

## GRUPO DE CALIDAD DEL CONSEJO ESTATAL DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL

- Cáritas Española.
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).
- Confederación Española de Organizaciones en favor de Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS).
- Cruz Roja Española (CRE).
- Federación de Mujeres Progresistas.
- Fundación Juan Ciudad (Orden Hospitalaria de San Juan de Dios).
- Fundación Secretariado General Gitano (FSGG).
- Institut de Treball i Serveis Socials (INTRESS).
- Plataforma de ONG de Acción Social.

### Calidad en ONG de Acción Social

Avda. Reina Victoria, 28 - 3ª pl.

28003 Madrid

Tel.: 91 535 10 26

Fax: 91 535 05 82

[info@q-ong.org](mailto:info@q-ong.org)

<http://www.q-ong.org>



MINISTERIO DE TRABAJO  
Y ASUNTOS SOCIALES

Secretaría General de Asuntos  
Sociales

DIRECCIÓN GENERAL DE ACCIÓN SOCIAL,  
DEL MENOR Y DE LA FAMILIA



Calidad,  
ventajas  
y requisitos  
previos

## LA CALIDAD...

La calidad es una filosofía, una estrategia, un sistema de gestión, una práctica...

- LA CALIDAD COMO FILOSOFÍA

La calidad se basa en una filosofía según la cual todas las personas de una organización aprenden, practican, participan y fomentan la mejora continua.

- LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA

La calidad se ha convertido en un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones

- para mantener su posición en el *mercado*;
- para asegurar su supervivencia.

- LA CALIDAD COMO PRÁCTICA

La calidad es una práctica, un modo de hacer que aporta valor añadido a los resultados de una organización.

- LA CALIDAD COMO SISTEMA DE GESTIÓN

Es el proceso de identificar, aceptar, satisfacer y superar constantemente las expectativas y necesidades de todos los colectivos humanos relacionados con la organización –clientes, empleados, directivos, propietarios, proveedores– con respecto a los productos y servicios que ésta proporciona.

## VENTAJAS DE LA CALIDAD

- Satisfacer las necesidades, intereses y expectativas de nuestros **clientes**.
- Conseguir una **imagen de excelencia, credibilidad y calidad**.
- Mejorar nuestra **eficacia** y nuestra **eficiencia**.
- Conseguir **ordenar y sistematizar lo que hacemos**.
- **Evaluar** lo que ya hacemos.
- Disponer de más **información para la toma de decisiones**.
- **Realizar los cambios** que la organización necesite .
- **Aprovechar** una metodología de gestión ampliamente comprobada.
- **Motivar a los profesionales** que trabajamos en la organización.
- Identificar los **recursos** necesarios para la consecución de los **objetivos** marcados.
- Favorecer la **investigación**, estimulando el estudio de las líneas de mejora de calidad en nuestra organización.



## ALGUNOS REQUISITOS

- La implantación de un sistema supone un **cambio cultural** dentro de la organización, lo que requiere su **tiempo** y un importante **esfuerzo inicial**.
- Implica la realización sistemática de algunas actividades a las que no estamos muy acostumbrados, entre las que **cabe destacar la necesidad de autoevaluación**.
- Requiere **trabajar las resistencias**.
- Necesita el **liderazgo de la dirección**.

