

Integridad, Transparencia y Responsabilidad: Pilares de la Excelencia de una Organización



Las organizaciones sin fines de lucro (OSFL) afectan positivamente el desarrollo socioeconómico de Puerto Rico, sin embargo, el llamado tercer sector (el caritativo) enfrenta actualmente una serie de situaciones difíciles, entre las que se destacan:

- Mayor competencia entre OSFL por los recursos disponibles —existe un mayor número de OSFL, mientras que los recursos son más limitados
- Mayor escrutinio
- Más responsabilidades
- Mayor rendición de cuentas en la gerencia y administración de recursos, particularmente en lo relacionado a los fondos
- Más exigencias de evaluación y demostración de resultados

Se ha establecido claramente la necesidad fundamental de contar con un sistema de monitorización para las OSFL en la Isla. Es de vital importancia contar con una herramienta que, además de proveer un sistema práctico para rendir cuentas, monitorizar y evaluar los procesos, actividades, programas y servicios de una organización de manera efectiva y asegurar que los mismos se rijan por altas expectativas de ejecutoria, también sirva de guía a las OSFL para mejorar la calidad de sus servicios y sus prácticas de gerencia y administración. De eso se trata la excelencia organizativa y las OSFL tienen que demostrar dicha excelencia mediante la integridad, transparencia y responsabilidad en sus operaciones y servicios.

La integridad, la transparencia y la responsabilidad son los pilares de la excelencia organizacional. La integridad se refiere a que la organización opera de manera recta e incorruptible. La integridad se puede observar en dos escalas:

- Estructura organizativa —procesos que siguen procedimientos estandarizados, abiertos y transparentes
- Individual—conducta, acciones individuales. Estas acciones se promueven, generalmente, a través de prevenir y manejar los conflictos de interés y de promover la conducta ética.

La transparencia alude a la accesibilidad que tiene el público a la información sobre la organización. Esta información incluye los siguientes aspectos:

- Cumplimiento con leyes y reglamentaciones
- Políticas y procedimientos
- Administración de recursos
- Adherencia a estándares de excelencia (evaluación)
- Logros

La responsabilidad remite a la capacidad para responder, contestar o rendir cuentas por decisiones, acciones, procesos o actividades y sus respectivas consecuencias e implicaciones. La responsabilidad incluye la generación e implantación de soluciones, e implica obligaciones legales y morales.

Los pilares de la excelencia son el centro de la cultura organizativa y ayudan a definir los resultados esperados de la gestión en cuestión y sus servicios. Por tanto, ayudan a determinar el éxito de la organización. Los pilares de la excelencia son esenciales para fortalecer la confianza pública y, sin confianza pública, no existiría el sector caritativo ya que las OSFL dependen de la confianza pública para recibir fondos y proveer servicios. El Programa Integral de Estándares de Excelencia® de Non-Profit Evaluation & Resource Center, Inc. (NPERCI) se fundamenta en un modelo que promueve la integridad, la transparencia y la responsabilidad en el tercer sector, fortaleciendo a las OSFL en Puerto Rico. NPERCI funciona como un centro de evaluación externa dedicado a promover los Estándares de Excelencia en el Tercer Sector, evaluando a las organizaciones y certificando a aquellas que cumplen con los Estándares de Excelencia.

El propósito fundamental del Programa Integral de Estándares de Excelencia® es identificar a aquellas organizaciones que se adhieren a las normas y procedimientos de excelencia como organizaciones responsables, comprometidas con la integridad y la calidad superior en las que se puede confiar. De esta manera, se facilita el proceso de toma de decisiones y selección para la asignación de fondos de las fundaciones, compañías privadas y agencias de gobierno.

El Programa utiliza un modelo estandarizado y sistemático y contiene medidas cuantitativas y cualitativas, de proceso y resultado. El Programa se enfoca en la ejecutoria de los recursos humanos y de la organización, considerando los valores fundamentales de integridad, responsabilidad, compasión, respeto, igualdad y honestidad. Este Programa es la estrategia idónea para promover la ética y la integridad en el Tercer Sector, alcanzar la excelencia organizativa de manera ética y responsable, y fortalecer la confianza pública en el manejo y administración de los recursos de la organización y los fondos recibidos.

Utilizando estándares de ejecutoria, el Programa examina los procesos y actividades de la organización, establece normas de operación, asiste en la toma de decisiones y contribuye a generar servicios de alta calidad. El modelo tiene la capacidad de adaptarse a cualquier tipo de organización, independientemente del tipo de servicios provistos y del tamaño de la misma. Aquellas entidades que aprueban el riguroso y extenso sistema de evaluación del Programa Integral de Estándares de Excelencia®, reciben la Certificación de Excelencia Organizacional® y el Gran Sello de Excelencia Organizacional®.

La Certificación y el Gran Sello dan testimonio del profesionalismo en las operaciones de una organización y su compromiso con la excelencia. El Programa Integral de Estándares de Excelencia® es la herramienta para aquellas organizaciones que quieren demostrar dicho compromiso y así fortalecer la confianza pública.