

NORMA ONG CON CALIDAD

TERCERA VERSIÓ – ABRIL 2009

1. INTRODUCCIÓ

1.1.Presentació

La NORMA ONG CON CALIDAD, compleix amb aquesta tercera edició, 9 anys des de la seva primera publicació. Les grans intuïcions que ens plantejàvem al començament, són a 2009 una realitat palpable.

A punt de finalitzar la primera dècada del segle XXI, el Tercer Sector d'Acció Social és un actor de primera magnitud en la creació de valors per als ciutadans.

D'una banda, l'activitat de les organitzacions és, en bona mesura, responsable de l'afiançament dels principis de solidaritat, dignitat i participació que s'han normalitzat en la nostra societat.

Les inquietuds d'uns pocs s'han transformat en un sentiment generalitzat. El Tercer Sector ha tingut una gran responsabilitat canalitzant l'esforç conjunt dels ciutadans en ajut tangible als més desfavorits.

A més, des del punt de vista de l'economia real, les ONG d'Acció Social són avui el principal agent en la gestió de recursos, públics i privats, destinats a la satisfacció de les necessitats de les persones.

Diverses entitats que conformen el sector, algunes d'elles promotores d'aquesta Norma, superen en capacitats i trajectòria a grans corporacions assistencials privades que presten els seus serveis, si més no, en peus d'igualtat.

Si hagués de buscar, avui, quin serà l'eix estratègic que predomini l'Acció Social en els propers anys, citaria, sense dubtes, el de la millora contínua en la gestió dels seus projectes i en la qualitat de vida dels destinataris de l'acció social.

Ja hem demostrat amb escreix la nostra capacitat de fer les coses i de fer-les bé. És l'hora d'aprofundir en la qualitat del treball, de buscar i trobar l'excel·lència en la gestió dels recursos, en els equips humans i en retre comptes a la societat; és en aquest punt on tenen rellevància els models de gestió.

Per descomptat no partim des de zero, la versió actual de la Norma així ho demostra. En el Tercer Sector d'Acció Social hi ha exemples notables, no aïllats, d'organitzacions amb un fort compromís amb l'excel·lència i amb la millora contínua i la qualitat dels serveis que presten a la societat.

En anteriors ocasions s'ha fet esment de la importància de disposar d'una norma de gestió que hagi sorgit, consensuada i adaptada del si de les pròpies organitzacions que conformen el sector; és necessari insistir més en aquest fet diferencial que aporta un valor intrínsec als sistemes de gestió en els quals es basen.

Interessa ressaltar que l'aplicació de la Norma al sistema de gestió de les organitzacions no és una finalitat en si mateixa . La Norma i la certificació són només vies per assolir l'objectiu de l'excel·lència.

Amb aquesta nova versió que avui publiquem, disposem d'una eina que tècnicament està a l'alçada de qualsevol norma internacional de referència de la qual, se'n diferencia amb plantejaments ètics i de principis.

La inquietud per la qualitat, la millora contínua i l'excel·lència ja existeix. Multitud de professionals del sector ho demostren dia a dia amb la seva feina i la Norma ONG con Calidad és la via adequada per a poder apropar-nos-hi.

Madrid, abril de 2009
Paulino Azúa Berra
Presidente
Instituto para la Calidad de las ONG

1.2. Canvis operats

Canvis rellevants enfront la versió anterior de la Norma.

Canvis en l'estructura:

Es reorganitzen els apartats de la Norma per facilitar la seva comprensió, així com la relació existent entre els continguts dels diferents apartats.

Canvis en els principis:

1. S'han revisat els principis reclassificant-ne alguns en d'altres epígrafs (orientats a les persones, centrats en l'organització i orientats a la societat) que es consideraven més adients pel seu enteniment. Per exemple:

Professionalitat i Voluntariat han estat reclassificats com principis centrats en l'organització; Transparència s'ha reclassificat com principi centrat en la societat.

2. S'han suprimit alguns dels principis que s'han integrat en d'altres. Per exemple: Col·laboració s'ha considerat integrat a l'orientació a les parts interessades i el de compromís democràtic.
3. S'han definit nous principis per aprofundir i aclarir els valors que inspiren aquesta norma. Per exemple: Orientació a cada persona, Confiança i Rendició de comptes.
4. S'han revisat alguns principis dels quals se n'ha precisat, definit i aprofundit els valors que hi contenen. Per exemple: La Defensa dels Drets, l'Orientació a les Parts Interessades, Participació i Treball en equip, Transparència i Obertura i Implicació Social.

Canvis en l'abast

1. S'ha suprimit la definició d'abasts per línies d'activitat funció, gestió de serveis i/o productes i projectes, ja que es considera que aquesta norma respon a sistemes de gestió globals.
2. S'ha definit un requisit de definició d'abast que, quan no sigui global, requereixi, si més no, la cobertura de tots els elements que tinguin incidència en la qualitat del producte o servei prestat.

Canvis en els requisits:

S'han realitzat canvis en alguns dels apartats de requisits de la norma amb l'objecte de clarificar-los i permetre una millora en la seva avaluació i compliment. Les diverses raons que han dut a aquestes modificacions, són:

1. S'ha buscat millorar els requisits referits a com el sistema de gestió està orientat a garantir requisits basats en els drets de les persones i en la qualitat de vida dels destinataris de l'acció social, així com en els deures dels clients.
2. S'han revisat els requisits per assegurar l'orientació del sistema cap a les expectatives i necessitats de les parts interessades, en especial els usuaris clients finals, així com la seva participació en la gestió i prestació.
3. S'han revisat els requisits per assegurar la coherència entre el sistema de gestió de qualitat, amb la Missió, la Visió i els Valors de l'organització i amb les expectatives i necessitats de les parts interessades.
4. S'han revisat els requisits relacionats amb els sistemes de planificació, medició, avaluació i millora necessàries per assegurar l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat pel

que fa a la satisfacció de les expectatives de les parts interessades, així com assegurar l'acompliment de la seva Missió, la seva Visió i els seus Valors.

5. S'han revisat els requisits per assegurar la coherència entre les expectatives i necessitats de les parts interessades i les característiques de la qualitat dels serveis i projectes a gestionar.
6. S'ha revisat l'apartat de requisits Gestió de Persones per ampliar i/o introduir aspectes com: Lideratge amb valors, pràctiques de reconeixement a les persones, pràctiques d'integració, plans de carrera, perfils de lloc, principi de no discriminació, avaluació de l'eficàcia de la formació i definició de les activitats de voluntariat.
7. S'ha revisat l'apartat de requisits relacionats amb Compres, per aclarir o ampliar aspectes relacionats amb la planificació, el control dels productes o serveis adquirits, així com el seguiment i gestió de proveïdors i subcontractistes.
8. S'ha revisat l'apartat de gestió econòmica i administrativa, per ampliar-ne els aspectes econòmics, socials i ambientals, la interpretació dels requisits respecte a la planificació, gestió, avaluació i rendició de comptes.
9. S'ha suprimit l'apartat d'avaluació de punts crítics ja que es considera per l'experiència que estarien integrats al sistema de mesura, anàlisi i millora.

Canvis en els annexos

1. S'ha suprimit l'antic annex 3 Documentació Mínima del sistema de gestió de qualitat, ja que es considera que en els requisits dels diferents apartats es defineixen els documents i registre mínims.
2. S'ha inclòs un nou annex 3 en el qual s'hi refereixen les persones i entitats participants en l'elaboració de les diverses edicions d'aquest document.

1.3. Abast

Aquest document estableix uns requisits tècnics per un Sistema de Gestió de la Qualitat en les organitzacions no governamentals d'acció social en sentit ampli, que estigui integrat dins del seu sistema global de gestió.

Tots els requisits que estableix la Norma estan destinats a incorporar-se al sistema global de gestió, tot i que l'extensió amb la qual s'estableixin pugui dependre de característiques pròpies de l'organització o dels productes i serveis que presti als seus clients.

En aquest sentit l'organització haurà de fer que l'abast de l'aplicació de la Norma, quan no s'apliqui al sistema global de gestió hi inclogui tots aquells elements que incideixin d'una manera rellevant sobre la qualitat del producte o servei prestat als clients finals.

Així mateix, la Norma permet la integració de requisits mínims essencials de la gestió mediambiental i de prevenció de riscos. Atès que està concebuda com una norma vàlida per a qualsevol ONG d'acció social, és una norma de mínims.

1.4. Estructura i revisió de la Norma

La Norma està estructurada de la manera següent:

1. INTRODUCCIÓ

1.1. Presentació

Es realitza una breu presentació d'aquesta nova edició amb les noves situacions de l'entorn i els paradigmes actuals del sector social

1.2. Canvis operats

Es descriuen els canvis operats a les diferents parts del document, en especial a allò que es refereix a principis i requisits, així com el motiu d'aquests canvis.

1.3. Abast

Es defineix l'abast i les limitacions que s'han tingut en la redacció dels continguts d'aquest document i per tant, pot orientar a les organitzacions en l'estratègia de la seva implantació.

1.4. Estructura i Revisió de la Norma

Es descriu l'estructura dels diferents apartats d'aquest document, així com en general dels continguts que s'hi han inclòs.

2. Principis

En aquest apartat es descriuen els motius i l'enfocament de la norma, quant als principis que han d'inspirar la interpretació dels requisits, així com per facilitar la seva interpretació com a pedra angular de la pròpia norma.

3. Sistemes de gestió de qualitat

A l'apartat de Sistema de Gestió es defineixen els requisits de gestió de la qualitat amb relació als elements bàsics següents:

- 1) Els requeriments del sistema: amb relació a les necessitats del sistema, dels clients i d'altres parts interessades i dels requisits legals.
- 2) La responsabilitat de la direcció en la promoció i manteniment del sistema de qualitat.
- 3) La planificació, tant dels objectius com dels processos, els canvis, la prevenció de riscos i les contingències.
- 4) Els processos d'organització i desenvolupament de les activitats i serveis.
- 5) Els sistemes de mesurament, avaluació i documentació.
- 6) Els sistemes de millora contínua.
- 7) La comunicació interna i externa.

ANNEX 1 Normes de referència

Es relacionen les normes i documents tècnics que serveixen d'inspiració a aquesta Norma.

ANNEX 2 Definicions

Es relaciona un glossari de termes i conceptes significatius que ajuden a la comprensió de la Norma.

ANNEX 3 Institucions i persones que han contribuït en l'elaboració de la Norma.

S'enumeren les organitzacions i persones que han contribuït a la redacció i definició dels continguts d'aquesta Norma, en el decurs de les diferents edicions.

Revisió de la Norma

La present Norma o document de requisits tècnics estarà sotmès a revisions periòdiques en funció dels ajustaments necessaris per a la seva correcta implantació en les ONG i en funció dels nous desenvolupaments per adaptar-se i avançar-se als canvis socials. El responsable de la seva revisió i actualització és la Comisión Técnica de Desarrollo Técnico e Innovación amb representació de les diferents parts interessades, que depèn de l'Instituto para la Calidad de OnG (ICONG). La composició de la comissió i el procediment de

revisió i decisió es defineix al reglament tècnic de l'esmentada comissió.

2. PRINCIPIS

El sentit que les organitzacions no governamentals del Tercer Sector d'Acció Social, comptin amb una Norma de gestió de la qualitat per al seu funcionament, radica en la necessitat de posar a la seva disposició una referència concebuda pel propi sector, que contribueixi significativament a la millora constant de l'eficàcia i l'eficiència i en conseqüència, a l'aproximació a l'excel·lència a l'hora de desenvolupar els seus projectes i complir les seves finalitats.

Aquesta Norma de gestió de la qualitat, serà veritablement de qualitat si contribueix a que les ONG cada cop més:

- Orientin la seva activitat a la satisfacció dels destinataris finals de la seva missió, oferint-los suport, productes i serveis de qualitat.
- Incrementin la seva capacitat d'aprenentatge organitzatiu desenvolupant processos cada cop més eficients.
- Incrementin la seguretat, la salut i la satisfacció laboral i la sostenibilitat ambiental.
- Assoleixin més legitimació social –interna i externa- des d'una profunda gestió ètica i transparent.
- Innovin, millorin i ho facin permanentment.

Aquesta Norma es construeix des de la convicció que tota ONG que actuï orientada cap a la qualitat i amb qualitat ha de fregir-se - més enllà dels que ella mateixa s'assigni- per determinats valors i principis.

Aquests principis són, juntament amb l'orientació metodològica, la referència bàsica a l'hora d'elaborar els diferents requisits de qualitat.

Necessitem comptar amb un terreny cultural comú sobre el qual construir la qualitat de les ONG. De no ser així, correm el risc de contribuir a la pesu-ho qualitat, és a dir a ajudar a millorar projectes i activitats que, per principi, no s'haurien de dur a terme.

És essencialment diferent concebre una Norma al voltant d'uns valors que no fer-ho. Així, qui apliqui la norma, vulgui ser-ne auditat i certificat estarà demostrant que comparteix i s'orienta per un seguit de valors bàsics que han de ser comuns per al conjunt de les ONG. Aquests valors bàsics de les ONG es converteixen així en prerrequisit de qualitat per fonamentar l'elaboració de la pròpia Norma. En aquest sentit, els valors i principis que a continuació es desenvolupen impregnen els requisits de la Norma i s'ha de demostrar la seva aplicació a través del seu compliment.

En definitiva, aquesta Norma no només ha de servir per adoptar una tècnica o un conjunt de tècniques de millora. La Norma ha de servir: primer, per aconseguir que les ONG centrin la seva activitat al voltant d'uns valors fonamentals; i, segon, per posar en evidència que aquelles que no els comparteixen no estarien complint els requisits bàsics de la Norma de qualitat. La qualitat basada en valors, serà una pràctica que assegurarà la permanència de les ONG que l'exerceixin en terreny ètics. Precisament, el que diferencia a aquesta Norma de Gestió de la Qualitat de ONG respecte d'altres, es que es construeix al voltant dels principis i valors següents:

A. Orientats a les persones

2.1. La dignitat humana: Tota persona, es trobi en la situació o condició en la qual es trobi, quant a ésser humà té valor en si i per si mateix, amb les seves característiques, interessos i finalitats pròpies i irrepetibles, amb dignitat i valor propi, equiparables a la resta de les altres persones. Per això, en totes les activitats de l'organització s'anteposa la dignitat de les persones per damunt de qualsevol altre criteri per utilitari que resulti.

2.2. La defensa dels drets: Tota organització que funciona amb qualitat, sigui quina sigui la seva activitat, està compromesa amb la defensa dels drets fonamentals de la seva Missió (1).

2.3. La solidaritat: Les organitzacions no governamentals que es dediquen a l'acció social i ho fan amb qualitat, impulsen la solidaritat interna entre totes les persones i parts interessades, així com la solidaritat amb d'altres organitzacions i col·lectius.

(1) Això significa que, en cap cas, és argumentable que si la dedicació principal, per exemple, és la prestació de serveis, excusi la competència de la defensa dels drets.

2.4. L'orientació a cada persona: L'organització posa al centre a les persones i planifica centrant la seva activitat en la recerca de resultats personals rellevants per al projecte de vida de cada persona, comptant amb la seva participació i consentiment. Tota activitat, procés, esforç o recurs emprat per l'organització, ha d'afegir valor a la qualitat de vida de cada persona destinatària de la missió de l'organització i a la seva satisfacció, sense discriminació per cap mena de raó.

B. Centrats en l'organització

2.5. L'orientació a les parts interessades: Tota activitat, procés o recurs emprats han d'afegir valor a les persones destinatàries de la missió (clients finals). Així mateix, aquests esforços s'han de realitzar amb la finalitat constant de proporcionar satisfacció a les diferents parts interessades. Per a que tot això sigui possible és precís activar al màxim la participació dels clients finals i de la resta de parts interessades, així com els mecanismes d'avaluació, observació i escolta actives necessàries.

2.6. La participació del voluntariat: L'acció voluntària, entesa com l'expressió de la solidaritat, és un dels instruments bàsics d'actuació de la societat civil en l'àmbit social. Les ONG han de facilitar aquesta participació del voluntariat a les seves activitats, per desenvolupar la missió de l'organització i satisfer les necessitats dels clients finals.

2.7. La participació i el treball en equip: A les ONG no pot haver qualitat sense la participació i sense el treball en equip (2). Primer, perquè la qualitat només es pot construir amb la participació de tots, amb el saber de tots; segon, perquè la participació genera valors i cultura compartida; i tercer, perquè sense la participació no pot haver qualitat. El saber, els valors compartits i el compromís són la base de l'autonomia responsable en la presa de decisions al costat de les persones destinatàries de l'acció de l'organització.

(2) La participació i el treball en equip s'entén que potencialment inclouria a qualsevol part interessada de l'organització.

2.8. La professionalitat: Les organitzacions que operen amb qualitat promouen de manera intencionada, planificada i continuada la qualificació i la implicació de les persones remunerades i voluntàries. En aquest sentit, s'esforcen a millorar la preparació i l'exercici dels seus col·laboradors en els plans de l'ètica, l'empatia i la tècnica.

2.9. L'eficàcia i l'eficiència: Davant de l'il·limitat conjunt de necessitats i el limitat volum de recursos, no es poden assolir objectius a qualsevol preu. La necessitat de marcar prioritats, davant l'escassetat de recursos, obliga les ONG a fer una gestió eficient que permeti el més alt grau d'eficàcia amb els recursos que disposi.

2.10. La millora contínua: Ha de ser un valor intrínsec de tota l'organització. La idea de que s'ha de voler millorar sempre, ens

ajudarà a afrontar els continus reptes de l'entorn i la nostra missió i a gestionar correctament els canvis.

2.11. La gestió de la globalitat de la missió de l'organització:

Qualsevol organització és un sistema, això implica que hi ha interdependència entre les seves parts o subsistemes. El que passi en cadascuna d'elles influeix de manera més o menys decisiva a la resta. Per això, la gestió total de la qualitat implica buscar la millora de tots els processos clau de l'organització per al compliment de la seva missió.

C. Orientats cap a la societat

2.12. La confiança:

l'organització estableix un pacte amb la societat des de la confiança que genera la legitimació de la seva missió i els seus valors, la coherència de les seves accions, l'honradesa tant en la rendició de comptes, presentació dels resultats, com en l'eficiència i la transparència en el seu govern, gestió, activitats i en l'origen i ús dels recursos.

2.13. Transparència:

Qualitat d'una organització relacionada amb el grau d'accés real, que tenen les seves parts interessades, a la informació rellevant relacionada amb el seu govern, organització, processos, activitats, resultats i impactes obtinguts. L'accés a aquesta informació potser proactiu, promogut per l'organització, o sota la demanda d'una part interessada.

2.14. Rendició de comptes:

Exercici de comunicació que una organització desenvolupa, en el qual s'aporta informació rellevant, adient i fiable, de forma de regular, sobre la seva estratègia, gestió, decisions, actuacions, resultats, compromisos i impactes, que permeti a les seves parts interessades avaluar, generar opinió i criteri sobre el comportament de l'organització durant un període determinat. Tot això orientat a facilitar la comprensió del grau de compliment dels compromisos, legals o voluntaris i dels seus objectius.

2.15. El compromís democràtic:

entès com el compromís de promoure el diàleg democràtic amb els diferents agents i institucions de la societat.

2.16. L'obertura i la implicació social:

La ONG no pot quedar-se passiva davant de la injustícia social i les dinàmiques d'exclusió de persones o col·lectius socials. Per això, s'esforça a buscar solucions als nous problemes que la societat genera. És, a més, conscient de que és un sistema obert i que pot i ha d'influir en

el seu entorn. Per això, inclou en els seus fins i en la seva planificació la cooperació i la relació contínua amb d'altres estaments socials i polítics i amb d'altres organitzacions treballant en xarxa, participant en el debat social, construint el canvi i l'equilibri social, solidaritzant-se amb els valors col·lectius més necessitats i aportant nous valors.

Nota 1. Malgrat que el terme client connota una relació comercial que s'empra habitualment al sector privat, en aquesta Norma s'opta per fer-lo servir amb la intenció de ressaltar el dret de tota persona a ser atesa amb un tracte excel·lent i una intervenció professional que satisfaci els requisits derivats de les expectatives i necessitats de les diferents parts interessades.

3. SISTEMA DE GESTIÓ

El sistema de gestió de la qualitat es basa en la idea de la millora contínua a través de l'adaptació permanent a les necessitats i expectatives identificades dels clients finals i de les altres parts interessades.

Aquestes necessitats i expectatives identificades han de traduir-se en una planificació de processos del servei que, amb la participació del personal remunerat i voluntaris, aconseguixi una alta satisfacció per part dels clients i de totes les parts interessades. Això s'ha de fer amb el compromís ferm i explícit de la direcció de l'organització.

Aquest compromís ha d'expressar-se en una política de qualitat amb la seva Missió i Visió, que tingui en compte el context i els valors propis de les entitats sense ànim de lucre.

3.1. Requeriments del sistema

3.1.1. Necessitats del conjunt de clients i altres parts interessades

El conjunt de clients són les persones, col·lectius i entitats que reben un servei o producte per part de l'organització. Els clients principals sobre els quals s'ha de centrar el sistema de qualitat són els destinataris finals del servei o del producte. A més dels clients finals estan aquells clients i parts interessades que participen directa o indirectament dels beneficis de l'activitat de l'organització: entre d'altres, l'Administració Pública, els socis de les entitats i donants.

L'organització haurà d'identificar quin és el seu sistema de gestió en les seves relacions amb clients i parts interessades i les seves necessitats, interpretant de forma adequada els requisits que se'n deriven relatius a:

- Qualitat del producte i/o del servei
- Drets humans
- Qualitat de vida dels destinataris finals dels serveis
- Seguretat i salut laboral
- Protecció del medi ambient
- Requisits de la societat
- Expectatives relatives a la rendibilitat de la inversió
- Altres

D'entre totes elles donarà prioritat a la identificació de les necessitats dels clients finals, en coherència amb la Missió de l'organització.

3.1.2. Requisits legals

L'organització haurà d'identificar i documentar els requisits legals obligatoris per realitzar les seves activitats, productes i serveis, posant-los a disposició del personal apropiat i assegurant que s'acompleixin.

3.2. Responsabilitat de la direcció (3)

3.2.1. Compromís i lideratge

La direcció de l'organització ha d'assumir un lideratge i compromís públics i continuats. Assegurarà que estiguin disponibles els recursos necessaris per desenvolupar, operar i mantenir el sistema de gestió de la qualitat i així, assolir els objectius definits, segons les polítiques establertes. La direcció ha de prendre les decisions i accions necessàries per a la implantació eficaç i adequada del sistema de qualitat de l'organització, per complir aquests objectius.

La direcció de l'organització desenvoluparà i facilitarà la consecució de la missió i la visió, definint i implantant els sistemes de gestió eficaços orientats a la millora de la qualitat i dignitat de vida dels clients destinataris. Aquest lideratge s'ha de produir establint criteris de gestió i prestació i assignant els recursos necessaris, de forma coherent amb els valors de l'organització i amb els d'aquesta Norma. En períodes de canvi i en la presa de decisions estratègiques la direcció es garant de la coherència amb la Missió i Valors de l'organització.

(3) S'entén que sota el concepte Direcció, s'inclouen tant les persones que ostentin la representació legal de l'organització, com els responsables de la gestió.

3.2.2. Política i objectius

La direcció de l'organització ha de definir i documentar la seva missió, els seus valors, les seves polítiques i els seus objectius per al conjunt de l'organització, en cada àrea de gestió i operativa coberta per aquesta Norma. Aquests objectius seran realistes, mesurables i avaluable a través d'un sistema d'indicadors que l'organització ha d'implantar.

La direcció ha de definir els objectius –i el seus corresponents indicadors- vinculats als principis i valors que té l'organització, en consonància amb els principis i valors exposats en la introducció d'aquesta Norma. Aquests objectius hauran d'estar orientats a les persones, centrats en l'organització i en la societat.

En la definició d'objectius ha de tenir-se en compte les expectatives i necessitats identificades en els processos de gestió de la relació i participació de les parts interessades, i específicament les dels clients finals i dels òrgans de govern de l'organització.

3.2.3. Recursos per a la qualitat

La direcció ha d'assegurar i verificar que s'han proporcionat els recursos apropiats per implantar les polítiques i assolir els objectius establerts en cada àrea de gestió coberta per aquesta Norma.

També ha de promoure, procurar i facilitar la participació i consulta del personal remunerat i voluntari, així com dels usuaris finals o dels seus representants, tant en el disseny com en la realització d'activitats, de manera que s'obtingui un compromís per a la implantació de les polítiques, procurant que s'acompleixin els objectius.

3.2.4. Revisió i supervisió del sistema de qualitat

La direcció ha de revisar, si més no un cop l'any, l'eficàcia dels elements del sistema de gestió i la qualitat per assolir les polítiques i objectius establerts. Aquesta revisió tindrà en compte els canvis detectats en les necessitats dels

clients i parts interessades i realitzarà els ajustaments necessaris per satisfer-les.

Per realitzar la revisió dels sistema es tindran en compte els resultats de les auditories internes i externes; les mesures de satisfacció de clients i d'altres parts interessades rellevants; el sistema de queixes, previsió de canvis a l'entorn, l'exercici dels processos i de conformitat dels serveis, el grau d'acompliment dels objectius definits, el seguiment de les accions derivades de revisions anteriors, les accions correctores i preventives, indicadors d'exercici, com per exemple, operatiu, social, ambiental o econòmic.

Com resultat de la revisió es podrà identificar la necessitat de canvis al sistema de gestió de la qualitat o en alguns dels seus components. Es mantindran registres d'aquestes revisions, en les quals s'inclourà una planificació d'accions a dur a terme amb conseqüència de la revisió, especificant responsabilitats, terminis i recursos assignats per a cada acció.

3.2.5. Acceptació de compromisos i aprovació de projectes i serveis

La Direcció és la responsable d'acceptar compromisos amb l'administració pública o amb qualsevol altre tipus de client.

Abans d'acceptar un contracte, conveni o subvenció, la direcció haurà de: contrastar la coherència amb la missió i valors de l'organització, identificar clarament els requisits, revisar i documentar la capacitat interna d'atendre correctament el compromís i documentar els acords als quals s'arribin amb el client.

3.2.6. Representant de la direcció

La direcció nomenarà una persona amb la suficient autoritat per gestionar el sistema de qualitat, assegurar la seva implantació, adequació als objectius i missió de l'organització i eficàcia a satisfer els requisits esmentats a les necessitats dels clients i parts interessades, així com informar-ne a la direcció. En l'organigrama de l'entitat s'identificarà a la persona responsable de la seva coordinació i implantació.

El procés de planificació establirà objectius avaluable i mesurables i que estiguin en consonància amb la missió,

visió i valors, així com amb la resta de polítiques de l'organització.

3.3. Planificació

El procés de planificació establirà objectius avaluables i mesurables i que estiguin en consonància amb la missió, visió i valors, així com amb la resta de polítiques de l'organització.

3.3.1. Establiment d'objectius de qualitat

Establir objectius és necessari per a l'eficàcia del desenvolupament global i dels serveis. Els objectius han de ser mesurables i avaluables periòdicament i coherents amb la política de qualitat. Per fixar els objectius es tindran en compte, entre d'altres aspectes:

- a. Les necessitats i expectatives actuals de clients i parts interessades.
- b. Els resultats obtinguts en l'anterior període de desenvolupament.
- c. Els recursos humans, materials i econòmics disponibles.
- d. Les experiències i resultats previs de l'organització com d'altres organitzacions o el sector.
- e. Missió, visió, valors, estratègia i política de qualitat.
- f. Canvis d'entorn, tant interns de l'organització com externs.
- g. D'altres que puguin influir en la qualitat de la gestió.

L'assignació de responsabilitats en el compliment dels objectius serà l'adient d'acord a les funcions i el nivell en l'organització de les persones. Dels objectius de qualitat es derivaran decisions i es planificaran accions que duguin al bon desenvolupament del servei.

3.3.2. Planificació dels processos clau de l'organització

Es planificarà, d'una manera sistemàtica i evident, un conjunt de processos clau que defineixin l'activitat, identificats i expressats en un mapa de processos.

3.3.3. Planificació dels canvis

L'organització analitzarà periòdicament el seu funcionament i l'entorn en el qual es troba immersa, a fi d'adoptar una posició projectiva i adaptable enfront la possibilitat de canvis interns que puguin influir en la qualitat amb què proporciona productes o serveis als seus clients.

D'aquesta anàlisi, quan el resultat sigui la necessitat d'adaptacions, s'han de derivar les modificacions organitzatives o d'altres tipus que permetin afrontar la variabilitat prevista en l'entorn o en la pròpia organització, amb els millors resultats pels clients, les parts interessades i la pròpia organització.

3.4. Organització i desenvolupament

3.4.1. Definició de funcions i responsabilitats

S'han de definir, documentar i comunicar les funcions, perfils requerits, responsabilitat, autoritat, disponibilitat i interrelacions necessàries entre el personal remunerat i voluntaris que participin en l'activitat, ja sigui servei o projecte.

3.4.2. Participació del personal remunerat, voluntaris i clients

La participació activa del personal remunerat i els voluntaris en tots els nivells de gestió i la supervisió en l'aplicació de les polítiques i objectius de l'organització, han d'estar recollides en l'estructura organitzativa. Així mateix, es promourà i facilitarà la participació dels clients en tot allò que els afecta, en especial en aquells processos d'identificació de les seves necessitats i definició de requisits en el servei o projecte per satisfer-les.

S'han de definir els processos de participació, identificant el seu abast i els recursos necessaris per al seu funcionament.

3.4.3. Drets i deures dels clients

En tots els processos d'atenció directa als clients finals dels serveis, l'organització definirà i comunicarà els drets i deures que reconeix als seus clients i es compromet a protegir i en el seu cas promoure.

Així mateix, definirà les característiques de qualitat del servei i contemplarà, tant el tracte que el personal remunerat i els voluntaris han de donar als seus clients finals com els requisits associats al servei i les posarà a disposició dels seus clients.

Els béns materials i les dades de propietat del client o d'alguna part interessada que s'utilitzin en el desenvolupament del servei o producte, s'hauran de protegir adientment i es garantirà el dret del client a reclamar davant de possibles pèrdues, mal ús o danys.

3.4.4. Relacions i aliances amb les parts interessades

L'organització establirà i documentarà la gestió de la seva relació amb les parts interessades amb la finalitat d'adaptar millor el desenvolupament de la seva activitat a les seves necessitats.

En aquest sentit, identificaran a les seves parts interessades i s'establiran sistemes per a la seva prioritització i identificació d'expectatives, així com el mesurament de la percepció sobre l'acció de l'organització, d'aquelles parts interessades considerades prioritàries per a l'organització.

També es podran definir, sempre que sigui adient, fórmules de col·laboració en xarxa, aprenentatge conjunt, cooperació en projectes comuns i d'altres possibles aliances amb les diferents parts interessades.

3.4.5. Gestió per processos

L'entitat organitzarà la seva gestió per processos, definint aquells que siguin clau pel desenvolupament de la seva activitat, en especial aquells que desenvolupen la prestació dels serveis i gestió dels projectes orientats a satisfer les necessitats identificades dels clients finals. Establirà directrius clares per assegurar la coordinació interdepartamental, definint la interrelació entre els processos i nomenant si és necessari, responsables. Aquesta interrelació i interdependència s'identificarà en el mapa de processos.

L'organització realitzarà les seves activitats en les quals s'apliqui la Norma, mitjançant la millora contínua dels seus processos clau.

3.4.6. Realització de projectes, serveis i productes

La realització dels projectes, l'elaboració dels productes i la prestació dels serveis als quals s'aplica la Norma, així com el maneig dels equips i entorns necessaris, es farà sota condicions controlades. Aquestes condicions controlades inclouran, quan sigui aplicable, la descripció de les característiques i requisits del producte o servei, la disponibilitat d'instruccions de treball, l'ús de l'equip apropiat, la definició d'indicadors de seguiment i l'avaluació.

Pel desenvolupament de les activitats, serveis o productes, es tindran en compte els requisits relatius als drets humans, la seguretat i la salut laboral, el medi ambient, el marc legal i econòmic, així com d'altres reglaments inclosos en les polítiques i objectius de l'activitat.

L'organització definirà, per a les activitats a les quals s'aplica la Norma, els compromisos que adquireixen prestador i receptor del servei, incloent altres parts implicades.

3.4.7. Gestió de persones (recursos humans)

La direcció ha d'establir sistemes de gestió de persones basats en els principis de la Norma, promovent la participació de les persones de l'organització. La direcció assegurarà que els seus líders tinguin la formació adient en valors i coneixement per a l'acompliment de la seva responsabilitat en el lideratge.

La direcció de l'organització establirà pràctiques de reconeixement de les persones (voluntàries i personal remunerat que la conformen. Aquests sistemes de reconeixement hauran de basar-se en sistemes relacionats amb la seva aportació a la millora en l'acompliment de la missió, visió i objectius a través d'un exercici coherent amb els valors de l'organització.

L'organització ha de considerar pràctiques d'integració a la incorporació de les persones en les seves funcions, en l'organització i en el projecte.

L'entitat definirà els perfils dels llocs de treball en funció de les necessitats de cada servei, establint uns requisits mínims a complir quant a titulació, experiència, capacitats tècniques, ètiques i personals (aptituds i actituds) i idoneïtat. L'organització pot definir plans de carrera per a

les persones que la conformen coherents amb la seva missió, visió, valors, objectius i accions a desenvolupar i han de ser acordats amb les persones abans de la seva aprovació.

La selecció del personal es realitzarà conforme als perfils establerts, mitjançant un sistema documentat que garanteixi el principi de no discriminació i la competència professional en les funcions que ha d'exercir.

Es realitzarà un pla de formació, amb el qual, el personal remunerat i el voluntari rebin la formació necessària per desenvolupar les seves activitats dins del servei. Això inclou la formació en gestió de qualitat, la pròpia del lloc i el funcionament general de l'organització, valors i treballs en equip. S'haurà d'avaluar l'eficàcia de les accions formatives realitzades respecte als objectius planificats.

Periòdicament s'avaluaran els resultats de la gestió de personal, en la línia de la política, objectius, legislació i reglamentació.

Les organitzacions amb voluntaris elaboraran un reglament intern que reflecteixi els seus drets i deures. A més, definiran quines activitats poden dur a terme els voluntaris i quin perfil (competències i actituds) se'ls requereix, facilitant-los la seva incorporació quan es considerin adients per a la missió i els objectius del sistema de gestió de la qualitat de l'organització.

3.4.8. Compres

Els materials i productes comprats i els serveis subcontractats formen part del producte i servei de l'organització i influeixen en les seves característiques (qualitat, cost, terminis) i per tant en els seus resultats, impactes i percepcions. Afecten directament a la satisfacció de les parts interessades, en especial dels clients finals, a l'entorn intern del treball i al medi ambient exterior i per tant, l'organització ha de definir la seva gestió de compres.

Tota gestió de compres haurà de ser planificada i controlada de forma que s'asseguri que s'assoleixen els requisits o objectius de qualitat establerts per l'organització pels serveis que presta. El tipus i abast del control aplicat al proveïdors sobre el producte o servei contractat i, en el seu cas, sobre altres aspectes de la

gestió del proveïdor rellevants per a la missió i valors de l'organització, com per exemple els relacionats amb la seva responsabilitat social.

Per a la correcta gestió i d'acord als requisits exigits, es procedirà a una selecció i avaluació contínua dels proveïdors de les quals se'n mantindrà un registre.

L'organització ha d'establir i implementar una inspecció i/o avaluació sobre els productes i serveis rebuts per assegurar-se del compliment dels requisits exigits.

Els sistemes de selecció i avaluació contínua dels proveïdors seran proporcionals i coherents amb l'impacta que tinguin en les característiques del servei.

La gestió de compres ha de ser documentada mitjançant els registres de les comandes i de les inspeccions i/o avaluacions de qualitat realitzades en el moment de la seva recepció.

Tots els productes emmagatzemats hauran d'estar controlats i es definiran unes existències mínimes, controlables. Els llocs i mitjans d'emmagatzemament hauran d'assegurar la conservació, el control i la gestió dels productes emmagatzemats, així com estar en perfecte estat de neteja i manteniment.

3.4.9. Gestió econòmica i administrativa

L'organització aplicarà correctament els recursos econòmics, buscant la màxima eficiència, amb transparència i sense minva de l'acompliment dels requisits establerts dels seus projectes, productes i serveis.

En la gestió econòmica, es procurarà realitzar un anàlisi dels costos de qualitat, de no qualitat i per projecte, així com altres tipus de dades que puguin ser rellevants en la presa de decisions, com ara costos o impactes derivats d'externalitats econòmiques, socials o ambientals no integrades en la seva gestió i que se'n derivin de les seves activitats.

Aplicarà els criteris comptables estandaritzats en el pla general comptable adaptat a ONG i realitzarà auditories econòmico-financeres, d'acord amb allò que es fixi per la pròpia organització.

Realitzarà una memòria anual on es faran constar els resultats obtinguts (econòmics, d'activitats i de satisfacció), enfront a la planificació i pressupost, en els seus serveis i activitats als qual s'aplica la Norma. En ella es farà constar l'origen i el destí dels fons captats.

3.5. Mesurament i documentació

3.5.1. Rendiment del processos

Es mesuraran els resultats dels processos clau als quals s'aplica aquesta Norma.

Per això s'utilitzarà un sistema d'indicadors sobre aspectes i característiques de qualitat associats als serveis i orientades als requisits derivats de les expectatives dels clients finals i d'altres parts interessades i en consonància amb la seva política i els seus objectius. Així mateix mesurarà la satisfacció dels clients i de les altres parts interessades.

Per a cada procés s'haurà de mesurar:

- a) els resultats obtinguts.
- b) El grau d'acompliment dels processos amb els requisits establerts.

El mètode d'avaluació dels processos i la freqüència estaran en funció de la seva importància, dels requisits a complir i dels recursos de l'activitat.

S'avaluaran els processos clau definits, en base a la informació i dades que permetin la comparabilitat i l'anàlisi enfront l'objectiu. En tots els processos el grau de mesurament serà proporcional a la importància del procés.

3.5.2. Auditories internes

L'organització haurà de desenvolupar un Pla d'auditories internes per avaluar el funcionament efectiu de sistema de gestió com una part habitual del control de l'activitat, de manera que s'orienti a:

- a) avaluar la implantació, eficàcia i adequació de les polítiques i objectius de l'activitat.

- b) Complir els requisits legals aplicables.
- c) Serveixi per identificar les àrees de millora que condueixin a una progressiva millora de la satisfacció d'expectatives dels clients finals i del rendiment i gestió de la organització.

El Pla d'auditories internes s'elaborarà atenent la importància dels processos i el seu impacte sobre la qualitat dels productes i serveis de l'organització, els objectius que se'n persegueixen, així com el resultat d'auditories prèvies. S'han de definir els criteris d'auditoria, abast, freqüència i metodologia. Així mateix s'establiran els requisits de qualificació d'auditors que assegurin una capacitat tècnica, així com l'objectivitat i imparcialitat del procés d'auditoria.

Es documentaran els resultats de les auditories, i s'establiran criteris de distribució que permetin iniciar accions el més aviat possible per tal d'eliminar les no conformitats detectades i les seves causes.

3.5.3. Documentació del sistema

El conjunt de la documentació del sistema de gestió de la qualitat es referenciarà en el manual de qualitat, s'hi definiran els criteris generals del sistema de qualitat i els processos clau del sistema i hi constarà una referència als documents obligatoris.

S'hauran de conservar accessibles i mantenir per un període definit els registres que demostrin que les seves activitats compleixen amb les polítiques, objectius i disposicions planificades, així com els requisits de la present Norma. Els registres podran estar en diferents formats i suports (paper, base de dades o suports informàtics, entre d'altres).

Els registres hauran de garantir la traçabilitat del servei o del producte, quan estigui especificat.

Els registres i tota la documentació de la gestió de la qualitat haurà de ser fàcilment localitzable i accessible pels components de l'organització en funció de les seves necessitats i permetre la seva traçabilitat.

3.6. Millora contínua

3.6.1. Tractament de les no conformitats i accions correctes i preventives

S'ha de definir un sistema per corregir les no conformitats respecte els requisits de la present Norma, els requisits de característiques de qualitat associats als serveis i projectes i els objectius de l'organització, tenint en compte els errors i no conformitats com una font d'aprenentatge per a la millora contínua.

Es definirà, també, la responsabilitat i autoritat per iniciar la investigació i prendre les accions correctores i preventives que es requereixin.

3.6.2. Sistema de queixes, suggeriments i reclamacions.

S'haurà de definir un sistema per recollir, registrar, analitzar i donar resposta a les queixes de les parts interessades, així com atendre les reclamacions que se'n puguin derivar. Per ser eficaç, el sistema de gestió de reclamacions ha de ser accessible i adient a les característiques i particularitats de cada part interessada.

Establirà, igualment, un sistema de recollida de suggeriments de millora de totes les parts interessades.

3.6.3. Millora.

Les accions de millora han de formar part de l'activitat habitual de l'organització. En aquest sentit, l'entitat desenvoluparà equips i grups de millora de manera permanent, als quals es promourà i podran participar personal remunerat i voluntaris de diversos nivells, i si fos oportú, representants de les altres parts interessades.

Les accions de millora han d'estar fonamentades en informació i dades dels resultats de l'avaluació contínua de les activitats, dels productes i dels serveis, així com en les experiències resultants de l'execució dels processos, amb la finalitat d'eleva els nivells de qualitat prèviament assolits.

3.7. Comunicació

3.7.1. Interna

La comunicació interna és el conjunt de mitjans i accions que tendeixen a informar, analitzar, debatre i decidir el

projecte i les accions que s'hagin de desenvolupar en els diferents nivells de l'organització.

S'ha de disposar dels mitjans necessaris –reunions, comunicats, butlletins, intranets o d'altres- per procurar que l'intercanvi d'informació interna es realitzi d'una forma eficaç a tots els nivells i amb totes les persones de l'organització, de forma que faciliti la consecució dels seus objectius.

3.7.2. Externa

La comunicació externa és el conjunt de mitjans i accions destinades a establir una relació fluida amb totes les parts interessades, especialment amb els usuaris i l'administració.

Per això, existiran disposicions i recursos, que tendeixin a satisfer els requeriments i necessitats comunicatives de les parts externes interessades, en especial a allò que es refereixi a la justificació, transparència i rendició de comptes.

Tota informació pública relativa a la gestió i activitats de la ONG respecte l'ús, finalitat, satisfacció del producte o servei, haurà de ser verificada per la persona responsable que per a tal fi decidirà l'organització.

L'entitat tindrà establert un catàleg de compromisos ètics de comunicació, coherent amb els seus valors i amb els d'aquesta Norma.

ANNEX 1.- NORMES I DOCUMENTS DE REFERÈNCIA

Aquesta Norma ha considerat a més de la normativa legal bàsica que afecta els Serveis Socials i les ONG, d'altres normatives internacionals i nacionals, així com d'altres documents reconeguts en el món de la qualitat. D'entre tots aquests, cal assenyalar:

- a) Norma UNE EN ISO 9000:2005, UNE ISO 9001:2008, i UNE EN ISO 9004:2000.
- b) La UNE EN ISO 1401:2004 Sistema de Gestión medioambiental. Especificación y guía para la utilización.
- c) El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), aplicat als serveis públics i a les ONG.

- d) El Model de Ciutadania de gesti3n de la qualitat per als serveis p3blics.
- e) S3rie de normes ISO 10.111 sobre Auditorias de Sistemes de Qualitat y/o sistemes gesti3n del entorn.
- f) La norma UNE en ISO 1006:2003. Directrius per a la Gesti3n de la qualitat de los Projectos.
- g) Est3ndards de qualitat de la Joint Comission per a Serveis de Salut.
- h) Normas de Qualitat del Instituto para la Qualitat de la Hosteleria Espa3ola. (ICTE)
- i) Responsabilidad social: GRI, ISO 26000, AA1000 AS.
- j) Codi 3tic de les associacions de Barcelona: document de treball.

ANNEX 2: DEFINICIONS I TERMINOLOGIA

Acci3 correctora

Acci3 adoptada per eliminar la causa d'una no conformitat detectada o altres situacions no desitjables en una organitzaci3.

Acci3 preventiva

Acci3 adoptada per eliminar la causa d'una no conformitat potencial o d'altres situacions potencialment indesitjables.

Aliances

Relacions de treball entre dues o m3s parts que creen un valor afegit per al client.

Ambient de treball

Conjunt de condicions sota les quals es realitza el treball

Auditoria interna del Sistema de Qualitat

Avaluaci3 de l'efic3cia del sistema de qualitat d'una organitzaci3 i la seva conformitat respecte les normes de qualitat, realitzada per una entitat independent i acreditada.

Autoavaluaci3

Autoapreciaci3 dels nivells d'acompliment de les normes de qualitat d'una organitzaci3.

Client

Persona, col·lectiu o entitat, que rep un servei de l'organitzaci3.

Client final

Usuari o col·lectiu a qui va dirigit el servei i pel qual es justifica l'existència de l'organització.

Client intern

Persona de l'organització, ja sigui empleada, voluntària o col·laboradora, a la qual es dirigeixen les activitats d'altres persones o grups de la pròpia organització.

Control de la Qualitat

Conjunt d'accions planificades i sistemàtiques necessàries per proporcionar la confiança adient en què la qualitat del servei d'una organització no governamental satisfarà els requisits exigits.

Creativitat

La producció d'idees genera pràctiques de treball i/o productes i serveis nous o millorats.

Criteris d'execució

Referència verificable respecte la qual o element del sistema han de ser desenvolupats.

Cultura

Conjunt de comportaments, principis ètics i valors que els membres de l'organització transmeten, practiquen i reforcen.

Documentació

Permet la comunicació del propòsit i la consistència de l'acció.

Eficàcia

Mesura del grau de realització dels resultats obtinguts i planificats.

Eficiència

Relació entre els resultats assolits i els recursos utilitzats.

Entorn (veure medi ambient)**Excel·lència**

Pràctiques excel·lents, en la gestió de l'organització i en l'assoliment de resultats.

Gestió de la qualitat

Aspecte de la gestió general d'una entitat que determina i aplica la política de qualitat i assoleix els objectius previstos.

Incident

Esdeveniment so successió d'esdeveniments que han causat o poguessin haver causat lesions, malalties i/o danys (pèrdues) als béns, al medi ambient o a terceres parts

Líders

Aquelles persones que coordinen i equilibren els interessos de tots els grups que d'una o altra manera tenen interès i participen en l'organització i impulsen la missió de l'organització.

Malaltia laboral

Malaltia que ha estat causada per l'activitat o l'entorn laboral d'una persona.

Medi Ambient

Àmbit on opera una organització, incloent l'aire, l'aigua, la terra, els recursos naturals, la flora, la fauna, els éssers humans i les seves interrelacions. NOTA: En aquest context, l'àmbit s'estén des del centre de l'organització fins al sistema global.

Meta

Requisit específic de rendiment, quantificable en la mesura que sigui possible, que pertany a l'organització, que prové dels objectius rellevants i que necessita ser aconseguit per assolir aquests objectius.

Missió

Declaració que descriu el propòsit o la raó de ser una organització.

No conformitat

Incompliment en el requisit.

Objectiu

Meta, en termes de rendiment, que una organització es fixa per ser assolida i que haurà de ser quantificable, en la mesura que sigui possible.

Organització

Conjunt de persones i instal·lacions amb una disposició determinada de responsabilitats, autoritats, relacions i activitats de transformació d'uns béns en d'altres de més gran valor.

Organització No Governamental de Serveis Socials

És aquella organització sense ànim de lucre que realitza serveis socials, normalment en col·laboració amb l'administració pública.

Organització sense ànim de lucre

Organització de la qual els beneficis obtinguts pel valor creat en les seves activitats reverteixen en les seves finalitats i activitats.

Part interessada

Persona o grup de persones que tenen un interès en la gestió o èxit de l'organització.

Perill

Causa potencial de dany, incloent les malalties o accidents, danys a la propietat, instal·lacions, productes o al medi ambient o pèrdues en la producció o augment de la responsabilitat.

Política de qualitat

Directrius i objectius generals d'un establiment relatius a la qualitat del servei i dels compromisos amb les parts interessades.

Principis ètics

Lleis morals, de caràcter universal, que adopta l'organització i per les quals es guia.

Procediment

Forma estandarditzada de dur a terme una activitat o un procés. Els procediments poden estar documentats o no.

Procés

Conjunt d'activitats mútuament relacionades que interactuen per transformar entrades en sortides.

Procés estratègic

Aquell procés que serveix per orientar estratègicament l'activitat de l'organització.

Procés essencial

Aquell que va dirigit directament a donar un valor al client final de l'organització.

Procés de Suport

Aquell que garanteix les bones condicions i recursos per a què els altres dos tipus de processos es realitzin òptimament.

Producte

El producte material que satisfà les necessitats dels clients.

Qualitat

Grau en el qual un conjunt de característiques inherents a un producte i servei compleix amb uns requisits prèviament establerts o amb unes necessitats i expectatives prèvies al seu consum.

RADAR

Revisió i anàlisi d'activitats rutinàries. Sistema de control dels punts crítics d'un procés.

Registre

Document que proporciona informació sobre resultats aconseguits per l'evidència d'activitats realitzades.

Rendiment

Mesura d'allò assolit per un individu , equip, organització o procés.

Risc

Expressió de la probabilitat que ocorri un esdeveniment perillós específic i la severitat de les seves conseqüències.

Satisfacció de l'usuari

Percepció de l'usuari sobre el grau en què s'han acomplert les seves necessitats i expectatives.

Servei

La manera de com es serveixen els productes o es realitzen les activitats pel client.

Sistema de qualitat

Conjunt de l'estructura de l'organització, responsabilitats, procediments, processos i recursos que s'estableixin per dur a terme la gestió de la qualitat d'una entitat.

Traçabilitat

Capacitat d'una organització per seguir la història, aplicació o localització de tot allò que està sota consideració.

Usuari

Persona o grup que rep un servei.

Valors

Els conceptes i expectatives de descriuen el comportament de les persones de l'organització i determinen totes les relacions

Validació

Confirmació mitjançant examen i provisió de l'evidència objectiva de què es satisfacin els requisits particulars per a una utilització determinada.

Visió

Declaració en la qual es descriu com desitja ser l'organització en el futur.

ANNEX 3 INSTITUCIONS I PERSONES QUE HAN PARTICIPAT EN LA SEVA ELABORACIÓ

Aquesta Norma va ser originalment elaborada, en la seva 1a. i 2a. edició, per les persones i entitats següents:

Javier Tamarit (Efebs); .Patricia Besunyar-te-la (Secretariat General Gitano) .Gosés Miguel Elongo (Cruz Roja); . Entoni-ho Lluís Gonzalez (Venceu-los). Javier Navarro (Pioners); Atalaiada Diaz (FED. Mujeres Progresistas) Balbino Pardavila y Jaime Garau (Intress), Juan José Lacasta (FEAPS).

Com a col·laboradors en la 1^a y 2^a edició:

Carlos Cordero, Economista , Consultor en Gestión de Calidad; *José Manuel Perez* , Ingeniero , Director de Certificación y Formación de Sistemas de Gestión de Calidad de Tüv-Rheinland; *Toni Sureda*, Pedagogo, Responsable del Área de Calidad para Organizaciones del Desarrollo en el Observatorio para la calidad de los Servicios Públicos; *Dominique Groos*, Ingeniero , Consultor experto en gestión y comunicación de ONG y *José Carrón* , Sociólogo, experto en Gestión de ONG.

Aquesta 3a. edició s'ha realitzat per la Comissió de Desarrollo Técnico e Innovación del ICONG

En la revisió de l'edició 3 d'aquesta norma han participat com a membres del Comité de Desarrollo Técnico e Innovación del ICONG:

José Miguel Alonso(Cruz Roja), Jaime Caballero Cubedo (Cruz Roja), Juan José Lacasta (Feaps), Jesús E. Martín (Intress), Juan Carlos Navarro (Caritas), Javier Tamarit (Feaps), Carmen de Benito González (Cruz Roja), Carlos Cordero (Sustentia), Mónica García (Sustentia), Virginia López Cueto (Plataforma de ONG de Acción Social) y Juan Fernando Domingo Lopezosa (Icong).