

UNIDAD 5

LA IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD

OBJETIVOS:

- 5.1. Asimilar la lógica de la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- 5.2. Identificar aspectos críticos en un proceso de implantación.
- 5.3. Entender las particularidades de implantación de sistemas de calidad de acuerdo a los diferentes modelos analizados en el curso.
- 5.4. Entender los procesos de reconocimiento de la calidad, así como sus diferentes actores.
- 5.5. Valoración de beneficios y dificultades asociadas a la implantación de sistemas de gestión de la calidad en las ONG

CONTENIDOS:

1. Proceso de Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.
2. Implantación de la Norma OngConCalidad.
3. Implantación de la Norma ISO 9001.
4. Implantación del Modelo EFQM.
5. Implantación de la Norma UNE 165011:2005.
6. Los Sistemas de reconocimiento de la Calidad.
7. Requisitos y Principios de la Calidad en la Verificación.
8. Ventajas y Dificultades para la Implantación de la Cultura de Calidad.
9. Glosario de conceptos relacionados con Sistemas de reconocimiento de Calidad.

Despliegue de un sistema de gestión: de la misión y los valores a los resultados



Objetivos de la implantación

La formalización de las relaciones y formas de trabajo a través de un sistema de gestión de la calidad persigue varios objetivos:

- La documentación del sistema de gestión sirve de guía de actuación a toda la organización.
- Genera visibilidad y transparencia de las actividades.
- Gestión eficaz del conocimiento organizativo, de forma que aunque las personas cambien, las formas de trabajo permanecen.
- Pasar de las buenas intenciones al conocimiento y las acciones eficaces.
- Permite combinar una visión en el largo plazo (misión, visión, valores), en el medio plazo (estrategia, políticas) y actuación en el corto (procedimientos y resultados).
- Refuerza la importancia de los resultados e impactos sobre las intenciones, análisis se realiza con y sobre datos.
- Facilita una gestión integrada y relacionada de toda la organización.

Implantación de la Norma ONGconCalidad

FASES

Primera fase: estructuración del sistema

Planificación

El compromiso inicial de la organización.

La organización de la implantación.

La formación de las personas clave de la organización.

Segunda fase: estabilización del sistema

Desarrollo de la implantación

Planificación y desarrollo de los servicios.

Adaptación de los procesos estratégicos.

Los procesos relacionados con las y los usuarios finales.

Los procesos de apoyo.

Tercera fase: control (indicadores)

Comprobación

La auditoría interna.

Revisión del sistema por la Dirección.

La auditoría externa.

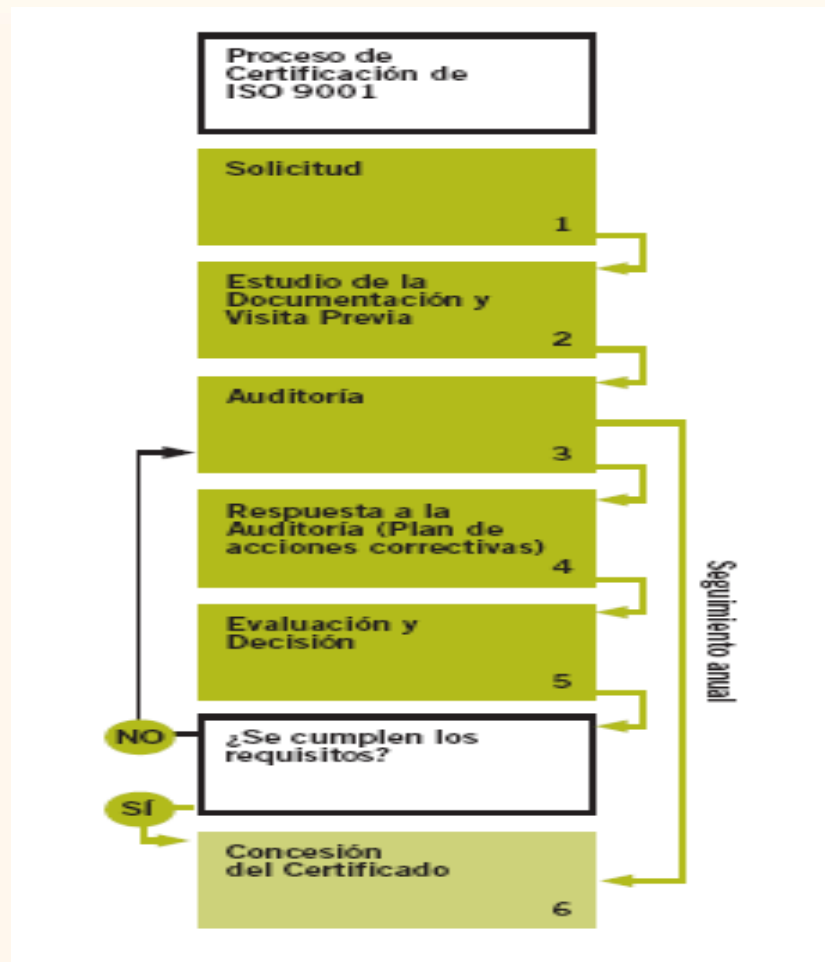
Cuarta fase: mejora

Actuación

Realizar un nuevo Plan de Mejoras.

Introducir los equipos de mejora.

Implantación de la ISO 9001



Implantación modelo EFQM / Nivel 1

El proceso contempla dos fases:

➤ Fase 1:

Evaluación basada en los 9 criterios del Modelo EFQM de Excelencia tras la que se identifican al menos 3 acciones de mejora relevantes.

➤ Fase 2:

Tras un periodo de 6-9 meses, se valida mediante una visita independiente el despliegue de las acciones de mejora. Las organizaciones que tengan éxito recibirán el reconocimiento.

Implantación modelo EFQM / Nivel 1

- La organización solicitante manifiesta su interés.
- Se le envía un documento informativo que explica el proceso e incluye un formulario de solicitud.
- Una vez que el Solicitante se ha registrado, se le envían los materiales de apoyo que le permitirán completar la fase 1.
- El Solicitante finaliza una autoevaluación basada en los 9 criterios del Modelo EFQM y elabora un Plan de acción en un formato determinado describiendo 3 acciones de mejora.

Fase 1 del Sello de Calidad Europea Nivel 1 EFQM (cont.)

- Los resultados de la autoevaluación deben remitirse a la Entidad de Certificación.
- Si dichos resultados no se adecuan a los estándares del esquema de reconocimiento, la entidad que gestiona el proceso se lo comunicará a la organización antes de comenzar la implantación. Es importante aclarar este punto en primera instancia para que las acciones de mejora y los requisitos de la validación satisfagan los estándares esperados.
- Tras 6-9 meses, el Solicitante pedirá una visita para confirmar el despliegue del plan de mejora.

Implantación de la norma UNE NE 165011:2005

- Diagnóstico de la ONG.
- Involucrar a todo el personal.
- Confeccionar un plan de formación a las personas clave de la organización en calidad.
- Planificar la actividad de la organización.
- Mejorar la metodología de trabajo actual.
- Plasmar dicha metodología en documentación escrita.
- Crear una base formal de relación con partes interesadas.
- Sistemática de no conformidades e incumplimientos.
- Sistemas para sugerencias y quejas de partes interesadas.
- Sistemática de auditorías internas.
- Panel de indicadores que sirva de cuadro de mando.
- Análisis de los recursos disponibles y de los plazos para la implantación.

Sistemas de reconocimiento de calidad:

- La importancia de la **confianza** de las partes interesadas en la gestión de las ONG.
- La **transparencia** como herramienta para generar confianza.
- La **verificación y la certificación** de los sistemas de gestión como generadores de confianza.
- Los procesos de verificación deben ir siempre orientados a las **expectativas** de los usuarios de la información.

Implantación de la ISO 9001

Posibles Fases de Implantación de la Norma ISO 9001:

- **Diagnóstico inicial.**
- Establecimiento del **plan de desarrollo** del sistema de gestión de calidad.
- Elaboración de la **documentación del sistema**: buscando la sencillez, eficiencia, eficacia y homogeneidad en la base documental de la organización.
- **Implantación del sistema de calidad**: ejecutando el plan para poner en marcha el sistema de calidad y que comience a generar los registros.
- **Revisión y auditoría**: con el objeto de hacer seguimiento y evaluación se llevan a cabo revisiones del sistema, para conocer el grado de cumplimiento y ajustes necesarios.
- **Certificación.**

Ejes fundamentales de los esquemas de certificación:

- Las **normas o requisitos** documentales sobre los que se sustentan.
- Los procesos de **verificación y certificación** que se desarrollan.
- Los procesos de **acreditación** de las organizaciones que llevan a cabo las actividades de verificación.
- Los **procesos de participación** abierta, entre los que están la gestión de reclamaciones y denuncias sobre las decisiones de certificación.

Requisitos y principios de la calidad de la **verificación**:

- **Independencia** del verificador/auditor respecto del verificado o auditado, sosteniendo las opiniones sin admitir intervención de una tercera parte.
- **Imparcialidad**: falta de designio anticipado o de prevención en favor o en contra de alguien o algo, lo que permite juzgar o proceder con rectitud.
- **Integridad**: comportamiento recto, ecuánime, intachable tanto de las personas como de las organizaciones que se dedican a la verificación.
- Requisito de **competencia y capacidad técnica** del verificador.

Sistemas de reconocimiento de calidad:

“Normalizadores Tradicionales”

Internacional



Organización Internacional de Normalización (ISO)



Comisión Electrotécnica Internacional (CEI)



Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

Europeo



Comité Europeo de Normalización (CEN)



Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC)



Instituto Europeo de Telecomunicaciones

Nacional

AFNOR

AENOR



Sistemas de reconocimiento de calidad:

“Normalizadores Sociales”



AENOR



ICONG



Sistemas de reconocimiento de calidad:

“Certificadores Tradicionales”

AENOR



WHEN YOU NEED TO BE SURE 

“Certificadores sociales”



FOREST STEWARDSHIP COUNCIL
Because forests matter



ICONG



Sistemas de reconocimiento de calidad:

“Acreditadores Tradicionales”

ILAC

(International Laboratory Accreditation
Cooperation)



EA

(European
Cooperation for
Accreditation)



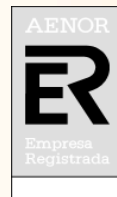
“Acreditadores Sociales”

ISEAL ALLIANCE

<http://www.isealalliance.org/>

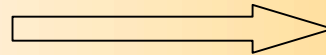


RED ONGconcalidad
www.ongconcalidad.org



AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

www.aenor.es



www.clubexcelencia.org

Mitos de la calidad

Suponen una amenaza para cualquier estrategia o modelo de mejora continua que se pretenda implantar en ella.

- La calidad es intangible.
- La calidad no es rentable.
- La calidad es costosa.

Beneficios asociados a la implantación de un sistema de gestión de la calidad

- Satisfacer las necesidades, intereses y expectativas de los y las clientes o de la población destinataria de nuestra actividad.
- Conseguir una imagen de excelencia, credibilidad, calidad y transparencia.
- Mejorar la eficacia y la eficiencia.
- Poder evaluar lo que ya hacemos, revisando cómo lo hacemos y en qué condiciones.
- Disponer más información para la toma de decisiones a través de los datos y los indicadores.
- Favorecer la investigación, estimulando el estudio de las líneas de mejora de calidad en nuestra organización.
- Mejorar los resultados.

Obstáculos asociados a la implantación de un sistema de gestión de la calidad

- Cambio cultural dentro de la organización, lo que requiere su tiempo.
- Requiere hacer un importante esfuerzo inicial.
- En algunas organizaciones, el personal directivo es reacio al cambio.
- Existencia de sistemas costosos en términos de consultoría.
- Aplicar un sistema de calidad supone considerar un incremento considerable de trabajo para las personas implicadas en los equipos de trabajo.
- Los objetivos a alcanzar son difíciles de medir en un corto periodo de tiempo.

Factores de éxito en la implantación de un sistema de calidad.

- Liderazgo de la Dirección.
- Que la Dirección reconozca los éxitos y esfuerzos en calidad de las personas.
- Se deben facilitar los recursos necesarios económicos y humanos cuando se necesiten.
- Todo el equipo debe recibir formación en calidad, aspecto que promueve la participación y el entusiasmo por un proyecto común.
- Formación.
- Comunicación abierta en todas las direcciones.

Factores de fracaso en la implantación de un sistema de calidad

- La dirección no está plenamente comprometida.
- Desconocimiento de la aportación real y el valor añadido que implica un sistema de gestión de calidad en la organización.
- No se incluyen otras iniciativas de prevención en el esfuerzo global de la calidad.
- El proceso de calidad se considera un ejercicio de reducción de costes.
- El proceso de calidad pierde credibilidad frente al personal porque los resultados son más lentos de lo que se preveía.
- No se ha erradicado la cultura del temor.

Etapas, tiempos y costes de la implantación de un sistema de Calidad.

1. Establecimiento de condiciones previas para la implantación.

1. Sensibilización.
2. Compromiso.
3. Formación.
4. Planificación.
5. Despliegue:

Diagnóstico, Misión, Visión y Valores, Planificación Estratégica, Mapa de procesos, Plan de calidad y otras condiciones previas a la implantación.

2. Implantación efectiva del sistema de gestión de la calidad.