

LA RED DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE NAVARRA

Junio 2013



Gobierno de Navarra
Departamento de
Políticas Sociales

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
El Grupo Motor de la Red de Calidad.	6
1. POR QUÉ UNA RED DE CALIDAD	8
2. QUIÉN PUEDE FORMAR PARTE DE LA RED DE CALIDAD	9
2.1. Requisitos para formar parte.....	9
2.2. Compromisos.	10
3. LA RED	11
3.1. Misión de la Red de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra.....	11
3.2. Visión.....	11
3.3. Valores.	11
3.4. Dafo.....	12
3.5. Estructura.....	13
3.6. Órgano de gobierno.	14
4. PROPUESTA DE VALOR PARA INTEGRANTES DE LA RED.	16
5. COMUNICACIÓN ENTRE MIEMBROS DE LA RED.	18
6. ALIANZAS EN LA RED.	18
7. RECURSOS DISPONIBLES.....	19
8. ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	20

INTRODUCCIÓN.

La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales dispone que el Departamento competente en materia de servicios sociales fomentará la mejora de la calidad de los servicios del sistema de Servicios Sociales, dentro del marco general establecido por el Plan de Calidad de la Comunidad Foral de Navarra.

El enfoque de la gestión de calidad es un elemento de especial importancia en la modernización de las organizaciones que trabajan en el sistema de servicios sociales y de la administración pública. Los servicios sociales tienen que poner en valor su trabajo a nivel público, evidenciando la inversión que se realiza en los mismos y el retorno social que se deriva de dichas inversiones, siendo la mejor manera para ello el preocuparse por la calidad de los servicios que se prestan.

Por otra parte en el Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra se señala que los Servicios Sociales deberán gestionarse teniendo como referente el paradigma de la mejora continua de las organizaciones, implantando de forma sistemática la metodología de la autoevaluación, identificando aspectos a mejorar y prestando el servicio a la ciudadanía a través de un modelo de atención basado en la calidad total.

El actual proceso de cambio socioeconómico que estamos viviendo nos obliga a buscar nuevas formas de mirar, entender y relacionarnos así como la de reordenar los recursos disponibles, debemos poner en valor recursos que se han visto solapados por la facilidad de disponer de medios económicos.

Es desde esta perspectiva que el Servicio de Planificación, Calidad e Inspección del Departamento de Políticas Sociales impulsó la constitución de un grupo de trabajo con la finalidad de perfilar la manera de entender y estructurar una Red de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra.

En este cometido y desde sus inicios, se contó con la colaboración de la Fundación Navarra para la Excelencia, colaboración que quedó formalizada mediante la firma de un Convenio Marco donde se contemplaba, como una de las actuaciones a realizar de forma conjunta, el impulso y desarrollo de una red de calidad de los servicios sociales de Navarra.

El documento que hoy presentamos es fruto del trabajo realizado por el que venimos denominando grupo Motor de la Red de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra, a cuyos componentes queremos agradecer públicamente su disponibilidad y su contribución, al igual que a las organizaciones donde desarrollan su trabajo, por su generosidad.

El Grupo Motor de la Red de Calidad.

En el mes de abril del año 2012 se constituye el “grupo motor de la red de calidad”. En él se integraron profesionales de diferentes entidades del sector de Servicios Sociales, de la Fundación Navarra para la Excelencia y del Servicio de Planificación, Calidad e Inspección. Su trabajo se ha ido desarrollando siguiendo las indicaciones de la guía de funcionamiento aprobada por todos los integrantes del mismo, en la que se reflejó el carácter técnico del grupo de trabajo y la participación personal e indelegable de sus componentes. Desde su constitución se han realizado seis reuniones plenarias y además se han formado pequeños grupos de trabajo paralelos.

A lo largo de todo este periodo, se ha trabajado en la realización de un diagnóstico sobre la situación de la gestión en calidad de los servicios sociales de Navarra y en la elaboración del documento de síntesis en el que se recoge la planificación estratégica de la Red que queremos impulsar.

El objetivo de esta reflexión conjunta ha sido consensuar los factores que consideramos “claves” para el desarrollo de la Red y también definir sus líneas estratégicas. La metodología utilizada ha partido de un documento previo que ha servido de guía para una reflexión individual, y una vez recogidas estas reflexiones, mantener reuniones individuales con los diferentes integrantes y con otros informantes cualificados, permitiendo elaborar este documento sobre el que establecer el consenso de los aspectos básicos que configuren la Red.

Como resultado de las deliberaciones que a lo largo de los meses hemos venido realizando, se ha elaborado el planteamiento estratégico que presentamos en este documento; se ha definido la misión, la visión y los valores, es decir, hemos logrado saber el propósito o razón de ser de la Red y a quién está dirigida, cómo queremos ser en un futuro y con qué valores contamos para alcanzarlo. Para conseguir lo que nos proponemos, es necesario constituir una estructura de funcionamiento, tener bien delimitados los componentes, los requisitos de acceso, así como los compromisos que deben cumplir todos los miembros.

El Grupo Motor de la Red de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra ha estado formado por:

Nombre	ENTIDADES DE SERVICIOS SOCIALES
JAVIER LAGUNAS LAFUENTE	TASUNBINSA
PILAR GOGORCENA REBOLÉ	CENTRO DE DIA MONJARDIN
JESUS CÍA GARZA	CASA MISERICORDIA
ANGEL PARDO URDÍN	FUNDACIÓN ILUNDAIN HARITZ BERRI
ANA OZKOIDI IRIBARREN	PAUMA SL
OLGA BARBARIN GOÑI	ELKARKIDE
JUAN JOSE SAN MARTÍN BAQUEDANO	CRUZ ROJA
JOSÉ IGNACIO PARDO BLANCO	MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE ARGUEDAS, VALTIERRA, CADREITA Y MILAGRO

Nombre	FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA EXCELENCIA
IÑAKI ARANA GARCÍA	Director de la Fundación Navarra para la Excelencia
JUAN JOSÉ BADOS BLANCO	Técnico de la Fundación Navarra para la Excelencia

Nombre	DEPARTAMENTO DE POLÍTICAS SOCIALES
PEDRO GRÁVALOS FALCES	Director del Servicio de Planificación, Calidad e Inspección
M ^a JESÚS ERICE ARISTU	Jefa de la Sección de Calidad y Protectorado de Fundaciones
PILAR FERRERO PESO	Psicóloga de la Sección de Calidad y Protectorado de Fundaciones
RAQUEL JUANICORENA IZCUE	Técnica de la Sección de Calidad y Protectorado de Fundaciones
IDOIA PARDO PARDO	Técnica de la Sección de Calidad y Protectorado de Fundaciones

1.

POR QUÉ UNA RED DE CALIDAD

El trabajo en red es una manera efectiva de compartir información, de aprender de la experiencia del otro y de trabajar juntos con objetivos compartidos. Permite a sus miembros ser más eficientes, tener facilidad para acceder a contactos e intercambios y que las acciones e iniciativas de los miembros tengan un efecto multiplicador. Asimismo es destacable la ayuda que puede suponer para las entidades sociales no enfrentarse solas al desarrollo de procesos de calidad. También significa un estilo de trabajo dentro de las propias organizaciones, así como la relación y cooperación entre ellas, destacándose principios como los de horizontalidad, sinergia (complementariedad-uniión de fuerzas), autonomía, pertenencia participativa, compromiso, etc.

Las redes tienen un ciclo evolutivo que tendremos que recorrer juntos. Generalmente se orientan hacia estructuras más complejas, acuerdos explícitos de colaboración, organización, sistemas de coordinación y “productos propios” como publicaciones, encuentros, conferencias y proyectos compartidos. En cualquier caso, hay un proceso de maduración que se debe recorrer y que incluye:

1. Aprender a trabajar juntos: aceptación de la diferencia, trabajo en equipo, articulación de las sinergias, cooperación desde la idea de “yo gano-tú ganas”, buscar fórmulas para neutralizar las dificultades derivadas de factores de competitividad entre entidades cuando trabajan para la Administración Pública, etc.
2. Adaptar los objetivos y estructuras organizativas a las realidades más cercanas, conocimiento de las necesidades y demandas, comprensión de las dinámicas locales, etc.
3. Establecer las fórmulas del trabajo efectivo: metodología, mantenimiento de la motivación y capacidad de plantearse proyectos realistas y viables.

2.**QUIÉN PUEDE FORMAR PARTE DE LA RED DE CALIDAD**

Entendemos que pueden ser componentes de la Red las entidades públicas y/o privadas que desarrollen su trabajo en los Servicios Sociales de Navarra, dentro de cualquier área de intervención: mayores, discapacidad, menores, etc.

No debemos obviar que entre las diferentes entidades públicas y privadas que pueden ser miembros de la Red existen diferentes niveles alcanzados en el desarrollo de procesos de calidad. Hay entidades que tienen un nivel de reconocimiento de calidad; otras que sin ese reconocimiento han alcanzado y desarrollado aspectos de calidad y Buenas Prácticas, y otras que están en fases iniciales en su compromiso con la calidad o desean iniciar su compromiso con la calidad.

La Red es para todos, no nace con carácter elitista, deseamos alcanzar un importante reconocimiento y diferenciación por las buenas prácticas y la calidad con que desarrollan su actividad las entidades que integran la Red.

2.1. Requisitos para formar parte.

Para ser miembro de la Red, las organizaciones o entidades cumplirán alguno de los siguientes requisitos:

1. Ser una entidad que, no habiendo trabajado en calidad, manifieste un compromiso de iniciar su andadura en este tema.
2. Ser una entidad que tenga buenas prácticas o desarrollen diferentes aspectos relacionados con la calidad.
3. Ser una entidad que tenga reconocimientos en calidad y pueda acreditarlo.

Las incorporaciones se realizarán previo acuerdo interno de la organización o entidad, con manifestación expresa de su deseo de pertenencia. En principio no se contemplan incorporaciones con carácter personal o particular, salvo que éstas sean de carácter honorífico.

No creemos pertinente que puedan formar parte de esta estructura reticular unidades administrativas que tengan entre sus funciones las de inspección o control de entidades o de otras unidades administrativas. Esto es así dada la orientación pro activa y cooperativa que

queremos para la Red. La referencia es querer estar con otras entidades para avanzar en procesos de mejora continua, implantando sistemáticamente metodologías que ayuden a cada una a identificar aspectos de mejora en la prestación de los Servicios Sociales a la ciudadanía e implementar las acciones necesarias para conseguirlo.

2.2. Compromisos.

Las entidades, organizaciones y/o centros representados en la Red por las y los profesionales que designen cada una de ellas, y especialmente cuando actúen integrados en el comité de dirección y en las comisiones de trabajo, se comprometerán a respetar el carácter confidencial y reservado de la información tratada así como de las deliberaciones adoptadas en las reuniones, hasta que se decida darles publicidad para el conocimiento del resto de entidades. De especial mención y cuidado en este sentido son las opiniones y debates realizados, así como la información que pudiera aparecer de las diferentes entidades de los Servicios Sociales de Navarra no presentes.

Entre los compromisos a asumir, cabe señalar los siguientes:

- Compromiso de materializar su presencia en la Red, según el nivel en el que se encuentren, mediante la aportación de unas horas mínimas, en unos casos enfocados a apoyar el desarrollo de métodos, técnicas y elaboración de documentos, etc. relacionados con la calidad. Y aquellas entidades que se inician en su andadura en este tema, a dedicar unas horas a reforzar y ampliar dicho acuerdo.
- Compromiso de aportar al conjunto de la Red, sus conocimientos y sus buenas prácticas, como elementos de aprendizaje para el resto de los componentes de la Red, sin perder la titularidad que sobre las mismas posean.
- Compromiso de difundir y reconocer su pertenencia a la Red de Calidad de los Servicios Sociales, en las difusiones que como entidades realicen.

3.

LA RED

3.1. Misión de la Red de Calidad de los Servicios Sociales de Navarra.

Entendemos que la Red se constituye para lograr la siguiente misión:

- Integrar, mediante la cooperación activa, a todas las unidades administrativas y entidades que desarrollan su labor en el ámbito de los Servicios Sociales de Navarra, para obtener sinergias, posicionar las actividades y los Servicios Sociales, como entes con calidad y orientados a resultados y hacia la mejora continua.

3.2. Visión.

Entendemos el papel de la red de calidad de los Servicios Sociales como facilitadora del conocimiento, de la formación, de la mejora continua y de la visualización de unidades, servicios y entidades que desarrollan su trabajo en la atención a las personas y que configuran el sector de los Servicios Sociales de Navarra.

3.3. Valores.

Queremos desarrollar nuestra Misión y Visión sobre los valores-guía de:

- La cooperación mutua.
- El respeto a la diversidad entre los componentes de la Red.
- Potenciar las capacidades de cada miembro de la Red como un valor de la propia Red.
- La colaboración entre lo público y lo privado.
- La puesta en común de conocimiento y el desarrollo de propuestas de calidad de forma conjunta como expresión de la sinergia de los conocimientos individuales y el que existe en las organizaciones del sector.

3.4. Dafo.

Pasamos a definir el DAFO de la Red de Calidad:

O. OPORTUNIDADES

- Proceso de cambio social que requerirá nuevas formas de cooperar y desarrollar.
- Ley de Transparencia que establece un modelo nuevo de relaciones con la ciudadanía.
- Requerimiento de la Administración de elementos de difusión de entidades mediante la valoración de la calidad.
- Establecer indicadores de gestión en el sector de los Servicios Sociales, comparables y reconocidos en sectores amplios de la sociedad como elementos de medición de gestión, eficiencia y eficacia.
- Demanda social de orientación hacia resultados tanto de la propia Administración como de entidades que participan en servicios de carácter público.
- Necesidad de optimizar los recursos disponibles.
- Necesidad de aportar elementos de diferenciación por parte de entidades públicas y privadas
- Conocimientos previos de la Red.

F. FORTALEZAS

- Capacidad aglutinadora de la Administración.
- Capacitación de los profesionales que trabajan en las diferentes entidades que pueden formar parte de la Red, así como un alto potencial de conocimiento de los mismos.

A. AMENAZAS

- Competencia entre componentes de la Red, pudiendo suponer barreras para la transferencia de conocimientos entre los miembros de la Red.
- Modificación de estructuras organizativas de las entidades públicas en su rediseño que puede dejar sin cobertura la presencia de la Administración en la Red.
- La urgencia en concretar resultados de la Red a corto plazo.
- Posibilidad de asociar la Red a un sistema de control o inspección por parte de la Administración.
- Diferentes niveles de desarrollo en calidad por parte de las organizaciones.

D. DEBILIDADES

- No se ha formalizado normativamente la Red.

3.5. Estructura.

Para poder conseguir nuestra misión, es necesario dotarse de una estructura organizativa y de gobierno de la Red. Como elemento explicativo, queremos representar la Red como un conjunto de anillos que rodean un núcleo central como representación del órgano de gobierno de la misma

Somos conscientes de que para alcanzar la Misión que nos hemos propuesto alcanzar, la visión y materializar los valores que hemos establecido como guía los tenemos que realizar en un entorno de cambio, cambios que nos supondrán potenciar nuestras fortalezas y minimizar nuestras debilidades.

Es cierto que en estos pasos iniciales de la Red debemos centrarnos en esas amenazas y oportunidades, enfocando nuestra acción a constituir con nuestro diseño de la Red las fortalezas de la misma.

La estructura que diseñamos para la Red, agruparía a las diferentes entidades según el nivel alcanzado en calidad, como hemos señalado en párrafos anteriores. Identificamos tres estadios posibles en el desarrollo de calidad por parte de las entidades privadas; cada una de estas agrupaciones las asociamos con cada uno de los anillos.

El anillo exterior agruparía y representaría a las organizaciones que han alcanzado niveles de reconocimiento, supone la visibilidad de la Red.

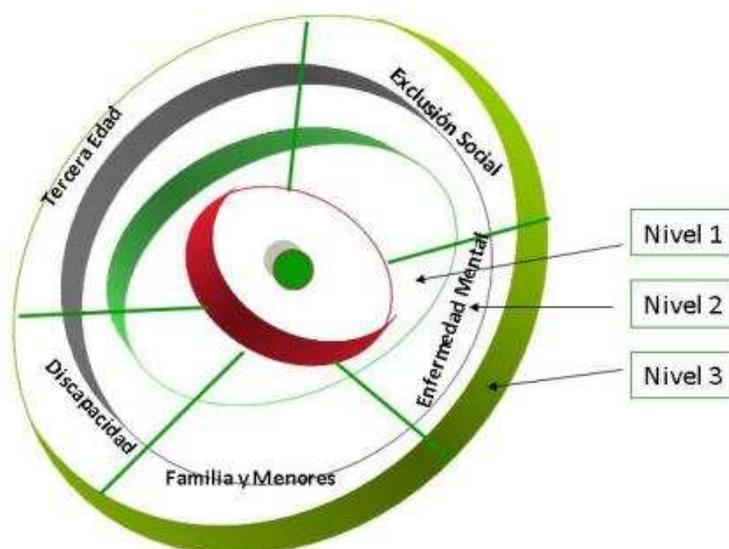
Un segundo anillo agruparía a las entidades que tienen buenas prácticas o avances en diferentes aspectos relacionados con la calidad, un compromiso con la calidad.

El tercer anillo estaría formado por aquellas entidades que desean enfocar sus actividades desde las bases de la calidad y que todavía no han comenzado.

En este proceso de reflexión hemos identificado aspectos diferenciadores en unidades de la Administración que han iniciado su compromiso con la calidad, enmarcadas en un Plan de Calidad establecido con carácter general, para la administración pública. Asimismo los aspectos de gestión de las mismas requieren una armonización con otras unidades orgánicas dentro del contexto general de la Administración etc. Pensamos que estas características no deben excluir su participación en la Red, pero sí requieren una agrupación que facilite su propia incorporación. Esto nos ha llevado a considerar un cuarto anillo que las integre.

Se considera necesario asimismo dotar a la Red de una estructura de decisión, configurada por el órgano de Gobierno de la misma, con competencias en la planificación, organización y toma de decisiones, pilotando el funcionamiento de la Red, validando el acceso de nuevos miembros, siendo así mismo el órgano de representación de los miembros de la Red tanto de forma interna como externa. Este órgano de Gobierno constituye el núcleo central de la Red.

La operatividad de todo el desarrollo de la Red, entendemos que requiere la existencia de una Secretaría Técnica, que dé impulso y soporte, tanto en aspectos de organización de las diferentes actividades que desarrolle la Red como de gestión operativa.



En la figura anterior queremos visualizar las ideas expuestas. Completamos esta representación dividiéndola en cuadrantes, en base a las áreas a las que se dedican las Entidades.

La razón de esta división responde a un doble motivo: la de posibilitar el trabajo conjunto de aspectos comunes y focalizados según actividad, y lo que consideramos más relevante, permitir el apoyo cruzado en aspectos de calidad de unas entidades a otras que no forman parte de su campo de actividad, en un intento de evitar las reticencias que puedan darse para aportar conocimiento a otras entidades que pueden competir en la prestación de servicios.

3.6. Órgano de gobierno.

Como se ha señalado anteriormente, en esta estructura anillar se constituye un núcleo central que hace referencia al gobierno de la Red o Comité de Dirección. Entendemos que deben formar parte del mismo:

- La Administración (Servicio de Planificación, Calidad e Inspección y el Servicio de Organización y Modernización de la Dirección General del Gobierno Abierto y Nuevas Tecnologías).
- La Fundación Navarra para la Excelencia.
- Las Entidades Financiadoras.

- Los representantes de componentes de la Red.

La doble representación de la Administración, se justifica por los dos ámbitos en los que se actúa:

- El Departamento de Políticas Sociales, en el conjunto del sector de los Servicios Sociales, como elemento integrador, y regulador de dicho sector, siendo el más interesado en una prestación de servicios de máxima calidad y en establecer un proceso de mejora continua.
- El Servicio de Organización y Modernización de la Dirección General del Gobierno Abierto y Nuevas Tecnologías, que centra su actuación en el conjunto de la Administración Pública de Navarra, señalando directrices y aportando apoyos. Su papel en la Red se centra en el cuarto anillo que hemos señalado anteriormente, que agrupaba a las unidades orgánicas de la Administración que se integren en la Red.

La Fundación Navarra para la Excelencia, constituye en Navarra el referente del modelo europeo de gestión de la calidad, modelo que es impulsado por el Gobierno de Navarra. Es esta representación así como su soporte en acciones de divulgación, formación orientación y evaluación de reconocimientos la que otorga naturaleza a su inclusión en el órgano de gobierno de la Red.

Las Entidades Financiadoras, mediante la aportación de recursos, contribuyen al soporte de la Red, permitiendo la realización de sus fines fundacionales, participando en la mejora de la calidad de los servicios dirigidos a la atención de las personas más vulnerables del tejido social.

El resto de organizaciones, siendo las destinatarias de las actividades que se desarrollen, así como los elementos constitutivos de Red, se configuran como las primeras interesadas en la elaboración de aquellas decisiones que les afectan.

Entendemos que la representación que debe establecerse, debe buscar la paridad y el equilibrio entre estos representantes, debiendo establecerse de forma regulada todos los aspectos propios de los órganos colegiados, como son los quórums necesarios para la toma de decisiones, tanto de presencia como de número necesario para la validación de las decisiones adoptadas, la representación de la propia Red etc., entendemos que la concreción de dichos aspectos sobrepasa el cometido de este documento de reflexión.

.4.

PROPUESTA DE VALOR PARA INTEGRANTES DE LA RED.

Uno de los aspectos que debemos considerar como relevantes y necesarios es identificar aquellas propuestas de valor que la Red debe aportar a sus componentes.

Propuestas de valor, algunas de ellas derivadas de la mejora continua y detalladas por las propias organizaciones en el diagnóstico realizado, y otras, derivadas de la pertenencia a una red donde se comparte conocimiento y recursos.

Sin seguir un orden de importancia y sin ser exclusivas, hemos identificado:

1. Estandarizar, protocolizar, igualar y mejorar la atención en los Servicios Sociales de Navarra.
2. Pertenencia y diferenciación, reconocimiento por pertenecer a la Red.
3. Mejora de la competitividad.
4. Tener acceso a un banco de conocimientos de buenas prácticas que nos permita aprender e innovar, así como la comparabilidad o benchmarking y visiting. Elaborar documentación común: protocolos, guías,...
5. Establecer alianzas y afianzar estilos cooperativos, estableciendo relaciones cruzadas de colaboración.
6. Realizar trabajos conjuntos compartiendo costes y optimizando los recursos.
7. Foro de reflexión, consulta y participación que permita tener un grupo de referencia con el que dialogar para abordar los temas de calidad y afrontar problemáticas comunes; disposición de espacios y tiempos.
8. Beneficiarse de acciones formativas, jornadas y asesoramientos.
9. Posibilidad de mejorar profesionalmente.
10. Estandarización de procesos de atención e indicadores de calidad.
11. Generalizar, acercar y difundir un lenguaje común en términos de calidad y Servicios Sociales.

	Retornos	Aportaciones (inputs)
Entidades Financiadoras	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Difusión del objeto y los fines fundacionales de la entidad en la sociedad. ▪ Asociación de la entidad a las buenas prácticas y la excelencia en Servicios Sociales ▪ Creación de alianzas con instituciones como el Gobierno de Navarra u otras organizaciones como la Fundación Navarra para la Excelencia. ▪ Contacto permanente con la innovación y vivero de proyectos en Servicios Sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Financiación. ▪ Experiencia.
Administración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de la legalidad y de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico y en el Plan de Calidad para el Sistema Público de Servicios Sociales. ▪ Mejora de la prestación de Servicios Sociales y de la percepción social de los mismos, al asociarlos a la cultura de la calidad y la excelencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque de la gestión de la calidad centrado en la atención a las personas y sus derechos: dignidad, autonomía, libertad, etc. ▪ Liderar un proceso de mejora en la gestión y en la prestación de servicios sociales personales. ▪ Facilitar sinergias y ser nexo de conexión entre las entidades sociales públicas y privadas. ▪ Recursos propios e infraestructuras.
Fundación Navarra para la Excelencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuir a la consecución y difusión de su misión. ▪ Creación de alianzas con instituciones como el Gobierno de Navarra u otras organizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coliderar y orientar los procesos de calidad hacia el modelo EFQM. ▪ Recursos propios para acciones formativas.
Entidades participantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación de alianzas con el G. de Navarra u otras organizaciones como la Fundación Navarra para la excelencia. ▪ Formación en calidad dirigida a los profesionales de las entidades. ▪ Conocimiento de buenas prácticas. ▪ Reducción de costes para la adquisición de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia en gestión y buenas prácticas. ▪ Recursos propios.

.5.

COMUNICACIÓN ENTRE MIEMBROS DE LA RED.

Los canales que utilizará la Red tanto para comunicarse como para su difusión son los siguientes:

- Página Web.
- Eventos programados (jornada anual).
- Foros, chats, blogs,...
- Revistas, circulares, boletines,...

Nos parece importante consensuar la imagen gráfica o logo de la Red de Calidad, como una buena vía de comunicación y de “marca”.

.6.

ALIANZAS EN LA RED.

Para el buen desarrollo de la Red se buscarán alianzas con:

- Departamento de Políticas Sociales (Agencia Navarra para la Autonomía de las Personas, la propia Dirección General de Política Social y Consumo,...).
- Universidades (UPNA, UN, UNED).
- Instituto Navarro de Administración Pública.
- Otras Redes de Calidad: Kadinet,...
- Instituciones Europeas e Internacionales en el ámbito de la calidad y/o de los Servicios Sociales.



RECURSOS DISPONIBLES.

Para que la Red pueda ponerse en funcionamiento, requiere contar con una serie de recursos que van a hacer posible su puesta en marcha:

- Recursos humanos: horas anuales de dedicación del personal técnico de la Administración, de la Fundación Navarra para la Excelencia y del resto de entidades integrantes de la Red.
- Como hemos señalado anteriormente, todas las entidades aportarán a la Red un banco de tiempo, como disposición o compromiso a trabajar por la Red.
- La Administración tendrá que aportar los recursos humanos que harán posible el funcionamiento de la misma. Para ello, será necesario que se constituya una Secretaría Técnica que realizará labores de coordinación, organización, tareas de gestión diaria, tareas administrativas, dinamización, ejecución de políticas de comunicación, etc.
- Recursos técnicos: plataformas online y/o otros.
- Recursos de espacio: espacios de reunión, en especial para el Comité de Dirección Técnica.
- Recursos administrativos: Inclusión en la estructura orgánica del Departamento entre las funciones de la Sección de Calidad y Protectorado de Fundaciones, la correspondiente a la gestión de la Red de Calidad .
- Recursos de conocimiento.
- Recursos económicos: aportaciones de entidades fundadoras de la Red, como financiación externa.



ACTIVIDADES A DESARROLLAR.

Las actividades clave necesarias para la puesta en marcha de la Red de Calidad son:

1. Finalizar el diagnóstico, elaborar el informe y presentación pública.
2. Aprobación del documento de constitución de la Red y presentación pública.
3. Elaboración de la normativa que dé amparo legal a la Red.
4. Convocatoria para la anexión de entidades a la Red.
5. Búsqueda de financiación externa y formalización mediante acuerdos.
6. Creación de las plataformas online, que albergue a la Red.