

Cómo usar este documento

Este documento es la Norma ONG con Calidad Versión 5.

Explica a las ONG cómo ser ONG de calidad.

Una ONG es una Organización No Gubernamental.

Esta Norma está pensada para las ONG de intervención social.

Estas ONG son las que buscan mejorar la **calidad de Vida** de las personas

y ayudarlas a usar sus derechos.

Por ejemplo:

- Organizaciones de acción social.
- Organizaciones de cooperación al desarrollo.
- Organizaciones humanitarias.
- Organizaciones ambientalistas.
- Organizaciones de derechos Humanos.



Calidad de Vida:

Decimos que una persona tiene calidad de vida cuando:

- Puede ejercer sus derechos.
- Puede cubrir sus necesidades.

En este documento vas a encontrar glosarios en varias páginas.

Los glosarios son cuadros como este:



Explican palabras difíciles de entender.

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

Índice

| | |
|--|-------|
| 1. Introducción | |
| 1.1 Aprobación | |
| 1.2 Cambios de la quinta versión de la Norma ONG con Calidad | |
| 1.2.1 Cambios en la estructura | |
| 1.2.2 Cambios en los principios | |
| 1.2.3 Cambios en el alcance | |
| 1.2.4 Cambios en los requisitos | |
| 1.2.5 Cambios en los anexos | |
| 1.3. Alcance de la norma | |
| 1.4. Estructura y revisión de la norma | |
| 1.4.1 Estructura de la Norma | |
| 1.4.2 Revisión de la Norma | |
| 2. Principios | |
| 2.1 Principios orientados a las personas | |
| 2.1.1 Dignidad Humana | |
| 2.1.2 Defensa de derechos | |
| 2.1.3 Orientación a cada persona | |
| 2.2 Principios centrados en la organización | |
| 2.2.1 Orientación a las partes interesadas | |
| 2.2.2 Valor del voluntariado | |
| 2.2.3 Participación | |
| 2.2.4 Profesionalidad | |

| | |
|--|--|
| 2.2.5 Eficacia y Eficiencia | |
| 2.2.6 Mejora continua | |
| 2.2.7 Gestión orientada a la misión | |
| 2.3. Principios orientados hacia la sociedad | |
| 2.3.1 Solidaridad | |
| 2.3.2 Confianza | |
| 2.3.3 Transparencia | |
| 2.3.4 Rendición de cuentas | |
| 2.3.5 Compromiso democrático | |
| 2.3.6 Apertura e implicación social | |
| 3. Sistemas de gestión | |
| A) REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA | |
| 3.1. Requerimientos del sistema | |
| 3.1.1 Necesidades de los clientes y otras partes interesadas | |
| 3.1.2 Requisitos Legales | |
| 3.1.3 Requisitos de la documentación | |
| 3.1.4 Control de la documentación | |
| 3.1.5 Control de los registros | |
| B) COMPROMISO INSTITUCIONAL | |
| 3.2. Responsabilidad de la dirección | |
| 3.2.1 Compromiso y liderazgo | |
| 3.2.2 Política y objetivos | |
| 3.2.3 Recursos para la calidad | |

3.2.4 Revisión y supervisión del sistema de gestión de la calidad

3.2.5 Aceptación de compromisos y aprobación de proyectos y servicios

3.2.6 Representante de la dirección

C) PROCESOS

3.3. Planificación y gestión por procesos

3.3.1 Ciclo de mejora continua

3.3.2 Planificación de los cambios

3.3.3 Definición y Planificación de los procesos

3.3.4 Establecimiento de objetivos de calidad

3.3.5 Definición de funciones y responsabilidades

3.3.6 Participación de trabajadores, voluntarios y clientes finales

3.3.7 Relaciones con las partes interesadas

3.4. Desarrollo de procesos claves

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

3.4.2 Realización de proyectos, servicios y productos

3.4.3 Derechos y deberes de los clientes finales

3.5. Desarrollo de otros procesos

3.5.1 Gestión de personas

3.5.2 Gestión de las compras

3.5.3 Gestión económica

3.5.4 Comunicación interna y externa

D) MEDICIÓN Y MEJORA

| | |
|---|--|
| 3.6. Medición, análisis y evaluación | |
| 3.6.1 Rendimiento de los procesos | |
| 3.6.2 Satisfacción de los clientes | |
| 3.6.3 Auditorías internas | |
| 3.6.4 Análisis de los datos | |
| 3.6.5 No conformidades | |
| 3.6.6 Sistemas de quejas, sugerencias y reclamaciones ... | |
| 3.7. Mejora | |
| 3.7.1 Acciones correctoras y preventivas | |
| 3.7.2 Grupos de Mejora | |

ANEXO 1

| | |
|--|--|
| Normas y documentos de referencia y consulta | |
|--|--|

ANEXO 2

| | |
|-----------------------------------|--|
| Definiciones y terminología | |
|-----------------------------------|--|

La Norma ONG con Calidad Versión 5

1.4 Estructura de la Norma

Este apartado explica cómo está estructurada la Norma.

Explica todos los apartados que tiene este documento.

Este apartado es como un índice.

Por eso, lo hemos puesto al principio en la versión en lectura fácil de la Norma.

Para que la Norma se entienda mejor.

Pero este apartado es el apartado 1.4 en la versión original de la Norma.

Por eso, puedes ver el número 1.4 delante del nombre del apartado.

La estructura de la Norma es:

1. Introducción

1. 1. Aprobación y revisión

En este apartado se explica quién hizo la Norma ONG con Calidad Versión 5.

1.2. Cambios de la quinta versión de la norma

Hemos hecho cambios en la Norma ONG con Calidad Versión 4.

Con esos cambios hemos hecho la Norma ONG con Calidad Versión 5.

En este apartado explicamos los cambios.

1.3. Alcance

El alcance explica dónde hay que aplicar la Norma.

Dice quién tiene que aplicar la norma y cómo tiene que aplicarla.

1.4. Estructura y revisión de la norma

Es este apartado.

Además habla de la revisión de la Norma.

2.Principios

Este apartado explica los principios de la Norma.

Los principios son los valores y la ética de una ONG.

3. Sistema de gestión de la calidad

Este apartado explica los requisitos para cumplir la Norma.

Los requisitos están organizados en:

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

3.6 Medición, análisis y evaluación

3.7 Mejora

ANEXO 1

Normas y documentos de referencia y consulta

Este apartado es una bibliografía.

Explicamos los documentos que hemos utilizado para hacer la Norma.

ANEXO 2

Definiciones y terminología

Este apartado es otro glosario.

En él encontrarás todas las palabras difíciles que has visto a lo largo del texto.

Además, encontrarás otras palabras que te ayudarán a entender la Norma.

Explica como entendemos estas palabras las personas que hicimos la Norma.

Pero, las ONG pueden entender estas palabras de manera distinta.

1. Introducción

1.1 Aprobación

La Norma de ONG con Calidad Versión 5 fue aprobada por:
el Comité de Desarrollo Técnico e innovación de ICONG.

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

Esta Norma fue aprobada por el Comité el 13 de Diciembre de 2013.

Esta Norma fue aprobada por la **Junta Directiva** del ICONG
el 29 de Abril de 2014.

Esta Norma sustituye a la Norma ONG con Calidad Versión 4.



Junta Directiva:

Es el grupo de personas que dirige una organización.
Por ejemplo, una empresa o una ONG.

1.2 Cambios de la Norma ONG con Calidad Versión 5

Hemos hecho cambios en la Norma ONG con Calidad Versión 4.

Con estos cambios hemos hecho la Norma ONG con calidad Versión 5.

Los cambios hacen el texto más claro, más comprensible y mejor estructurado.

Pero no afectan al significado de la norma.

Hemos hecho estos cambios para:

- Para que los **principios** y **requisitos** sean más claros y comprensibles.
- Para que sea más fácil entender los requisitos para las ONG.
- Para que sea más fácil entender la norma en general.
- Para que sea más fácil valorar si una ONG sigue la norma.

No hay cambios en la estructura general.

En los apartados siguientes, te explicamos que cambios hemos hecho



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.

1.2.2. Cambios en los principios

Los cambios en los principios son:

- Algunos principios están descritos de otra forma.
- El principio de solidaridad está en el apartado 2.3. Antes estaba en el 2.1
- Hemos cambiado el nombre de algunos principios.

1.2.3. Cambios en el alcance

El alcance explica donde hay que aplicar la Norma.

Una ONG puede aplicar la Norma a todas las actividades y proyectos, también puede aplicarla sólo a algunos.

En esta versión de la Norma hemos cambiado la explicación del alcance.

Ahora la explicación del alcance es más clara y se puede relacionar mejor con los derechos de los **clientes finales**.



Clientes 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

1.2.4 Cambios en los requisitos

Explicamos los requisitos para ser una ONG de calidad en el apartado [3. Sistema de Gestión de la calidad](#).

Los cambios en los requisitos para ser una ONG de calidad son:

- Se ha cambiado el orden en el que se explican los requisitos.

Así el apartado [3. Sistema de Gestión de la calidad](#) se entiende mejor.

- En cada requisito hay un cuadro con varios principios.

Así el lector recordará la relación entre los principios y los requisitos.

En los cuadros hay algunos principios como ejemplos, pero se pueden relacionar todos los principios con todos los requisitos.

- Los requisitos que son obligatorios llevan la palabra “debe”.

Los requisitos que son recomendaciones llevan la palabra “debería”.

- A veces, para entender un requisito viene bien recordar otros.
- Por eso, en varios requisitos encontraras un cuadro explicando otros.

1.2.5. Cambios en los anexos

Hemos actualizado el [Anexo 1. Normas y documentos de referencia y consulta](#).

Ahora la lista de documentos del Anexo se adapta mejor a la Norma.

También hemos actualizado el [Anexo 2. Definiciones y terminología](#).

Hemos revisado las definiciones que ya había y hemos incluido otras nuevas.

Las definiciones sirven para entender la Norma mejor.

1.3. Alcance de la norma

El alcance explica dónde hay que aplicar la Norma.

Dice quién tiene que aplicar la norma y cómo tiene que aplicarla.

Esta norma es una norma de mínimos.

Esto quiere decir que todas las ONG de intervención social pueden usarla.

La ONG debe aplicar los requisitos de la Norma a todo el sistema de gestión.

Si no puede aplicarlos a todo el **sistema de gestión**, debe aplicarlos a todo lo que afecta a la calidad de vida de los clientes finales.

Los requisitos de la Norma se pueden usar con otros sistemas de calidad.

Por ejemplo, con un manual de prevención de riesgos o medidas para la igualdad entre hombres y mujeres.



Sistemas de Gestión:

Es la parte de la ONG que decide los valores y los objetivos de la ONG.

También decide y organiza la manera de conseguir los objetivos.

1.4. Estructura y revisión de la norma

1.4.1. Estructura de la Norma

Puedes encontrar este apartado al principio de la Norma.

1.4.2. Revisión de la Norma

El Comité de Desarrollo Técnico e Innovación revisará la Norma.

La revisará todas las veces que haga falta para que sea útil.

El **reglamento técnico** del Comité dirá quién forma el Comité y cómo hay que hacer las revisiones.

El Comité tendrá en cuenta a las **partes interesadas** para hacer las revisiones.

Si tienes ideas para mejorar esta Norma,
puedes ponerte en contacto con el ICONG en esta dirección:

Instituto para la calidad de las ONG – ICONG

Avd. Reina Victoria, 17 2º A

28003 Madrid

Correo electrónico: info@icong.org



Reglamento técnico:

Es un documento que explica las normas de funcionamiento del Comité.

Partes interesadas:

Son las personas que tienen interés en una ONG.

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

2. Principios

Las ONG tienen que tener valores y principios para actuar con calidad.

Esta Norma es diferente a otras normas de calidad porque explica los principios y valores que las ONG deben tener.

Los principios sirven para hacer los requisitos de calidad.

Si una ONG cumple los requisitos, demuestra que tiene los principios.

Una ONG tiene que cumplir los requisitos para cumplir con la Norma.

Entonces, el ICONG **certificará** que la ONG cumple con la Norma.

En los apartados siguientes te explicamos los 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



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.

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.

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.



Dignidad:

Es una cualidad de las personas.

Significa que las personas merecen ser tratadas con consideración.

También, que merecen no ser humilladas ni maltratadas.

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.

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.



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.

Recursos:

Son los bienes y medios que tiene una ONG para poder hacer procesos y conseguir objetivos.

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 que 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.

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.



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.
- Como afectan sus actividades a las partes interesadas y a la sociedad.

Entonces, la ONG rinde cuentas.

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.

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.

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.

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 que hay que mejorar.

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.



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.

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.



Política de calidad:

Es las normas de calidad que una ONG decide usar.

Por ejemplo, esta Norma ONG con 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.

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

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**

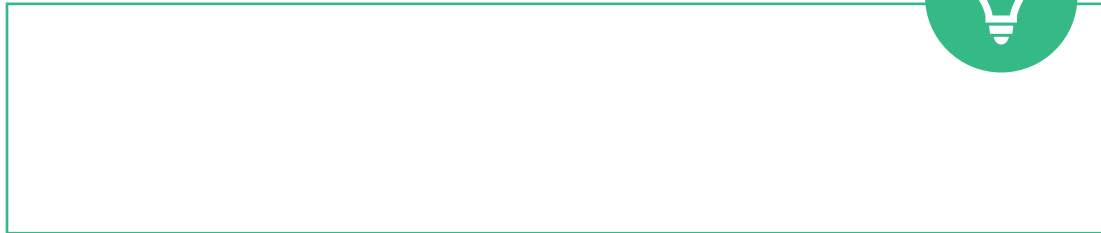
Cada apartado con 3 números es un requisito.

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:



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:



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



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

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 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.

- 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.

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 el requisito:

3.1.3 Requisitos de la documentación

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.



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.

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.

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

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.



Auditorías:

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

- 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.



Ojea el requisito:

3.1.5 Control de los registros

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 que 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