



¿Cómo mejorar la recaudación de fondos a partir de una gestión administrativa eficiente y de calidad?

Expositores: **Dr. Alejandro González Escudero**
 Dr. Tomás Chahin

- Integración de la recaudación de fondos a la misión y objetivos de la institución.
- Eficiencia y transparencia en la gestión administrativa.
- Control de gestión. Definición de indicadores para el seguimiento de proyectos.
- Gestión de Calidad para el logro de los objetivos.

Ciclo del Servicio

Consejo Profesional de Ciencias Económicas
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

ONG

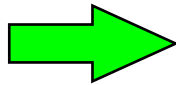


Beneficiarios

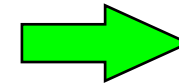


Comunidad

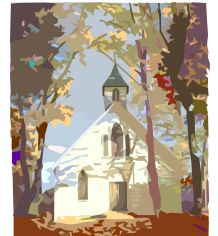
Necesidades



Acciones / Campañas



Servicios

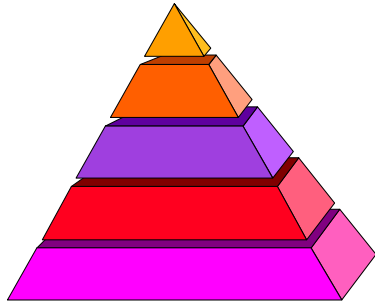


Benefactores

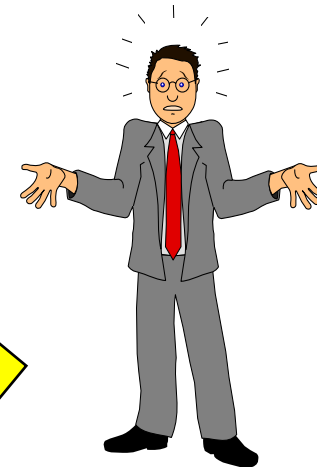
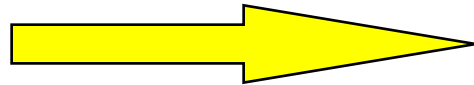


Organización Tradicional

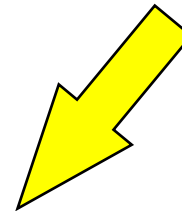
Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires



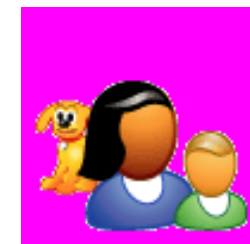
Estructura



Voluntarios



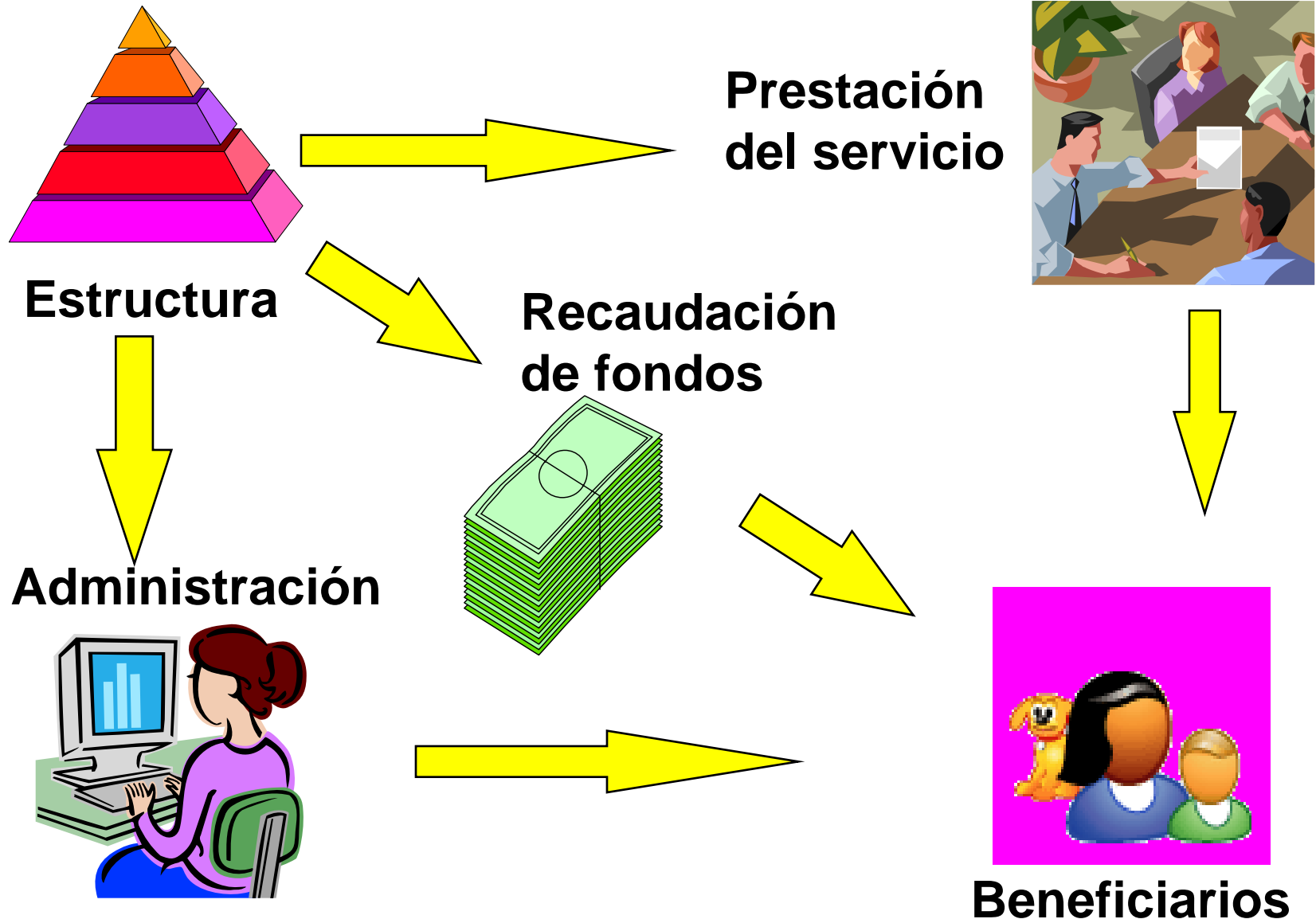
Prestación del servicio



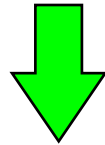
Beneficiarios

Nueva Organización

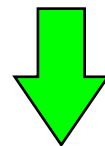
 Consejo Profesional de Ciencias Económicas
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires



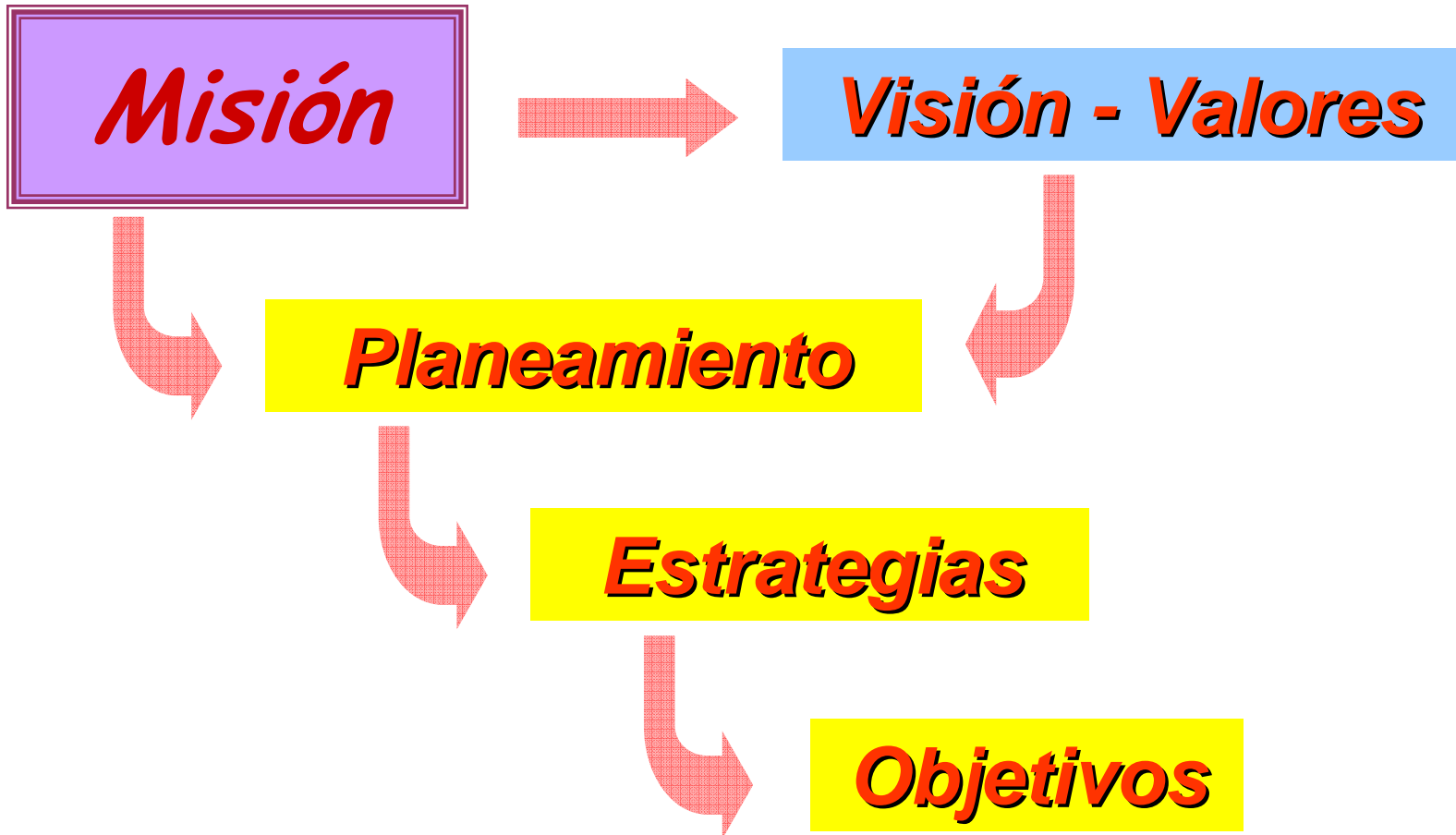
Se trata de satisfacer necesidades materiales o espirituales existentes en una comunidad.



A través de la realización de una serie de actividades que permiten cumplir con la



Misión de la ONG



**Es el sistema de actividades
dirigidas al logro de
beneficiarios complacidos,
personal capaz, ingresos
mayores y costos más bajos.**

Política de Calidad

 Consejo Profesional de Ciencias Económicas
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

***Política de Calidad del Consejo Profesional de Ciencias
Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Definida en la Resolución C. 311/98 del 10 de diciembre de 1998.***

Nuestra Política de Calidad refuerza el compromiso del Consejo con el país y con la comunidad de profesionales, orientado a:

- Cumplir fielmente con su misión legal y promover los valores éticos.
- Brindar servicios de excelencia que satisfagan a los usuarios.
- Incrementar el conocimiento y la difusión de las ciencias económicas, investigando con rigor científico y capacitando con seriedad académica.

Para ello:

Las autoridades, los profesionales que actúan en las comisiones de estudio, los docentes, los funcionarios y los empleados, se capacitan, emplean conocimientos avanzados y tecnología apropiada, volcando en las tareas sus mejores aptitudes y un trato cordial y sincero.

Preguntas referentes








- ✓ ¿Se han establecido objetivos?
- ✓ ¿Se han relacionado los objetivos con la Misión de la ONG?
- ✓ ¿Son las políticas y los planes tales que, si se siguen, se cumplirán los objetivos propuestos?
- ✓ ¿El enfoque integrado, está guiado por la línea media o por los voluntarios?
- ✓ ¿Cubre todas las actividades?
- ✓ ¿La maquinaria de la organización está en su lugar para identificar oportunidades, a efectos de aumentar los ingresos y reducir los costos?
- ✓ ¿Existe un sistema efectivo para dar avisos con prontitud de problemas relacionados con la falta de eficiencia y transparencia?

Elementos básicos de un plan estratégico

- **Definición de la misión**
- **Análisis de las oportunidades y amenazas**
- **Análisis de las fuerzas y debilidades**
- **Identificación y evaluación de estrategias alternativas**
- **Selección de una estrategia**
- **Desarrollo de metas**
- **Preparación de planes detallados a corto plazo**
- **Traducción de los planes a presupuestos**
- **Control del desempeño**

Eficiencia en la gestión administrativa

 Consejo Profesional de Ciencias Económicas
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

-  **Conocimiento acabado de los beneficiarios y sus necesidades.**
-  **Requerimientos de fondos conociendo el segmento de los potenciales benefactores.**
-  **Optimización de la gestión administrativa y de cobranzas.**
-  **Análisis de los recursos necesarios para la prestación del servicio.**
-  **Análisis de los costos que demandarán las acciones a implementar, en función de los beneficios a obtener.**
-  **Evitar pérdidas de tiempo y recursos, a causa del retrabajo y acciones mal implementadas.**
-  **Evitar la percepción por parte de la comunidad y, especialmente, de los benefactores, de un servicio de baja calidad.**

RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS



“La actitud de una empresa dispuesta a asumir de manera voluntaria y proactiva las obligaciones que contrae con los distintos sectores sociales involucrados en su actividad”.

C. del Campo, SJ-Ing. Comercial - Univ. Alberto Hurtado - 2002



RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ONGs

Los Líderes deben tomar acciones:
como una actitud **PRO-ACTIVA**,

*para definir políticas que demuestren
transparencia hacia las partes interesadas y la
sociedad en general, y*

para que los benefactores realicen sus
aportes convencidos que los fondos
llegarán al destino para el cual fueron
dispuestos.



Constituyen datos concretos y estadísticos de la realidad, que permiten conocer el estado de situación de los procesos centrales del negocio en relación a los objetivos propuestos.

Se evalúan las actividades actuales de una organización relacionadas con la calidad.

- **Premio Nacional a la Calidad de la República Argentina, instituido en el año 1992.**
- **Normas de Calidad**
 - **ISO 9000**
 - **ISO 14000**
 - **IRAM (Reclamos, Sistemas de Información, Prevención del Fraude Corporativo, Gestión de Riesgos, etc.)**
 - **Otras**

¿Para qué sirve la Calidad?

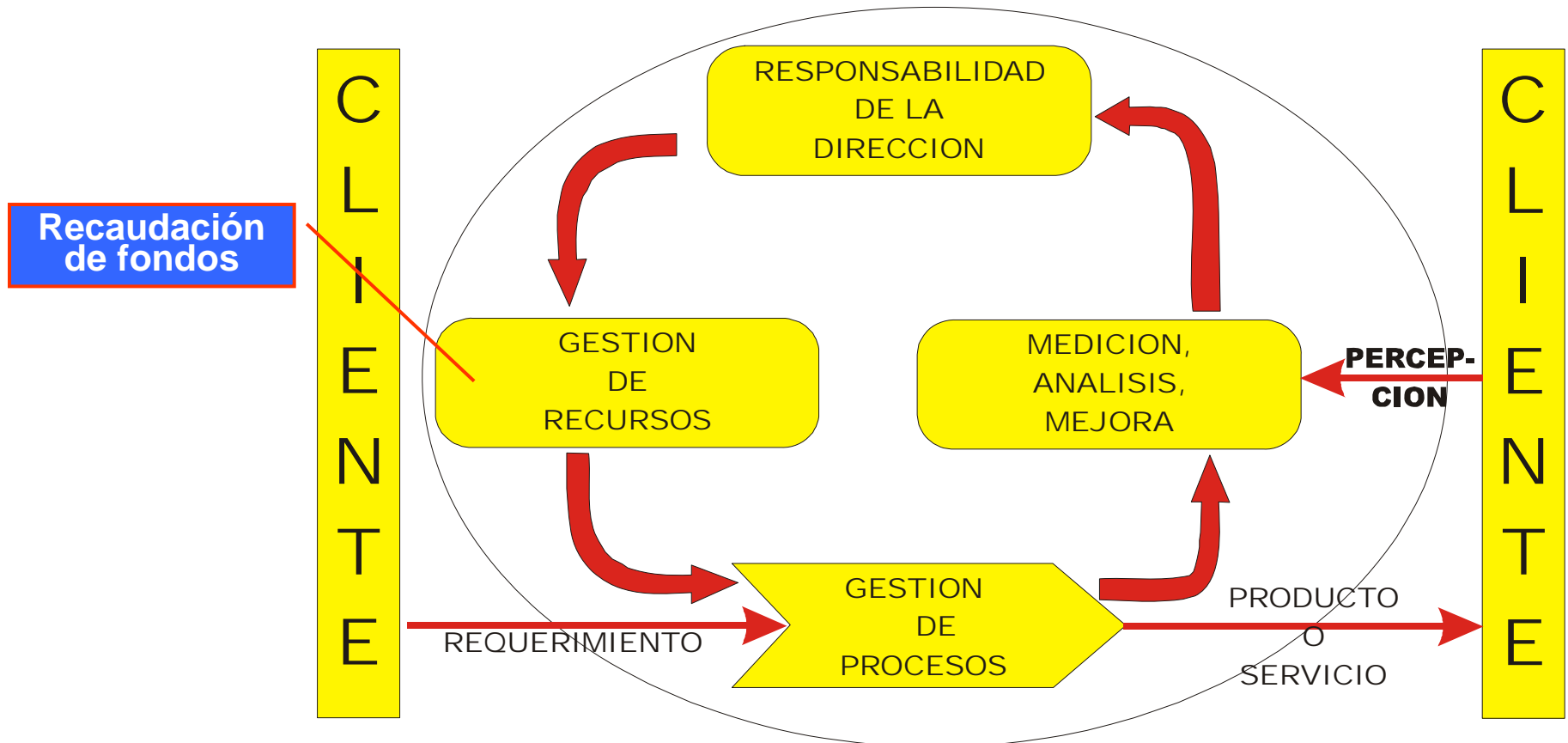
- Para trascender como institución***
- Para evitar costos innecesarios***
- Para satisfacer necesidades de los beneficiarios / comunidad***
- Para prevenir inconvenientes***
- Para capacitar al personal***
- Para evitar conflictos y mejorar el bienestar***

Importancia para las organizaciones

- Seguridad en los servicios prestados por la institución.
- Lograr un mejor posicionamiento e imagen al momento de la recaudación de fondos.
- Diferenciación de otras instituciones.
- Posibilidad de incorporar un sistema de gestión basado en la calidad.

**Norma ISO
9000:2000**

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MEJORA CONTINUA



Premio Nacional a la Calidad para Organizaciones sin fines de lucro

Conceptos de la Calidad

- a) Enfoque en destinatarios y en la comunidad.
- b) La trascendencia social de la organización.
- c) El liderazgo del Equipo de dirección.
- d) El aseguramiento de la Calidad.
- e) La mejora continua, la creatividad y la innovación.
- f) La administración de los procesos.
- g) El desarrollo y el compromiso de los integrantes, voluntarios y rentados.
- h) Las relaciones con los prestadores.
- i) La orientación hacia los resultados.

Premio Nacional a la Calidad para Organizaciones sin fines de lucro

NUEVOS ENFOQUES EN INDICADORES DE GESTION

- a) Balanced score card. Cuadro de mando integral. Tarjeta de valoración equilibrada.
- b) (Cuadro de mando integral, Kaplan, Robert y Norton, David, 3ra. edición, Gestión 2000, Barcelona, 1999)
- c) Traduce en forma operativa la visión y la estrategia para la organización.
- d) Foco en la estrategia antes que en el control.
- e) Reúne un conjunto coherente de indicadores de gestión.
- f) Evitar metas contrapuestas. Ejemplo: dar muchos beneficios y realizar pocos esfuerzos para coleccionar fondos.
- g) Con esto se asegura "consistencia estratégica" entre los indicadores.

Premio Nacional a la Calidad para Organizaciones sin fines de lucro

PERSPECTIVA FINANCIERA

- a) Es la perspectiva de los "resultados". Los indicadores que muestran la performance económico financiera predominantemente de raíz contable.
- b) Es la que tiene uso más extendido, pero su limitación está en que tiende a focalizar la gestión en el corto plazo y en "sacrificar" esfuerzos a futuro por buscar el resultado inmediato.

Premio Nacional a la Calidad para Organizaciones sin fines de lucro

PERSPECTIVA DEL CLIENTE

- a) Esta perspectiva busca mostrar de qué forma la organización satisface o fideliza a los voluntarios, benefactores, clientes, usuarios o consumidores de los productos o servicios que ofrece.
- b) También interesa conocer el posicionamiento en el “mercado”, la posición de otros participantes o “competidores”, el detectar necesidades no satisfechas de los nuevos servicios que puedan ofrecerse o la aparición de sustitutos.

Premio Nacional a la Calidad para Organizaciones sin fines de lucro

PERSPECTIVA DEL PROCESO INTERNO

- a) Tradicional, mide procesos ya existentes. Costos y tiempos.
- b) Identificar nuevos servicios o necesidades de los voluntarios, clientes y afiliados.
- c) Controles de calidad en servicios y prestaciones.

Premio Nacional a la Calidad para Organizaciones sin fines de lucro

PERSPECTIVA DE FORMACION Y CRECIMIENTO

- a) Identificar infraestructura que soporte el crecimiento a largo plazo en personas, procesos y sistemas.



Muchas gracias

Dr. Alejandro González Escudero

Vicepresidente del CPCECABA

Dr. Tomás Chahin

Presidente de la Comisión Estudios de

Administración del CPCECABA

alejandro@alejandrogonzalez.com.ar

tomaschahin@hotmail.com