

Norma ONG Calidad Versión 5

Abril 2014



Versión en
Lectura Fácil

Edita:



ALTAVOZ SOCIEDAD

COOPERATIVA MADRILEÑA

adaptó y validó a lectura fácil este texto

Maquetación:

Factoría de Arte y Desarrollo

Norma ONG Calidad Versión 5. (Lectura fácil)

ISBN: 978-84-939965-8-1

D.L.: M-17865-2014

Cómo usar este documento

Este documento es la Norma ONG 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.

En este documento 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.

Calidad de Vida:

Decimos que una persona tiene calidad de vida cuando:

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



Índice

1. Introducción

1.1. Aprobación

1.2. Cambios de la 5ª versión de la Norma ONG 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 Calidad Versión 5



1. Introducción

1.1. Aprobación

La Norma de ONG 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 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 Calidad Versión 5

Hemos hecho cambios en la Norma ONG 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.

En los apartados siguientes, te explicamos que cambios hemos hecho.

1.2.1. Cambios en la estructura

No hay cambios en la estructura general.

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.



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.

1.2.3. 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 aplicarlas 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**.

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.



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.

1.2.5. 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

Este apartado explica cómo está estructurada la Norma.

Explica todos los apartados que tiene este documento.

Este apartado es como un índice.

La estructura de la Norma es:

1. Introducción

1.1. Aprobación y revisión

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

1.2. Cambios de la quinta versión de la Norma

Hemos hecho cambios en la Norma ONG Calidad Versión 4.

Con esos cambios hemos hecho la Norma ONG 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 cómo entendemos estas palabras las personas que hicimos la Norma.

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

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 las 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.

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.



Dignidad:

Es una cualidad de las personas.

Significa que las personas merecen ser tratadas con consideración.

También, que merecen no ser humilladas ni maltratadas.

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 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.



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.

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.

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 qué 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.

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

Te explicamos estos requisitos en los apartados siguientes.



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.

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 las 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



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.

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.



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.

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.
- 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



Auditorías:

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



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



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.

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.
- 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.



Procesos claves:

Son los procesos imprescindibles para cumplir la misión.
Por ejemplo, los que desarrollan los servicios de la ONG.

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

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 el requisito:

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

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 mejoren 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. Mejora.

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

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.
En el versión en lectura fácil de la Norma hemos cambiado el título,
porque así se entiende mejor.



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

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:

3.1.3. 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

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

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

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

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



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.

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



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

D) MEDICIÓN Y MEJORA

3.6. Medición, análisis y evaluación

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



Indicadores:

Son los elementos que nos dicen el nivel de calidad.

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

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



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

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

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

ANEXO 1

Normas y documentos de referencia y consulta

Para hacer esta Norma hemos tenido en cuenta:

- Normas que afecta a los Servicios Sociales y a las ONG.
- Otras normas internacionales y españolas.
- Otros documentos importantes sobre calidad.

Los documentos que hemos tenido en cuenta son:

- Norma UNE-EN ISO 9000:2005.
- Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Norma UNE- EN ISO 9004:2009.
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004.
Sistema de gestión medioambiental. Especificación y guía para la utilización.
- Norma ISO 10006:2003. UNE 66916:2003.
Directrices para la Gestión de la calidad en los Proyectos.
- Norma UNE-EN ISO 19011:2012.
Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.
- El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM),
aplicado a los servicios públicos y las ONG) y modelo de excelencia de 2013.
- Global Reporting Initiative: GRIG3.1
Non Governmental Organization Sector Supplement.
- ISO 26000:2010 Social Responsibility.
- Normas Humanitarian Accountability Partnership (HAP)
en materia de rendición de cuentas y gestión de la calidad. 2010.
- Código de buenas prácticas en la gestión y apoyo al personal cooperante.
People in Aid 2003.

- Código de conducta de las ONGD-
- Coordinadora ONG para el desarrollo España- CONGDE. 2008.
- Serie de estándares AA1000 de AccountAbility
(AA1000 APS, AA1000 AS, AA1000 SES).
- Carta de responsabilidades de las Organizaciones
No Gubernamentales Internacionales (CONGI).
- Manual de Implantación de la Norma ONG Calidad.
Instituto para la calidad de las ONG – ICONG. 2011.
- Aplicación de principios en sistemas de gestión basados en la Norma ONG
Calidad. Instituto para la calidad de las ONG – ICONG. 2011.

ANEXO 2

Definiciones y terminología

Auditoría:

Una auditoría es un examen para evaluar si se cumplen los requisitos. Por ejemplo, los requisitos de la Norma ONG con calidad Versión 5.

Hay varios tipos de auditorías:

- **Interna.**
Cuando la ONG hace la auditoría para informarse ella misma.
- **Externa.**
Cuando un auditor que no es de la ONG hace la auditoría para informa a otra organización.
- **De primera clase.**
Cuando la ONG pide la auditoría.
- **De segunda clase.**
Cuando las partes interesadas piden la auditoría.
- **De tercera clase.**
Cuando la auditoría la pide una organización
Que se dedica a controlar la calidad de otras organizaciones.
Por ejemplo, el ICONG.

Calidad de Vida de las personas:

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.

Calidad:

Si un producto o servicio consigue cubrir las necesidades de los clientes,
Es un producto o un servicio de calidad.

Características de calidad:

Son las características que deben tener los proyectos, servicios y productos
para tener calidad.

CDTI:

Es el Comité de Desarrollo Técnico e innovación del ICONG.

Se encarga de hacer documentos de trabajo.

Es el Comité que ha hecho la Norma ONG Calidad y todas sus versiones.

Cliente:

Persona y organización que recibe un producto o servicio.

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.

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.

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.

Generalmente, estas personas tienen dificultades para trabajar

y para tener ingresos.

Documentación:

Documentar es poner información en un documento determinado.

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

La documentación es un conjunto de documentos.

Eficacia:

La eficacia es la capacidad de la ONG para conseguir su misión

y para mejorar la calidad de vida de sus clientes finales.

Eficiencia:

La eficiencia es la capacidad de la ONG para conseguir su misión

con la menor cantidad de recursos posible.

ICONG:

Es el Instituto para la Calidad de las ONG.

No es una empresa, es una organización sin ánimo de lucro.

Su misión es la mejora de la calidad de las ONG.

Sus actividades principales son la creación de la Norma ONG Calidad

y hacer auditorías para comprobar si la Norma se cumple.

Indicadores:

Son los elementos que nos dicen el nivel de calidad.

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.

Mejora continua:

Es todas las actividades que hace la ONG para mejorar todo el rato.

Mejorar significa que es más capaz de cumplir sus objetivos.

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.

No conformidad:

Es cuando alguien no está de acuerdo con algo.

Nosotros entendemos que esto pasa porque algún requisito no se cumple.

Objetivos:

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

Objetivo de calidad:

Son los objetivos del sistema de gestión de calidad.

Organización:

Grupo de personas que se organizan para conseguir un objetivo común.
Tienen instalaciones y edificios.
Transforman unos bienes en otros.

Organización sin ánimo de lucro:

Organización que utiliza todos sus beneficios en hacer más actividades.

Organizaciones de intervención social:

Son las que buscan mejorar la calidad de Vida de las personas y ayudarlas a usar sus derechos.

Partes interesadas:

Son las personas que tienen interés en una ONG.
Por ejemplo, los usuarios, los voluntarios, los trabajadores.

Participación:

Nosotros entendemos la participación como un proceso.
Es un proceso que desarrolla la autonomía de las personas.

Plan 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.

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.

Principios éticos:

Son ideas morales que dirigen nuestro comportamiento.

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

Procesos:

Un proceso son varias acciones que juntas consiguen un resultado.

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

Procesos claves:

Son los procesos imprescindibles para cumplir la misión.

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

Productos:

Son objetos que se hacen o compran para cubrir necesidades.

Normalmente, las necesidades de los clientes finales.

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.

Recursos:

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

Los recursos son los bienes 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.

Registro:

Documento que informa sobre las acciones de una ONG y los resultados de las acciones.

Los registros pueden estar en distintos formatos.

Po ejemplo, en papel o en el ordenador.

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

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.

Requisitos:

Son obligaciones que hay que cumplir para conseguir algo.

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

Satisfacción:

Una persona está satisfecha cuando se cumplen sus necesidades

Y sus expectativas.

La persona decide si sus expectativas y necesidades se cumplen o no.

Por lo tanto, la satisfacción es algo subjetivo.

Servicios:

Son actividades hechas para los clientes finales.

Normalmente, necesitamos usar productos para hacer servicios.

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.

Sistema de gestión de la calidad:

Es la parte de una ONG que aplica la política de calidad.

Transparencia:

Significa dar información clara y completa el funcionamiento de la ONG.

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.

Usuario:

Es la persona que recibe un servicio.

Es un cliente final.

Voluntariado:

Los voluntarios son personas solidarias que colaboran en la ONG.

No son trabajadores remunerados, No tienen sueldo.

