

# Formes d'autoregulació i compromís públic de les organitzacions socials i de serveis

Maite Marzo  
Carles Armengol



L'articulació de codis deontològics de determinades professions, sovint ha suposat, junt amb altres aspectes, l'establiment de mecanismes d'autoregulació de la pròpia professió i instruments per a delimitar i clarificar socialment determinats principis, valors i també límits esperables dins del marc professional determinat.

Avui, amb preocupacions parcialment concurrents, apareixen altres mecanismes similars de compromís públic vinculats també a formes d'autoregulació, d'explicitació de valors i de transparència. En aquesta línia, val la pena esmentar un important moviment de definició de codis ètics aplicats a tipologies d'organitzacions o al tipus d'exercici de determinades tasques socials (associacions, organitzacions no governamentals, voluntariat...) i també una certa confluència amb la preocupació ètica dels moviments en pro de la qualitat i, concretament, la plasmació de compromisos en el camp dels serveis personals i socials que va prenent forma en les anomenades *Cartes de Serveis*.

La proximitat de totes aquestes iniciatives al món de les professions socials i els seus debats deontològics, ens suggereix l'interès de fer un repàs, a tall informatiu, d'algunes iniciatives en aquesta línia.

## Codis d'entitats

### Codis de conducta de les ONGs per al desenvolupament

Diferents instàncies de coordinació d'aquestes organitzacions i en diferents moments (Comité d'Enllaç de les ONG europees amb la CE, 1989; Federació Catalana d'ONG per al desenvolupament, 1997; Coordinadora d'ONGD-España, 1997) han desenvolupat codis ètics amb els següents continguts:

- identitat de les ONGD: definició, concepció sobre el desenvolupament i la cooperació...
- delimitació dels camps de treball més propis d'aquestes organitzacions
- criteris generals d'actuació i de relació amb les organitzacions i contraparts del Sud, amb les administracions públiques, amb la societat del

Nord i els seus agents i amb altres ONGD: coherència, potenciació de la democràcia i de la participació, prioritat a l'acció transformadora de les relacions Nord-Sud i a l'eliminació de les causes de la pobresa, independència...

- criteris generals d'organització interna: transparència, austeritat, optimització de recursos, professionalitat i harmonització del treball voluntari i de la professionalització
- pautes de comunicació i publicitat, i sobre l'ús d'imatges i missatges relatius al tercer món.

## Drets i deures del voluntariat

En el marc de l'Estat espanyol una de les primeres declaracions de drets i deures del voluntari, en el marc de les organitzacions de voluntariat, és la Carta del Voluntariat a Catalunya, aprovada per un amplíssim consens de les organitzacions i entitats, en el I Congrés Català del Voluntariat, l'any 1995.

Aquesta Carta del Voluntariat, que referencien declaracions internacionals anteriors, fa una definició de principis del voluntariat i estableix un enunciat dels principals drets (informació, formació, respecte, participació, seguretat i lliure adhesió) i deures del voluntari (cooperació lleial i responsable amb l'entitat, confidencialitat, gratuïtat de la prestació).

Posteriorment hi ha hagut altres iniciatives amb un contingut similar:

- *Código ético del voluntariado*, promogut per l'associació IUIVE i que recull adhesions d'altres entitats, principalment de la comunitat autònoma de Madrid i on, curiosament, només es recullen deures del voluntari (vers els beneficiaris, vers l'organització amb la qual col·labora, vers els altres voluntaris i vers la societat).
- Codi ètic del voluntariat social, promogut per la plataforma valenciana d'entitats de voluntariat social, amb un contingut molt proper al de l'esmentada Carta del Voluntariat a Catalunya.

En la mateixa línia, però atenent no únicament els voluntaris sinó les organitzacions de voluntariat, la Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España està treballant també en un text de codi ètic per a aquestes entitats.



La seva estructura (definició i finalitats d'aquestes organitzacions; relacions amb destinataris, amb voluntaris, amb organitzacions socials, amb organismes públics i privats i amb la societat) té un clar paral·lelisme amb el codi de les ONGD.

## Codi de les associacions

En fase d'elaboració hi ha el codi ètic de les associacions, promogut pel Consell Municipal d'Associacions de Barcelona. Una proposta que, pel que fa a totes les esmentades, és la més ambiciosa, tant per l'abast formal (totes les associacions) com pel contingut i desenvolupament temàtic. L'elaboració d'aquest codi comporta un llarg procés de treball i consulta amb experts i amb entitats i hom espera que sigui aprovada en un proper Congrés d'Associacions de Barcelona.

El contingut prescriptiu del codi desenvolupa les finalitats de les associacions, l'absència total d'ànim de lucre, la participació interna, el funcionament democràtic, la transparència econòmica, la gestió respectuosa dels recursos humans, la sostenibilitat, la confiança en la relació, la congruència de les activitats, les relacions solidàries amb altres associacions i l'autonomia pel que fa a les administracions públiques.

L'aspecte més innovador d'aquesta proposta és l'elevat grau de formalització que es vol atorgar a l'adhesió al codi per part de les entitats i els mecanismes de control del seu acompliment. De fet, més enllà de les bones intencions expressades en tots els documents citats, aquest és l'únic que incideix en l'obligatorietat de l'adhesió al codi i en l'establiment de mesures per a fer-la efectiva. Sens dubte, pot ser una innovació que marqui una línia d'aprofundiment en les formes d'autoregulació i d'autocontrol de les entitats, consensuades i exercides des del propi sector.

## Les Cartes de Serveis

La Carta de Serveis és un dels recursos que l'administració pública utilitza dins del model de gestió de la qualitat com a mesura de compromís per tal de garantir la qualitat dels serveis que presta.

L'extensió de la utilització d'aquest recurs s'està fent en l'àmbit privat i associatiu, atesa la importància que aquest sector atorga a la gestió de la qualitat, amb la voluntat de comprometre's amb els seus usuaris/clients i garantir una atenció i servei de qualitat.

La Carta de Serveis és:

- Un document elaborat per la Institució que oferta el servei, a través del qual es fixen uns objectius i uns estàndards de qualitat que esdevenen un compromís que la Institució adopta davant dels clients/usuaris/ciudadans.
- Concebuda com a document per a ús del públic, on els ciutadans/clients/usuaris hi troben, a més de la informació referent a la qualitat dels serveis i el seu funcionament, una porta oberta per a dialogar amb la Institució.
- Incorpora un sistema de reclamacions per mitjà del qual un ciutadà que cregui que una entitat prestadora ha incomplert algun punt de la seva carta podrà reclamar una compensació, en els casos que sigui possible.

Els compromisos que figuren a la Carta de Serveis han de ser mesurables mitjançant indicadors de qualitat i han d'estar monitoritzats de forma periòdica.

Els resultats obtinguts en el període de temps respecte al qual la Institució s'ha compromès mitjançant la carta de serveis, han de ser publicats.

Per a la redacció i elaboració d'una carta de serveis cal tenir en compte els següents elements:

### **1. Descripció del servei:**

- Fites i objectius
- Modalitats de participació dels ciutadans/usuaris/clients
- Relació de prestacions
- Definició de les prestacions
- Descripció de les prestacions
- Dependències, ubicació i horaris
- Accés al circuit de reclamacions

### **2. Compromís de qualitat:**

- Descripció dels objectius
- Selecció dels indicadors
- Fixació dels estàndards



## Críteris d'actualització

Aquella organització que vulgui implementar una estratègia de gestió de la qualitat basada en la Carta de Serveis s'haurà de dotar d'un seguit d'instruments i recórrer les fases que s'han d'assolir:

**1. Adopció d'estàndards de qualitat:** publicació d'uns estàndards que han de ser comprovables pel ciutadà/client/usuari. Per a l'elaboració d'aquests estàndards es tindran en compte estudis basats en la pròpia experiència en la prestació del servei, com les opinions dels ciutadans. Aquests estàndards estan sotmesos a una avaluació continuada que tindrà en compte les opinions dels usuaris i l'assoliment dels resultats esperats per part de la Institució.

**2. Informació als usuaris:** la Institució ha de donar a conèixer als usuaris l'existència de la Carta de Serveis, els resultats de l'avaluació continuada, així com els mecanismes de reclamació.

**3. Avaluació de la qualitat:** aquesta estructura d'estàndards permet una avaluació periòdica tant dels objectius fixats com dels resultats obtinguts, els quals ha de donar a conèixer.

**4. Creació d'un mecanisme de reclamació.**

Tant els codis d'entitats, els de les ONG, els del voluntariat i els de les associacions, com les Cartes de Serveis se'ns mostren com iniciatives en les organitzacions socials i de serveis capaces de regular el seu compromís social, garantint d'aquesta manera la qualitat en la prestació de llurs serveis.

Les organitzacions, professionals i usuaris han de prendre consciència de què els codis de professions i d'activitats, i els mecanismes que vetllen per una gestió de qualitat no són més que uns sistemes que faciliten i regulen la bona pràctica i bon ús dels serveis oferts, necessaris per a garantir la satisfacció dels compromisos establerts.

Iniciatives en les organitzacions capaces de regular el seu compromís social, garantint d'aquesta manera la qualitat en la prestació de llurs serveis

Maite Marzo i Arpón  
 Carles Armengol Siscars  
 Professors de la EUES-Pere Tarrés  
 Universitat Ramon Llull

---

## Bibliografia

- I Congrés català del Voluntariat, 1995. Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar social.
- Sacanel, E.** (2000) *Qualitat i Serveis Socials*. 9ª Escola d'Estiu de Serveis Socials. Diputació de Barcelona.
- Sala Schnorkwski, M.; Satorras Arriols, M.** (1999), *La qualitat als Ajuntaments*. Experiències a l'àrea de Barcelona. Edicions UPC. Barcelona.
- 

## Adreces d'interès

### **Agència Municipal de Serveis per a les Associacions** (Ajuntament de Barcelona)

Torre Jussana  
c. Cardenal Vidal i Barraquer, 30  
08035 Barcelona

### **Federació Catalana d'ONG per al desenvolupament**

c. Aribau, 106  
080036 Barcelona

### **Institut Català del Voluntariat** (Generalitat de Catalunya)

c. Diputació 92-94  
089015 Barcelona




---

## Formes d'autoregulació i compromís públic de les organitzacions socials i de serveis

---

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

Forms of regulation and public commitment of social organisations and services

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

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

---

**Autors:** Maite Marzo i Carles Armengol

**Article:** Formes d'autoregulació i compromís públic de les organitzacions socials i de serveis

**Referència:** Educació Social núm. 17 pp. 122-128

**Adreça professional:**

Escoles Universitàries de Treball Social i Educació social  
 Pere Tarrés (Universitat Ramon Llull)  
 C.Carolines, 10  
 08012 Barcelona  
 Tel. 934 15 25 51