Empresa/Proyecto"				
164 Los Scouters emplean un Cuaderno de Seguimiento de la Progresión Personal del Esculta/Pionero				
165 La Asamblea se emplea como órgano de decisión/visión				
166 El Consejo es el órgano de gestión				
167 Se evalúa periódicamente a cada Esculta/Pionero según los indicadores				
168 Cada Esculta/Pionero tiene y emplea su Cuaderno de Progresión				
169 Las actividades que se desarrollan en La Unidad Esculta / Pioneros son Educativas				
170 Las actividades que se desarrollan en La Unidad Esculta / Pioneros están Programadas				
171 Las actividades que se desarrollan en La Unidad Esculta / Pioneros son Innovadoras				
172 Las actividades que se desarrollan en La Unidad Esculta / Pioneros son Adaptables				
173 Las actividades que se desarrollan en La Unidad Esculta / Pioneros son Divertidas				
174 Las actividades que se desarrollan en La Unidad Esculta / Pioneros son Significativas				
175 Las actividades que se desarrollan en La Unidad Esculta / Pioneros son Scout				
Equipo de Scouters	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
176 La Unidad Esculta / Pioneros tiene el número de Scouters suficiente para asegurar una mínima calidad educativa				
177 El Coordinador de Unidad Esculta / Pioneros tiene la etapa Avanzada de Unidad				
178 Los Scouters Ayudantes de Sección tienen la etapa Básica de Unidad Esculta / Pioneros				
179 Los Scouters son un ejemplo positivo de vivencia de la Ley y La promesa en la Unidad Esculta / Pioneros				

Gestión y Organización	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
180 La Unidad Esculta / Pioneros realiza un plan anual, con una parte educativa concreción para la Ronda Solar del Programa Educativo y una parte organizativa con objetivos estratégicos propios de la Unidad Esculta / Pioneros				
181 La Unidad Esculta / Pioneros realiza una planificación al principio de cada trimestre y la comunica a los padres y madres				
182 Los Scouters conocen los principales problemas médicos y las medicaciones de los Escultas / Pioneros				
183 Existe una comunicación fluida con los padres				
Recursos Materiales	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
184 La Unidad Esculta / Pioneros posee el material y equipamiento necesario para realizar sus actividades				
185 La Base Esculta responde a las necesidades como lugar de encuentro de la Unidad				
Crecimiento	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
186 La Unidad Esculta / Pioneros cuenta con el número suficiente de educandos para asegurar una mínima calidad educativa				
187 El nivel de asistencia ronda el 80%				
Implicación Social y Trabajo en Red	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
188 La Unidad Esculta / Pioneros participa activamente en actividades con otras Unidades o Rama de la Organización Federada				
189 La Unidad Esculta / Pioneros realiza actividades abiertas de contacto e intervención con el barrio en el que radica				

Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros

Propuesta educativa	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
190 El Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros respeta su marco simbólico				
191 Los Scouters conocen y aplican el Método Scout				
192 Al menos una vez al mes, el Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros tiene una actividad de exterior en la Naturaleza				
193 El Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros realiza al menos un campamento al trimestre				
194 Los Rovers/Compañeros conocen y respetan la Ley, Promesa, Principios, Virtudes y BA				
195 Se realizan y respetan cada uno de los pasos de la técnica de proyectos de la "Descubierta y la Acción Individual"				
196 Los Scouters emplean un Cuaderno de Seguimiento de la Progresión Personal del Rover/Compañero				
197 La Asamblea se emplea como órgano de decisión/revisión				
198 El Consejo es el órgano de gestión				
199 Se evalúa periódicamente a cada Rover/Compañero según los indicadores				
200 Cada Rover/Compañero tiene y emplea su Cuaderno de Progresión				
201 Las actividades que se desarrollan en el Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros son Educativas				
202 Las actividades que se desarrollan en el Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros están Programadas				
203 Las actividades que se desarrollan en el Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros son Innovadoras				
204 Las actividades que se desarrollan en el Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros son Adaptables				
205 Las actividades que se desarrollan en el Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros son Divertidas				
206 Las actividades que se desarrollan en el Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros son Significativas				
207 Las actividades que se desarrollan en el Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros son Scout				
Equipo de Scouters	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
208 El Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros tiene el número de Scouters suficiente para asegurar una mínima calidad educativa				
209 El Coordinador de Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros tiene la etapa Avanzada de Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros				
210 Los Scouters Ayudantes de Sección tienen la etapa Básica de Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros				
211 Los Scouters son un ejemplo positivo de vivencia de la Ley y La Promesa en el Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros				

Gestión y Organización	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
212 El Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros realiza un plan anual, con una parte educativa concreción para la Ronda Solar del Programa Educativo y una parte organizativa con objetivos estratégicos propios del Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros				
213 El Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros realiza una planificación al principio de cada trimestre y la comunica a los padres y madres				
214 Los Scouters conocen los principales problemas médicos y las medicaciones de los Rovers/Compañeros				
215 Existe una comunicación fluida con los padres				
Recursos Materiales	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
216 El Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros posee el material y equipamiento necesario para realizar sus actividades				
217 La Cueva Rover responde a las necesidades como lugar de encuentro del Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros				
Crecimiento	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
218 El Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros cuenta con el número suficiente de educandos para asegurar una mínima calidad educativa				
219 El nivel de asistencia ronda el 80%				
Implicación Social y Trabajo en Red	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
220 El Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros participa activamente en actividades con otros Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros o Rama de la Organización Federada				
221 El Clan / Comunidad de Rovers / Compañeros realiza actividades abiertas de contacto e intervención con el barrio en el que radica				

SECCIÓN 4.2: Sistema de Evaluación del Cuestionario

El cuestionario se corrige de acuerdo a la siguiente puntuación. Por cada respuesta que se marca “Siempre” se dan cuatro puntos; por “Frecuentemente”, tres puntos; por “A veces”, dos puntos, y por “Nunca”, un punto.

Siempre = 4 puntos
Frecuentemente = 3 puntos
A veces = 2 puntos

Para ayudar en esa corrección puedes completar la siguiente tabla. Para ello, debes ir colocando el número de respuestas de cada opción por sección en la casilla “Nº”. Luego, multiplica esa cantidad por el número que tiene al lado y tendrás el resultado por cada tipo de respuesta. Suma todas las filas de cada sección y obtendrás la puntuación total por sección. Por último, suma estas puntuaciones total (columna) y tendrás la puntuación total en el cuestionario.

Sección	PUNTUACIÓN								TOTAL
	SIEMPRE		FRECUENTEMENTE		A VECES		NUNCA		
	Nº	Result.	Nº	Result.	Nº	Result.	Nº	Result.	
Grupo Scout	x4	=	x3	=	x2	=	x1	=	
Castores	x4	=	x3	=	x2	=	x1	=	
Lobatos	x4	=	x3	=	x2	=	x1	=	
Lobatos¹	x4	=	x3	=	x2	=	x1	=	
Scouts	x4	=	x3	=	x2	=	x1	=	
Scouts²	x4	=	x3	=	x2	=	x1	=	
Escultas/Pioneros	x4	=	x3	=	x2	=	x1	=	
Rovers/Compañeros	x4	=	x3	=	x2	=	x1	=	
TOTAL									
Nivel									

1 Para Grupos con más de una Manada

2 Para Grupos con más de una Sección Scout

La puntuación total podrás compararla con las tablas que se incluyen a continuación y, de este modo, conocer en qué condiciones está tu Grupo Scout. Las tablas están confeccionadas según las diversas posibilidades que pueda tener un Grupo Scout (falta de un Sección, dos secciones iguales...). El valor total debe ser igual o mayor a la puntuación tipo de cada nivel.

Por ejemplo, si mi grupo que tiene todas las secciones educativas y su puntuación total en el cuestionario es de 625, entonces estará en la Condición de Participación. Tenemos que ir a la tabla “Opción 1: Grupo con todas las secciones educativas” y comparar la puntuación total con los cuadros para cada Condición del apartado “Total Cuestionario”.

Ejemplo 1:

Opción 1: Grupo Scout con todas las secciones educativas

Sección	Punt. Min	Punt. máx	Autonomía(50%)	Participación(65%)	Mérito(80%)
Grupo Scout	63	252	126	164	202
Castores	31	124	62	81	99
Lobatos	31	124	62	81	99
Scouts	32	128	64	83	102
Escultas/Pioneros	32	128	64	83	102
Rovers/Compañeros	32	128	64	83	102
TOTAL CUESTIONARIO	221	884	442	575	707

La puntuación es mayor que la de Participación, pero menor que la del Mérito, por lo que nuestra condición es Participación

Si, en cambio, nuestro grupo, que no tiene Clan / Comunidad de Rovers/Compañeros, obtiene una puntuación de 320 significa que no responde de forma óptima al 50% de las cuestiones planteadas y no alcanza la **Autonomía**. Tenemos que ir a la tabla “Opción 3: Grupo Scout sin Unidad Esculta/Pioneros o Clan/Comunidad de Rovers / Compañeros”. Allí vemos que nuestra puntuación no llega al Nivel de **Autonomía**.

Ejemplo 2:

Opción 3: Grupo Scout sin Unidad Esculta/Pioneros o Clan/Comunidad Rover

Sección	Punt. Min	Punt. máx	Autonomía(50%)	Participación(65%)	Mérito(80%)
Grupo Scout	63	252	126	164	202
Castores	31	124	62	81	99
Lobatos	31	124	62	81	99
Scouts	32	128	64	83	102
Escultas / Pioneros o Rovers/Compañeros	32	128	64	83	102
TOTAL CUESTIONARIO	109	756	378	491	605

La puntuación es menor que Autonomía

Con estas puntuaciones no pretendemos establecer un *ranking* de los grupos con más o menos calidad, sino que les pueda servir para detectar las fortalezas y, apoyándose en ellas, ir corrigiendo las debilidades.

Los niveles son los siguientes:

Autonomía (50%): tu grupo funciona correctamente, siguiendo el Método Scout, pero hay muchos aspectos organizativos y de gestión que deben ser mejorados.

Participación (65%): tu grupo tiene unos niveles de funcionamiento muy buenos, pero todavía hay ciertos aspectos que se deben ir perfeccionando.

Mérito (80%): tu grupo mantiene unos niveles de calidad excelentes. No decaigas en el trabajo realizado hasta aquí y continua así.



ANEXO

Opción 1: Grupo Scout con todas las secciones educativas

Sección	Punt. Min	Punt. máx	Autonomía(50%)	Participación(65%)	Mérito(80%)
Grupo Scout	63	252	126	164	202
Castores	31	124	62	81	99
Lobatos	31	124	62	81	99
Scouts	32	128	64	83	102
Escultas/Pioneros	32	128	64	83	102
Rovers/Compañeros	32	128	64	83	102
TOTAL CUESTIONARIO	221	884	442	575	707

Opción 2: Grupo Scout sin Colonia de Castores o Manada de Lobatos

Sección	Punt. Min	Punt. máx	Autonomía (50%)	Participación(65%)	Mérito(80%)
Grupo Scout	63	252	126	164	202
Castores o Lobatos	31	124	62	81	99
Scouts	32	128	64	83	102
Escultas/Pioneros	32	128	64	83	102
Rovers/Compañeros	32	128	64	83	102
TOTAL CUESTIONARIO	190	760	380	494	608

Opción 3: Grupo Scout sin Unidad Esculta/Pioneros o Clan/Comunidad de Rovers/Compañeros

Sección	Punt. Min	Punt. máx	Autonomía (50%)	Participación(65%)	Mérito(80%)
Grupo Scout	63	252	126	164	202
Castores	31	124	62	81	99
Lobatos	31	124	62	81	99
Scouts	32	128	64	83	102
Escultas/Pioneros o Rovers/Compañeros	32	128	64	83	102
TOTAL CUESTIONARIO	189	756	378	491	605

ANEXO

Opción 4: Grupo Scout sin Colonia de Castores o Manada de Lobatos ni Unidad Esculta/Pioneros o Clan/Comunidad de Rovers / Compañeros

Sección	Punt. Mín	Punt. máx	Autonomía (50%)	Participación(65%)	Mérito(80%)
Grupo Scout	63	252	126	164	202
Castores o Lobatos	31	124	62	81	99
Scouts	32	128	64	83	102
Escultas/Pioneros o Rovers/Compañeros	32	128	64	83	102
TOTAL CUESTIONARIO	158	632	316	411	506

Opción 5: Grupo Scout con dos Manadas de Lobatos

Sección	Punt. Mín	Punt. máx	Autonomía (50%)	Participación(65%)	Mérito(80%)
Grupo Scout	63	252	126	164	202
Castores	31	124	62	81	99
Lobatos 1	31	124	62	81	99
Lobatos 2	31	124	62	81	99
Scouts	32	128	64	83	102
Escultas/Pioneros	32	128	64	83	102
Rovers/Compañeros	32	128	64	83	102
TOTAL CUESTIONARIO	252	1008	504	655	806

Opción 6: Grupo Scout con dos Secciones Scouts

Sección	Punt. Mín	Punt. máx	Autonomía(50%)	Participación(65%)	Mérito(80%)
Grupo Scout	63	252	126	164	202
Castores	31	124	62	81	99
Lobatos	31	124	62	81	99
Scouts 1	32	128	64	83	102
Scouts 2	32	128	64	83	102
Escultas /Pioneros	32	128	64	83	102
Rovers/Compañeros	32	128	64	83	102
TOTAL CUESTIONARIO	253	1012	506	658	810

Opción 7: Grupo Scout con dos Manadas de Lobatos y dos Secciones Scouts

Sección	Punt. Mín	Punt. máx	Autonomía(50%)	Participación(65%)	Mérito(80%)
Grupo Scout	63	252	126	164	202
Castores	31	124	62	81	99
Lobatos 1	31	124	62	81	99
Lobatos 2	31	124	62	81	99
Scouts 1	32	128	64	83	102
Scouts 2	32	128	64	83	102
Escultas/Pioneros	32	128	64	83	102
Rovers/Compañeros	32	128	64	83	102
TOTAL CUESTIONARIO	284	1136	568	738	909

Si tu Grupo Scout no se ajusta a ninguna de las tablas siempre puedes calcular tú mismo cuáles serían los tres niveles.

En primer lugar, tienes que calcular cuál sería la puntuación máxima que se podría obtener en tu cuestionario. Es decir, contestar a todas las preguntas que tu grupo ha respondido con una puntuación de cuatro.

En segundo lugar, hay que calcular los tres niveles. Para ello, debes multiplicar esa puntuación máxima por 0.5 para **Autonomía**, 0.65 para el **Participación**, y 0.80 para el **Mérito**.

En tercer y último lugar, sólo debes comparar la puntuación obtenida por tu grupo con cada uno de los valores que calculaste para los niveles y comprobar a cuál se ajusta.

Es interesante usar este cuestionario al menos una vez en la Ronda Solar y ver la progresión en el tiempo que debe tener el grupo con los objetivos que se plantean al principio de la Ronda Solar en el Plan Anual de grupo y el de las secciones.





CAPÍTULO 5: Y para finalizar

CAPÍTULO 5: Y para finalizar

Pues nada, aquí se acaba (de momento) todo lo que te queríamos contar sobre la calidad y sobre cómo aplicarla al Grupo Scout.

En resumen, si hemos conseguido que tengas ganas de que tu grupo **mejore continuamente**, oriente todas sus estructuras, organización y cultura a **satisfacer las necesidades educativas** de sus educandos, te plantees la **seguridad, salud y la coherencia medioambiental** de tu grupo, conozcas el **aprendizaje organizativo** y sea transparente en su gestión, ya es mucho.

Para finalizar adjuntamos unos anexos interesantes por si quieres ampliar tus conocimientos sobre el tema. Ahora empieza el trabajo duro.

Un abrazo



Anexo I: Pasos para desarrollar una Planificación Estratégica

Análisis de la Realidad

Herramienta: Cuestionario de Calidad



Planificación Estratégica (Misión, Visión y Plan Estratégico)

Herramienta: Ver pag 151 de ¿Aún tienes dudas de cómo motivar?



Plan Anual Estratégico → Plan Anual de secciones

Herramienta: Ver ejemplo a continuación



Desarrollo y Seguimiento



Evaluación

Ejemplo Plantilla de Plan Anual Estratégico

Objetivo	Acciones	Temporalización (Fecha Límite)	Responsable
1	3.1		
	3.2		
	3.3		
	3.4		
	3.5		

ANEXO I



ANEXO II

Anexo II: Reflexiones sobre Calidad

Calidad

En el tercer sector / sector educativo / sector asociativo

Esta herramienta de autogestión y de mejora de la calidad va dirigido a Organizaciones Federadas / Grupos Scouts con iniciativa, críticas con su propia situación, que deseen mejorar en su organización, que deseen abrirse al resto de la sociedad, que estén preocupados por aumentar su eficacia y eficiencia en todas sus actuaciones. Si así es vuestra Organización Federada y/o Grupo Scout ésta será una excelente herramienta para mejorarla.

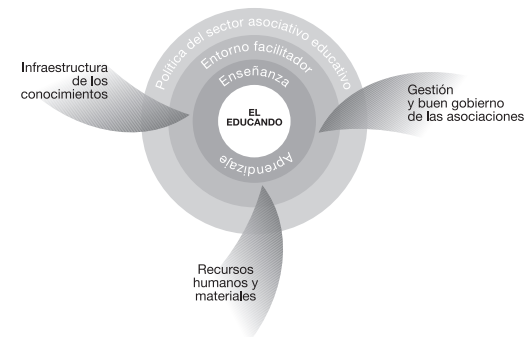
Asistimos a un momento crítico en el desarrollo de las políticas socioculturales (cual no lo ha sido...). Ahora, en esta coyuntura, algunos que parecían haber olvidado los movimientos sociales, descubren a veces con sorpresa, que al lado de las grandes organizaciones, emergen otras nuevas, más dinámicas, con más iniciativa.

Como bien sabéis, en todos los ámbitos de la vida el ser humano ha buscado la mejora, podemos llamarlo eficiencia / efectividad, desarrollo, progreso / avance / evolución, logro,...; pero todo va encaminado a lo mismo: desarrollar un sistema "de calidad" que nos lleve al éxito en nuestro propósito.

Podríamos comenzar este documento definiendo en qué consiste la calidad, pero vamos a comenzar definiendo el objetivo, o mejor, el desafío.

El desafío: Hay que implantar un método educativo atrayente para los educandos, dinámico y adaptable con el tiempo y con la edad de los educandos, eficiente para los monitores (que no nos olvidemos son voluntarios), con un modelo de gestión eficaz y transparente por medio del cual obtengamos los logros propuestos como resultado de una evolución continua del proceso. El cumplimiento de todo esto repercute en una satisfacción en todos los niveles de participación.

Esto en pocas palabras significa que no se podrá lograr dar una educación scout para todos nuestros educandos sin mejorar la calidad en nuestras Organizaciones Federadas / Grupos Scouts.



Sabiendo que es lo que queremos podemos pasar a definir la calidad:

En las diferentes tentativas para definir la calidad, ofrecidas por las organizaciones educativas formales, dividen en dos principios la definición de lo que es una educación de calidad:

El primero, considera que el desarrollo cognitivo del educando es el objetivo explícito más importante de todo sistema educativo y, por consiguiente, su éxito en este ámbito constituye un indicador de la calidad de la educación que ha recibido.

El segundo hace hincapié en el papel que desempeña la educación en la promoción de las actitudes y los valores relacionados con una buena conducta cívica, así como en la creación de condiciones propicias para el desarrollo afectivo y creativo del educando.

Podemos decir que nuestra área de influencia directa no es tanto el desarrollo cognitivo, como la promoción de unos valores y actitudes en los educandos. Para realizar esta impropia tarea partimos de una posición de ventaja respecto a otras organizaciones: el método SCOUT, que es un sistema Pedagógico ideado por Baden Powell que se basa en:

- El libre compromiso con valores de carácter social y espiritual.
- Objetivos personales de crecimiento
- Actividades atractivas basadas en sus centros de interés.
- El aprendizaje por la acción.
- El trabajo cooperativo dentro del equipo.
- La vivencia de la democracia y la participación activa.
- El contacto con la naturaleza.

Además podemos decir que el objetivo del método SCOUT, es construir un mundo y una sociedad mejor por medio de:

- El trabajo por la paz.
- Potenciando en los jóvenes la capacidad de decidir.
- Defendiendo y promoviendo los derechos del niño, niña y joven.
- Integrando a los jóvenes en el diálogo mundial e intercultural.
- Facilitando oportunidades de educación y acción para la preservación y mejora del medio ambiente.
- Preparándoles para ejercer sus responsabilidades ciudadanas.
- Incrementando su capacidad para obtener empleo.
- Promoviendo y respetando la diversidad cultural.
- Contribuyendo a humanizar la globalización.
- Alentando el desarrollo sostenible.
- Integrando a personas con necesidades especiales.
- Promoviendo la equidad entre géneros y la igualdad de oportunidades entre todas las personas.
- Contribuyendo al desarrollo de políticas nacionales de juventud.

Teniendo en cuenta todo esto y para poder hacer frente a nuestro desafío, en este documento se han abordado algunos de los distintos aspectos de un sistema de gestión que pensamos se deben abordar en cada uno de nuestros Grupos Scouts como procesos independientes, en concreto los procesos de planificación-creatividad-innovación en la transformación de la Organización Federada, gestión de los recursos humanos y del capital humano, además de una gestión de recursos materiales y logísticos, y proceso de evaluación.

La gestión eficaz de todas estas facetas del funcionamiento de vuestra Organización Federada / Grupo Scout, conducirá al éxito en vuestra misión. Como resumen lo podemos aglutinar en un gráfico que nos muestra como alcanzar nuestro objetivo:

La excelencia o calidad en nuestra asociación.



Para poder determinar todos estos ítems de trabajo debemos profundizar en el concepto de calidad de servicios socio-educativos para lo cual estamos hablando de que necesitamos un proceso de recogida de datos, que se puede denominar investigación evaluadora de la realidad, fiable y sistemático, con el fin de saber la situación de los programas educativos que estamos aplicando y las posibilidades de mejora. Este proceso de recogida de datos que se hace para la mejora, no solo tiene que tener en cuenta como referentes (indicadores) los resultados que se esperaban, sino también el nivel de satisfacción de los participantes y usuarios o beneficiarios y, sobre todo, la transferencia y el impacto del servicio socio educativo a nivel individual, institucional o social de la organización en la se inscribe, así como el nivel social del entorno de la comunidad cercana, sin olvidar desde luego sectores más amplios. De aquí se derivarían las competencias de sistema de evaluación y valoración del impacto de la formación y los servicios; lo cual lleva a la excelencia en la organización.

Por otro lado, el concepto de calidad entendido como solo satisfacción del cliente, no debe parecer pobre. Entendemos que no debe plantear la participación del usuario o beneficiario del programa únicamente, sino que además deberá plantearles nuevas necesidades y expectativas, debe ser innovador y creativo, como se ha dicho anteriormente necesitamos un capital humano emprendedor. En términos de educación se ha contrastado, que el mejor profesorado fue aquel que nos creó expectativas, las cuales nos ayudaron a establecer nuestra línea de proyección personal.

Este concepto de calidad no solo debe ser el grado o nivel de satisfacción del usuario o beneficiario (en el sector asociativo no se entiende el concepto de "cliente"), sino como demanda y necesidades de la sociedad y de los usuarios, desarrollo y seguimiento para su mejora de los procesos y, lo que sería para nosotros el concepto básico de la calidad de los

servicios sociales y educativos, el impacto individual, institucional y social de los mismos. De aquí se derivarían las competencias de detección de necesidades y demandas de los servicios socio-educativos.

Para poder lograr los objetivos marcados necesitamos un “sistema” que se desarrolla para la mejora de los otros procesos y de sus resultados, transferencia e impacto. De aquí se derivaría las competencias de planificación estratégica para la mejora, innovación y transformación de la entidad.

En los sistemas de calidad actuales en los que se hablan de los sistemas de evaluación externa, encontramos desde el modelo EFQM, que habla de autoevaluación, pero que después tienes que validarlo con un premio de una asociación o una carta de servicios homologada; hasta las normas ISO 9000, que consiste en un sistema de certificación externas de acuerdo con los criterios y directrices correspondientes; nosotros planteamos más un modelo basado en la autoevaluación contrastada que tenga como requisito imprescindible la participación e implicación de todos los agentes intervinientes e incluso los usuarios o beneficiarios (mejor que clientes), y terceras partes que en modelos estandarizados de calidad no se tendrían en cuenta. De aquí se derivarían las competencias de desarrollo organizacional y liderazgo de consenso a través de la participación y la negociación en la gestión de los procesos de cambio y mejora de todos los medios participativos de una asociación, desde padres a beneficiarios directos y educadores.

Si profundizamos en los modelos de calidad más extendidos encontraremos diferencias en el modo de tratar la calidad siguiendo el concepto de EFQM, hay que dejar claro que este modelo no es una norma y no se obtiene ningún certificado por tercera parte. El modelo de la EFQM es un modelo compuesto de criterios y subcriterios que son evaluados en la organización para obtener sus puntos fuertes y débiles y definir planes de acción consecuentes.

El modelo de la EFQM, básicamente se emplea para la evaluación de las organizaciones, bien por personal interno o externo, llegando a conocer cual es su estado respecto al ideal de Excelencia así como las oportunidades de mejora.

Posiblemente la problemática más importante de este modelo es que, aunque existen distintas metodologías para el desarrollo de la evaluación, ésta es tan buena como lo son los evaluadores.

Por otro lado, el sistema de calidad según norma ISO 9000 se desarrolla empleando la normativa aplicable a la ISO 9000 y la familia de normas ISO referidas a ella.

En esta normativa, se especifican una serie de requisitos que debe cumplir una organización.

Tras la adecuación de la organización a la normativa y el desarrollo de su correspondiente documentación que refleja el “modus operandi” de la organización (manuales de calidad y de procedimientos), una organización certificadora neutral analiza si realmente la organización cumple con los requisitos de la normativa. Si el sistema está correctamente desarrollado, la entidad certificadora emitirá el correspondiente certificado indicando la conformidad del sistema.

La principal característica (y ventaja) de los sistemas de gestión de la calidad según norma ISO 9000 es que sirve para demostrar a terceros la calidad del sistema con las correspondientes ventajas comerciales que ello conlleva.

El problema del uso de la ISO 9000 y familia deriva de la importancia comercial que supone el obtener la certificación del sistema, ya que hay muchas organizaciones que se vuelcan para conseguir este certificado sin pensar en los conceptos de la calidad. Acabando en muchas ocasiones con organizaciones con menos calidad que la inicial, aunque eso sí, certificadas.

Como conclusión, las organizaciones deberían introducir el Modelo de Excelencia del tipo EFQM ya que realmente mejora los resultados de gestión e internos de funcionamiento de la organización, por su repercusión en varios criterios referidos a la mejora continua pero sin olvidar los interlocutores externos, que aunque no participen dentro de la organización son parte fundamental del organigrama socio educativo.



ANEXO III

Anexo III: Declaración de compromiso por la Calidad en el tercer sector de acción social

La acción social a favor de los colectivos más desfavorecidos no puede entenderse ni llevarse a cabo sin una conjunción de esfuerzos entre las administraciones públicas, en sus diversos niveles de competencias, las iniciativas empresariales y las organizaciones del tercer sector que vienen actuando como agentes complementarios, tanto para la provisión de servicios como para el cambio de actitudes en torno a los problemas sociales.

Las ONG de acción social se sienten comprometidas con la tarea de conseguir una sociedad más igualitaria, en la que se reduzcan las diferencias entre la ciudadanía, de forma que los componentes de colectivos más desfavorecidos tengan acceso, en condiciones de igualdad, a las oportunidades de bienestar de las que dispone el conjunto de la sociedad.

Este compromiso plantea la necesidad de que las ONG redoblen sus esfuerzos para, desde los valores y los principios que les son propios, informen sobre su actuación y trabajen con mayor calidad en sus respectivos ámbitos.

En consecuencia, las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social abajo firmantes, en el marco del Congreso sobre Calidad, Tercer Sector y Política Social, celebrado en Madrid los días 12 y 13 de diciembre de 2006.

DECLARAN

- Que las personas destinatarias de sus actuaciones, programas y servicios, tienen derecho a recibir éstos con la mayor calidad posible.
- Que son conscientes de que el entorno social demanda estructuras cada vez más participativas, eficaces, eficientes y transparentes para canalizar de forma adecuada las manifestaciones ciudadanas de solidaridad.
- Que la participación ciudadana, a través del voluntariado, el asociacionismo y otras formas constituyen un instrumento esencial para el cumplimiento de sus objetivos.

Por ello y para atender a la exigencia de las personas, de la sociedad y de las propias organizaciones, las abajo firmantes:

SE COMPROMETEN

l) A incorporar en sus sistemas de gestión, los valores, principios y criterios del Plan Estratégico para el Fomento de la Calidad en ONG de Acción Social y en concreto:

- a) El respeto por la dignidad humana y la defensa de los derechos.
- b) La solidaridad entre quienes componen las organizaciones y entre éstas y las personas destinatarias de sus servicios y actuaciones, así como el reconocimiento del derecho de estas últimas a participar en la toma de decisiones que les afecten.
- c) La gestión de las organizaciones de acuerdo con las necesidades y las expectativas de las personas destinatarias finales.
- d) El fomento de la participación de todas las personas involucradas, como valor primordial para conseguir una mayor motivación y eficiencia en los servicios.

e) La promoción de la corresponsabilidad y el compromiso de todas las personas implicadas en la organización, facilitando procesos de descentralización en la toma de decisiones.

f) El fomento de la profesionalidad en las políticas de recursos humanos y el trabajo bien hecho, en función de los criterios técnicos y científicos más avanzados, así como de una estricta ética profesional.

g) La gestión eficaz y eficiente de la globalidad de la misión de la organización en su quehacer cotidiano.

II) A respetar y cumplir los principios de transparencia y responsabilidad en las organizaciones.

III) A implicar a las administraciones públicas, iniciativas empresariales y otros agentes sociales en el compromiso del fomento de la calidad.

IV) A generar sinergias entre las organizaciones del tercer sector de acción social para conseguir objetivos conjuntos e incorporar la cultura de la calidad en el tercer sector.

Madrid, diciembre de 2006





ANEXO IV

Anexo IV: Glosario de Términos

Alianzas: Relaciones de trabajo entre dos o más partes que crean un valor añadido para el cliente.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Autoevaluación: Autoapreciación de los niveles de cumplimiento de las normas de calidad de una organización.

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

Cliente final: Usuario o colectivo al que va dirigido el servicio y por el cual se justifica la existencia de la organización.

Creatividad: La producción de ideas genera prácticas de trabajo y/o productos y servicios nuevos o mejorados.

Cultura: Conjunto de comportamientos, principios éticos y valores que los miembros de la organización transmiten, practican y refuerzan.

Criterios de ejecución: Referencia verificable respecto de la cual debe ser desarrollada una actividad o elemento del sistema.

Documentación: Permite la comunicación del propósito y la consistencia de la acción.

Eficacia: Medida del grado de realización de los resultados obtenidos y planificados.

Eficiencia: Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

Excelencia: Prácticas sobresalientes en la gestión de la organización y en el logro de resultados.

Líderes: Aquellas personas que coordinan y equilibran los intereses de todos los grupos que de una u otra forma tienen interés y participan en la organización, e impulsan la misión de la organización.

Medio ambiente: Ámbito en el que opera una organización, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, y sus interrelaciones. NOTA: En este contexto, el ámbito se extiende desde dentro de la organización hasta el sistema global.

Misión: Declaración que describe el propósito o la razón de ser de una organización.

Objetivo: Meta, en términos de rendimiento, que una organización se fija para ser alcanzada y que deberá ser cuantificable, en la medida de lo posible.

Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición determinada de responsabilidades, autoridades, relaciones y actividades de transformación de unos bienes en otros de mayor valor.

Organización sin ánimo de lucro: Organización cuyos beneficios obtenidos por el valor creado en sus actividades revierten en los fines y actividades de la misma.

Política de calidad: Directrices y objetivos generales de un establecimiento relativos a la calidad del servicio y de los compromisos con las partes interesadas.

Principios éticos: Leyes morales, de carácter universal, que adopta la organización y por las que se guía.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan para transformar entradas en salidas.

Proceso Estratégico: Aquel proceso que sirve para orientar estratégicamente la actividad de la Organización.

Proceso Esencial: Aquel que va dirigido directamente a dar un valor al cliente final de la organización.

Proceso de Apoyo: Aquel que garantiza las buenas condiciones y recursos para que los otros dos tipos de procesos se realicen óptimamente.

Procedimiento: Forma estandarizada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

Producto: El objeto material que satisface las necesidades de los clientes.

Rendimiento: Medida de lo alcanzado por un individuo, equipo, organización o proceso.

Satisfacción del usuario: Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

Servicio: La manera en cómo se sirven los productos o se realizan actividades directas para el cliente.

Usuario: Persona o grupo que recibe un servicio.

Valores: Los conceptos y expectativas que describen el comportamiento de las personas de la organización y determinan todas sus relaciones.

Visión: Declaración en la que se describe cómo desea ser la organización en el futuro.



Anexo V: Webs y artículos de interés

www.intress.org

www.asociaciones.org

www.q-ong.org

www.ongconcalidad.org

- a) Norma Ongconcalidad, Septiembre 2003 segunda edición
- b) La ISO 9000, 9001, y 9004.
- c) La ISO 14001 Sistema de gestión medioambiental. Especificación y guía para la utilización.
- d) El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), aplicado a los servicios públicos y las ONG.
- e) El Modelo de Ciudadanía de gestión de la calidad para los servicios públicos.
- f) Serie de normas ISO 10.011 sobre Auditorías de Sistemas de Calidad.
- g) La norma ISO para la Gestión de Proyectos.
- h) Estándares de Calidad de la Joint Comission para Servicios de Salud.
- i) Normas de Calidad del Instituto para la Calidad de la Hostelería Española (ICTE).
- j) Normativa Legal básica que afecta a los Servicios Sociales y a las ONGs.
- k) Forética, Norma para la Ética de las Organizaciones.
- l) Responsabilidad social.
- m) Codi ètic de les associacions de Barcelona: document de treball.

ANEXO V



C/ Lago Cataluña
nº 3 - Local
28018 Madrid
Telf.: 91 517 54 42
Fax: 91 517 53 82
www.scout.es