

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

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



MINISTERIO DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

Secretaría General de Asuntos
Sociales

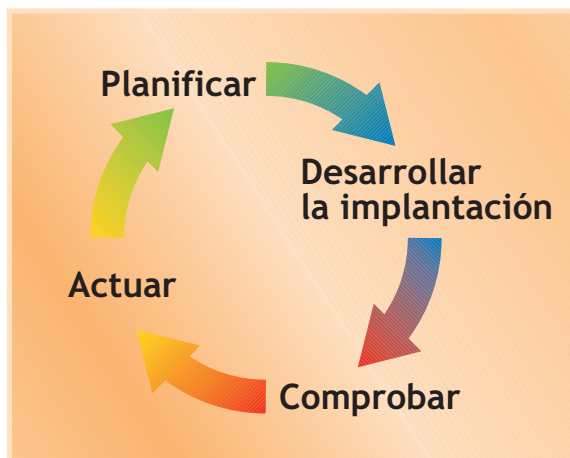
DIRECCIÓN GENERAL DE ACCIÓN SOCIAL,
DEL MENOR Y DE LA FAMILIA



**Cómo implantar
un sistema
de calidad**

Para empezar...

ELEGIMOS UN ESQUEMA DE ACCIÓN



(Ciclo de Demming)

INICIAMOS LA PLANIFICACIÓN

Paso 1 Establecemos el compromiso inicial de la organización

Necesitamos conocer la situación actual de nuestra organización, para poder determinar nuestro punto de partida.

«Informarse antes de decidir»

«Evaluar los pros y los contras»

«Tomar una decisión»

Paso 2 Organizamos la implantación

Necesitamos preparar el terreno. Para ello hay que:

- Elegir responsables. Nombrar la Dirección de calidad y el Comité de Calidad.

- Realizar la primera autoevaluación.
- Analizar resultados.
- Comunicar los resultados de la autoevaluación a toda la organización.
- Realizar el plan de implantación y comunicar el plan a todas las personas de la organización.

Paso 3 Necesitamos formación

- Detectamos las necesidades de formación.
- Confeccionamos un programa formativo.
- Evaluamos las acciones formativas.
- Continuamos en cascada la formación en gestión de calidad.
- Realizamos otro tipo de acciones formativas.

DESARROLLAMOS LA IMPLANTACIÓN

En esta fase realizamos lo establecido en el plan de implantación. Necesitaremos:

1. Elaborar un mapa de procesos.
2. Desarrollar procesos estratégicos.
3. Adaptar los procesos de atención al usuario final.
4. Desarrollar los procesos de apoyo.



COMPROBAMOS

1. Mediante la auditoría interna. Requiere:
Definir los objetivos.
Formar y cualificar a los auditores internos.
Realizar la auditoría.
Analizar desviaciones y proponer acciones correctoras.
2. Mediante la revisión del sistema por la Dirección.
3. A través de auditoría externa.

ACTUAMOS EN CONSECUENCIA

Realizamos un plan de mejora.
Organizamos equipos de mejora.

Y otra vez comienza el ciclo...

La siguiente fase vuelve a ser la de planificación.

Calidad en ONG
de Acción Social

CONTAMOS CON VUESTRA PARTICIPACIÓN

