

# Buenas Prácticas para la implantación de ONG Calidad en organizaciones del ámbito de la discapacidad



Versión en  
Lectura Fácil

Eedita:



ALTA VOZ SOCIEDAD

COOPERATIVA MADRILEÑA

adaptó y validó a lectura fácil este texto

Maquetación:

Factoría de Arte y Desarrollo

Código de buenas prácticas en ONG Calidad para entidades del ámbito de la discapacidad. (Lectura fácil)

ISBN: 978-84-939965-9-8

D.L.: M-17863-2014

## **Este manual ha sido escrito y elaborado por:**

Comité Técnico de elaboración de un Código de Buenas Prácticas de recomendaciones particulares para la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ONG Calidad en el ámbito de la discapacidad.

A este Comité lo llamamos ICONG/CT/02. Este Comité forma parte del ICONG.

El ICONG/CT/02 hizo el manual desde octubre de 2013 hasta marzo de 2014.

El ICONG/CT/02 está formado por:

- profesionales del mundo de la discapacidad,
- profesionales de la gestión de sistemas de calidad
- y profesionales de las ONG.

Las personas que forman el ICONG/CT/02 son:

### **Dirección del proyecto:**

- Ana Santa Mata,  
Área de Certificación de ICONG.

### **Coordinación del Comité Técnico:**

- Leonor Lidón Heras,  
Técnica de FEACEM.

### **Expertos del Comité Técnico:**

- Manuela Crespo Cuadrado,  
Universidad de Salamanca,  
representando a parte interesada *Académicos e Investigadores*.
- Almudena García Otero,  
representando a parte interesada *Usuarios*.
- Ana Gómez Pulido,  
representando a parte interesada *Usuarios*.
- Ana Herrero Hidalgo,  
técnico CNSE, representando a parte interesada *Entidades*.
- Leonor Lidón Heras,  
representando a parte interesada *Financiadores*.
- Javier Tamarit Cuadrado,  
Director del área de Calidad de Vida de FEAPS Confederación,  
representando a parte interesada *Expertos*.
- Juan Fernando Domingo Lopezosa,  
Director de ICONG.

## Agradecimientos

Agradecemos su ayuda a las siguientes personas:

- Pepa Torres Martínez,  
Directora Gerente de FEACEM.
- Adolfo García Arellano,  
Responsable de Planificación Estratégica de CNSE.
- Enrique Galván Lamet,  
Director FEAPS Confederación.
- Fernando Riaño Riaño,  
Director Corporativo de Alianzas, Sinergias y RSC  
Grupo de empresas de la ONCE y su Fundación.
- Jesús Sánchez Yago,  
Jefe Departamento de Sistemas de Gestión y Certificaciones.  
Grupo de empresas de la ONCE y su Fundación.
- Miguel Ángel Verdugo,  
Director de INICO, Universidad de Salamanca.
- Raúl Navarro Membrilla,  
consultor independiente.
- Severino Rodríguez Rodríguez,  
Consejero Delegado de Via Libre, Grupo Fundosa.

# Índice

## 1. Introducción

### 1.1. Presentación

En este apartado te explicamos:

- Qué es este documento.
- Para qué sirve este documento
- Quién ha hecho este documento.

### 1.2. Definición de discapacidad

En este apartado te explicamos que es la discapacidad y cómo entendemos nosotros la discapacidad.

### 1.3. Principios: Igualdad y no discriminación y autonomía

En este apartado te explicamos dos principios:

- Principio de igualdad y no discriminación.
- Principio de autonomía.

Son importantes para entender a las personas con discapacidad.

### 1.4. Sistema DALCO

### 1.5. Buenas prácticas en ONG calidad para entidades del ámbito de la discapacidad

En este apartado te explicamos la Norma ONG Calidad Versión 5

Te explicamos sus principios y sus requisitos.

## 2. Principios

**2.1. Principios orientados hacia las personas.**

**2.2. Principios centrados en la organización.**

**2.3. Principios orientados hacia la sociedad.**

### **3. Sistema de gestión**

#### **A) REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA**

**3.1. Requerimientos del sistema.**

#### **B) COMPROMISO INSTITUCIONAL**

**3.2. Responsabilidad de la dirección**

#### **C) PROCESOS**

**3.3. Planificación y gestión por procesos**

**3.4. Desarrollo de procesos clave**

**3.5. Desarrollo de otros procesos**

#### **D) MEDICIÓN Y MEJORA**

### **4. Bibliografía y otras fuentes de información**

En este apartado te comentamos que documentos hemos usado. También otros documentos que pueden ser interesantes para ti.

## Cómo usar este documento

Este documento es el Código de buenas prácticas en ONG Calidad para ONG del mundo de la discapacidad.

Una ONG es una Organización No Gubernamental.

Este documento sirve para explicar la Norma ONG Calidad Versión 5.

Explica el apartado 2 y el apartado 3 de la Norma.

El apartado 2 explica los **principios** de Norma.

El apartado 3 explica los **requisitos** de la Norma.

Debajo de los principios y requisitos encontraras cuadros como este:



En este cuadro encontrarás más información para ayudarte a entender el principio o requisito que estás leyendo.



### **Principios:**

Son ideas morales que dirigen nuestro comportamiento.

Es decir, las ideas que nos dicen lo que está bien o mal para nosotros.

### **Requisitos:**

Son obligaciones que hay que cumplir para conseguir algo.

Por ejemplo, tener más de 18 años es un requisito para poder conducir.

En este documento también vas a encontrar glosarios en varias páginas.  
Los glosarios son cuadros como este:



**Palabra difícil:**

Explicación de la palabra difícil.

Explican palabras difíciles de entender.

Los glosarios están al final de cada página que tenga palabras difíciles.

Te recomendamos leer la Norma ONG Calidad Versión 5.

También está en lectura fácil.

La puedes encontrar en: [www.icong.org](http://www.icong.org)



# 1. Introducción

## 1.1. Presentación

Este documento es un Manual de Buenas Prácticas.

Un Manual de Buenas Prácticas es un documento que recomienda métodos para diseñar, fabricar y utilizar productos con calidad.

Esto lo explica la norma UNE – EN 45020, febrero 2007.

Esta norma la ha hecho AENOR.

AENOR es la Asociación Española de Normalización y certificación.

Este manual lo ha creado el ICONG.

El ICONG es el Instituto para la Calidad de las ONG.

La Junta Directiva del ICONG decidió el 6 de Marzo del año 2013 crear documentos para ayudar a las ONG a aplicar la Norma ONG Calidad.

Este Manual de Buenas Prácticas es uno de esos documentos que crea el ICONG para ayudar a las ONG.

El CDTI aprobó este Manual el 7 de Marzo de 2014.

El CDTI es el Comité de Desarrollo Técnico e Innovación.

El CDTI es un grupo de expertos que ha colaborado con el ICONG para elaborar la Norma ONG Calidad Versión 5.

Este manual ayuda a entender la Norma ONG Calidad Versión 5.

Sirve para ayudar a las ONG de personas con discapacidad.

Explica cada principio y requisito desde el punto de vista de la discapacidad.

Explica cómo se relacionan los principios y los requisitos de la Norma con las ONG de personas con discapacidad.

Este Manual guía a las ONG de personas con discapacidad para:

- Satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad.
- Satisfacer las necesidades de sus familias.
- Defender los derechos de las personas con discapacidad y sus familias.

- Mejorar la ONG.
- Mejorar la calidad de vida de las personas en general.

Te recomendamos leer la Norma ONG Calidad Versión 5.

También está en lectura fácil.

La puedes encontrar en: [www.icong.org](http://www.icong.org)

El ICONG recomienda a las ONG usar este manual,  
pero no es obligatorio usarlo.

Como no es obligatorio, el manual no tiene requisitos, tiene recomendaciones.

Como no tiene requisitos, el ICONG no certificará a las ONG que lo usen.

El ICONG certificará a las ONG que cumplan la Norma ONG Calidad.



**Certificará:**

Certificar significa dar un certificado.

Un certificado es un título que dice que has conseguido algo.

Por ejemplo, el ICONG certifica que una ONG cumple la Norma.

Es decir, da un certificado que asegura que la ONG tiene calidad

## 1.2. Definición de discapacidad

La OMS publicó la CIF, que hace una definición de discapacidad.

La OMS es la Organización Mundial de la Salud.

La CIF es la

Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud.

La CIF dice que algunas personas tienen deficiencias,

es decir, su cuerpo funciona de manera diferente a la mayoría de cuerpos.

Las deficiencias hacen que las personas no puedan hacer algunas actividades.

Por esto, para estas personas es más difícil participar en la sociedad.

Estas personas son personas con discapacidad.

La definición de discapacidad ha ido cambiando con el tiempo.

La sociedad trata a las personas con discapacidad

según su manera de entender la discapacidad.

Por eso, es importante hacer una buena definición de discapacidad

y decidir cómo queremos entender la discapacidad.

Hay 3 maneras de entender la discapacidad.

- Modelo de prescindencia.

La discapacidad es un error, hay que intentar eliminar la discapacidad.

- Modelo médico.

Las personas con discapacidad no son iguales a las demás.

Esto es natural y normal.

- Modelo de derechos humanos.

Las personas con discapacidad son iguales a las demás.

Tienen los mismos derechos que el resto de personas.

Para el modelo de derechos humanos  
la discapacidad es las deficiencias más las barreras.

Las barreras son obstáculos  
que las personas tienen para participar en actividades y situaciones.  
Por ejemplo, unas escaleras para una persona en silla de ruedas  
o un texto muy complicado para una persona con dificultades lectoras.

Las personas con discapacidad se encuentran con muchas barreras.  
No pueden participar de la misma manera que las demás personas.

Para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos,  
tienen que participar en la sociedad en igualdad de condiciones.  
Es decir, de la misma manera que las personas sin discapacidad.

Entender la discapacidad como una relación entre deficiencia y barrera,  
nos ayuda a identificar y conocer las barreras.

Si sabemos qué cosas son barreras podemos eliminarlas.

Si eliminamos las barreras,  
las personas con discapacidad podrán participar en la sociedad.

Desde el punto de vista del modelo de derechos humanos  
la discapacidad no es un problema de la persona,  
es un problema de toda la sociedad.

En España tenemos 2 Leyes importantes que entienden la discapacidad desde el modelo de derechos humanos.

Estas leyes son:

- Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión social
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La Ley General es una ley española.

Junta y resume otras leyes española más viejas sobre discapacidad.

Defiende los derechos de las personas con discapacidad.

La Convención es una ley que hizo la ONU, es una ley internacional.

Explica los derechos humanos desde el punto de vista de la discapacidad.

Dice que las barreras son una manera de discriminar,

porque no dejan a las personas con discapacidad acceder a sus derechos.

Estas leyes tienen estos principios:

- Respetar la independencia, la autonomía y la libertad para decidir.
- No discriminar.
- Todos debemos participar de verdad y en igualdad en la sociedad.
- Respetar la diferencia.

Las personas con discapacidad son parte de la sociedad, aunque sean diferentes.

- Todos debemos tener las mismas oportunidades.
- La sociedad debe ser accesible.
- Los hombres y las mujeres somos iguales.
- Los niños con discapacidad tienen derecho a crecer a su manera y a ser ellos mismos.

## 1.3. Principios: igualdad y no discriminación y autonomía

Las personas somos ciudadanos.

Esto quiere decir que tenemos derechos y deberes.

Para ser ciudadanos necesitamos ser autónomos.

Es decir, poder tomar nuestras propias decisiones.

Necesitamos también participar en igualdad en la sociedad.

Es decir, que no nos discriminen.

Si no somos autónomos ni participamos en igualdad podemos ser marginados y excluidos.

En los siguientes apartados te explicamos qué significa la igualdad y la autonomía.

### 1.3.1. Igualdad y no discriminación

A veces, las personas con discapacidad son tuteladas.

Significa que otras personas deciden por ellas cómo ejercitar sus derechos.

Otras veces, las personas con discapacidad no son tuteladas pero sus derechos no están accesibles y no pueden ejercerlos con autonomía.

Por esto es muy importante pensar en los derechos desde la igualdad.

Es decir, garantizar que todos tenemos acceso a nuestros derechos.

La Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social define las situaciones que son adecuadas y las que son inadecuadas.

Estas situaciones son:

- Igualdad de oportunidades.

Son las situaciones donde no hay discriminación.

Para conseguirla se pueden usar medidas de acción positivas.

Las medidas de acción positiva son acciones que evitan las desventajas que tienen las personas con discapacidad. Esta es una situación adecuada.

- Discriminación directa.

Es cuando 2 personas están en la misma situación y una recibe peor trato porque tiene discapacidad. Esta es una situación inadecuada.

- Discriminación indirecta.

Son las situaciones donde no se evitan las desventajas de la discapacidad. Por eso las personas con discapacidad tienen menos oportunidades. Esta es una situación inadecuada.

- Discriminación por asociación.

Es cuando una persona sin discapacidad es discriminada por su relación con otras personas con discapacidad. Por ejemplo, una mujer con un hijo con discapacidad no es contratada porque el jefe piensa que su hijo perjudica al negocio. Esta es una situación inadecuada.

- Acoso.

Es cuando alguien no trata con dignidad a una persona. Es decir, la ataca, ofende o la humilla. No la trata con dignidad porque tiene discapacidad. Esta es una situación inadecuada.

- Inclusión social.

Una persona disfruta de la inclusión social cuando tiene las oportunidades y recursos que necesita para participar en la sociedad. Esta es una situación adecuada.

Una forma de garantizar la igualdad son los mecanismos de equiparación. Los mecanismos de equiparación consiguen que personas con habilidades diferentes tengan las mismas oportunidades.

La Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, define algunos mecanismos de equiparación.

Estos son:

- **Diseño universal o Diseño para todas las personas.**  
Significa crear objetos, instrumentos, herramientas y ambientes que todos podamos usar de forma autónoma, sin adaptaciones y que respeten nuestra dignidad.
- **Accesibilidad universal.**  
Es la característica que tienen los objetos y los ambientes cuando son entendidos, seguros y cómodos para todos y todos podemos usarlos de forma autónoma.
- **Ajustes razonables.**  
Son las adaptaciones en el ambiente que necesita una persona para participar en igualdad en una situación concreta.

### **1.3.2. Autonomía**

La autonomía es la capacidad para decidir y ejercitar tus decisiones.

La Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social defiende la autonomía como un derecho.

Esta ley dice que las personas son libres para decidir y ejercitar sus derechos. Dice que tomar decisiones con libertad es un derecho.

La información tiene que ser accesible para que las personas puedan tomar decisiones con libertad.

Debemos usar mecanismos de equiparación.

Así las personas con discapacidad tendrán información accesible.



Las personas con discapacidad tienen derecho a la vida independiente.  
Por eso deben tener los apoyos que necesitan.

Tener una vida independiente significa ser protagonista de tu vida.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad también defiende la autonomía.

Dice que los países deben crear sistemas de apoyo para decidir.  
Porque las personas deben tener autonomía para decidir.

A veces, una persona necesitará ayuda para entender una decisión y decidir con responsabilidad y libertad.

Por ejemplo, una persona que tiene que elegir un partido político y no sabe lo que es votar ni lo que son las elecciones.

A veces, una persona necesitará ayuda para hacer lo que ha decidido.  
Por ejemplo, una persona que decide ir a votar en las elecciones pero no puede echar su voto en la urna.

En España no siempre hay apoyos y se respeta la autonomía, a pesar de que estas leyes existen.

A veces, un juez declara incapacitada a una persona con discapacidad.  
Esto significa que la persona está tutelada por otra persona y no puede tomar sus propias decisiones.

## 1.4. Sistema DALCO

El sistema DALCO es una forma de usar la accesibilidad universal.

Hace los ambientes accesibles para todas las personas.

El sistema DALCO dice

que las personas hacemos 4 tipos de actividades en todos los ambientes.

Si hacemos accesibles los 4 tipos de actividades,  
tendremos ambientes con accesibilidad universal.

Las 4 tipos de actividades son:

- Deambulación.  
Deambular es caminar o moverse de un sitio a otro.
- Aprehensión.  
Aprehender es coger objetos.  
También quiere decir usar objetos, manipularlos o transportarlos.
- Localización.  
Localizar es poder encontrar lo que necesitas en un ambiente.  
Por ejemplo, un baño, un cartel informativo o la salida de emergencia.
- Comunicación.  
Comunicar es transmitir y recibir información.  
El contenido y el canal deben ser accesibles.  
Así la información tendrá accesibilidad universal.  
El contenido es el mensaje que quieres comunicar, la información.  
Se hace accesible con lectura fácil o con imágenes y pictogramas.  
El canal es la manera de contar la información.  
Por ejemplo, con braille o con una grabación de voz.

El sistema DALCO es muy útil para averiguar las barreras de los ambientes.

Nos ayuda a ponernos en el lugar de las personas con discapacidad.

## 1.5. Buenas prácticas en ONG calidad para entidades del ámbito de la discapacidad

En este apartado están todos los principios y requisitos de la Norma.

Recuerda que vas a encontrar cuadros morados con explicaciones.

Cuadros como estos:



En este cuadro encontrarás más información para ayudarte a entender el principio o requisito que estás leyendo.

La información que hay en estos cuadros es sobre discapacidad.

Está pensada para ayudar a las ONG de personas con discapacidad.

No todos los principios y requisitos tienen cuadro morado.

El apartado sobre los principios se llama: **2. Principios.**

Porque es el apartado número 2 en la Norma ONG Calidad Versión 5

El apartado sobre los requisitos se llama **3. Sistema de gestión.**

Porque es el apartado número 3 en la Norma ONG Calidad Versión 5.



## 2. Principios

Los principios están ordenados en 3 apartados grandes. Que son:

- **2.1. Principios orientados a las personas**
- **2.2. Principios centrados en la organización**
- **2.3. Principios orientados a la sociedad**

Cada apartado con 3 números es un principio.

Por ejemplo: **2.1.1. Dignidad humana**

## 2.1. Principios orientados a las personas

### 2.1.1. Dignidad humana

Todas la personas somos importantes porque somos seres humanos.

Todas las personas tenemos la misma importancia, aunque seamos diferentes.

Por eso, la **dignidad** de las personas es lo primero.

La ONG con calidad debe respetar la dignidad de todas las **partes interesadas**.

Sus decisiones y sus actividades deben respetar la dignidad de las personas.

Busca el cuadro morado en la página siguiente.



#### **Dignidad:**

Es una cualidad de las personas.

Significa que las personas merecen ser tratadas con consideración.

También, que merecen no ser humilladas ni maltratadas.

#### **Partes interesadas:**

Son las personas que tienen interés en una ONG.

Por ejemplo, los usuarios, los voluntarios, los trabajadores.



Todas las personas somos valiosas.

Así que nos debemos respeto las unas a las otras.

Las personas con discapacidad son capaces de decidir por sí mismas.

Pueden decidir y participar como los demás ambiente es accesible.

Son capaces de ayudar a crear un ambiente inclusivo, accesible y justo.

Las personas con discapacidad no pueden ser sólo usuarios de los servicios.

Tienen que participar en la preparación de los servicios y productos de la ONG.

Tenemos que entender los servicios y apoyos son herramientas.

Sirven para que las personas se desarrollen.

Las palabras que usamos son importantes.

Algunas palabras no respetan la dignidad de las personas.

Cuando hables o escribas documentos,

ten en cuenta que la discapacidad sólo es una característica, no es la persona.

Evita llamar a las personas con discapacidad palabras como estas:

- minusválido, incapaz, inútil o discapacitado.

Evita juzgar cómo se sienten o viven las personas con discapacidad.

No uses frases como:

- Esta persona sufre porque tiene una discapacidad.
- Esta persona con discapacidad está aislada y encerrada.

En el grupo de personas con discapacidad hay personas muy distintas.

Unas personas con discapacidad son más autónomas que otras.

Debemos atender a las necesidades de todas

y respetar la dignidad de todas las personas con discapacidad.

## 2.1.2. Defensa de derechos

La ONG con calidad tiene que defender los derechos de los **clientes finales**.

La ONG debe desarrollar y apoyar a las personas.

Para que así puedan ejercer sus derechos.

Debe apoyar a las personas para que sean protagonistas de su vida.

Las actividades de la ONG deben servir para esto.

Las ONG deben respetar los derechos de todas las partes interesadas.

Sobre todo, los derechos reconocidos por las leyes.

Busca el cuadro morado en la página siguiente.



### **Cientes finales:**

Son las personas para las que se crea la ONG.

Por ejemplo, en una ONG de personas con discapacidad, los clientes finales son las personas con discapacidad.

Son una de las partes interesadas.

El concepto cliente final se usa generalmente en relaciones comerciales.

Donde el cliente final es alguien que compra productos o servicios.

Nosotros hemos querido usarlo en esta Norma

para dejar claro el derecho de las personas a recibir un trato excelente.





Este principio está relacionado con el concepto de autonomía.

Respetar la autonomía de las personas con discapacidad es imprescindible para respetar sus derechos.

Las personas deben decidir por sí mismas para acceder a sus derechos.

Para decidir hacen falta dos habilidades distintas:

- La capacidad de tomar la decisión.
- La capacidad de hacer lo que he decidido.

Una persona puede necesitar apoyo para entender lo que quiere.

Por ejemplo, para decidir si quiero ir al cine o a la piscina necesito entender:

- Cuánto cuesta cada cosa.
- Las consecuencias que tiene ir al cine.
- Las que tiene ir a la piscina
- Qué cosas necesito para ir a cada sitio.
- Cuánto tiempo dura cada actividad.

Otra persona puede necesitar apoyo para hacer lo que ha decidido.

Por ejemplo, decido qué ropa quiero ponerme pero necesito que alguien me vista.

Es importante respetar las decisiones de una persona

Cuando la apoyamos para hacer lo que ha decidido.

Los ambientes deben ser accesibles para todos.

Así, respetamos la autonomía de las personas.

Las ONG deben denunciar cuando los derechos no se respeten.

sobre todo las ONG que se han comprometido a defender los derechos y han escrito este compromiso en sus **estatutos** y su misión.



**Estatutos:**

Es el documento que explica cómo funciona la ONG y sus objetivos.

### 2.1.3. Orientación a cada persona

La ONG con calidad debe contar con los clientes finales.

Debe planificar sus actividades con la participación de los clientes finales.

Las actividades de la ONG deben servir para mejorar la **calidad de vida**.

La **misión** de la ONG debe incluir mejorar la calidad de vida de las personas.

Los **objetivos**, **procesos**, recursos y la estructura de la ONG servirán para:

- Proteger y apoyar los derechos de los clientes finales.
- Cubrir las necesidades de los clientes finales.
- Facilitar la participación de los clientes finales.

Busca el cuadro morado en la página siguiente.



#### **Calidad de vida:**

Decimos que una persona tiene calidad de vida cuando:

Puede ejercer sus derechos.

Puede cubrir sus necesidades.

Tener calidad de vida significa ser protagonista de tu vida.

#### **Misión:**

Es el objetivo principal de una ONG.

La razón por la que se creó la ONG.

Explica cuál es la intención de la ONG.

#### **Objetivos:**

Un objetivo es algo que se quiere conseguir. Una meta.

#### **Procesos:**

Un proceso son varias acciones que juntas consiguen un resultado.

Un proceso puede ser una sola actividad o pueden ser varias.



Las ONG deben recordar quiénes son sus clientes finales y partes interesadas y deben tenerlas en cuenta en todo momento.

Los ambientes y servicios deben estar pensados para las personas que los usan.

Por ejemplo, en un centro donde hay personas con discapacidad intelectual toda la información debe estar en lectura fácil.

La información necesaria para usar el centro adecuadamente y toda la información interesante para las personas con discapacidad.

La ONG debe recordar que sus clientes finales son personas con discapacidad, la discapacidad es una característica de la persona, no es toda la persona. Debe tratar a los clientes finales con dignidad, como personas.

La PCP es muy útil para tratar a los clientes finales con dignidad.

PCP significa Planificación Centrada en la Persona.

La PCP es un método para planificar proyectos y servicios.

La PCP primero tiene en cuenta los deseos e intereses de una persona, luego tiene en cuenta sus necesidades.

Es un método que respeta la autonomía de las personas.

Así planifica servicios para mejorar la calidad de vida de la persona y ayuda a las personas a ser protagonistas de sus vidas.

La ONG debe estar al servicio de los clientes finales.

Para conseguirlo debe tener en cuenta que:

- La discapacidad es una característica más de una persona, no es la persona.
- Hay que garantizar las condiciones para la igualdad y no discriminación.
- Hay que garantizar la autonomía de las personas con apoyos.

## 2.2. Principios centrados en la organización

### 2.2.1. Orientación a las partes interesadas

La ONG con calidad debe contar con las partes interesadas.

Debe cubrir las necesidades y respetar los derechos de las partes interesadas.

Para conseguirlo, debe definir bien:

- Con qué ideas se identifica.
- Cuáles son sus prioridades.
- Con qué se compromete.
- La **rendición de cuentas**.

Para definir bien todo esto, la ONG necesita:

- La participación de los clientes finales.
- La participación de todas las partes interesadas.
- Sistemas de evaluación.
- Sistemas de observación.
- Sistemas para escuchar a las partes interesadas.

Cuando la ONG planifica actividades y procesos y usa recursos, debe defender los derechos de los clientes finales.

Busca el cuadro morado en la página siguiente.



#### **Rendición de cuentas:**

Rendir cuentas significa informar sobre el funcionamiento de la ONG.

Si cada cierto tiempo la ONG explica:

Cómo se organiza.

Sus decisiones.

Sus actuaciones.

Sus resultados.

Sus compromisos.

Cómo afectan sus actividades a las partes interesadas y a la sociedad.

Entonces, la ONG rinde cuentas.



Es posible que a veces las partes interesadas no estén de acuerdo.

Por ejemplo:

Las personas con enfermedad mental entienden la autonomía de una manera y sus familiares de otra manera.

La ONG tiene que pensar una manera de responder a estos conflictos.

La manera de responder a los conflictos que elija la ONG debe ser respetuosa con las personas y los valores de la ONG.

Tener una **jerarquía** de principios y valores puede ayudar.

La ONG no puede satisfacer siempre a todas las partes interesadas.



**Jerarquía:**

Es un orden de cosas o personas.

Donde la primera cosa es la más importante.

## 2.2.2. Valor del voluntariado

Las ONG con calidad debe facilitar la participación de los voluntarios.

Los voluntarios son personas solidarias que colaboran en la ONG.

Pero no son trabajadores remunerados, con un sueldo.

Los voluntarios pueden ayudar a cumplir la misión de la ONG y a cubrir las necesidades de los clientes finales.

Por eso, deben poder participar en las actividades de la ONG.



Las personas con discapacidad pueden ser voluntarias.

La ONG debe facilitar su participación como voluntarias.

Sobre todo de las personas con discapacidad usuarias de la ONG.

Facilitar el voluntariado de personas con discapacidad es una manera muy importante de dar autonomía a las personas.

La ONG debe tener en cuenta el voluntariado de otras partes interesadas, como por ejemplo, los familiares de las personas con discapacidad.

### 2.2.3. Participación

Todas las partes interesadas deben participar en una ONG con calidad.

Si una persona participa en los temas que le interesan será autónoma.

Es decir, será protagonista de su vida.

La autonomía de las personas es importante para la ONG con calidad.

Porque debe defender el derecho de las personas a dirigir su vida.

La ONG necesita la participación de las partes interesadas para ser eficaz.

Necesita su participación para conseguir la misión.

Por eso el sistema de gestión debe contar con su participación.



La ONG debe garantizar la participación de todas las partes interesadas.

Debe garantizar la igualdad y autonomía de los clientes finales.

## 2.2.4. Profesionalidad

Los objetivos de una ONG no se consiguen sin los trabajadores y voluntarios. La ONG con calidad lo sabe.

Por eso planifica y facilita la formación de trabajadores y voluntarios.

Y también planifica y facilita su participación.

La ONG cuida la formación y participación para:

- Que trabajadores y voluntarios hagan mejor sus tareas.
- Que trabajadores y voluntarios mejoren sus capacidades.
- Que trabajadores y voluntarios compartan los valores de la ONG.



Las personas dentro de la ONG deben ser profesionales y eficientes  
Las personas dentro de la ONG son los trabajadores y los voluntarios.

Una persona profesional y competente es una persona que:

- Tiene conocimientos para hacer sus tareas.
- Conoce y comparte los valores de la ONG.
- Tiene habilidades para relacionarse y participar dentro de la ONG.

Por eso, las personas profesionales consiguen:

- Ser respetuosas con las demás.
- Incluir a las demás en las actividades que hacen.
- Asegurar la igualdad de todos.

Por ejemplo, un trabajador eficiente que trabaja con personas ciegas hará documentos informáticos accesibles.

Otro ejemplo, un trabajador eficiente que trabaja con personas sordas respetará los turnos de palabra en las reuniones y no permitirá que las personas hablen todas a la vez.



## 2.2.5. Eficacia y eficiencia

La eficacia es la capacidad de la ONG para conseguir su misión y para mejorar la calidad de vida de sus clientes finales.

La eficiencia es la capacidad de la ONG para conseguir su misión con la menor cantidad de recursos posible.

La ONG con calidad debe buscar la eficiencia.

Deben decidir qué objetivos son más importantes y utilizar sus recursos de acuerdo con esa decisión.



La misión de la ONG debe ser mejorar la calidad de vida de los clientes finales.

Los objetivos deben servir para conseguir la misión.

Las actividades de la ONG deben servir para conseguir los objetivos.

La ONG debe evaluar cada cierto tiempo si sus actividades mejoran la calidad de vida de los clientes finales.

Uno de los **indicadores** que hay que evaluar es la autonomía.

Si aumenta la autonomía de los clientes finales mejora su calidad de vida.

Algunas herramientas que aumentan la autonomía son:

- Diseño para todos.
- Accesibilidad universal.
- Ajustes razonables.

La ONG debe seguir mejorando siempre para ser eficiente.



### **Indicadores:**

Son los elementos que nos dicen el nivel de calidad.

## 2.2.6. Mejora continua

La ONG con calidad sabe que siempre se puede mejorar y quiere mejorar. Querer mejorar le ayuda a superar retos y conseguir su misión.

La ONG con calidad debe:

- Planificar sus actividades.
- Analizar sus actividades.
- Evaluar sus actividades.
- Tomar decisiones para mejorar y conseguir sus objetivos y su misión.

Así revisará su funcionamiento y averiguará qué hay que mejorar.



La ONG debe valorar si tiene en cuenta a todas las partes interesadas. Sobre todo a los clientes finales.

La ONG necesita mejorar cada vez más para ser eficiente.

## 2.2.7. Gestión orientada a la misión

Una ONG es un sistema.

Esto quiere decir que lo que hace una parte afecta a las demás partes.

Por eso, todas las partes de la ONG deben tener calidad.

La ONG con calidad debe cuidar la relación entre sus partes y mejorar todos sus procesos y resultados para conseguir su misión.

## 2.3. Principios orientados hacia la sociedad

### 2.3.1. Solidaridad

La ONG con calidad sabe que necesita el apoyo de la sociedad para conseguir su misión.

Por eso, la ONG debe organizarse y actuar de manera solidaria. También debe animar a todas las personas a ser solidarias.

Ser solidario significa:

- Ayudarse unos a otros.
- Colaborar entre todos.
- Compartir la responsabilidad.

La ONG debe ser solidaria con:

- Todas las personas.
- Los clientes finales.
- Las demás partes interesadas.
- Otros colectivos y organizaciones de la sociedad.

### 2.3.2. Confianza

La sociedad confía en las organizaciones que tienen calidad.

Si una ONG tiene calidad y la sociedad acepta sus valores y su misión, entonces la sociedad confiará en la ONG.

La sociedad no confía en una ONG para siempre.

Para mantener la confianza de la sociedad, una ONG debe:

- Responder a las peticiones de las partes interesadas y de la sociedad.
- Hacer actividades que correspondan con su misión y sus valores.
- Dar información clara y completa de su funcionamiento.
- Rendir cuentas.
- Facilitar que las personas participen en la ONG.

### **2.3.3. Transparencia**

Las personas y la sociedad tienen derecho a saber cómo funcionan las ONG. Por eso la ONG con calidad debe ser transparente.

Esto quiere decir que da información clara y completa de su funcionamiento.

La ONG transparente da información sobre:

- Su sistema de gestión.
- Cómo se relacionan todas las partes de la ONG.
- Su manera de actuar y de trabajar.
- Los logros de sus acciones.

### **2.3.4. Rendición de cuentas**

La ONG con calidad informa de si cumple sus compromisos o no.

Da información para que las partes interesadas y la sociedad valoren si está cumpliendo sus compromisos.

Llamamos a esto rendir cuentas.

Rendir cuentas es necesario.

Es necesario para cumplir los principios de confianza y transparencia.

### **2.3.5. Compromiso democrático**

Una ONG necesita llegar a acuerdos con sus partes interesadas para conseguir sus objetivos y su misión.

La ONG con calidad lo sabe.

Por eso, debe estar en contacto con las partes interesadas.

La ONG debe tener sistemas de comunicación.

Para que las partes interesadas expresen sus opiniones y sus intereses.

Así, la ONG ayuda a que la sociedad sea más democrática.

### 2.3.6. Apertura e implicación social

La ONG con calidad debe trabajar para:

- Que las personas puedan ejercer sus derechos.
- Solucionar problemas sociales.

Llamamos problemas sociales a:

- La **vulneración de derechos**.
- La injusticia social.
- La exclusión y discriminación de personas.

La ONG tiene que colaborar con otras partes de la sociedad.

Para solucionar problemas sociales y defender los derechos de las personas.

Algunas partes de la sociedad son:

- Empresas y organizaciones económicas.
- Organizaciones políticas.
- Otras organizaciones sociales.

Busca el cuadro morado en la página siguiente.



#### **Vulneración de derechos:**

Vulnerar un derecho significa no respetarlo.

Por ejemplo, una persona capacitada para votar

que es incapacitada sólo por tener una discapacidad intelectual.



La ONG hace visibles la discapacidad y a las personas con discapacidad cuando trabaja y colabora con la sociedad.

Las personas con discapacidad son seres humanos que merecen respeto y atención.

La ONG debe explicar esto a la sociedad cuando colabora con ella.

Las personas con discapacidad deben participar en esta colaboración.

Las personas con discapacidad deben ser protagonistas en esta colaboración.

Cuando hablamos de partes de la sociedad que colaboran, las personas con discapacidad son 3 cosas a la vez:

- Son personas primero.
- Luego son personas que tienen una discapacidad.
- También son personas que tienen necesidades diferentes.

### 3. Sistema de gestión

El sistema de gestión de la calidad es la parte de una ONG que aplica la **política de calidad**.

El sistema de gestión de la calidad debe conseguir:

- Que la ONG mejore continuamente.
- Reconocer y atender nuevas necesidades.
- Tener en cuenta las nuevas necesidades en sus **proyectos** y servicios.
- Alta **satisfacción** de todas las partes interesadas.

Para conseguir todo esto, las ONG deben cumplir unos requisitos.

Busca el cuadro morado en la página siguiente.



#### **Política de calidad:**

Es las normas de calidad que una ONG decide usar.

Por ejemplo, esta Norma ONG Calidad.

La política de calidad dice a la ONG lo que debe hacer para tener calidad.

Debe tener en cuenta la misión y los compromisos de la ONG.

#### **Proyectos:**

Un proyecto es un conjunto de actividades que tienen un objetivo.

Las actividades están bien organizadas y relacionadas unas con otras.

Los proyectos necesitan recursos para conseguir sus objetivos.

#### **Satisfacción:**

Una persona está satisfecha con algo cuando cumple sus expectativas.



La ONG quiere mejorar para mejorar la calidad de vida de los clientes finales.

Los resultados de las actividades deben notarse en las personas.

La ONG debe tener en cuenta a cada persona con discapacidad y conseguir mejorar su calidad de vida.

La ONG debe planificar los proyectos pensando en mejorar la calidad de vida de las personas.

Una buena idea es que las personas con discapacidad valoren los proyectos.

También sería bueno que valoren los procesos.

Te explicamos estos requisitos en los apartados siguientes.

Los requisitos están ordenados en 7 apartados grandes. Que son:

- **3.1. Requerimientos del sistema**
- **3.2. Responsabilidad de la Dirección**
- **3.3. Planificación y gestión de procesos**
- **3.4. Desarrollo de procesos clave**
- **3.5. Desarrollo de otros procesos**
- **3.6. Medición, análisis y evaluación**
- **3.7. Mejora**

Los apartados grandes están agrupados en 4 títulos. Que son:

- **A) REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA**
- **B) COMPROMISO INSTITUCIONAL**
- **C) PROCESOS**
- **D) MEDICIÓN Y MEJORA**

Cada apartado con 3 números es un requisito.

Por ejemplo: **3.1.1. Necesidades de los clientes y otras partes interesadas**



En cada requisito hay un cuadro con algunos principios.  
Estos principios son los más relacionados con el requisito,  
pero todos los principios valen para todos los requisitos.

Los cuadros son como este:



2.1.2. Defensa de derechos  
2.1.3. Orientación a cada persona  
2.2.1. Orientación a las partes interesadas

Hemos hecho estos cuadros para  
que entiendas la relación entre principios y requisitos con más facilidad.

Delante de los principios hay un número,  
por ejemplo, este:

→ 2.1.2. Defensa de derechos

Este número es sólo una lista de principios.

Es el número del apartado donde explicamos el principio.

Recuerda que ningún principio es más importante que otro.

En este apartado, también encontrarás otro tipo de cuadros.

Cuadros como este:



Ojea los requisitos:  
3.1.5. Control de registros  
3.1.3. Requisitos de la documentación

Estos cuadros están al final del requisito y mencionan otros requisitos.

Los requisitos del cuadro están relacionados con el requisito que lees.

Pueden ayudarte a entender el requisito que estás leyendo.

## A) REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA

### 3.1. Requerimientos del sistema

#### 3.1.1 Necesidades de los clientes y otras partes interesadas



- 2.1.2. Defensa de derechos
- 2.1.3. Orientación a cada persona
- 2.2.1. Orientación a las partes interesadas

La ONG con calidad debe averiguar las necesidades de las partes interesadas. Las necesidades de los clientes finales deben ser las más importantes, después las necesidades de las demás partes interesadas.

La ONG debe **definir**, **documentar** y **registrar** las necesidades y cómo va a tenerlas en cuenta.



#### **Definir:**

Es explicar un concepto muy bien.

Las personas que definen un concepto tienen que ponerse de acuerdo, para que todas entiendan lo mismo.

#### **Documentar:**

Es poner información en un documento determinado.

Un documento es una información en papel, en vídeo, en el ordenador.

#### **Registrar:**

Es recoger información en un documento concreto.

A este documento lo llamamos registro.

La ONG debe tener en cuenta las necesidades para obtener requisitos que le ayuden a conseguir todo esto:

- Hacer un proyecto de calidad.
- Hacer un proyecto que mejore la calidad de vida de los clientes finales.
- Respetar los derechos de los clientes finales.
- Respetar los derechos de todas las partes interesadas.
- Respetar las leyes y las normas legales.
- Hacer planes de seguridad y salud laboral.
- Influir en el medio ambiente.
- Conseguir que las partes interesadas participen.
- Informar y rendir cuentas.



Ojea los requisitos:

3.1.5. Control de registros

3.1.3. Requisitos de la documentación



Cuando la ONG de personas con discapacidad define necesidades debe:

- Pensar en la discapacidad en todo momento y en los principios de igualdad y autonomía.
- Contar con la participación de las personas con discapacidad.
- Asegurar la igualdad en todos los procesos y ambientes.
- Tener clara la diferencia entre barrera y deficiencia y tenerla en cuenta.
- Pensar en discapacidades que podrían aparecer en un futuro.
- Tener en cuenta la autonomía.  
Sobre todo la de aquellas personas que la sociedad cree no autónomas.  
Por ejemplo, personas con muchas necesidades de apoyo.
- Solucionar conflictos entre las partes interesadas.

### 3.1.2. Requisitos legales



2.1.2. Defensa de derechos

2.2.5. Eficacia y eficiencia

La ONG debe conocer las normas y leyes que afectan a sus actividades.

Deben conocer los cambios que se hagan en las normas y leyes.

La ONG decidirá cuándo revisa las normas y leyes para conocer los cambios.

La ONG debe asegurarse de que los trabajadores y voluntarios conocen y cumplen las normas y las leyes.

Debe informar a sus trabajadores y voluntarios de las normas que les afectan.

Para informar de las normas y las leyes tiene que hacer documentos escritos.



Ojea el requisito:

3.1.4. Control de la documentación



La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad es un documento legal muy importante.

La ONG de personas con discapacidad debe revisar la Convención y comprobar si se producen cambios y mejoras para tenerlas.

### 3.1.3. Requisitos de la documentación



- 2.2.5. Eficacia y eficiencia
- 2.2.6. Mejora continua
- 2.2.7. Gestión orientada a la misión

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- La definición de la misión.  
La misión incluye los primeros objetivos.  
También explica a qué colectivos apoya la ONG.  
Los apoya para mejorar su calidad de vida y defender sus derechos.
- La definición de los valores.  
La ONG debe explicar y describir sus valores.  
Los valores deben ser compatibles con la misión y con esta Norma.



La ONG de personas con discapacidad debe comprometerse con la dignidad. Debe explicar cómo respeta y defiende la dignidad de los clientes finales. También debe comprometerse con otros temas sobre discapacidad que sean importantes para su misión y sus valores.

- La definición de la política de calidad.  
La política de calidad explica que hace la ONG para tener calidad.  
La política de calidad debe ser compatible con los valores de la ONG.  
Debe ser compatible con esta Norma.  
Debe ser pública, todas las personas pueden conocerla.  
La ONG debe facilitar que las partes interesadas la conozcan.



La política de calidad debe ser accesible para todos. Deben utilizarse mecanismos de equiparación para asegurar la igualdad y no discriminación.

- El manual de calidad.  
Es un documento que explica el sistema de gestión de la calidad. Debe explicar los requisitos del sistema de gestión de la calidad y cómo la ONG va a cumplir estos requisitos.
- Otros documentos necesarios para cumplir los requisitos de esta Norma.



La ONG debe utilizar siempre palabras adecuadas y respetuosas. Debe evitar palabras como minusválido, sordomudo, sufrir, subnormal o inválido.

### 3.1.4. Control de la documentación



2.2.5. Eficacia y eficiencia  
2.2.6. Mejora continua

La ONG debe controlar los documentos del sistema de gestión. Debe explicar cómo se aprueban, se revisan y se actualizan los documentos. La ONG debe documentar todo esto.

Para controlar los documentos la ONG debe:

- Repartir los documentos de manera adecuada.
- Asegurar que las personas que necesitan un documento lo tienen.
- Asegurar que se utiliza la versión más actual de los documentos.
- Hacer documentos accesibles y comprensibles.



Ojea los requisitos:  
3.1.3. Requisitos de la documentación  
3.5.4. Comunicación interna y externa

### 3.1.5. Control de los registros



2.1.2. Defensa de derechos

2.2.5. Eficacia y eficiencia

2.2.6. Mejora continua

La ONG debe explicar cómo controla sus registros.

Un registro es un documento que informa sobre los resultados de las actividades.

Los registros pueden estar en distintos formatos.

Por ejemplo, en papel o en el ordenador.

Los registros deben servir para entender cómo se planifica y se hace una actividad.

La ONG debe proteger los datos privados de sus registros para que no se usen de forma inadecuada.

La ONG debe conservar los registros por un periodo de tiempo.

Porque demuestran que la ONG cumple sus compromisos.

la ONG decidirá cuánto tiempo guardará los registros, pero el periodo de tiempo debe cumplir con la ley.

Las personas que quieran deben poder consultar los registros.



Ojea el requisito:

3.1.3. Requisitos de la documentación

## B) COMPROMISO INSTITUCIONAL

### 3.2. Responsabilidad de la dirección

#### 3.2.1. Compromiso y liderazgo



- 2.1.1. Dignidad humana
- 2.1.2. Defensa de derechos
- 2.1.3. Orientación a cada persona
- 2.2.5. Eficacia y eficiencia
- 2.2.6. Mejora continua
- 2.2.7. Gestión orientada a la misión

La **dirección** debe comprometerse con la misión y los objetivos de la ONG. Los sistemas de gestión deben ser fieles a los valores y la misión de la ONG. La dirección debe asegurarse de ello.

Sobre todo en momentos de cambio y en las decisiones importantes.

La dirección debe atender especialmente el sistema de gestión de la calidad. Para que así, la ONG consiga sus objetivos y cumpla con su misión.

Para conseguir sistemas de gestión fieles a los valores y la misión, es importante responsabilizar también a las partes interesadas.

Busca el cuadro morado en la página siguiente.



#### **Dirección:**

Es el grupo de personas que dirige una organización.

Es muy parecida a la Junta Directiva.

La Junta Directiva son las personas que representan legalmente a la ONG.

La dirección son las personas que representan legalmente a la ONG y las personas responsables de la gestión.





La discapacidad es sólo una característica de la persona.

La ONG debe trabajar con personas, no con discapacidad.

La dirección debe asegurarse de ello y dar ejemplo al resto de la ONG.

Pero las personas con discapacidad tienen necesidades específicas.

La dirección debe tenerlo en cuenta en su metodología.

Todo esto debe estar claro en la documentación de la **metodología**.

La dirección debe asegurarse que los recursos se reparten adecuadamente de acuerdo con los valores de la ONG y la dignidad de las personas.

Es importante formar adecuadamente a los trabajadores y voluntarios.



**Metodología:**

Una metodología es un sistema para hacer alguna actividad o acción.

## 3.2.2. Política y objetivos



- 2.2.1. Orientación a las partes interesadas
- 2.2.5. Eficacia y eficiencia
- 2.2.6. Mejora continua
- 2.2.7. Gestión orientada a la misión

La dirección debe definir y documentar:

- La misión
- Los valores.
- Las políticas.
- Los objetivos generales de la ONG.
- Objetivos concretos para cada parte de la ONG.

La dirección debe definir los objetivos pensando en las personas.  
Debe tener en cuenta las necesidades de las partes interesadas.  
Sobre todo, las necesidades de los clientes finales.

Los objetivos deben ser fieles a los valores de la ONG  
y a los principios de esta Norma.

Algunos objetivos deben servir para actuar en la ONG,  
otros deben servir para actuar en la sociedad.



Ojea los requisitos:

- 3.1.3. Requisitos de la documentación
- 3.3.4. Establecimiento de objetivos de calidad

Busca el cuadro morado en la página siguiente.



Mejorar la calidad de vida debe ser el objetivo principal.

Esto significa que la ONG debe fomentar la autonomía y utilizar mecanismos de equiparación.

Además debe medir si consigue mejorar la calidad de vida.

La ONG debe estar al servicio de la persona, no al revés.

Las personas con discapacidad deben participar para decidir los objetivos.

Sobre todo aquellos que les afectan directamente.

### 3.2.3. Recursos para la calidad



- 2.2.3. Participación
- 2.2.5. Eficacia y eficiencia
- 2.2.6. Mejora continua
- 2.2.7. Gestión orientada a la misión

La dirección debe asegurarse que existen los recursos necesarios para conseguir los objetivos del sistema de gestión de calidad.

Los recursos son los bienes y medios que tiene una ONG.

Los recursos pueden ser:

- Recursos humanos, como los trabajadores y los voluntarios.
- Recursos materiales, como los objetos y las herramientas.
- Recursos económicos, como el dinero.

La dirección debe facilitar la participación de las partes interesadas, que participen en la planificación de actividades.

Así, las partes interesadas se comprometerán más con las políticas de calidad.

### 3.2.4. Revisión y supervisión del sistema de gestión de la calidad



2.2.6. Mejora continua

2.2.7. Gestión orientada a la misión

La dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad para averiguar si funciona bien.

Para revisar el sistema debe tener en cuenta toda esta información:

- Las **auditorías** internas y externas.
- Si los clientes finales y partes interesadas están contentos con la ONG.
- Cambios en el entorno, como necesidades nuevas.
- Si los objetivos se han conseguido.
- Si hay quejas y reclamaciones.
- Si han cambiado cosas desde la última revisión.
- Otra información que la ONG considera importante.

La revisión debe decir si la ONG está cumpliendo sus objetivos y su misión. Si la ONG no está cumpliendo sus objetivos y su misión, la dirección debe hacer cambios en el sistema de gestión de la calidad.

La dirección guardará registros de las revisiones.

Los registros incluirán los cambios que piensa hacer.

La dirección debe hacer una revisión al menos una vez al año y cuando hay cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad.



#### **Auditorías:**

Una auditoría es un examen para evaluar si se cumplen los requisitos.



Ojea el requisito:

### 3.1.5. Control de los registros



La ONG debe tener en cuenta los temas relacionados con la discapacidad  
Para revisar el sistema de gestión de la calidad.

Por ejemplo:

- Cambios en las leyes sobre discapacidad.
- Quejas por falta de accesibilidad.
- Conflictos entre los clientes finales y otras partes interesadas.
- Si la calidad de vida está mejorando.

### 3.2.5. Aceptación de compromisos y aprobación de proyectos y servicios



- 2.1.3. Orientación a cada persona
- 2.2.5. Eficacia y eficiencia
- 2.2.7. Gestión orientada a la misión

La dirección es la responsable de aceptar compromisos.

Los compromisos pueden ser de varios tipos.

Por ejemplo, contratos, convenios o subvenciones.

Los compromisos pueden ser:

- Con la Administración Pública.
- Con las organizaciones y personas que dan dinero a la ONG.
- Con los clientes finales.
- La ONG puede hacer compromisos con ella misma, para actuar en la sociedad y mejorarla.

Antes de aceptar un compromiso, la dirección debe:

- Asegurarse de que está relacionado con la misión y valores de la ONG.
- Tener en cuenta otros compromisos con los clientes finales.
- Conocer los requisitos para el compromiso.
- Conocer a qué se arriesga la ONG si acepta el compromiso.  
Por ejemplo, que una organización no pueda pagar lo acordado.
- Saber que la ONG puede cumplir el compromiso.
- Explicar el acuerdo en un documento.

La dirección debe analizar toda esta información y explicar el análisis en un registro.



Ojea los requisitos:

- 3.1.5. Control de los registros
- 3.4.1. Definición de características de calidad de proyectos, servicios y productos

### 3.2.6. Representante de la dirección



- 2.2.1. Orientación a las partes interesadas
- 2.2.5. Eficacia y eficiencia
- 2.2.7. Gestión orientada a la misión

La dirección nombrará un representante.

El representante asegurará que el sistema de gestión de la calidad:

- Funciona bien.
- Se ajusta a la misión y a los valores de la ONG.
- Es útil para cubrir las necesidades de sus partes interesadas.

El representante informará a las demás personas de la dirección.

El **organigrama** de la ONG explicará quién es el representante.

La dirección informará públicamente de quién es el representante.

Sobre todo a los trabajadores y los voluntarios.



Ojea los requisitos:

- 3.1.3. Requisitos de la documentación
- 3.5.4. Comunicación interna y externa



El representante debe tener conocimientos sobre discapacidad.

Puede conseguir estos conocimientos con formación.

También puede conseguirlos trabajando y consiguiendo experiencia.

La ONG debe decidir cuáles son los conocimientos específicos que tiene que tener el representante.



#### **Organigrama:**

Es el esquema de una organización.

Explica que personas participan en la ONG y cuáles son sus funciones.



## C) PROCESOS

### 3.3. Planificación y gestión por procesos

La ONG de calidad debe organizar sus acciones en procesos.

También debe planificar sus acciones de acuerdo con su misión y sus valores.



La participación de las partes interesadas es importante.

La ONG debe averiguar en qué procesos es imprescindible.

También debe facilitar los apoyos necesarios para la participación.

Sobre todo para la participación de las personas con discapacidad.

#### 3.3.1. Ciclo de mejora continua



2.2.5. Eficacia y eficiencia

2.2.6. Mejora continua

La ONG debe revisar sus procesos y sus actividades

para adaptarse a las nuevas necesidades de todas las partes interesadas.

En todos los **procesos clave**, la ONG tiene que:

- Planificar.

Planificar una actividad es decidir quién hace cada cosa,

cuándo se hace cada cosa

y qué recursos se necesitan.



#### **Procesos claves:**

Son los procesos imprescindibles para cumplir la misión.

Por ejemplo, los que desarrollan los servicios de la ONG.

- Ejecutar.  
Ejecutar una actividad es hacerla.
- Medir.  
Medir una actividad es recoger información sobre sus resultados.
- Evaluar.  
Evaluar una actividad es valorar sus resultados y decidir si se han conseguido los objetivos.

La ONG debe seguir mejorando siempre.

Debe mejorar todos los procesos y todas las actividades.

La ONG decidirá cada cuanto tiempo revisa los procesos para mejorarlos.



Ojea los requisitos:

3.1.1. Necesidades de los clientes y otras partes interesadas

3.3.7. Relaciones con las partes interesadas



La ONG debe tener en cuenta los temas relacionados con la discapacidad si quiere mejorar.

Por ejemplo, debe tener en cuenta temas como:

- Mejoras en la accesibilidad.
- Atender a personas con más riesgo de exclusión.  
Como mujeres con discapacidad o personas con pluridiscapacidad.
- La participación de personas con discapacidad.

La ONG trabaja para mejorar la calidad de vida de los clientes finales.

No debe olvidar esto cuando hace procesos y actividades.

La ONG debe tener en cuenta todos estos temas sobre discapacidad cuando revisa sus procesos y actividades.

### 3.3.2. Planificación de los cambios

La ONG con calidad debe analizar su funcionamiento y su entorno.  
Debe hacerlo para mejorar la calidad de sus proyectos, **servicios** y **productos**.

La ONG debe hacer este análisis a todo el sistema de gestión.

Debe hacerlo cada cierto tiempo.

Puede hacerlo cuando se revise el sistema de gestión de la calidad.

Después de conocer los resultados del análisis,

la ONG debe planificar los cambios que sean necesarios.

También debe documentar los resultados de este análisis.



Ojea los requisitos:

3.2.4 Revisión y supervisión del sistema de gestión de la calidad



#### **Servicios:**

Son actividades hechas para los clientes finales.

Normalmente, necesitamos usar productos para hacer servicios.

#### **Productos:**

Son objetos que se hacen o compran para cubrir necesidades.

Normalmente, las necesidades de los clientes finales.

### 3.3.3. Definición y Planificación de los procesos



2.2.5. Eficacia y eficiencia

2.2.7. Gestión orientada a la misión

La ONG debe documentar todos sus procesos y explicar los procesos clave.

Los procesos clave deben estar bien planificados y definidos.

La ONG debe mejorarlos continuamente.

La ONG también debe explicar cómo se conectan unos procesos con otros.

Cada proceso debe tener un responsable.

Los responsables de cada proceso deben comunicarse con otros responsables.

La ONG debe asegurarse de que la comunicación es adecuada.



Ojea el requisito:

3.1.3. Requisitos de la documentación



Una ONG es un sistema.

Esto quiere decir que todas las partes de la ONG afectan a las demás.

Por eso, todas las partes de la ONG deben tener en cuenta la discapacidad.

La ONG debe tener en cuenta la discapacidad en todos sus procesos.

Por ejemplo:

En el proceso comprar la ONG debe buscar productos de diseño universal.

### 3.3.4. Establecimiento de objetivos de calidad



- 2.1.1. Dignidad humana
- 2.1.2. Defensa de derechos
- 2.1.3. Orientación a cada persona
- 2.2.5. Eficacia y eficiencia
- 2.2.6. Mejora continua
- 2.2.7. Gestión orientada a la misión

Además de tener objetivos para conseguir su misión, la ONG debe tener objetivos de calidad.

Es decir, metas que si la ONG consigue mejorara su calidad.

Para decidir los objetivos de calidad, la ONG debe tener en cuenta:

- La misión.
- Los valores.
- La política de calidad.
- Las necesidades y deseos de los clientes finales.
- Las necesidades y deseos de otras partes interesadas.
- Los recursos que tiene la ONG disponibles.
- Experiencias anteriores de la ONG y experiencias de otras ONG.
- Cambios del entorno que puedan afectar a la ONG.

Con los objetivos de calidad, la ONG planificará acciones que mejoraran los proyectos y servicios de la ONG.

Todas las personas serán responsables de cumplir los objetivos de calidad. La responsabilidad de cada uno dependerá de su función dentro la ONG.

La ONG debe revisar los objetivos de calidad cada cierto tiempo. Debe hacer los cambios necesarios para que los objetivos sean útiles.



Ojea los requisitos:

### 3.2.2. Política y objetivos

Todos los requisitos del apartado 3.6. Medición, análisis y evaluación

### 3.4.1. Definición de características de calidad de proyectos, servicios y productos

### 3.2.3. Recursos para la calidad

### 3.3.1. Ciclo de mejora continua

### 3.3.2. Planificación de los cambios

Todos los requisitos del apartado 3.7.



Para definir los objetivos de calidad la ONG debería recordar:

- Las necesidades y deseos de las partes interesadas.
- Los resultados de las acciones de la ONG.  
Sobre todo los que han mejorado la calidad de vida de las personas.
- El compromiso de la ONG de respetar la dignidad de las personas.
- El compromiso de la ONG de defender los derechos de las personas.

La ONG debe facilitar la participación de las personas con discapacidad cuando define los objetivos de calidad.

Sobre todo en los objetivos que más les afectan.

### 3.3.5. Definición de funciones y responsabilidades



2.2.4. Profesionalidad

2.2.5. Eficacia y eficiencia

La ONG debe definir y documentar su organigrama.

También debe comunicar el organigrama a los trabajadores y voluntarios.

Los puestos de trabajo tienen diferentes nombres.

Por ejemplo, director, secretario, monitor.

Cada puesto de trabajo tiene diferentes funciones.

Por ejemplo, contestar al teléfono o recoger el comedor.

Cada puesto de trabajo tiene diferentes requisitos.

Por ejemplo, una carrera universitaria o saber conducir.

Cada puesto de trabajo es responsable de cosas diferentes.

Por ejemplo, de que nadie se haga daño o de pedir la subvención a tiempo.

La relación entre puestos de trabajo puede ser vertical.

Por ejemplo, entre el director y las personas que manda.

La relación entre puestos de trabajo puede ser horizontal.

Por ejemplo, entre dos compañeros de trabajo.

Los voluntarios también tienen funciones, requisitos y responsabilidades y también se relacionan con los trabajadores.

La ONG debe explicar toda esta información a trabajadores y voluntarios.



Ojea los requisitos:

3.3.1. Ciclo de mejora continua

3.5.4. Comunicación interna y externa



La ONG debe tener en cuenta a las personas con discapacidad y garantizar la igualdad en el proceso de elegir trabajadores.

También debe definir qué puestos de trabajo necesitan saber sobre discapacidad

y asegurarse de que sus trabajadores tienen estos conocimientos.

Entre los conocimientos sobre discapacidad son muy importantes:

- El principio de igualdad y no discriminación.
- El principio de autonomía.



### 3.3.6. Participación de voluntarios, trabajadores y clientes finales

¡ATENCIÓN! En la Versión original de la Norma el título de este apartado es:  
**3.3.6 Participación del personal voluntario**, remunerado y clientes finales.



2.1.2. Defensa de derechos  
2.2.2. Valor del voluntariado  
2.2.3. Participación

El sistema de gestión de la calidad debe tener en cuenta cómo participan los trabajadores y los voluntarios.

La participación de trabajadores y voluntarios afecta a los objetivos.

La ONG debe conocer cómo afecta y tenerlo en cuenta.

La ONG también debe fomentar la participación de los clientes finales. Sobre todo, para averiguar sus necesidades y decidir cómo satisfacerlas.

La ONG debe conocer qué necesitan las personas para participar.

Qué necesitan los trabajadores,  
qué necesitan los voluntarios  
y qué necesitan los clientes finales.



Ojea el requisito:  
3.3.1. Ciclo de mejora continua

Busca el cuadro morado en la página siguiente.



La ONG debe definir los puestos de voluntarios y garantizar la igualdad para que las personas con discapacidad puedan optar a ellos.

También debe definir qué puestos de voluntario deben saber sobre discapacidad

y tener claros estos conocimientos sobre discapacidad.

Entre los conocimientos sobre discapacidad son muy importantes:

- El principio de igualdad y no discriminación.
- El principio de autonomía.

### 3.3.7. Relaciones con las partes interesadas



- 2.2.1. Orientación a las partes interesadas
- 2.3.1. Solidaridad
- 2.3.5. Compromiso democrático
- 2.3.6. Apertura e implicación social

La ONG con calidad debe identificar sus partes interesadas.  
Debe conocer las necesidades y deseos de sus partes interesadas.  
Debe conocer qué piensan las partes interesadas sobre la ONG.

La ONG debe relacionarse continuamente con las partes interesadas.  
Sobre todo, con las personas necesarias para cumplir su misión.  
La ONG debe documentar cómo se relaciona con las partes interesadas.

La ONG puede colaborar en red con las partes interesadas  
si le ayuda a conseguir sus objetivos y su misión.  
Colaborar en red significa que todas las partes interesadas colaboran juntas.  
Así aprenden juntas y participan en proyectos juntas.

Para colaborar en red, las partes interesadas deben aceptar un compromiso  
y cumplir los requisitos sobre los compromisos.



- Ojea los requisitos:
- 3.3.1. Ciclo de mejora continua
  - 3.1.1. Necesidades de los clientes y otras partes interesadas
  - 3.2.5. Aceptación de compromisos y aprobación de proyectos y servicios.

Busca el cuadro morado en la página siguiente.



La ONG debe tener en cuenta los principios de igualdad y autonomía para identificar las partes interesadas.

La ONG debe respetar la igualdad y la autonomía para facilitar que las partes interesadas participen en la ONG.

Para conseguir el compromiso y la colaboración de las partes interesadas, la ONG debe tener en cuenta sus necesidades y sus capacidades.

## 3.4. Desarrollo de procesos clave

### 3.4.1. Definición de características de calidad de proyectos, servicios y productos



- 2.1.2. Defensa de derechos
- 2.1.3. Orientación a cada persona
- 2.2.1. Orientación a las partes interesadas
- 2.2.5. Eficacia y eficiencia

La ONG con calidad debe definir y documentar las características que tienen un proyecto, un servicio y un producto para tener calidad. A estas características las llamamos características de calidad.

Estas características serán los requisitos de calidad.

Los requisitos de calidad estarán disponibles para las partes interesadas.

Es decir, las personas que quieran podrán consultarlos.

Los requisitos de calidad deben tener en cuenta:

- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Los requisitos legales.



Ojea los requisitos:

- 3.1.1. Necesidades de los clientes y otras partes interesadas
- 3.1.2. Requisitos legales
- 3.5.4. Comunicación interna y externa



La ONG debe prestar especial interés a los requisitos de calidad que tengan que ver con la discapacidad.

La ONG debe incluir la discapacidad en la definición de características para que los proyectos, servicios y productos tengan calidad.

### 3.4.2. Realización de proyectos, servicios y productos



- 2.1.2. Defensa de derechos
- 2.1.3. Orientación a cada persona
- 2.2.1. Orientación a las partes interesadas
- 2.2.5. Eficacia y eficiencia

Para hacer proyectos, servicios y productos de calidad, la ONG:

- Debe tener en cuenta las necesidades y deseos de las partes interesadas.
- Debe tener en cuenta los derechos de los clientes finales.
- Debe tener en cuenta los valores de la ONG.
- Debe tener en cuenta los principios de esta Norma.
- Debe tener en cuenta y explicar claramente los requisitos de calidad.
- Debe evaluar los proyectos, servicios y productos.
  
- Debe tener en cuenta el medio ambiente.
- Debe tener en cuenta las leyes.
- Debe tener en cuenta las normas de seguridad laboral.
- Debe explicar claramente las instrucciones de trabajo.
- Debe dar a los trabajadores y voluntarios las herramientas que necesiten.
  
- Debe definir los compromisos que hace la ONG con las personas que usan sus proyectos, servicios o productos.
- Debe tener en cuenta otros compromisos de la ONG.



Ojea los requisitos:

- 3.6.1. Rendimiento de los procesos
- 3.1.1. Necesidades de los clientes y otras partes interesadas



La ONG debe garantizar los principios de igualdad y de autonomía cuando realiza proyectos, servicios y productos.

También debe explicar cómo va a garantizarlos.

En caso de conflicto entre las partes interesadas, la ONG debe dar prioridad a defender los derechos de los clientes finales.

### 3.4.3. Derechos y deberes de los clientes finales



- 2.1.2. Defensa de derechos
- 2.1.3. Orientación a cada persona
- 2.2.1. Orientación a las partes interesadas

La ONG debe definir y documentar los derechos de los clientes finales.

La ONG debe definir y documentar los deberes de los clientes finales.

La ONG debe comunicar estos derechos y deberes a las partes interesadas.

Algunos derechos de los clientes finales deben ser:

- Derecho a usar los proyectos, servicios y productos de la ONG.
- Derecho a que los proyectos, servicios y productos sean de calidad.
- Derecho a protestar cuando algo no les parezca bien.
- Derecho a ser recompensados si la ONG les hace algún daño o mal.
- Derecho a que sus objetos sean protegidos.
- Derecho a que sus datos personales sean privados.
- Todos los derechos reconocidos por la ley.



Ojea los requisitos:

3.1.3. Requisitos de la documentación

3.5.4. Comunicación interna y externa

3.1.1. Necesidades de los clientes y otras partes interesadas

3.6.5. No conformidades.



La ONG debe garantizar los principios de igualdad y de autonomía para que las personas con discapacidad ejerciten sus derechos.

También debe explicar cómo va a garantizarlos.



## 3.5. Desarrollo de otros procesos

### 3.5.1. Gestión de personas



- 2.1.2. Defensa de derechos
- 2.1.3. Orientación a cada persona
- 2.2.1. Orientación a las partes interesadas
- 2.2.2. Valor del voluntariado
- 2.2.3. Participación
- 2.2.4. Profesionalidad

No es obligatorio tener trabajadores y voluntarios.

Pero si una ONG con calidad tiene trabajadores y voluntarios, debe tener un sistema para escoger a los trabajadores y voluntarios.

Este sistema debe garantizar la igualdad entre los candidatos.

La ONG evaluará el sistema para elegir trabajadores y voluntarios.

Lo evaluará cada cierto tiempo para asegurarse de que funciona.

La ONG con calidad que tiene trabajadores y voluntarios debe cuidarlos.

Es importante para que los proyectos, servicios y productos tengan calidad.

La ONG que tiene voluntarios debe:

- Definir los puestos de voluntariado.
- Explicar los derechos y deberes de los voluntarios.
- Documentar los derechos y deberes de los voluntarios.
- Asegurarse de que da una formación adecuada a los voluntarios.
- Reconocer el trabajo bien hecho y premiar los logros de los voluntarios.
- Acordar y documentar **planes de carrera** con los voluntarios.



#### **Planes de carrera:**

El plan de carrera de un trabajador son los diferentes puestos de trabajo que puede hacer dentro de la ONG según adquiere habilidades y conocimientos.

La ONG que tiene trabajadores debe:

- Definir los puestos de trabajo.
- Escoger a sus trabajadores sin discriminación.
- Escoger a la persona más adecuada para cada puesto de trabajo.
- Pensar en contratar a clientes finales.
- Pensar en contratar a personas de otros **colectivos vulnerables**.
- Cumplir las leyes de integración laboral de colectivos vulnerables.
- Dar una formación adecuada a los trabajadores.
- Reconocer el trabajo bien hecho y premiar los logros de los trabajadores.
- Acordar y documentar planes de carrera con los trabajadores.



Ojea los requisitos:

3.1.3. Requisitos de la documentación

3.1.2. Requisitos legales

3.1.5. Control de los registros

Busca el cuadro morado en la página siguiente.



### **Colectivos Vulnerables:**

Son grupos de personas que están en desigualdad dentro de la sociedad.

Son personas que tienen desventajas para participar en la sociedad, porque son personas con características diferentes y la sociedad no tiene los medios para que puedan participar.



La ONG debe entender a las personas con discapacidad de 2 maneras:

- Como beneficiarios de sus proyectos, servicios y productos.
- Como posibles trabajadores y voluntarios.

La ONG debe garantizar la igualdad para elegir trabajadores y voluntarios.

Cuando hay trabajadores y voluntarios con discapacidad deben estar en igualdad de condiciones para hacer sus tareas y funciones.

La ONG debe formar sobre discapacidad a todas las personas.

Pero hay puestos que necesitan más conocimientos sobre discapacidad todavía.

La ONG debe identificar cuáles son estos puestos.

## 3.5.2. Gestión de compras



2.2.5. Eficacia y eficiencia

2.2.7. Gestión orientada a la misión

La ONG debe cuidar los productos y servicios que compra.

Porque pueden afectar a la satisfacción de las partes interesadas.

La ONG debe comprar cosas que sirvan para cumplir su misión y sus objetivos.

Para hacer compras adecuadas debe definir su gestión de compras.

Gestión de compras quiere decir, que la ONG decide:

- Qué compra.
- Cuándo compra una cosa u otra.
- Por qué compra las cosas que compra.

La ONG debe controlar y evaluar sus compras.

Debe controlar los productos y servicios que compra.

Sobre todo, los que más afectan a la calidad de la ONG.

Los productos que compra tienen que respetar los requisitos de calidad.

Para asegurar que las compras cumplen los requisitos de calidad, la ONG debe hacer registros de los pedidos que hace al vendedor y de las evaluaciones que hace a los productos comprados.

La ONG debe definir y documentar qué requisitos debe cumplir un vendedor para que la ONG le compre productos.

Por ejemplo, que el vendedor sea responsable con el medio ambiente.

La ONG debe controlar los productos que tenga almacenados.

Debe asegurar que los productos almacenados:

- Se conservan adecuadamente.
- Están bien identificados.
- Están disponibles para las personas que tienen que usarlos.
- Están guardados en un sitio limpio y bien mantenido.

La ONG debe tener **existencias mínimas** de los productos almacenados.

Debe definir las existencias mínimas para cada producto almacenado.



Ojea el requisito:

3.1.5. Control de los registros



Una buena práctica para comprar productos y servicios es elegir vendedores comprometidos con la sociedad que tienen valores solidarios y democráticos.

La ONG debe tener en cuenta las leyes sobre accesibilidad universal cuando compra productos y servicios.



### **Existencias mínimas:**

Es la cantidad de un producto que la ONG necesita tener guardada.

Así, se asegura que nunca le falta cuando lo necesita.

### 3.5.3. Gestión económica



- 2.2.5. Eficacia y eficiencia
- 2.2.7. Gestión orientada a la misión
- 2.3.3. Transparencia
- 2.3.4. Rendición de cuentas

La ONG debe ser eficiente gastando sus recursos.

La ONG debe controlar y evaluar su **presupuesto**.

La ONG debe conseguir recursos de acuerdo a su misión y sus valores.

Debe hacer auditorías de los ingresos y los gastos.

Debe ser transparente y rendir cuentas a las partes interesadas.

La ONG debe aplicar las leyes sobre cómo manejar el dinero.

Otras ideas que la ONG puede hacer para ser eficiente son:

- Analizar si sus proyectos, servicios y productos consiguen los objetivos.
- Pensar qué gastos necesita hacer.
- Pensar cómo va a conseguir dinero y recursos.
- Una política de **inversiones temporales**.



Ojea el requisito:

3.1.2. Requisitos legales



#### **Presupuesto:**

Es la cantidad de dinero que necesita la ONG para llevar a cabo sus proyectos, servicios y productos.

#### **Inversiones temporales:**

Es cuando la ONG pone dinero en un negocio durante un tiempo concreto. Así consigue beneficios.

### 3.5.4. Comunicación interna y externa



- 2.2.1. Orientación a las partes interesadas
- 2.3.2. Confianza
- 2.3.3. Transparencia
- 2.3.4. Rendición de cuentas

La ONG debe planificar y documentar la comunicación interna.

La comunicación interna es la comunicación con los trabajadores y voluntarios.

La ONG debe comunicarse con trabajadores y voluntarios para que estén informados y puedan participar.

La ONG debe planificar y documentar la comunicación externa.

La comunicación externa es la comunicación con las partes interesadas.

La ONG debe averiguar qué información interesa a las partes interesadas. Por ejemplo, información para poder participar o la rendición de cuentas.

La forma de comunicación debe estar de acuerdo con los valores de la ONG.

La ONG debe tener personas responsables, que aprueben la información.

Esta información será la que luego se comunique.

La ONG debe hacer una memoria cada año.

La memoria es un documento que informa de lo que hace la ONG.

Explica:

- Los resultados de los proyectos, servicios y productos.
- Si se están consiguiendo los objetivos.
- Si los objetivos se cumplen de manera eficiente.
- Cómo ha conseguido dinero y recursos la ONG.
- Los gastos que ha hecho la ONG.

La memoria debe ser pública.



Ojea los requisitos:

3.1.5. Control de los registros

3.1.3. Requisitos de la documentación



La ONG debe garantizar la igualdad y respetar la autonomía y la dignidad en sus sistemas de comunicación.

La ONG debe utilizar palabras adecuadas y respetuosas.

La información que se comunica debe ser accesible.

Por ejemplo, usando lectura fácil.

La manera de comunicar también debe ser accesible.

Por ejemplo, escribiendo la información para las personas que no oyen.

La memoria debe explicar cómo ha mejorado la calidad de vida gracias a las acciones de la ONG.



## D) MEDICIÓN Y MEJORA

### 3.6. Medición, análisis y evaluación



Las acciones de la ONG tienen resultados que mejoran la vida de los clientes finales.

Los procesos para medir y mejorar deben tener en cuenta estos resultados.

La ONG debe evaluar sus acciones y mejorar todo el tiempo.

#### 3.6.1. Rendimiento de los procesos



2.2.1. Orientación a las partes interesadas

2.2.5. Eficacia y eficiencia

2.3.4. Rendición de cuentas

La ONG con calidad debe medir los resultados de los procesos clave y de todos los procesos que influyen en la calidad.

Para medir los procesos hay que medir:

- Los resultados de cada proceso.
- La capacidad de los procesos para conseguir los objetivos.
- Si los procesos cumplen los requisitos que la ONG había puesto.
- La satisfacción de los clientes finales.
- Lo que las partes interesadas piensan sobre los procesos.

Para medir los procesos hay que tener en cuenta:

- La importancia de cada proceso.
- Los requisitos que tiene que cumplir cada proceso.
- Los recursos de la ONG.

Para medir los procesos se utilizarán indicadores de calidad.



Ojea los requisitos:

3.4.1. Definición de características de calidad de proyectos, servicios y productos

3.6.2. Satisfacción de clientes



Esta medición es positiva si los procesos consiguen los resultados deseados.

La medición debe incluir indicadores de calidad de vida siempre.

Los clientes finales deben participar en los procesos.

Si en un proceso no pueden participar los clientes finales porque no es accesible, entonces hay que averiguar porque no es accesible.

## 3.6.2. Satisfacción de clientes



- 2.2.1. Orientación a las partes interesadas
- 2.2.6. Mejora continua

La ONG con calidad debe medir si los proyectos, servicios y productos

- satisfacen a los clientes finales
- y cumplen sus deseos.

La ONG debe documentar como hace estas mediciones.

Los resultados de estas mediciones serán registros.

La ONG debe hacer estas mediciones cada cierto tiempo.



- Ojea los requisitos:
- 3.1.5. Control de los registros



La ONG debe tener en cuenta los principios de igualdad y autonomía cuando mide la satisfacción de los clientes finales.

Los resultados de la medición deben decir donde mejorar.

La igualdad y la autonomía son áreas que siempre pueden mejorar.

### 3.6.3. Auditorías internas



2.2.5. Eficacia y eficiencia

2.2.6. Mejora continua

2.2.7. Gestión orientada a la misión

La ONG con calidad debe hacer auditorías internas cada cierto tiempo.  
Debe hacer auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.

Las auditorías sirven para evaluar la eficacia de la ONG.

Es decir, sirven para averiguar qué cosas hay que mejorar  
y conseguir que los clientes finales estén más satisfechos.

También sirven para asegurar que los requisitos legales se cumplen.

Para hacer las auditorías internas, la ONG debe:

- Tener en cuenta la importancia de los procesos en la calidad.
- Tener en cuenta los resultados de auditorías anteriores.
- Definir objetivos para las auditorías.
- Definir el alcance de las auditorías.
- Definir cada cuanto tiempo hará una auditoría.
- Definir cómo va a hacer las auditorías.

La ONG debe analizar los resultados de las auditorías internas de calidad.

Lo puede hacer cuando revise el sistema de gestión de la calidad.

La ONG debe tener en cuenta estos resultados para mejorar.

Las auditorías las deben hacer auditores cualificados y formados.

Los auditores son las personas que hacen auditorías.

Los auditores deben tener conocimientos y habilidades para hacer auditorías.

Los auditores deben ser objetivos y justos.

La ONG debe documentar las auditorías.

En la documentación sobre las auditorías debe explicar:

- Quiénes son los responsables de planificar y hacer las auditorías.
- Los resultados de las auditorías. Se explicarán en registros.
- Dónde se guardan los registros de las auditorías.
- A quién debe informar la ONG de los resultados de las auditorías.

Ojea los requisitos:

3.1.3. Requisitos de la documentación

3.1.5. Control de los registros

3.2.4. Revisión y supervisión del sistema de gestión de la calidad

Las auditorías deben respetar los principios de igualdad

porque las personas con discapacidad tienen que poder participar.

Si los resultados de las auditorías se publican deben ser accesibles.

### 3.6.4. Análisis de datos



- 2.2.5. Eficacia y eficiencia
- 2.2.6. Mejora continua
- 2.2.7. Gestión orientada a la misión

La ONG con calidad debe evaluar el sistema de gestión de la calidad y comprobar que es eficaz.

Para evaluarlo debe recoger y analizar esta información:

- Resultados de los procesos clave.
- Los indicadores. Tiene que comprobar si son positivos o negativos.
- Temas que no miden los indicadores y son importantes para la eficacia de la gestión.
- Satisfacción de las partes interesadas.
- Quejas y reclamaciones.
- Si las partes interesadas no están de acuerdo con algo.

La ONG debe tener en cuenta las características de las partes interesadas. Debe tenerlas en cuenta para hacer esta evaluación.

Esta evaluación debe servir para mejorar el sistema de gestión de la ONG.



Ojea los requisitos:

- 3.3.1. Ciclo de mejora continua
- 3.3.3. Definición y planificación de procesos
- 3.6.1. Rendimiento de los procesos
- 3.6.2. Satisfacción de clientes
- 3.6.5. No conformidades



La ONG debe analizar datos sobre discapacidad. Así, conseguirá conocer mejor a sus clientes finales. También conocerán mejor a las demás partes interesadas. Esto ayudará a la ONG a cumplir su misión y sus objetivos.

### 3.6.5. No conformidades



2.2.5. Eficacia y eficiencia

2.2.6. Mejora continua

Todas las personas no van a estar de acuerdo con la gestión de la ONG.

Las opiniones de las personas sirven para aprender y hacerlo mejor.

La ONG debe tenerlas en cuenta para mejorar el sistema de gestión.

La ONG debe identificar estas opiniones.

La ONG debe documentar y explicar:

- Cómo identifica las opiniones no conformes.
- Qué piensa hacer con estas opiniones.



Ojea el requisito:

3.1.3. Requisitos de la documentación

### 3.6.6. Sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones



2.2.1. Orientación a las partes interesadas

2.2.5. Eficacia y eficiencia

2.2.6. Mejora continua

La ONG con calidad debe crear un sistema de quejas y reclamaciones.

Para recoger y registrar las quejas de todas las partes interesadas.

El sistema también debe solucionar los motivos de las quejas y reclamaciones.

La ONG debe documentar el sistema de reclamaciones.

El sistema de reclamaciones debe ser accesible a todas las partes interesadas.

Las quejas y reclamaciones deben ser confidenciales.

Significa que las quejas y reclamaciones son secretas.

La ONG con calidad también debe crear un sistema de sugerencias.

Para recoger y registrar las sugerencias de todas las partes interesadas.

Las sugerencias son ideas para mejorar los proyectos, servicios y productos.

La ONG debe tener en cuenta las sugerencias para mejorar.

El sistema de sugerencias debe ser apropiado para cada parte interesada.



Ojea los requisitos:

3.1.3. Requisitos de la documentación

3.1.5. Control de los registros



El sistema de quejas debe tener en cuenta la igualdad y la autonomía.

El sistema de sugerencias también debe tenerlas en cuenta.

Las personas con discapacidad tienen que poder redactar quejas y sugerencias.

También tienen que poder leer las respuestas a sus quejas y sugerencias.



## 3.7. Mejora

### 3.7.1. Acciones correctoras y preventivas



2.2.5. Eficacia y eficiencia

2.2.6. Mejora continua

La ONG con calidad debe usar las quejas y reclamaciones para mejorar. Debe hacer acciones para solucionar los motivos de las quejas. Luego debe comprobar que las acciones funcionan.

La ONG debe tener en cuenta los motivos de las quejas y también posibles problemas que pueden ocurrir.

Las acciones para solucionar quejas y posibles problemas deben registrarse. Los registros informarán de:

- La queja o el posible problema por el que se hace la acción.
- Un análisis sobre las causas de la queja o el posible problema.
- Una descripción de la acción.
- Las personas responsables de la acción.
- Cuándo se hará la acción.
- Los resultados de la acción, si funciona o no.

La ONG debe definir y documentar como hace todo esto.

Cómo revisa las quejas y analiza sus causas.

Cómo investiga los posibles problemas que pueden ocurrir.

Cómo decide qué acciones hacer y cómo las hace.

También quién es el responsable de hacer todo esto.



Ojea los requisitos:

3.1.3. Requisitos de la documentación

3.1.5. Control de los registros

## 3.7.2. Grupos de Mejora



2.2.3. Participación

2.2.5. Eficacia y eficiencia

2.2.6. Mejora continua

La ONG con calidad debe mejorar todo el tiempo.

Para conseguirlo debe crear y documentar un sistema de mejora continua.

El sistema de mejora continua son las acciones que hace la ONG para mejorar.

La ONG debe evaluar los proyectos, servicios y productos cada cierto tiempo.

Con la información de estas evaluaciones, la ONG creará el sistema de mejora continua.

La ONG puede tener grupos de trabajo para mejorar.

Estos grupos se llaman grupos de mejora.

No es obligatorio tener grupos de mejora.

En los grupos de mejora deben participar los trabajadores implicados y representantes de otras partes interesadas.



Ojea los requisitos:

3.1.3. Requisitos de la documentación

3.6.4. Análisis de los datos



La ONG debe facilitar la participación de personas con discapacidad.

También en los grupos de mejora.

Para esto debe tener un sistema de trabajo que garantice la igualdad y la autonomía.

Por ejemplo, textos con letras grandes para personas con discapacidad visual.

## 4. Bibliografía y otras fuentes de información

### Bibliografía utilizada

CRESPO, Manuela, CAMPO, Maribel y VERDUGO, Miguel Ángel. (2003).

“Historia de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: Un largo camino recorrido”, en *Siglo Cero*, 205, 34 (1), pp. 20-26.

CRESPO, Manuela y VERDUGO, Miguel Ángel (2013), “Planificación centrada en la persona: una nueva forma de trabajar en el ámbito de la discapacidad”, en *Discapacidad e inclusión. Manual para la docencia*, en M. A. Verdugo y R. L. Schalock (cords.), Amarú, Salamanca, pp. 17-41.

FEACEM (2010) *Especificación para la gestión ética y profesionalizada de los Centros Especiales de Empleo*, AENOR Ediciones, Madrid.

- (2011) *Guía de aplicación de la especificación para la gestión ética y profesionalizada de los centros especiales de empleo*, AENOR Ediciones, Madrid.

Fundación ONCE (2009), *Accesibilidad Universal, normas UNE*, AENOR, Madrid.

LIDÓN HERAS, Leonor (2011), *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ¿por qué una toma de conciencia? Una propuesta para los medios de comunicación*, Ramón Areces, Madrid

- (2013) *Derechos Humanos, discapacidad y toma de conciencia: artículo 8 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, un camino previo por recorrer*, Tesis doctoral, Universitat de València, 2013

NOVILLO, Juan (2012), “Las normas técnicas y los certificados apoyan el diseño de un urbanismo universalmente accesible”, en *Diseño de la ciudad*, nº 82, junio, pp. 1-4.

OMS(2001), *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*, IMSERSO, OMS y OPS, Madrid.

PÉREZ BUENO, Luis Cayo (2012) “La configuración jurídica de los ajustes razonables”, en 2003-2012: 10 años de legislación sobre no discriminación de personas con discapacidad en España. Estudios en homenaje a Miguel Ángel Cabra de Luna, en Luis Cayo Pérez Bueno (dir.) y Gloria Álvarez Ramírez (coord.), Cinca, Madrid, pp. 159-183.

RICOEUR, Paul(2012), *Ética y moral*”, traducción de Carlos Gómez, en *Doce Textos fundamentales de la Ética del siglo XX*, en Carlos Gómez (ed.), 5ª reimpresión, Alianza, Madrid, pp. 241-255.

TAMARIT, Javier (2010), “La calidad como presupuesto de los servicios de apoyo a las personas con discapacidad”, en *Discapacidad, Tercer Sector e Inclusión social* en Luis Cayo Pérez Bueno (dir.), Cinca, Madrid, pp. 309-328)  
<http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/245/Discapacidad%20Tercer%20Sector.pdf>

- (2010). “Una mirada humana a la calidad”, *Boletín del Real Patronato*, 69. pp. 4-8.  
<http://www.siis.net/documentos/boletin%20RP/BRPD69.pdf>

VVAA, (2013) *El enfoque ético del maltrato a las personas con discapacidad intelectual y del desarrollo*, Cuadernos Deusto de Derechos Humanos, nº 71, pp. 15-16.

## Bibliografía recomendada

ALONSO, María José y ARAOZ, Inés, (2011), *El impacto de la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad en la legislación educativa española*, Cinca, Madrid.

ASÍS ROIG, Rafael de y CUENCA GÓMEZ, Patricia (2012), "La igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad", en *2013-2012: 10 años de legislación sobre no discriminación de personas con discapacidad en España, Estudios en homenaje a Miguel Ángel Cabra de Luna*, en Luis Cayo Pérez Bueno (dir.) y Gloria Álvarez Ramírez (coord.), Cinca, Madrid, pp. 59-75.

ASIS ROIG, Rafael de y PALACIOS, Agustina (2007), *Derechos Humanos y situaciones de dependencia*, Dykinson, Madrid.

BARNES, Colin (1998) "Las teorías de la discapacidad y los orígenes de la opresión de las personas con discapacidad en la sociedad occidental", en *Discapacidad y Sociedad*, en Len Barton (comp.), Morata, Madrid, pp. 59-76.

CERMI (2002), *La discriminación por motivos de discapacidad*, CERMI, Madrid.

- (2009), *Derechos Humanos y Discapacidad. Informe de España 2008*, Cinca, Madrid.

- (2010), *Derechos Humanos y Discapacidad. Informe de España 2009*, Cinca, Madrid.

- (2011), *Derechos Humanos y Discapacidad. Informe de España 2010*, Cinca, Madrid.

DÍAZ ALABART, Silvia (2012), "El derecho al sufragio activo de las personas con discapacidad. La visión civilista", en *Revista de Derecho Privado*, nº 96, enero-febrero, pp. 3-23.

DÍAZ VELÁZQUEZ, Eduardo (2010), "Ciudadanía, identidad y exclusión social de las personas con discapacidad", en *Política y Sociedad*, Vol. 47, nº 1, pp. 115-135.

ETXEBERRIA, Xavier (2005), *Aproximación ética a la Discapacidad*, Universidad de Deusto, Bilbao.

- (2010) "Los desafíos éticos de la discapacidad", en *Discapacidad y Tercer Sector e Inclusión social. Estudios en Homenaje a Paulino Azúa Berra*, en Luis Cayo Pérez Bueno (dir.), Cinca, Madrid, 2010, pp. 423-444.

FERREIRÓS MARCOS, Carlos-Eloy (2007), *Salud Mental y Derechos Humanos: La cuestión del tratamiento ambulatorio involuntario*, Cinca, Madrid.

GARCÍA MUÑOZ, Oscar (2012), *Lectura fácil: métodos de redacción y evaluación*, Real Patronato sobre Discapacidad, Madrid.

GARCÍA PONS, Antonio (2008), *Las personas con discapacidad en el ordenamiento jurídico español. La Convención Internacional de 13 de Diciembre de 2006*, Ramón Areces, Madrid.

High Commissioner for Human Rights, (2010), *Monitoring the Convention on the rights of persons with disabilities, Guidance for Human Rights monitor*, Professional training series No 17, New York and Geneva.

IMSERSO (2003), *I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012*, Secretaría General de Servicios Sociales, MTAS, Aprobado por el Consejo de Ministros en Madrid el 25 de julio de 2003.

Instituto Universitario de Estudios Europeos (Universidad Autónoma de Barcelona) (2002), *Libro Verde de la accesibilidad en España*, IMSERSO, Madrid.

LORENZO GARCÍA, Rafael de y CABRA DE LUNA, Miguel Ángel (2007), "Análisis de la nueva legislación sobre no discriminación, acción positiva y accesibilidad universal", en *Tratado sobre Discapacidad*, en Rafael de Lorenzo y Luis Cayo Pérez Bueno (dir.), Thomson-Aranzadi, Madrid, pp. 651- 698.

LÓPEZ, M<sup>a</sup> Ángeles, MARÍN, Ana Isabel y de la PARTE, José María (2004), "La Planificación Centrada en la Persona. Una metodología coherente con el respeto al derecho de autodeterminación", en *Siglo Cero*, 210, vol. 35 (1), pp. 45-55.

MARÍN, Ana Isabel, de la PARTE, José María y LÓPEZ, M<sup>a</sup> Ángeles (2006), “La Planificación Centrada en la Persona. Un apoyo para desarrollar la autodeterminación”, en *Rompiendo inercias. Claves para avanzar. Actas de las VI Jornadas Científicas de Investigación sobre Personas con Discapacidad*, en Miguel Ángel Verdugo y Francisco de Borja Jordán de Urríes, (coord.), Amarú, Salamanca, pp. 335-350.

MATA, Gloria y CARRATALÁ, Ana (2007). *Planificación Centrada en la persona. Experiencia de la Fundación san Francisco de Borja para Personas con Discapacidad Intelectual*. Madrid: FEAPS.[<http://www.feaps.org/archivo/publicaciones-feaps/libros/cuadernos-de-buenas-practicas/123-planificacion-centrada-en-la-persona-.html>]

MARTÍNEZ HERNÁNDEZ, Ángel (2006), “Antropología, anormalidad e intervención socioeducativa. Una reflexión”, en *Normalidad y Límite*, en Manuel Delgado y Carlota Gallén (coords.), Ramón Areces, Madrid, pp. 71-76.

NACIONES UNIDAS (2007), *Manual para parlamentarios sobre la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo facultativo*. Naciones Unidas, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Unión interparlamentaria, Ginebra.

NAVAS, Patricia, GÓMEZ, Larua E., VERDUGO, Miguel Ángel y Schalock, Robert (2012). “Derechos de las personas con discapacidad intelectual: Implicaciones de la Convención de Naciones Unidas”, en *Siglo Cero*, 43 (3), n° 243, pp. 7-28.

OMS (2002). *La Guía para principiantes sobre la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*, CIF. [<http://www.who.int/classifications/icf/en/>]

OMS y Banco Mundial (2011), *Informe mundial sobre la discapacidad*, Ginebra.

SALCEDO MEGALES, Damián (2001), *Autonomía y bienestar*, 2<sup>a</sup> edición, Comares, Granada.

SCHALOCK, Robert L., GARDNER, James y BRADLEY, Valerie (2007), *Quality of Life for People with Intellectual and Other Developmental Disabilities: Applications across Individuals, Communities, and Systems*. Washington: AAIDD. Traducción española (2008): *Calidad de Vida para personas con discapacidad intelectual y otras discapacidades del desarrollo. Aplicaciones para personas, organizaciones, comunidades y sistemas*, FEAPS, Madrid.

SCHALOCK, Robert L. y VERDUGO, Miguel Ángel (2003). *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*, Alianza, Madrid.

- (2007). "El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual", en *Siglo Cero Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 38, 4, 21-36.

VERDUGO, Miguel Ángel, CRESPO, Manoli y CAMPO, Maribel (2013), "Clasificación de la discapacidad", en *Discapacidad e inclusión. Manual para la docencia*, en M. A. Verdugo y R. L. Schalock (cords.), Amarú, Salamanca, pp. 43-60.



## Otros: Informes, comunicaciones, papers y otros

CERMI (2013), *Tienes derecho a votar, que nadie te lo quite*, CERMI, Madrid.

Comisión de la Imagen Social de la Discapacidad y Medios de Comunicación del CERMI Estatal (2011), *Decálogo para un uso apropiado de la imagen de las personas con discapacidad*, 2ª Edición, CERMI.

[http://www.convenciondiscapacidad.es/Publicaciones\\_new/25\\_Decalogo.pdf](http://www.convenciondiscapacidad.es/Publicaciones_new/25_Decalogo.pdf)

FEAPS (Coord.) (2010). *Defendemos nuestros derechos en el día a día*, FEAPS, Madrid

<http://www.feaps.org/archivo/publicaciones-feaps/libros/cuadernos-de-buenas-practicas/476-guia-qdefendemos-nuestros-derechos-en-el-dia-a-diaq.html>

GOÑI, Mª José, MARTÍNEZ, Marian, ZARDOYA, Abel, MARTÍNEZ, Nacho y ATRISTAIN, Ana (2009), *Autodeterminación: guía para el personal de apoyo*, FEAPS, Madrid.

<http://www.feaps.org/archivo/publicaciones-feaps/libros/cuadernos-de-buenas-practicas/455--autodeterminacion.html>

IMSERSO (2011). *Modelo de calidad de vida aplicado a la atención residencial de personas con necesidades complejas de apoyo*. [http://www.imserso.es/imserso\\_01/documentacion/publicaciones/colecciones/coleccion\\_documentos/serie\\_documentos\\_tecnicos/IM\\_051369](http://www.imserso.es/imserso_01/documentacion/publicaciones/colecciones/coleccion_documentos/serie_documentos_tecnicos/IM_051369)

MARTÍNEZ-TUR, Vicente, PEIRÓ, José María, MOLINER, Carolina y POTOČNIK, Kristina (2010). *Calidad de servicio y calidad de vida: El "survey feedback" como estrategia de cambio organizacional*, FEAPS, Madrid.

[http://www.feaps.org/archivo/centro-documental/doc\\_download/373-calidad-de-servicio-y-calidad-de-vida-el-qsurvey-feedbackq-como-estrategia-de-cambio-organizacional.html](http://www.feaps.org/archivo/centro-documental/doc_download/373-calidad-de-servicio-y-calidad-de-vida-el-qsurvey-feedbackq-como-estrategia-de-cambio-organizacional.html)

MATA, Gloria y CARRATALÁ, Ana (2007), *Planificación centrada en la persona*, FEAPS, Madrid.

<http://www.feaps.org/archivo/publicaciones-feaps/libros/cuadernos-de-buenas-practicas/123-planificacion-centrada-en-la-persona-.html>

Snow, Kathie (2009). *Para garantizar la inclusión, la libertad y el respeto a todos, debemos comunicarnos con EL LENGUAJE QUE PONE PRIMERO A LA PERSONA.*

<http://www.disabilityisnatural.com/images/PDF/pfl09spanish.pdf>

## Legislación

Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad.

Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios a la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas

Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social.

Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, desarrollado por ORDEN PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.

Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, desarrollado por la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados

Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

## Normas UNE

AENOR, Norma UNE 170001-1:2007, Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno

AENOR, Norma UNE 139803:2012, Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web, 2012.

## Páginas webs de interés

ASPACE. Confederación española de asociaciones de atención a las personas con parálisis cerebral

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

Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud, CIF: versión completa

<http://www.who.int/classifications/icf/en/>

Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, CIF: versión abreviada:

<http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO4989/ciffinalb.pdf>

Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, CIF: versión para jóvenes:

<http://apps.who.int/bookorders/anglais/detart1.jsp?codlan=1&codcol=15&codch=716>

CERMI

<http://www.cermi.es/es-ES/Paginas/Portada.aspx>

Conferencias TED

[http://www.ted.com/talks/barry\\_schwartz\\_on\\_our\\_loss\\_of\\_wisdom.html](http://www.ted.com/talks/barry_schwartz_on_our_loss_of_wisdom.html)

Consorcio autismo: Integrado por:

- Confederación Autismo España

<http://www.autismo.org.es>

- FESPAU. Federación Española de Padres de Autistas

<http://www.fespau.es/>

COCEMFE. Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica

<http://www.cocemfe.es/portal/>

**CNSE Confederación estatal de personas sordas**

<http://www.cnse.es>

**DISCAPNET**

<http://www.discapnet.es>

**DOWN ESPAÑA. Federación Española de Síndrome de Down**

<http://www.sindromedown.net>

**FEAPS. Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual**

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

**FEAFES. Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental**

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

**FEDACE. Federación Española**

<http://www.fedace.org>

**FEDER. Federación Española de Enfermedades Raras**

<http://www.enfermedades-raras.org>

**FIAPAS. Confederación Española de Familias de Personas Sordas**

<http://www.fiapas.es/>

**Foro de Vida Independiente**

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

**Fundación ONCE**

<http://www.fundaciononce.es/ES/Paginas/Portada.aspx>

**Información sobre discapacidad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**

<https://www.msssi.gob.es/ssi/discapacidad/home.htm>

**No soy una enfermedad, soy un niño**

<http://www.councilfordisabledchildren.org.uk/what-we-do/work-themes/health/practice-and-projects/managing-my-way/animation>

**ONCE. Organización Nacional de Ciegos Españoles**

<http://www.once.es/>

**PREDIF. Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos**

<http://www.predif.org>

**Sobre el etiquetado**

[http://www.youtube.com/watch?v=yDhV4a4hPiE&feature=youtube\\_gdata\\_player](http://www.youtube.com/watch?v=yDhV4a4hPiE&feature=youtube_gdata_player)

**Sobre accesibilidad cognitiva**

[https://www.youtube.com/watch?v=457rZHVI7oY&list=SPsqikzfQjXGNVp5z\\_0N4s9m2tCQ-QBUN8](https://www.youtube.com/watch?v=457rZHVI7oY&list=SPsqikzfQjXGNVp5z_0N4s9m2tCQ-QBUN8)







