

Gestión de calidad en los servicios sociales locales o municipales

Seminario en la Asociación Chilena de
Municipalidades
(Santiago, 13 de noviembre de 2007)

www.fantova.net

Propuesta de objetivos

- ❑ Avanzar en la construcción de lenguajes comunes.
 - ❑ Compartir y contrastar experiencias y reflexiones provenientes de diferentes contextos.
 - ❑ Identificar mejores enfoques estrategias y prácticas en intervención social y gestión de calidad en el ámbito local.
 - ❑ Seguir tejiendo redes entre personas, instituciones, territorios...
-

Propuesta de itinerario

- ❑ Primera discusión de conceptos en torno a política social, intervención social...
 - ❑ Contexto social y políticas sociales.
 - ❑ Hacia un modelo de intervención social.
 - ❑ Gestión de calidad: tradiciones y acentos.
 - ❑ Conclusión: la gestión de calidad en la intervención y políticas sociales municipales.
-

Primera presentación y retroalimentación del grupo

...

...

...

...

...

...

...

El adjetivo “social”

- ❑ Significa “que implica a la colectividad, que construye sociedad”.
 - ❑ Remite a igualdad, equidad, inclusión, no discriminación...
 - ❑ Remite a cohesión, integración, articulación, relación...
 - ❑ Política social, intervención social, servicios sociales, derechos sociales, ciudadanía social... en sentido amplio... en relación dialógica y tensión dialéctica con la dinámica (económica) del mercado...
 - ❑ En función del desarrollo social y del contexto cultural puede diferenciarse en (y abarcar o no) más o menos subsistemas: educación, sanidad, empleo, vivienda, garantía de ingresos... mas siempre... núcleo relacional...
-

Una propuesta: hablemos de intervención social

- ❑ Protección social: remitiría más a riesgos, políticas pasivas (dar dinero, recursos materiales...) o reactivas... (Seguridad Social)
 - ❑ Intervención social: remitiría más a necesidades, políticas activas, preventivas, proactivas, promocionales... (asistencia, una dimensión)
 - ❑ Relación dialógica y tensión dialéctica con apoyos y redes familiares y comunitarias.
 - ❑ Referente positivo: la interacción (autonomía/integración): fin y medio...
-

Contexto social: fenómenos

- ❑ Globalización, reestructuración del tejido económico y laboral, sociedad del conocimiento, desterritorialización de las relaciones sociales y sociedad de flujos (migratorios...), no de lugares...
 - ❑ Reconfiguración de las estructuras generacionales y familiares...
 - ❑ Cultura de la satisfacción, mayorías (o minorías) satisfechas
 - ❑ Individualización de las trayectorias, fragmentación social, sociedad del riesgo...
 - ❑ Disminución relativa del margen de control y de la provisión de bienestar por parte de los Estados, remercantilización y emergencia del tercer sector
-

Modelos de intervención social

- ❑ Distribución de responsabilidades en los diferentes niveles de la administración: ¿sinergias?
 - ❑ Según el *mix* (participación de estado, mercado, tercer sector, comunidad): ¿sinergias entre sus valores añadidos?
 - ❑ Diferenciación de subsistemas y relación (coordinación, integración) transversal entre ellos: ¿sinergias?
 - ❑ *Targeting* (grupos vulnerables) / *mainstreaming* (personalización, microsegmentación y universalización)
 - ❑ El espacio local, el trabajo en red, los bienes relacionales, la lógica no económica, el enfoque comunitario, la autogestión, la accesibilidad universal y el *empoderamiento*.
-

Gestión de calidad: tradiciones

1. Del mundo industrial y el sector empresarial...
 2. Desde la evaluación de programas sociales y estándares de referencia...
 3. De modernización de las administraciones públicas...
 4. Del concepto de calidad de vida...
-

Gestión de calidad: acentos

- ❑ Como gestión estratégica.
 - ❑ Como gestión basada en la evidencia.
 - ❑ Como gestión por procesos.
 - ❑ Como liderazgo relacional y participativo.
 - ❑ Como construcción de compromisos (basados en valores).
 - ❑ Como gestión del aprendizaje.
-

Principales peculiaridades de la intervención social de cara a pensar la gestión de su calidad

- ❑ Necesidad/demanda.
 - ❑ Calidad técnica (intervención basada en la evidencia)/calidad percibida.
 - ❑ Complejidad del entramado de personas y grupos interesados e implicados (juego entre procesos, resultados e impacto), limitaciones del beneficio económico como resultado y diversidad de relaciones (de intercambio, legitimación, ciudadanía, solidaridad...)
 - ❑ Interactividad, intangibilidad...
 - ❑ Posicionamiento del *producto* ante prescriptores.
-

Conclusión abierta

- ❑ Necesidad de definir política y estratégicamente nuestro modelo de intervención social.
 - ❑ Necesidad de contar con un modelo de gestión de calidad al servicio de nuestro modelo de intervención social y, en definitiva, capaz de orientar nuestras políticas sociales locales hacia la calidad de vida de la ciudadanía.
-

Diálogo abierto en el grupo

...

...

...

...

...

...

...
