



2017ko Martxoa
Marzo 2017

EL FORO DE INDICADORES Y LA PROPUESTA DE LA BATERÍA DE INDICADORES DEL TERCER SECTOR SOCIAL. AVANZANDO EN ASPECTOS CLAVES DE GESTIÓN A TRAVÉS DEL APRENDIZAJE COMPARTIDO

¿Qué es el Foro de indicadores, quienes lo conformáis, cómo surgió?

El "Foro de Indicadores" es una iniciativa que surge como consecuencia de un seminario organizado por el [Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia](#) (OTSBizkaia) en octubre de 2012 denominado "[Indicadores para la gestión en las organizaciones del Tercer Sector de acción social en Bizkaia](#)".

"Y así surgió el Foro, como un espacio de trabajo que pretende conectar a entidades del Tercer Sector Social con el objetivo de crear un proceso de aprendizaje mutuo que propicie la mejora continua en los aspectos de gestión que consideramos más críticos, aquellos que constituyen la esencia de nuestra gestión y, por ende, de la del sector"

En el seminario confluyeron profesionales de diferentes entidades sociales con inquietudes similares acerca de la gestión de las entidades en las que trabajamos y su mejora.

Necesitábamos acercar posturas más allá de los meros datos, comprobar cómo entidades como las nuestras eran capaces de crecer -en el sentido de mejorar- a través de la comparación y del intercambio mutuo.

Así, una vez finalizado el seminario, decidimos continuar trabajando con el fin de generar una herramienta eficaz que nos permitiera compartir los indicadores de cada organización con el fin de cruzarlos y hallar puntos de unión.

Y así surgió el Foro, como un espacio de trabajo que pretende conectar a entidades del Tercer Sector Social con el objetivo de crear un proceso de aprendizaje mutuo que propicie la mejora continua en los aspectos de gestión que consideramos más críticos, aquellos que constituyen la esencia de nuestra gestión y, por ende, de la del sector.

Todo ello redundará en la sociedad y en las personas con y para las que trabajamos en nuestras entidades cada día: personas usuarias, equipo profesional, voluntariado...

En el momento actual el Foro lo conformamos las siguientes organizaciones: [Bizitegi](#), [Fundación Síndrome de Down y otras Discapacidades Intelectuales del País Vasco](#), [Gorabide](#), [Stella Maris](#), [Fundación Etorkintza](#) y [Fekoor](#).

Habéis promovido la iniciativa de la batería de indicadores del Tercer Sector Social desde el Foro de indicadores ¿Cómo ha sido ese proceso? ¿Qué creéis que puede aportar?

Una de las actividades que hemos llevado a cabo es la de desarrollar una batería de indicadores para la gestión a partir de las experiencias de cada una de las entidades participantes.

El proceso de creación de esta batería ya ha supuesto, en sí mismo, un verdadero trabajo de intercambio. Para crearla hemos tenido que compartir previamente nuestra estrategia, nuestros enfoques,..., y desde ahí hemos hablado de la idoneidad o no de ciertos indicadores, de lo que nos aportan o no, incluso también de aquellos que no recogíamos y que hemos visto que pudieran resultar interesantes para nuestra gestión.

Una vez realizado este trabajo inicial determinamos las áreas críticas de nuestra gestión, lo nuclear, lo clave. A partir de este momento surge la Batería de Indicadores del Tercer Sector Social. La Batería recoge indicadores que miden la gestión de las organizaciones en aspectos como la Estrategia, Clientes, Personas, Sociedad e Innovación.

El propósito de dicha batería es que las organizaciones podamos intercambiar nuestros resultados basándonos en el Modelo de Gestión Avanzada teniendo la oportunidad de identificar las mejores prácticas de las entidades y aprender unas de las otras.

Para ello hemos contado con el apoyo de Euskalit, que ha colaborado con el Foro revisando e impulsando la Batería. Así, desde 2016, las entidades colaboradoras de Euskalit pertenecientes al Sector Social pueden beneficiarse de la misma.

¿Además de la promoción de la batería de indicadores ¿qué otras acciones desarrolláis desde el foro?

El Foro pretende crear una dinámica de benchmarking que permita mejorar nuestra gestión aprendiendo unas entidades de las otras.

De ahí que, a lo largo de este tiempo, hemos trabajado temáticas como el modelo de acompañamiento y/o apoyos, y la participación de las personas usuarias. Para ello hemos generado una dinámica participativa entre profesionales de nuestras entidades.

Por otro lado, y aprovechando el espacio que nos brinda la Semana Europea de la Gestión Avanzada hemos realizado varios encuentros para compartir el conocimiento generado con otras entidades del sector:

- 2014: "¿Cómo gestionamos la innovación?"
- 2015: "Gestión de las entidades del tercer sector a través de los resultados" (resultados de los grupos de Plan de Trabajo Individualizado y Participación).
- 2016: "Batería de Indicadores del Sector Social" (Voluntariado y Retorno Social).

Además, seguimos la línea de trabajo ya abierta de intercambio de experiencias entre las entidades participantes: benchmarking y formación.



“El propósito de dicha batería es que las organizaciones podamos intercambiar nuestros resultados basándonos en el Modelo de Gestión Avanzada teniendo la oportunidad de identificar las mejores prácticas de las entidades y aprender unas de las otras”

Más allá de lo concreto, y desde vuestra perspectiva de la implementación de indicadores para medir los resultados y el impacto de nuestra actividad, ¿en qué creéis que hemos avanzado y qué retos creéis que tenemos desde el sector en los últimos tiempos?

Las organizaciones del Tercer Sector Social han hecho un gran esfuerzo en lo que respecta a su profesionalización. En la actualidad contamos con organizaciones más técnicas, capaces de dar respuesta a situaciones complejas y cambiantes.

También somos capaces de organizarnos o gestionarnos mejor. A ello nos han ayudado los modelos de gestión avanzada, que hemos ido implantando en nuestras organizaciones.

A este respecto, debemos ser capaces de adaptar estas nuevas maneras de organizarnos a nuestras entidades, lo cual no quiere decir perder la esencia de las mismas, sino potenciarlas.

Somos organizaciones vinculadas al voluntariado, a las comunidades donde estamos radicadas, impulsoras de las potencialidades de las personas (tanto de las personas a las que va dirigida nuestra acción como de las que conforman los equipos profesionales y voluntarios), innovadoras...

Todas estas variables, que ya conforman nuestro carácter e identidad, se convierten también en retos a seguir trabajando:

- La conexión de nuestras organizaciones con la comunidad a la que pertenecen.
- La aportación de valor que supone el voluntariado.
- El empoderamiento de las personas hacia quienes va dirigida nuestra acción y la realización de un acompañamiento que lo posibilite.
- La adaptación continua a la sociedad mostrando para ello un carácter innovador.
- La importancia de las entidades como agentes transformadores de la sociedad.

¿Algún llamamiento o mensaje desde el foro para otras entidades del sector que quieran unirse a vuestras propuestas?

Nuestro Foro es un grupo de trabajo abierto a todas las entidades del Tercer Sector Social y que se rige por los valores de intercambio y de enriquecimiento mutuo, para fomentar la mejora en nuestras organizaciones.

Nos permite conocer cuáles son nuestras potencialidades así como nuestras áreas de mejora a través de la comparación de nuestros resultados con otras entidades del sector, y gestionarnos a través de ellos, evidenciando así que la comparación entre las entidades nos ayuda a avanzar.

Para ello queremos ir a lo esencial, a lo que hace que nuestras organizaciones sean lo que son, y fortalecerlo, adquiriendo y fomentando herramientas que nos permitan gestionar con rigor, y comprobar que estamos consiguiendo los objetivos que pretendemos conseguir.

Por otro lado, estamos siendo conscientes de cómo las organizaciones evolucionamos hacia modelos cada vez más abiertos, transparentes y basados en relaciones de confianza con los diferentes agentes. Consideramos que la única garantía de éxito es la colaboración entre las entidades, el aprendizaje mutuo, la cocreación, la innovación... Creemos que la participación en el Foro es una oportunidad para recorrer este camino.



“Somos organizaciones vinculadas al voluntariado, a las comunidades donde estamos radicadas, impulsoras de las potencialidades de las personas (tanto de las personas a las que va dirigida nuestra acción como de las que conforman los equipos profesionales y voluntarios)”

Contacto:

- Para participar en el **Foro de Indicadores del Tercer Sector** puedes ponerte en contacto por correo electrónico: foroindicadorestercersector@gmail.com



- Para participar en la **Batería de Indicadores de entidades sociales** de Euskalit: Natalia Fernández (nfernandez@euskalit.net)



¿Quieres participar en la Batería de Indicadores del Tercer Sector?

Aquí tienes más información.



BATERÍA DE INDICADORES

Solamente se puede mejorar, eficazmente y en el tiempo, aquello que se mide

Gestionar indicadores es imprescindible para poder realizar seguimiento y ajuste de las acciones planificadas. El seguimiento y la medición constituyen la base para saber qué se está obteniendo, en qué extensión se cumplen los resultados y por dónde se deben orientar las mejoras.

En el marco de un proceso, los indicadores permiten establecer qué es necesario medir para conocer la capacidad y la eficacia del mismo, todo ello alineado con su misión u objeto.

Por tanto, la utilización de indicadores de resultados y el análisis de su evolución nos ayuda a:

- Comprobar la eficacia de un sistema, evitando la subjetividad. Puede que un sistema parezca bueno y coherente, pero sin embargo obtenga unos malos resultados.
- Verificar el progreso de la organización evaluando la evolución de los indicadores y el grado de cumplimiento de los objetivos fijados. De esta forma, conoceremos la situación real y basaremos en ellos los planes de futuro, permitiéndonos asignar los medios necesarios, o determinar las consecuencias de cambios o innovaciones.

Después de gestionar estos resultados es importante conocer cómo estamos respecto a organizaciones similares, e incluso respecto a las mejores de nuestro sector, para continuar mejorando. El benchmarking es aplicable a cualquier aspecto de la gestión y, normalmente, se parte de comparar resultados para extraer lecciones que podamos aplicar en nuestra organización o empresa, para obtener mejores resultados si cabe.

Para facilitar esta labor, EUSKALIT creó hace más de una década la **Batería de indicadores**. El propósito de estas baterías es que las organizaciones que tienen como referente en su gestión el **Modelo de Gestión Avanzada** puedan intercambiar sus datos.

Esta batería supone tener un referente del tipo de indicadores que utilizan las organizaciones avanzadas en su gestión, además de ser una fuente de comparación, aprendizaje y de identificación de las mejores prácticas.

En la actualidad son más de **100** las **organizaciones** que comparten sus datos de forma anónima, y segmentada por sectores, en los indicadores estratégicos de su actividad, de clientes, personas, impacto en la sociedad e innovación.

El **único requisito** para participar en la Batería es **ser entidad colaboradora de EUSKALIT**.

Más información: www.euskalit.net

Para profundizar

>> **VV.AA. Indicadores de Transparencia y Buen Gobierno. Versión ONG de Acción Social.**

Madrid: Plataforma de ONG de Acción Social, 2015. [Disponible online](#)

>> **CORDERO, CARLOS (DIR.). Indicadores en las entidades del Tercer Sector de Acción Social.** Madrid: Red Consultoría Social, 2011. [Disponible online](#)

>> **HEHENBERGER, L. et al. Guía práctica para la medición del impacto.** Madrid: Asociación Española de Fundaciones, 2013.