

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



Principios
de la calidad

¿QUÉ QUEREMOS DECIR CUANDO HABLAMOS DE CALIDAD?

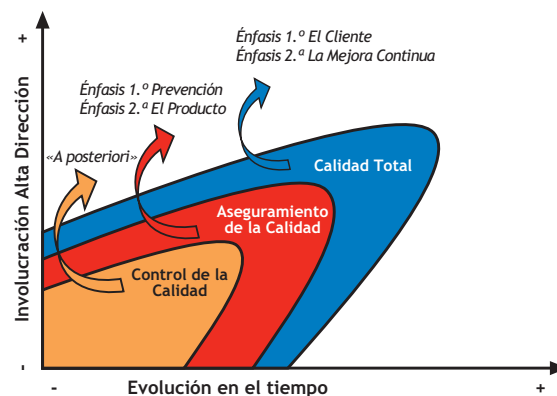
La calidad es un concepto polisémico y se ha definido de muchas maneras por los diferentes expertos

- Calidad es «hacer las cosas bien».
- Calidad es «ofrecer al cliente lo que se le ha prometido».
- Calidad es «identificar, aceptar, satisfacer y superar continuamente, las expectativas y necesidades de las personas relacionadas con la organización (clientes, empleados, directivos, proveedores, sociedad, etc.)».
- Calidad es «la facultad de un conjunto de características inherentes a un producto, sistema o proceso, para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas» (ISO 9000).
- En numerosas ocasiones la calidad se presenta como sinónimo de **buena gestión de la organización**.

EL CONCEPTO Y LA PRÁCTICA DE LA CALIDAD HA EVOLUCIONADO EN EL TIEMPO

- La primera etapa en la gestión de la calidad se llamó **Control de Calidad**, centrándose en técnicas de inspección aplicadas a la producción.

- Posteriormente nace el **Aseguramiento de la Calidad**, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado.
- Finalmente se llega a lo que se conoce como **Calidad Total**, un sistema de gestión organizacional íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua y que incluye las dos fases anteriores.



LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA CALIDAD

- Consecución de la plena **satisfacción** de las necesidades y expectativas del **cliente** (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de **mejora continua** en todas las actividades y proce-



sos llevados a cabo en la organización (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).

- **Total compromiso de la Dirección** y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- **Participación de todos los miembros de la organización** y fomento del trabajo en equipo hacia una gestión de Calidad Total.
- **Inclusión del proveedor** en el sistema de Calidad Total de la organización, dado el papel fundamental de éste en la consecución de la calidad en la organización.
- **Identificación y gestión de los procesos clave** de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.
- **Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos** sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

Calidad en ONG
de Acción Social

CONTAMOS CON VUESTRA PARTICIPACIÓN

