

COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD



Los sistemas de calidad forman parte intrínseca de la gestión de Aldeas: desde las normas y certificaciones hasta las encuestas de satisfacción, pasando por trabajos de investigación internos y externos. Para mejorar es indispensable medir y analizar los datos obtenidos. Por ello, los estudios sobre resultados e impacto de los distintos programas se realizan de forma sistemática, habiendo incorporado la metodología de evaluación en nuestra actividad cotidiana.

Una de las premisas incuestionables de Aldeas Infantiles SOS es el derecho de los niños y jóvenes a un cuidado de calidad, y con ese objetivo venimos trabajando en la construcción de un entorno familiar seguro.

La creación de criterios sólidos que faciliten la calidad en los cuidados es prioritaria. Así, planteamos que la atención ha de ser individualizada, que hay que evitar la separación de la familia y, si esto no fuese posible, propiciar un acogimiento manteniendo juntos a los hermanos. Es también necesaria la formación continua de los educadores, así como de padres y madres acogedores, haciendo hincapié en los aspectos afectivos como clave en los procesos de resiliencia y empoderamiento de los niños y jóvenes. Y todo esto necesitamos verificarlo, observar los resultados, preguntar a los niños y jóvenes; en definitiva, medir. Valorar resultados y poder así mejorar.

Conocemos la dificultad de realizar evaluaciones de tareas tan complejas como los cuidados alternativos, y a veces el concepto “evaluación de impacto” aplicado a nuestro cometido casi parece una tarea imposible. Sin embargo, entendemos que forma parte de nuestra responsabilidad y que nuestro aprendizaje es fruto de este análisis crítico que nos hemos esforzado por incorporar a nuestra tarea.

Una de las formas de conocer el resultado de nuestra labor en términos cualitativos es generar distintos sistemas de valoración independientes que midan áreas significativas, y cuyo análisis conjunto nos permita tener una imagen global de la calidad del trabajo realizado.

Javier Fresneda

Vicepresidente de Aldeas Infantiles SOS
y director de la Academia SOS.

La Universidad de Oviedo evalúa las Aldeas

Cada año desde hace más de quince, el Grupo de Investigación en Familia e Infancia (GIFI), perteneciente al Departamento de Psicología de la Universidad de Oviedo, realiza una evaluación de las Aldeas.

Investigadores de este equipo independiente se desplazan a los hogares seleccionados, donde realizan una observación directa y entrevistas a educadores, madres SOS, niños y jóvenes, valorando la calidad del acogimiento y el grado de satisfacción en distintas áreas con una escala del uno al cinco, siendo esta última la puntuación máxima.

Niños



Media Escala _____	4,25
Equipamiento _____	4,40
Educadores, relación personal _____	4,40
Educadores, relación educativa _____	4,25
Cobertura de necesidades básicas _____	4,25
Centro educativo _____	4,45
Educadores, consecuencias y autoridad _	4,05
Clima social entre pares _____	4,30
Organización _____	3,75

Adolescentes



Media Escala _____	4,00
Cobertura de necesidades básicas _____	4,43
Lugar y equipamiento _____	3,83
Centro educativo _____	4,23
Educadores, relación educativa _____	4,23
Educadores, consecuencias y autoridad _	3,93
Clima social entre pares _____	3,70
Organización _____	3,87
Educadores, relación personal _____	4,10
Autonomía _____	3,63

Media sobre 5

Niveles de satisfacción

En todos los programas realizamos anualmente encuestas de satisfacción a nuestros grupos de interés. Diferenciamos entre aquellos en los que se centra nuestra intervención, compuestos por niños, jóvenes y familias y llamados Grupos Meta, y otros con los que colaboramos y mantenemos una estrecha relación, como son los técnicos de la Administración, los centros educativos y el personal no contratado (voluntarios y alumnos en prácticas). La valoración de ambos grupos es claramente positiva.

Alcance

Cuestionarios enviados: **3.076**

Cuestionarios cumplimentados: **2.130**

El grado de satisfacción con la atención

recibida de los **Grupos Meta** (niños, jóvenes y familias) de Aldeas Infantiles SOS de España en el año 2016 ha sido de **4,56**, siendo 5 la puntuación máxima

La media global de **satisfacción de todos los grupos de interés** se halla por encima del valor **4,40**

Porcentaje de participación: **71,89%**



Resultados escolares, en la media de la población general

Cuando finaliza el curso escolar, analizamos los resultados obtenidos por los niños y jóvenes de nuestros programas que se encuentran inmersos en cualquier proceso educativo, desde la Educación Infantil a la Universitaria.

Asimismo, recabamos información sobre la atención a la diversidad, los apoyos educativos y datos de promoción de curso. Este seguimiento nos permite constatar que no existen diferencias significativas en cuanto a resultados al comparar a los alumnos que pertenecen a alguno de los programas de Aldeas con la población general.

Alcance

1.180 niños y jóvenes

329

8 Aldeas y 4 Residencias Juveniles

648

21 Centros de día

93

7 Programas de Jóvenes

110

Programa SIFE
(Servicio de Integración en Familia Extensa de Cataluña)

Distribución de alumnos por niveles educativos

914 — Enseñanza Obligatoria:

525 — Educación Primaria

389 — Educación Secundaria

266 — Resto de niveles educativos:

56 — Educación Infantil

43 — Formación Profesional Básica-PCPI

76 — Ciclos Formativos

33 — Bachillerato

14 — Universitarios

44 — Otros

Atención a la diversidad

339 — Alumnos que necesitan de **adaptaciones del currículo** (ACS-ACNEE-DIV-ACNEAE*)

* ACS: Adaptaciones Curriculares Significativas. ACNEE: Alumnos Con Necesidades Educativas Especiales. DIV: Diversificación Curricular. ACNEAE: Alumnos Con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (en el aula).

653 — Alumnos que reciben **apoyo educativo**, un **55,33%** del total (1.180)

Promocionan

Hay un elevado número de niños y jóvenes que **promocionan** al curso siguiente: **982** de 1.180

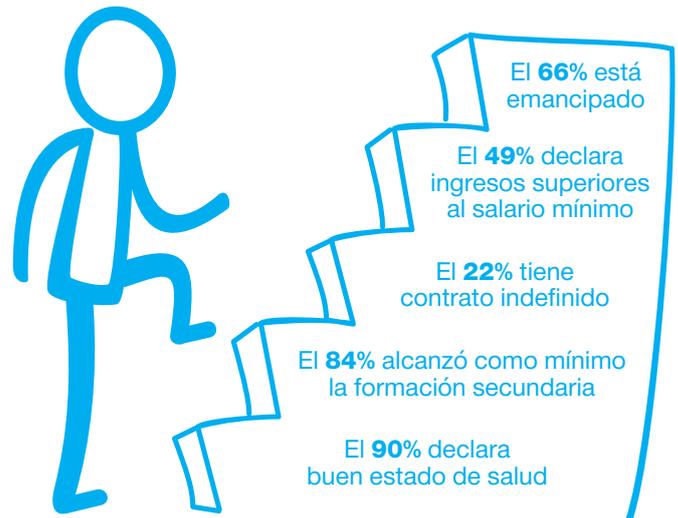
Supone un 83% del total

Tras las huellas de los niños

Hace más de una década que nos incorporamos a un proyecto internacional denominado *Tras las huellas*, que tiene como objetivo conocer la situación de los chicos que han vivido en Aldeas. Desde entonces, de una manera sistemática entrevistamos a jóvenes menores de 35 años que estuvieron en nuestros programas de acogimiento para conocer su situación actual. Recabamos información sobre vivienda, economía, trabajo, formación, integración social y salud.

Desde un punto de vista global, este estudio sería el más indicativo del resultado logrado por estos programas.

En 2016 entrevistamos a 523 jóvenes con una edad media de 27,5 años que salieron de Aldeas hace un promedio de nueve años.



En este análisis comparamos nuestros datos con los de la población general, lo cual nos permite averiguar si ha sido realmente válido el trabajo realizado, si los jóvenes se encuentran en una situación de total integración y si hemos ayudado a romper el círculo de vulnerabilidad.

En este sentido podemos argumentar que, en efecto, los jóvenes reconstruyen su vida cuando han tenido alguien que confió en ellos.

El sistema de calidad con un enfoque práctico y de resultados

Los modelos, normas y estándares de calidad, proporcionan un referente comparativo para la mejor gestión de las organizaciones. Después de trabajar desde hace más de diez años con ISO 9001, Madrid Excelente, las Estrellas al Compromiso Social, Quality4Children y EFQM, no deberíamos seguir hablando de sistema de calidad, sino del sistema de gestión.

La evaluación es una de las premisas en las que se basa nuestro sistema de gestión y nos aporta datos para la mejora en la toma de decisiones. Evaluamos amenazas-oportunidades del entorno y fortalezas-debilidades internas para planificar nuestra estrategia e identificar los resultados clave que nos guiarán con el fin de obtener el mejor rendimiento. Las encuestas de satisfacción nos dan información útil para mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros grupos de interés: las niñas, niños y adolescentes

que participan en nuestros programas, las familias en riesgo y los jóvenes ya independizados que han pasado por Aldeas.

Obtenemos datos de satisfacción también de nuestros socios y colaboradores como, por ejemplo, los profesores de los colegios a los que asisten los niños o las Administraciones Públicas con las que firmamos convenios de colaboración. Los empleados y voluntarios también nos dan información sobre cómo mejorar el sistema.

Con esta perspectiva orientada al mejor desempeño organizativo, afrontamos un nuevo reto para el Plan Estratégico 2017-2020. Se trata de realizar un ejercicio de autoevaluación de la organización en relación con un marco de referencia como el Modelo EFQM de excelencia en la gestión. Los resultados de la autoevaluación nos ayudarán a conocernos mejor

y nos proporcionarán pistas para enfocar planes de mejora que serán evaluados externamente por auditores imparciales. Si no evaluamos y medimos, no se puede mejorar. Para mejorar es necesario saber dónde estamos y, a partir de ahí, identificar los cambios y las acciones necesarias para avanzar. Con esta filosofía de medición, logramos identificar un conjunto de puntos fuertes, para poder potenciarlos, así como oportunidades de mejora. En base a todos ellos podemos definir objetivos, prioridades y tomar decisiones fundamentadas.

Reconocimiento externo, aprendizaje interno y mejora continua en los servicios ofrecidos a la infancia y en nuestro sistema de gestión son los resultados esperados en este Plan Estratégico.

Carmen Delgado
Directora del Departamento
de I+D y Calidad.