

GRUPO 2: LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SOCIAL

A. INTRODUCCIÓN

La aplicación de planes de calidad que impulsen y guíen el trabajo de los educadores y de los equipos en los que se integran es uno de los retos más importantes en la actualidad para la profesión. Para este fin, es imprescindible que se revisen las dotaciones en equipamientos y recursos humanos, se potencie la investigación y la formación de los profesionales, así como la financiación destinada a programas socioeducativos. El grupo de trabajo ha reflexionado sobre estos aspectos y concretado qué principios e indicadores se pueden contemplar en las políticas sociales para evaluar si cumplen con los niveles de calidad a los que deben aspirar.

En este grupo de trabajo han participado 22 congresistas, y ha sido dinamizado por:

DAVID ANSOLEAGA SAN ANTONIO. Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle, Madrid.

SOLEDAD HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ. Educadora Social. Galicia.

B. DOCUMENTOS PARA EL DEBATE

Documento 1.

GUIÓN DE TRABAJO: LAS POLÍTICAS DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SOCIAL

DAVID ANSOLEAGA SAN ANTONIO

1. LA CALIDAD: CUESTIÓN DE EXCELENCIA Y DE COMPETENCIA

La calidad es una aspiración y a la vez una preocupación constante; es una garantía y es un reconocimiento, sencillo en su conceptualización (hacer bien lo que tenemos que hacer) pero muy complejo en su realización (qué es bien, cómo hay que hacerlo, cómo sabemos si lo estamos haciendo bien, quién juzga si se hace bien...).

Como afirma Pérez Serrano¹¹, *“la calidad significa ‘grado de excelencia’ y abarca dos aspectos: el juicio de valor y el juicio de posición, en una escala implícita de bueno y malo”*.

¹¹ G. PÉREZ SERRANO, “Presentación”, en R. PÉREZ JUSTE, F. LÓPEZ RUPÉREZ, M. D. PERALTA Y P. MUNICIO (2000), *Hacia una educación de calidad*. Madrid: Narcea, p. 9.

En el campo de las prestaciones y especialmente en las de carácter social, dirigidas a atender necesidades y aspiraciones humanas relacionadas con el bienestar de la persona y su desarrollo, no cabe duda que la excelencia adquiere dos compromisos: atender en cantidad al mayor número posible de demandas y de sujetos (en condiciones de universalidad y equidad) y hacerlo en condiciones de resolución y satisfacción elevadas (eficacia y eficiencia).

Es evidente que el juicio de valor depende de la percepción de la realidad, la escala axiológica, el contexto sociocultural y de la propia demanda o aspiración (expectativa). Del mismo modo que el juicio de posición depende del entorno de prestación del servicio (objetos de la comparación).

Si por un lado la cuestión de la calidad desemboca en el discurso de la excelencia (la excelencia empresarial, la excelencia educativa...; todavía no se habla de una “excelencia social”), por otro también implica la discusión sobre la **competencia**. Para alcanzar la anhelada excelencia hace falta estar en condiciones de capacidad para lograrlo (hacer bien lo que se tiene que hacer), lo que muchas veces deriva también en hacerlo en competición con o contra otros.

Y en este sentido de calidad como competencia, surge la posibilidad de delimitar diversas dimensiones en las que reside:

- los *contenidos de la intervención*: capacidad para ofrecer los más altos niveles de adecuación, coherencia, contrastación, experiencia, originalidad, innovación... en el tipo y modalidad de asistencia o intervención;
- la *reputación o prestigio*: credibilidad y confianza que inspiran las personas o las instituciones desde el reconocimiento de su valía o categoría;
- la *perfección o consistencia*: grado de aproximación con el nivel deseado de perfección, a través del cumplimiento de requisitos y especificaciones técnicas;
- la *economía de los resultados*: pone en relación la disponibilidad de recursos con el uso de los mismos y la consecución de resultados, de manera que se produce un valor añadido no en la capacidad de utilización de medios, sino en la capacidad de gestión eficaz y eficiente de los mismos; es algo que repercute tanto en el prestador (capacidad de minimización de costes) como en el beneficiario (cantidad de esfuerzo económico o precio que ha de pagar por disfrutar el resultado);
- la *satisfacción*: cumplimiento de las expectativas, intereses y demandas volcadas por todos los implicados, tanto en el diseño y presta-

ción del servicio, como en la obtención del beneficio derivado de su utilización;

- la *organización*: capacidad para crear una estructura de personas, medios y procedimientos para hacer frente a las exigencias y necesidades de la prestación del servicio en condiciones de estabilidad y resistencia en el tiempo.

2. EL CONTEXTO DE LA CALIDAD

2.1. EL CONCEPTO DE CALIDAD

1. *Cualidad del producto/servicio*: mayor adecuación a su uso/disfrute.

- a) Adecuación del producto/servicio a unas especificaciones técnicas determinadas (calidad técnica).
- b) Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente/usuario (calidad global o calidad total).

2. *Orientación del proceso de producción/prestación*: gestión de los procesos que permiten la consecución de la cualidad del producto/servicio.

- a) Gestión de los procesos de diseño, planificación y organización de la producción/prestación (gestión de calidad).
- b) Gestión global de la empresa/entidad, centrada en el cliente y orientada a la comunicación con sus públicos (sistema de calidad).

3. *Especialidad profesional*: aprendizaje y especialización en la medición, aplicación, estandarización y verificación tanto de la cualidad del producto/servicio como de la orientación del proceso.

- a) Controlador, medidor, ejecutor
- b) Orientador, mediador, líder, dinamizador

2.2. POLÍTICAS DE CALIDAD

- *Políticas generales de calidad*: instrumentos políticos que promueven la introducción de los conceptos de calidad en un determinado sector de actividad socioeconómica, estableciendo los marcos de referencia nor-

mativos e institucionales, los medios para su optimización y los criterios de valoración.

- *Políticas empresariales de calidad*: estrategias que orientan la totalidad de la estructura organizativa de la empresa/entidad al servicio de la calidad:
 - satisfacción de los criterios de valoración y exigencia de los diferentes tipos de clientes:
 - productividad
 - comunicación con los públicos

2.3. COMPONENTES DE LA CALIDAD

- Diferentes definiciones de calidad (Guerra, Coronel, Martínez de Irujo y Llorente¹²).

Definición de calidad total de los propios autores¹³: “la característica de un producto, servicio u organización que resulta en dar satisfacción a los clientes, cumplir los requisitos explícitos e implícitos al mínimo coste y la práctica de una conducta ética, preservando el entorno social y el medio ambiente”.

- Elementos que conforman la calidad, según estas definiciones:
 - satisfacción de los clientes
 - cumplimiento de los requisitos explícitos e implícitos (especificaciones técnicas)
 - adecuación al uso
 - mínimo coste de producción/prestación (para el productor/prestador) y de consumo (para el beneficiario)
 - sentido ético, que se concreta en dos aspectos:
 - conservación medioambiental
 - bien social

¹² L. GUERRA, A. CORONEL, L. MARTÍNEZ DE IRUJO Y A. LLORENTE (2002), *Gestión integral de proyectos*. Madrid: Fundación CONFEMETAL, pp. 312-313.

¹³ L. GUERRA, A. CORONEL, L. MARTÍNEZ DE IRUJO Y A. LLORENTE, *op. cit.*, p. 311.

- Sistema de calidad¹⁴: conjunto de la estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad en una empresa/entidad.

Cultura de la calidad: todo el personal de la organización se educa y aprende la gestión y el uso de criterios y herramientas de calidad en su tarea.

- Principios generales para un sistema de calidad:

El cliente/usuario debe ser el punto de referencia para la definición de los requisitos de los productos/servicios.

- La Dirección ha de ejercer el liderazgo de la calidad y su participación es un factor desencadenante y definitorio del éxito de la misma:
 - responsabilidad y compromiso con los procesos de mejora
 - definición de las políticas y objetivos de la calidad
 - revisión del sistema de calidad
 - evaluación formal, periódica e independiente de la organización en relación con el modelo de calidad asumido
- Todas las personas de la organización tienen que compartir y participar del mismo proceso de mejora, para lo cual se precisa reforzar los procesos de motivación, formación, desarrollo y comunicación.
- La implantación de un sistema de calidad requiere los medios oportunos derivados de su aplicación y de la aplicación de las propuestas de mejora que resulten.

Los tres primeros principios hacen referencia al factor humano; solamente el cuarto hace referencia al factor material.

Actualmente, la única verdadera calidad es la calidad total, la que engloba todo el personal, todos los elementos y todos los momentos del proceso: *“Si es verdad que la calidad es el factor predominante, tengo que conseguir que todas las personas de la empresa se interesen por ella, y lo que es más, si la calidad es lo primordial, ésta debe impregnar toda la empresa, lo que quiere decir que la empresa debe estructurarse en función de la calidad”* (Galvano¹⁵).

¹⁴ Según la norma ISO 9000-1, 8402, de gestión y aseguramiento de la calidad.

¹⁵ A. GALGANO (1993), *Calidad total*. Madrid: Díaz de Santos, p. 44.

- Sistemas de comprobación y validación de la calidad:
 - Modelos externos de calidad: normas que definen la calidad en términos de elementos organizativos y de gestión que aseguran un determinado nivel de calidad (normalización: normas ISO).
 - Modelo de autoevaluación de la excelencia empresarial: examen global, sistemático y regular que realiza una organización de sus propias actividades y resultados comparados con un modelo de excelencia ajustado a sus características y su sector socioeconómico (modelo EFQM).

Modelo de excelencia: los resultados excelentes con respecto al rendimiento de la organización, a los clientes/usuarios, a las personas y a la sociedad se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política empresarial y la estrategia, las personas de la organización, las relaciones, los medios y los procesos.

Elementos:

- liderazgo
 - política y estrategia
 - personas
 - alianzas y recursos
 - procesos
 - resultados en los clientes/usuarios
 - resultados en las personas
 - resultados en la sociedad
 - resultados clave
- Registros de calidad y auditoría: herramientas básicas e imprescindibles para un sistema de calidad.
 - Proceso de documentación que describe y registra la actividad de la organización conforme al sistema de calidad establecido:
 - define el modelo y política de calidad (los objetivos de calidad y el modo de alcanzarlos: medios y organización).
 - identifica los procedimientos utilizados en la realización de la actividad, la distribución de responsabilidades, la asignación de medios y el control.

- deja constancia del funcionamiento de la organización para poder evaluar su efectividad, asegurar que cumple el modelo de calidad e introducir mejoras.
- Proceso de evaluación y verificación de la implantación del sistema de calidad que permite conocer el estado de la organización y proponer acciones correctoras (auditoría).
- Comunicación, transparencia y credibilidad de la calidad: procesos de acreditación y certificación que generan confianza y reconocimiento de la gestión de la calidad.
 - Acreditación: reconocimiento de la competencia técnica de una agencia de evaluación de la calidad.
 - Certificación: reconocimiento de la normalización de un proceso/servicio u organización (es decir, de que una empresa/entidad produce/presta un producto/servicio conforme a una norma de calidad, con unas ciertas garantías de regularidad).
 - Herramientas de evaluación y gestión con aplicación a la calidad (Marzo y Montané¹⁶; Guerra, Coronel, Martínez de Irujo y Llorente¹⁷).

3. LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SOCIAL

3.1. ENFOQUE INTEGRADOR

Todas las discusiones y reflexiones sobre la calidad continúan vigentes cuando se aplica ésta al caso de la educación social.

La naturaleza compleja de la educación social viene a sumarse a la complejidad surgida en la conceptualización de la calidad.

Exigencia de utilizar un enfoque:

- *integral*, que contemple la acción socioeducativa en su conjunto, e
- *integrador*, que a la vez armonice los diferentes componentes:
 - eficacia en el logro de un servicio preventivo, educativo o rehabilitador,

¹⁶ M. MARZO Y S. MONTANÉ, "Herramientas para la evaluación de la calidad", en *Educación Social*, n° 21, mayo-agosto 2002, pp. 115-130.

¹⁷ L. GUERRA, A. CORONEL, L. MARTÍNEZ DE IRUJO Y A. LLORENTE, *op. cit.*, cap. 14.

- consistente con los criterios de excelencia y competencia,
- basado en procesos eficientes y resultados satisfactorios tanto para sus destinatarios como para sus prestadores,
- con capacidad de incidencia sobre el entorno social para transformar la realidad.

Para llegar a este enfoque, previamente se han debido recoger un enfoque absoluto y un enfoque relativo básicos.

3.3. ENFOQUE ABSOLUTO

Pretende una definición real de calidad basada en las cualidades del objeto, en este caso, el servicio de intervención socioeducativa.

La calidad del servicio es una cualidad *intrínseca* del mismo, debida a las características de su naturaleza y las condiciones de su prestación (un servicio es excelente en sí mismo, por el acierto como ha sido concebido y la habilidad como es prestado, sin referencias ni patrones externos).

3.4. ENFOQUE RELATIVO

Afirma que la calidad del servicio es una cualidad desde dos perspectivas:

- como una *cuestión de grado* en la posesión de las características de excelencia (la calidad como un continuo con distintos niveles), y/o
- como una *cuestión funcional*, no basada en su naturaleza, sino en un sistema de coherencias múltiples¹⁸, medibles mediante criterios e indicadores:
 - coherencia entre resultados y necesidades (funcionalidad del servicio)
 - coherencia entre resultados y objetivos/metas (eficacia o efectividad)
 - coherencia entre medios y resultados (eficiencia)
 - coherencia entre flujos de entradas, procesos y salidas (rendimiento o rentabilidad)

Según este enfoque, hay servicios mejores y peores, cuya superioridad-inferioridad no es inherente a su naturaleza, sino a la coherencia con que se desarro-

¹⁸ Basado en la idea de A. DE LA ORDEN HOZ, “La calidad de la educación”, en *Bordón*, 1988, vol. 40, 2, monográfico, pp. 149-161. Este autor menciona los tres primeros criterios de coherencia; el cuarto se ha añadido aquí.

lla atendiendo a las exigencias de la situación: adaptando las palabras de de la Orden, la calidad de la acción socioeducativa es un continuo cuyos niveles representan combinaciones de funcionalidad, eficacia, eficiencia y rendimiento altamente correlacionados, cuyo grado máximo supone un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes del sistema, incluido su entorno.

4. SÍNTESIS DEL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SOCIAL

Partiendo del enfoque integrador, que recoge los otros dos y permite poner en relación las necesidades diagnosticadas con las metas perseguidas, y ello con los medios y los procesos invertidos, se puede proponer una serie de criterios discriminantes de las actuaciones socioeducativas dotadas de calidad:

- *Globalidad de la acción perfecta*: la acción de calidad debe ser global y multidimensional, orientada a mejorar el desarrollo de la persona en su totalidad y unidad.
- *Integralidad*: armonización de actuaciones conjuntas y coordinadas que compartan el acuerdo y compromiso de diferentes responsabilidades, plasmados en un proyecto de intervención unificador.
- *Adaptación*: personalización de la acción, respetuosa con la diversidad, que permita conciliar los principios de la intervención con la individualidad del sujeto, dentro de una realidad que es plural y diversa.
- *Armonía y coherencia*: continuidad y estabilidad del proceso de intervención, entre diferentes etapas, fases, niveles, instituciones, recursos, servicios, profesionales. Armonía y coherencia en la dinámica de la evolución de la intervención.

La meta de la calidad es elevada y exigente y la forma de ser alcanzada pasa por potenciar los tres pilares que soportan el modelo de intervención de la educación social:

- una actuación profesional basada en el modelo educativo de competencia, que confía en las potencialidades de la persona y busca el desarrollo de las áreas saludables para superar las áreas de conflicto y desestructuración;
- una relación educativa basada en la comunicación y la relación de ayuda, una relación interpersonal efectiva con la persona y su entorno y el acompañamiento en los procesos;

- una intervención orientada a promover la autonomía y protagonismo del sujeto en su propio proceso de cambio.

4.1. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACCIÓN SOCIOEDUCATIVA

Panchón¹⁹ aplica al sector socioeducativo el sentido de las normas europeas de calidad y refiere los siguientes principios de gestión, generales pero con concreción en este ámbito:

- organización enfocada al cliente, a recoger las necesidades presentes y detectar las demandas emergentes, para ser capaz de proporcionar satisfacción como resultado;
- liderazgo decidido y firme, liderazgo de responsabilidad y compromiso;
- participación del personal, motivación e implicación para que pongan sus capacidades al servicio de un mismo proyecto;
- enfoque basado en el proceso;
- enfoque del sistema hacia la gestión, que posibilite identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionadamente;
- mejora continua como objetivo permanente del sistema organizativo;
- enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
- relación mutuamente beneficiosa con la organización por parte de todos los implicados.

4.3. ORIENTACIONES DE LA POLÍTICA SOCIAL EUROPEA

Del mismo modo, esta autora ofrece alguna de las recomendaciones que se hacen en el Libro Blanco de la política social europea como elementos de consideración dentro de la gestión de la calidad de la intervención socioeducativa y que aquí se retoman como referencias para la reflexión de este grupo de trabajo:

- trabajar para la consolidación de un modelo amplio de protección social, desde una visión integradora de la persona;

¹⁹ C. PANCHÓN IGLESIAS, “La gestión de la calidad en la acción socioeducativa”, en *Educación Social*, nº 21, mayo-agosto 2002, pp. 10-24.

- realizar las intervenciones bajo criterios de eficacia y eficiencia buscando la mejora de la situación;
- potenciar la implicación de todos los agentes en la lucha contra la exclusión, fundamentando el uso de herramientas para la coordinación de actuaciones en situaciones complejas;
- aumentar la capacidad investigadora en el ámbito social, mejorando los mecanismos de recogida de información desde perspectivas más operativas y con tecnologías modernas.

5. CUESTIONES PARA EL DEBATE

Iniciábamos el nuevo siglo en Barcelona con una preocupación básica: la búsqueda de la ética y la calidad en la acción socioeducativa. Éramos conscientes de que comenzábamos este siglo, como decía Ulises Ruiz, “*con una clara orientación hacia la calidad en todos los aspectos de nuestra vida*”. Por eso ahora queremos dar un paso más y situarnos en el marco que garantice la calidad, en el marco de las políticas de calidad. La aplicación de planes de calidad que impulsen y guíen nuestro trabajo como profesionales de la intervención socioeducativa es uno de los retos más importantes que tenemos planteados. La calidad es la preocupación de nuestra intervención. Sin embargo, debemos partir de interrogarnos sobre lo que esto representa.

Cuestiones de reflexión que pretenden servir de inspiración para el trabajo grupal:

- ¿Qué entendemos por calidad en el trabajo de los educadores y educadoras sociales? ¿Compartimos todos el mismo concepto de calidad?
- ¿A qué nos referimos cuando hablamos de políticas de calidad en la intervención socioeducativa? ¿Entelequia o realidad?
- ¿Existen criterios de calidad explícitos que sirvan para supervisar y guiar el trabajo de los profesionales?
- ¿Qué papel juegan las distintas instituciones en las políticas de calidad (Administración, Universidad y centros de formación, Colegios y Asociaciones Profesionales...)?
- ¿Conocemos los criterios que maneja la Administración para definir, verificar y validar la calidad en los servicios?

- ¿Cómo pueden garantizar los servicios la calidad?
- ¿Desde nuestro trabajo cómo podemos promover una cultura de la calidad?
- ¿Qué podemos hacer para implantar y consolidar la investigación y la formación de los profesionales?
- ¿Cómo posibilitar la incorporación de los colectivos “sin voz”?
- ¿Qué principios, criterios, recomendaciones... podemos concluir?

C. CONCLUSIONES DEL GRUPO DE TRABAJO

Existen muchas definiciones de calidad, de las que se pueden recoger orientaciones en términos de eficacia y eficiencia, de control metodológico como las normas ISO y EFQM, etc., que en algún modo pueden aplicarse a la intervención socioeducativa, sin olvidar el papel transformador de la Educación Social. Esta debe tener a la persona y al grupo como centro de su intervención y, desde ahí, plantear una calidad diferencial (valor añadido) que debe incluir como base la dignidad:

- La dignidad de la persona o del grupo, permitiendo aumentar la conciencia de sí mismos y de su entorno como punto de partida del trabajo, consensuando los objetivos y los procesos para transformar esta realidad, desde el respeto a sus decisiones.
- La dignidad de los profesionales, que pasa por la mejor preparación técnica y humana para el desarrollo de su trabajo, los recursos necesarios, junto a la capacidad de hacer propuestas que modifiquen y mejoren los procesos.
- La dignidad de la sociedad en la que personas y profesionales están integrados, con la Declaración Universal de Derechos Humanos como punto de partida a superar y desde la que han de emanar las políticas correspondientes, incluidas las socioeducativas.

Todas las definiciones comparten la búsqueda de la mejora en la atención para las personas. También todas ellas coinciden en esa búsqueda del bien, de hacer bien lo que tenemos que hacer. No nos sirve cualquier calidad, debemos tender a la excelencia.

- El primer paso para llegar a la calidad es que el profesional, desde el conocimiento de la realidad, asuma la responsabilidad de sus actos y realice su trabajo de forma eficaz y eficiente. Este equilibrio es impres-

cindible para conseguir nuestro objetivo. No pretendemos responder a todas las necesidades demandadas, sino a aquellas que, dentro de nuestras posibilidades, faciliten la autonomía de las personas y mejoren sus condiciones. Además de trabajar para la cobertura de necesidades, la coherencia y un trasfondo educativo deben dar base a la “satisfacción”.

- La calidad es el objetivo que toda acción socioeducativa busca. El proceso que posibilita el que un servicio sea de calidad pasa por diferentes fases: una primera fase, que es la de la experiencia profesional, en la que cada educador/a conoce e investiga el terreno en el que está trabajando, lo que le permite averiguar qué se entiende en ese contexto por calidad; una segunda fase que es la de consenso, en la que los diferentes profesionales se ponen de acuerdo acerca de cuál es la forma de conseguir calidad en determinados servicios; y una última fase, que sería la de normalización, en la que tras un intenso trabajo, se comienza a sistematizar y a crear procedimientos efectivos que nos agilicen el trabajo y aseguren la práctica profesional.
- Sólo desde el modelo de mejora continua que es la calidad podemos plantearnos ¿qué hacemos? ¿Cómo podemos orientar nuestro trabajo? Este “hacer” precisa de una actitud reflexiva de cuestionamiento constante.
- La calidad total debemos plantearla desde un análisis interpretativo y no plantearla desde una perspectiva de producto, porque desde esa perspectiva quedan fuera aspectos importantes que entran dentro del campo de la Educación Social.
- La calidad está pensada para ofrecer un mejor servicio al colectivo con el que trabajamos, no para que los profesionales consigamos mayor prestigio, aunque el tener calidad ya lo lleve implícito.
- Se está generando una exigencia por demostrar y promover la calidad: certificados, premios, guías de buenas prácticas... Hay que comunicar calidad. Existen entidades externas que valoran y certifican la calidad. El certificado lo es de procedimientos y diseño del servicio, pero nunca de resultados. Estas empresas certifican que la entidad tiene diseño de servicios y cuenta con los procedimientos que cumplimentan ese diseño. De esta forma, las entidades, implícitamente, se obligan a sí mismas a ser rigurosas y a comprometerse con la calidad total. No podemos olvidar que existe un “mercado de certificaciones y esto, si no mantenemos una atención consciente, puede hacer que perdamos el objetivo de la calidad: la persona.

- Debemos generar un modelo propio de calidad en la intervención social, que no plantee la Educación Social como producto, sin descartar totalmente otros modelos de calidad que pudieran complementar el nuestro, con sumo cuidado por la propia especificidad de nuestro trabajo.
- Puede ser necesaria la publicidad de servicios de calidad en educación social, no con el objetivo del prestigio antes mencionado, sino porque ayudará a que en otras entidades esté también garantizada, favoreciendo al mismo tiempo la normalización y profesionalización de nuestro trabajo.
- En este momento, no nos podemos olvidar que el ejercicio de nuestra profesión no responde a la aplicación de normas exactas (recetas) que garanticen que la acción realizada obtenga resultados positivos, por entender que cada persona es un ser único, además de la receptora de nuestro trabajo. Pero sí podemos sistematizar determinados pasos rutinarios que la experiencia nos ha demostrado que son una forma adecuada de conseguir la información necesaria para realizar una evaluación correcta de la acción, consiguiendo al mismo tiempo la agilización en el proceso aliviando determinadas cargas de trabajo.
- La necesidad de tender a la calidad total en la atención social es ya una exigencia específica de nuestro trabajo. Esta exigencia corresponde tanto a las entidades privadas como a la propia Administración, quien debe involucrarse en los procesos de mejora y facilitar el cambio necesario desde la rentabilidad a la calidad. Sin embargo, observamos que la Administración aún sigue trabajando bajo un modelo de eficacia-exigencia de reducción de costos.
- Para poder generar una cultura de calidad es necesario que los y las profesionales puedan incorporar sus propuestas y que éstas se incluyan en las políticas de las Administraciones.

Para finalizar, resaltar que la reunión y el debate, la deportividad profesional y el tener voz política son un instrumento esencial para conseguir que los retos pasen a ser una realidad.