

# **NORMA ONG CON CALIDADE TERCEIRA VERSIÓN – ABRIL 2009**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1. 1. PRESENTACIÓN**

A Norma ONG con Calidade cumpre, con esta terceira edición, 9 anos dende a súa primeira publicación. As grandes intuicións que nos formulabamos ao comezo, son en 2009 unha realidade palpable.

A piques de finalizar a primeira década do século XXI, o Terceiro Sector de Acción Social é un actor de primeira magnitude na creación de valor para os cidadáns.

Por unha banda a actividade das organizacións é, en boa medida, responsable do afianzamento dos principios de solidariedade, dignidade e participación que tomaron carta de natureza na sociedade.

As inquiredanzas dunhas poucas persoas transformáronse nun sentimento xeralizado. O Terceiro Sector tivo unha grande responsabilidade niso ao canalizar o esforzo conxunto dos cidadáns en axuda tanxible aos máis desfavorecidos.

Ademais, dende o punto de vista da economía real, as ONG de Acción Social son hoxe o principal axente na xestión de recursos, públicos e privados, destinados á satisfacción das necesidades das persoas.

Varias das entidades que conforman o sector, algunhas delas promotoras desta Norma, superan en capacidades e traxectoria a grandes corporacións asistenciais privadas e prestan os seus servizos, polo menos, en pé de igualdade con elas.

Se tivese que buscar, hoxe, cal vai ser o eixo estratéxico que predomine na Acción Social nos próximos dez anos citaríase, sen dubidalo, o da mellora continua na xestión dos seus proxectos e na calidade de vida dos destinatarios da acción social.

Xa temos demostrado de sobra a nosa capacidade de facer as cousas e de facelas ben. É a hora de profundizar na calidade do traballo, de buscar e atopar a excelencia na xestión dos recursos, nos equipos humanos e na rendición de contas á sociedade; é neste punto onde teñen relevancia os modelos de xestión.

Por suposto non partimos dende cero, a versión actual da Norma así o demostra. No Terceiro Sector de Acción Social hai notables exemplos,

non aillados, de organizacións cun forte compromiso coa excelencia e coa mellora continua e a calidade dos servizos que prestan á sociedade.

En anteriores ocasións mencionouse a importancia de dispoñer dunha Norma de xestión que xurdise, consensuada e adaptada, do seo das propias organizacións que conforman o sector; é necesario insistir máis neste feito diferencial que achega un valor intrínseco aos sistemas de xestión da calidade que se basean nela.

Interesa resaltar que a aplicación da Norma ao sistema de xestión das organizacións non é un fin en si mesma. A Norma e a certificación son só vías para acadar o obxectivo da excelencia.

Con esta nova versión que hoxe publicamos dispoñemos dunha ferramenta que tecnicamente está á altura de calquera norma internacional de referencia e que incorpora, a diferenza destas, formulacións éticas e de principios.

A inquedanza pola calidade, a mellora continua e a excelencia xa existe, multitude de profesionas do sector demóstrano día a día co seu traballo, e a Norma ONG con Calidade é a vía axeitada para que poidamos achegarnos a elas.

Madrid, abril de 2009  
Paulino Azúa Berra  
Presidente  
Instituto para a Calidade das ONG

## **1.2. CAMBIOS OPERADOS**

Cambios relevantes fronte á versión anterior da norma:

### Cambios na estrutura:

Reorganízanse os apartados da norma para facilitar a súa comprensión, así como a relación existente entre os contidos dos distintos apartados.

### Cambios nos principios:

1. Revisáronse os principios reclassificando algún deles noutro dos epígrafes (orientados cara ás persoas, centrados na organización e orientados cara á sociedade) que se consideraban máis axeitados para o seu entendemento. Por exemplo: Profesionalidade e Voluntariedade reclassificáronse

- como principios centrados na organización; Transparencia reclasificouse como principio centrado na sociedade.
2. Suprimíronse algúns dos principios integrándoos noutros. Por exemplo: Colaboración considerouse integrado en orientación ás partes interesadas e o de compromiso democrático.
  3. Definíronse novos principios para profundizar e aclarar os valores que inspiran a esta norma. Por exemplo: Orientación a cada persoa, Confianza e Rendición de contas.
  4. Revisáronse algúns principios aclarando e precisando a definición destes, así como profundizando nos valores que conteñen estes principios. Por exemplo: A Defensa dos Dereitos, a Orientación ás Partes Interesadas, Participación e traballo en equipo, Transparencia e Apertura e Implicación Social.

#### Cambio no Alcance:

- 1. Suprimiuse a definición de alcances por liñas de actividade, función, xestión de servizos e/ou produtos e proxectos, ao considerar que esta norma responde a sistemas de xestión globais.
  2. Definiuse un requisito de definición de alcance, cando este non é global, requirindo que polo menos cubra todos os elementos que teñan incidencia na calidade do produto ou servizo prestado.

#### Cambios nos requisitos:

Realizáronse cambios nalgúns apartados de requisitos da norma co obxecto de clarificalos e permitir mellor a súa avaliación e cumprimento. Varias das razóns que levaron a estas modificacións son:

1. Buscouse mellorar os requisitos referidos a como o sistema de xestión está orientado a garantir requisitos baseados en dereitos das persoas e na calidade de vida dos destinatarios da acción social, así como nos deberes dos clientes.
2. Revisáronse os requisitos para asegurar a orientación do sistema cara ás expectativas e necesidades das partes interesadas, en especial os usuarios ou clientes finais, así como a participación destas na xestión e prestación.
3. Revisáronse os requisitos para asegurar a coherencia entre o sistema de xestión de calidade, coa Misión, Visión e Valores da organización e coas expectativas e necesidades das partes interesadas.
4. Revisáronse os requisitos relacionados cos sistemas de planificación, medición, avaliación e mellora necesarios para asegurar a eficacia do sistema de xestión da calidade en

- satisfacer as expectativas das partes interesadas, así como asegurar o cumprimento da súa Misión, Visión e Valores.
5. Revisáronse os requisitos para asegurar a coherencia entre as expectativas e necesidades das partes interesadas e as características da calidade dos servizos e proxectos a xestionar.
  6. Revisouse o apartado de requisitos Xestión de persoas para ampliar e/ou introducir aspectos como: *liderado con valores, prácticas de recoñecemento ás persoas, prácticas de integración, plans de carreira, perfís de posto, principio de non discriminación, avaliación da eficacia da formación e definición das actividades do voluntariado.*
  7. Revisouse o apartado de requisitos relacionado con Compras, para aclarar ou ampliar aspectos relacionados coa planificación destas, o control dos produtos e servizos adquiridos, así como o seguimento e xestión de provedores e subcontratistas.
  8. Revisouse o apartado xestión económica e administrativa, ampliando a aspectos económicos, sociais e ambientais, a interpretación dos requisitos, respecto da planificación, xestión, avaliación e rendición de contas.
  9. Suprimiuse o apartado de avaliación de puntos críticos ao considerar pola experiencia que estes requisitos estarían integrados no sistema de medición, análise e mellora.

#### Cambios nos anexos:

1. Suprimiuse o antigo Anexo 3 *Documentación mínima do sistema de xestión de calidade*, por considerar que nos requisitos dos distintos apartados se definen os documentos e rexistros mínimos.
2. Incluíuse un novo Anexo 3 no que se refiren as persoas e entidades participantes na elaboración das distintas edicións deste documento.

### **1. 3. ALCANCE**

Este documento establece uns requisitos técnicos para un Sistema de Xestión da Calidade nas organizacións non gubernamentais de acción social en sentido amplo, que estea integrado dentro do seu sistema global de xestión.

Todos os requisitos que establece a Norma están destinados a ser incorporados ao sistema global de xestión, aínda que a extensión coa que se establezan poida depender de características propias da organización ou dos produtos e servizos que preste aos seus clientes.

Neste sentido a organización deberá facer que o alcance de aplicación da Norma, cando esta non se aplique ao sistema global de xestión, inclúa todos aqueles elementos deste que teñan unha incidencia relevante sobre a calidade do produto ou servizo prestado aos clientes finais.

Así mesmo, a Norma permite a integración de requisitos mínimos esenciais da xestión medioambiental e de prevención de riscos. Tendo en conta de que está concibida como unha Norma válida para calquera ONG de acción social, é unha norma de mínimos.

## **1.4 ESTRUCTURA E REVISIÓN DA NORMA**

A Norma está estruturada do seguinte xeito:

### **1. INTRODUCCIÓN**

#### **1. 1. Presentación**

Realízase unha breve presentación desta nova edición da norma contextualizándoas coas novas situacións do contexto, así como cos paradigmas actuais do sector social.

#### **1.2. Cambios operados**

Descríbense os cambios operados nas distintas partes do documento, en especial no referente a principios e requisitos, así como o motivo destes cambios.

#### **1.3. Alcance**

Defínese o alcance e as limitacións que tivo na redacción dos contidos deste documento e polo tanto pode orientar na estratexia da súa implantación ás organizacións.

#### **1.4. Estructura e Revisión da Norma**

Descríbese a estrutura dos distintos apartados deste documento, así como en xeral dos contidos que se incluíron neles.

### **2. Principios**

Neste apartado describe os motivos e enfoque da norma, en canto aos principios que deben inspirar á interpretación de requisitos. Tamén se definen estes principios para facilitar a interpretación destes, como pedra angular da propia norma.

### **3. Sistema de xestión de calidade.**

No apartado de Sistema de Xestión defínense os requisitos de xestión da calidade con relación aos seguintes elementos básicos:

**1]** Os requirimentos do sistema: con relación

ás necesidades do sistema, de clientes e outras partes interesadas e dos requisitos legais.

**2]** A responsabilidade da dirección na promoción e mantemento do sistema de calidade.

**3]** A planificación, tanto dos obxectivos como dos procesos, os cambios, a prevención de riscos e as continxencias.

**4]** Os procesos de organización e desenvolvemento das actividades e servizos.

**5]** Os sistemas de medición, avaliación e documentación.

**6]** Os sistemas de mellora continua.

**7]** A comunicación interna e externa.

### **ANEXO 1 Normas de referencia.**

Relaciónanse as normas e documentos técnicos que serviron de inspiración a esta.

### **ANEXO 2 Definicións.**

Relaciónase un glosario de termos e conceptos significativos que axudan a comprensión da norma.

### **ANEXO 3 Institucións e persoas que contribuíron na elaboración da Norma**

Enuméranse as organizacións e persoas que contribuíron na redacción e definición dos contidos desta, ao longo das distintas edicións.

### **Revisión da Norma.**

A presente Norma ou documento de requisitos técnicos estará sometido a revisións periódicas en función dos axustes necesarios para a súa correcta implantación nas ONG e en función dos novos desenvolvementos para adaptarse e anticiparse aos cambios sociais. O responsable da súa revisión e actualización é a Comisión Técnica de Desenvolvemento Técnico e Innovación con representación das distintas partes interesadas, dependente do Instituto para a Calidade de ONG (ICONG). A composición da Comisión e o procedemento de revisión e decisión defínese no regulamento técnico da devandita Comisión.

## **2. PRINCIPIOS**

O sentido de que as organizacións non gubernamentais do Terceiro Sector de Acción Social contén cunha Norma de Xestión da Calidade para o seu funcionamento, radica na necesidade de poñer á súa disposición unha referencia concibida polo propio sector que contribúa significativamente á mellora constante da eficacia e á

eficiencia destas e, en consecuencia, á súa aproximación á excelencia á hora de desenvolver os seus proxectos e cumprir os seus fins.

Esta Norma de Xestión de Calidade será verdadeiramente de calidade se contribúe a que as ONG cada vez máis:

- Orienten a súa actividade á satisfacción dos destinatarios finais da súa misión ofrecéndolles apoios, produtos e servizos de calidade.
- Incrementen a súa capacidade de aprendizaxe organizativa desenvolvendo procesos cada vez máis eficientes.
- Incrementen a seguridade, a saúde e a satisfacción laboral e a sostibilidade ambiental.
- Acaden máis lexitimación social –interna e externa- dende unha profunda xestión ética e transparente.
- Innoven, melloren e o fagan permanentemente.

Esta Norma constrúese dende a convicción de que toda ONG que actúe orientada cara e con calidade ten que rexirse -máis alá dos que ela mesma se dote- por determinados valores e principios.

Estes principios son, xunto coa orientación metodolóxica, a referencia básica á hora de elaborar os distintos requisitos de calidade. Necesitamos contar cun terreo cultural común sobre o que construír a calidade das ONG. De non facelo corremos o risco de contribuír á pseudo calidade, é dicir axudar a mellorar proxectos e actividades que, por principios, non se deberían levar a cabo.

É esencialmente distinto concibir unha Norma en torno a uns valores que non facelo. Así, o que aplique a norma, queira ser auditado e certificado por ella estará demostrando que comparte e se orienta por unha serie de valores básicos que han de ser comúns para o conxunto das ONG. Tales valores básicos das ONG convértense así en prerrequisito de calidade para cimentar a elaboración da propia Norma. Nese sentido, os valores e principios que a continuación se desenvolven impregnan os requisitos da Norma e tense que demostrar a súa aplicación a través do cumprimento de tales requisitos.

En definitiva, esta Norma non só debe servir para adoptar unha técnica ou un conxunto de técnicas de mellora. A Norma debe servir: primeiro, para acadar que as ONG centran a súa actividade en torno a uns valores fundamentais; e, segundo, para poñer en evidencia que aquelas que non os compartan non estarían cumprindo os requisitos básicos da Norma de Calidade. A calidade baseada en valores será unha práctica que asegurará a permanencia das ONG que a exercen en terreos éticos. Precisamente, o que distingue a

esta Norma de Xestión da Calidade de ONG respecto doutras, é que se constrúe en torno aos seguintes principios e valores:

## **A. Orientados cara ás persoas.**

**2.1. A dignidade humana:** Toda persoa, estea na situación ou condición na que estea, en canto ser humano, ten valor en si e por si mesma, coas súas características, intereses e fins propios e irrepetibles, con dignidade e valor propio, equiparables ao resto das outras persoas. Por isto, en todas as actividades da organización anteponse a dignidade das persoas por enriba de calquera outro criterio por utilitario que resulte.

**2.2. A defensa dos dereitos:** Toda organización que funciona con calidade, calquera que sexa a súa actividade, está comprometida coa defensa dos dereitos fundamentais dos destinatarios da súa Misión<sup>1</sup>.

**2.3. A solidariedade:** As organizacións non gubernamentais que se dedican á acción social e o fan con calidade, impulsan a solidariedade interna entre todas as persoas e partes interesadas e así como a solidariedade con outras organizacións e colectivos.

**2.4. A orientación a cada persoa:** A organización pon no centro ás persoas e planifica centrando a súa actividade na busca de resultados persoais relevantes para o proxecto de vida de cada persoa, contando coa súa participación e consentimento. Toda actividade, proceso, esforzo ou recurso empregado pola organización han de engadir valor á calidade de vida de cada persoa destinataria da misión da organización e á súa satisfacción, sen discriminación por ningunha razón.

## **B. Centrados na organización.**

### **2.5. A orientación ás partes interesadas:**

Toda actividade, proceso ou recurso empregados han de engadir valor ás persoas destinatarias da misión (clientes finais). Así mesmo, tales esforzos hanse de realizar co fin constante de proporcionar satisfacción ás distintas partes interesadas. Para que todo isto sexa posible é preciso activar ao máximo a participación dos clientes finais e do resto de partes interesadas, así como os mecanismos de avaliación e observación e escoita activas necesarios. (Ver nota1)

**2.6. A Voluntariedade:** entendida como a entrega gratuíta e voluntaria do esforzo persoal , tanto de voluntarios como de persoal

---

<sup>1</sup> Iso significa que, en ningún caso, é argumentable que se a dedicación principal, por exemplo, é a prestación de servizos iso escusa da competencia da defensa dos dereitos.

remunerado, para desenvolver a misión da organización e satisfacer as necesidades dos clientes finais

**2.7. A participación e o traballo en equipo:** Nas ONG non pode haber calidade sen participación e sen traballo en equipo<sup>2</sup>. Primeiro, porque a calidade só se pode construír coa participación de todos, co saber de todos; segundo, porque a participación xera valores e cultura compartida e; terceiro, porque sen a participación resulta difícil dinamizar o compromiso; e sen compromiso non pode haber calidade. O saber, os valores compartidos e o compromiso son a base da autonomía responsable na toma de decisións ao lado das persoas destinatarias da acción da organización.

**2.8. A profesionalidade:** As organizacións que operan con calidade promoven de xeito intencionado, planificada e continuada a cualificación e a implicación das persoas remuneradas e voluntarias. Neste senso, esfórzanse en mellorar a preparación e desempeño dos seus colaboradores nos planos da ética, a empatía e a técnica.

**2.9. A eficacia e a eficiencia:** Ante o ilimitado conxunto de necesidades e o limitado volume de recursos, non se poden acadar obxectivos a calquera prezo. A necesidade de marcar prioridades, ante a escaseza de recursos, obriga as ONG a facer unha xestión eficiente que permita o máis alto grao de eficacia cos recursos dos que dispón.

**2.10. A mellora continua:** debe ser un valor intrínseco de toda a organización. A idea de que hai que querer mellorar sempre, axudaranos a afrontar os continuos retos do ámbito e a nosa misión e a xestionar correctamente os cambios.

**2.11. A xestión da globalidade da misión da organización:** calquera organización é un sistema, o que implica que hai interdependencia entre as súas partes ou subsistemas. O que aconteza en cada unha delas inflúe de xeito máis ou menos decisiva no resto. Por iso a xestión total da calidade implica buscar a mellora de todos os procesos clave da organización para o cumprimento da súa misión.

### **c.) Orientados cara á sociedade.**

**2.12. A confianza:** a organización establece un pacto coa sociedade dende a confianza que xera a lexitimación da súa misión e os seus valores, a coherencia das súas accións, a honradez tanto na rendición

---

<sup>2</sup> A participación e o traballo en equipo enténdese que potencialmente incluíría a calquera parte interesada da organización

de contas, presentación dos resultados, como na eficiencia, e a transparencia no seu goberno, xestión, actividades e na orixe e uso dos recursos.

**2.13. Transparencia:** Calidade dunha organización relacionada co grao de acceso real, que teñen as súas partes interesadas, á información relevante relacionada co seu goberno, organización, procesos, actividades, resultados e impactos obtidos. O acceso á devandita información pode ser proactivo, ou promovido pola organización, ou baixo solicitude ou demanda dunha parte interesada.

**2.14. Rendición de contas:** exercicio de comunicación que unha organización desenvolve, no que se achega información relevante, axeitada e fiable, de forma regular, sobre a súa estratexia, xestión, decisións, actuacións, resultados, compromisos e impactos, que permita ás súas partes interesadas avaliar, xerar opinión e criterio sobre o comportamento da organización durante un período determinado. Todo isto orientado a facilitar a comprensión do grao de cumprimento dos compromisos, legais ou voluntarios, e dos seus obxectivos,.

**2.15. O compromiso democrático:** entendido como o compromiso de promover o diálogo democrático cos distintos axentes e institucións da sociedade.

**2.16. A apertura e a implicación social:** A ONG non pode quedarse pasiva ante a inxustiza social e as dinámicas de exclusión de persoas ou colectivos sociais. Por isto, esfórzase en buscar solucións aos novos problemas que a sociedade xera. É, ademais, consciente de que é un sistema aberto e de que pode e debe influír no ámbito. Por iso, inclúe nos seus fins e na súa planificación a cooperación e a relación continua con outros estamentos sociais e políticos e con outras organizacións traballando en rede, participando no debate social, construíndo o cambio e o equilibrio social, solidarizándose cos colectivos máis necesitados e achegando novos valores.

**Nota 1.** A pesar de que o termo cliente connota unha relación comercial que se usa habitualmente no sector privado, nesta Norma óptase por usalo coa intención de resaltar o dereito de toda persoa a ser atendida cun trato excelente e unha intervención profesional que satisfaga os requisitos derivados das expectativas e necesidades das distintas partes interesadas.

### **3. SISTEMA DE XESTIÓN**

O sistema de xestión da calidade baséase na idea da mellora continua a través da adaptación permanente ás necesidades e expectativas identificadas dos clientes finais e das outras partes interesadas.

Estas necesidades e expectativas identificadas deben traducirse nunha planificación de procesos do servizo que, coa participación do persoal remunerado e voluntarios, consiga unha alta satisfacción por parte dos clientes e de todas as partes interesadas. Iso debe facerse co compromiso firme e explícito da dirección da organización.

Este compromiso debe expresarse nunha política de calidade coherente coa súa Misión e Visión, que teña en conta o contexto e os valores propios das entidades sen ánimo de lucro.

#### **3.1.-Requisitos do sistema**

##### 3.1.1. Necesidades do conxunto de clientes e outras partes interesadas.

O conxunto de clientes son as persoas, colectivos e entidades que reciben un servizo ou produto por parte da organización. Os clientes principais sobre os que se debe centrar o sistema de calidade son os destinatarios finais do servizo ou produto. Ademais dos clientes finais están aqueles clientes e partes interesadas que participan directa ou indirectamente dos beneficios da actividade da organización: entre outros, Administración Pública, socios das entidades e doadores.

A organización deberá identificar cal é o seu sistema de xestión das súas relacións con clientes e partes interesadas e as súas necesidades, interpretando de forma axeitada os requisitos que se derivan relativos a:

- Calidade do produto e/ou do servizo.
- Dereitos humanos
- Calidade de vida dos destinatarios finais dos servizos
- Seguridade e saúde laboral.
- Protección do medio ambiente.
- Requisitos da sociedade.
- Expectativas relativas á rendibilidade do investimento.
- Outras.

Entre todas elas dará prioridade á identificación das necesidades dos clientes finais, en coherencia coa Misión da organización.

A organización definirá claramente o alcance que terá o seu sistema de xestión de calidade e os procesos que afectarán á devandita aplicación.

### 3.1.2 Requisitos legais

A organización deberá identificar e documentar os requisitos legais obrigatorios para realizar as súas actividades, produtos e servizos, poñéndoos a disposición do persoal axeitado, e asegurando que se cumpran.

## **3.2 Responsabilidade da dirección<sup>3</sup>.**

### 3.2.1 Compromiso e liderado.

A dirección da organización debe asumir un liderado e compromiso públicos e continuados. Asegurará que estean dispoñibles os recursos necesarios para desenvolver, operar e manter o sistema de xestión da Calidade, e así acadar os obxectivos definidos, segundo as políticas establecidas. A dirección debe tomar as decisións e accións necesarias para a implantación eficaz e axeitada do sistema de calidade da organización, para cumprir os devanditos obxectivos.

A dirección da organización desenvolverá e facilitará a consecución da misión e a visión, definindo e implantado os sistemas de xestión eficaces orientados á mellora da calidade e dignidade de vida dos clientes destinatarios. Este liderado débese producir establecendo criterios de xestión e prestación e asignando os recursos necesarios, de forma coherente cos valores da organización e cos da presente norma. En períodos de cambio e na toma de decisións estratéxicas a dirección é garante da coherencia coa Misión e Valores da organización.

### 3.2.2 Política e obxectivos.

A dirección da organización debe definir e documentar a súa misión, os seus valores, as súas políticas e obxectivos para o conxunto da organización en cada área de xestión e operativa cuberta por esta Norma. Estes obxectivos serán realistas, medibles e avaliábeis a través dun sistema de indicadores que a organización debe implantar.

A dirección debe definir os obxectivos -e os seus correspondentes indicadores- vinculados aos principios e valores que ten a organización, en consonancia cos principios e valores expostos na

---

<sup>3</sup> Enténdese que baixo o concepto Dirección, se inclúen tanto as persoas que exercen a representación legal da organización, como os responsables da xestión.

introducción desta Norma. Estes obxectivos deberán estar orientados ás persoas, centrados na organización e na sociedade.

Na definición de obxectivos debe terse en conta as expectativas e necesidades identificadas nos procesos de xestión da relación e participación das partes interesadas, e especificamente as dos clientes finais e dos órganos de goberno da organización.

### 3.2.3. Recursos para a Calidade.

A dirección debe asegurar e verificar que se proporcionaron os recursos axeitados para implantar as políticas e acadar os obxectivos establecidos en cada área de xestión cuberta por esta Norma.

Tamén debe promover, procurar e facilitar a participación e consulta do persoal remunerado e voluntarios, así como dos usuarios finais ou os seus representantes, tanto no deseño como na realización de actividades, de forma que se obteña un compromiso para a implantación das políticas, procurando que se cumpran os obxectivos.

### 3.2.4 Revisión e supervisión do sistema de calidade.

A dirección debe revisar polo menos unha vez por ano, a eficacia dos elementos do sistema de xestión da Calidade para acadar as políticas e obxectivos establecidos. Esta revisión terá en conta os cambios detectados nas necesidades dos clientes e partes interesadas, e realizará os axustes necesarios para satisfacelas.

Para realizar a revisión do sistema teranse en conta os resultados das auditorías internas e externas; as medidas da satisfacción de clientes, e outras partes interesadas relevantes; o sistema de queixas, previsión de cambios no ámbito, o desempeño dos procesos e de conformidade dos servizos, grao de cumprimento dos obxectivos definidos, o seguimento das accións derivadas de revisións anteriores, as accións correctoras e preventivas, indicadores de desempeño, como por exemplo, operativo, social, ambiental ou económico.

Como resultado da revisión poderase identificar a necesidade de cambios no sistema de xestión da Calidade ou nalgún dos seus compoñentes. Manteranse rexistros destas revisións, nas que se incluírá unha planificación de accións que se han de levar a cabo como consecuencia da revisión, especificando responsabilidades, prazos e recursos asignados para cada acción.

### 3.2.5 Aceptación de compromisos e aprobación de proxectos e servizos.

A Dirección é a responsable de aceptar compromisos coa administración pública ou con calquera outro tipo de cliente.

Antes de aceptar un contrato, convenio ou subvención, a dirección deberá: contrastar a coherencia coa misión e valores da organización, identificar claramente os requisitos, revisar e documentar a capacidade interna de atender correctamente o compromiso e documentar os acordos aos que se chegue co cliente.

#### 3.2.6 Representante da dirección

A dirección nomeará unha persoa coa suficiente autoridade para xestionar o sistema de calidade, asegurar a súa implantación, adecuación aos obxectivos e misión da organización e eficacia en satisfacer os requisitos referidos ás necesidades dos clientes e partes interesadas , así como informar á dirección sobre esta. No organigrama da entidade identificarase a persoa responsable da súa coordinación e implantación.

### **3.3 Planificación.**

O proceso de planificación establecerá obxectivos avaliados e medibles, e que estean en consonancia coa misión, visión e valores, así como co resto de políticas da organización.

#### 3.3.1 Establecemento de obxectivos de calidade.

Establecer obxectivos é necesario para a eficacia de desempeño global e dos servizos. Os obxectivos deben ser medibles e avaliados periodicamente e coherentes coa política de calidade. Para fixar os obxectivos teranse en conta, entre outros aspectos:

- a. As necesidades e expectativas actuais de clientes e partes interesadas.
- b. Os resultados obtidos no anterior período de desenvolvemento.
- c. Os recursos humanos, materiais e económicos dispoñibles.
- d. As experiencias e resultados previos da organización como doutras organizacións ou o sector.
- e. Misión, visión, valores, estratexia e política de calidade.
- f. Cambios de ámbito, tanto de dentro da organización, como externos.
- g. Outros que poidan influír na calidade da xestión.

A asignación de responsabilidades no cumprimento dos obxectivos de calidade será axeitada de acordo coas funcións e o nivel na organización das persoas. Dos obxectivos de calidade derivaranse

decisións e planifícanse accións que conduzan ao bo desenvolvemento dos servizos.

Os obxectivos deberán revisarse e axustarse, periodicamente, en función dos resultados que se vaian obtendo no transcurso do desenvolvemento do servizo.

### 3.3.2 Planificación dos procesos clave da Organización.

Planifícanse, dun modo sistemático e evidente, un conxunto de procesos clave que definan a actividade, identificados e expresados nun mapa de procesos.

### 3.3.3 Planificación dos cambios.

A organización analizará periodicamente o seu funcionamento interno e o ámbito no que se atopa inmersa, co fin de adoptar unha posición proactiva e adaptable ante a posibilidade de cambios internos ou externos que poidan influír na calidade con que proporciona produtos ou servizos aos seus clientes.

Da devandita análise, cando o seu resultado sexa a necesidade de adaptacións, débense derivar as modificacións organizativas ou doutro tipo que permitan afrontar a variabilidade prevista no ámbito ou na propia organización cos mellores resultados para os clientes, as partes interesadas e a propia organización.

## **3.4 Organización e Desenvolvemento.**

### 3.4.1 Definición de funcións e responsabilidades.

Débense definir, documentar e comunicar as funcións, perfís requiridos, responsabilidade, autoridade, dispoñibilidade e interrelacións necesarias entre o persoal remunerado e voluntarios, que participan na actividade, xa sexa servizo ou proxecto.

### 3.4.2 Participación do persoal remunerado, voluntarios e clientes.

A participación activa do persoal remunerado e os voluntarios en todos os niveis de xestión e a supervisión na aplicación das políticas e obxectivos da Organización, deben estar recollidas na estrutura organizativa. Así mesmo, promoverase e facilitarase a participación dos clientes en todo o que lles afecta, en especial naqueles procesos de identificación das súas necesidades e definición de requisitos no servizo ou proxecto para satisfacelas.

Débense definir os procesos de participación, identificando o seu alcance e os recursos necesarios para o seu funcionamento.

#### 3.4.3 Dereitos e deberes dos clientes.

En todos os procesos de atención directa aos clientes finais dos servizos, a organización definirá e comunicará os dereitos e deberes que recoñece aos seus clientes e comprométese a protexer, e no seu caso promover.

Así mesmo, definirá as características de calidade do servizo (contemplarase, tanto o trato que o persoal remunerado e os voluntarios deben dar aos seus clientes finais como os requisitos asociados ao servizo) e poñerá a disposición dos seus clientes.

Os bens materiais e os datos propiedade do cliente ou doutra parte interesada que se usen no desenvolvemento do servizo ou produto, deberánse protexer axeitadamente e garantirase o dereito do cliente a reclamar ante posibles perdas, mal uso ou danos destes.

#### 3.4.4 Relacións e alianzas coas partes interesadas.

A organización establecerá e documentará a xestión da súa relación coas partes interesadas, co fin de adaptar mellor o desenvolvemento da súa actividade ás súas necesidades.

Neste senso, identificarán as súas partes interesadas e estableceranse sistemas para a súa priorización e identificación de expectativas, así como medición da súa percepción sobre a acción da organización, daquelas partes interesadas consideradas prioritarias pola organización.

Tamén se poderán definir, sempre que sexa axeitado, fórmulas de colaboración en rede, aprendizaxe conxunto, cooperación en proxectos comúns e outras posibles alianzas coas distintas partes interesadas.

#### 3.4.5 Xestión por procesos.

A entidade organizará a súa xestión por procesos, definindo aqueles que sexan clave para o desenvolvemento da súa actividade, en especial aqueles que desenvolvan a prestación dos servizos e xestión dos proxectos orientados a satisfacer as necesidades indentificadas dos clientes finais. Establecerá directrices claras para asegurar a coordinación interdepartamental, definindo a interrelación entre os procesos e nomeando se é necesario

responsables. Esta interrelación e interdependencia identificarase no mapa de procesos.

A organización realizará as súas actividades nas que se aplique a Norma, mediante a mellora continua dos seus procesos clave.

#### 3.4.6 Realización de proxectos, servizos e produtos.

A realización dos proxectos, a elaboración dos produtos e a prestación dos servizos aos que se aplica a Norma, así como o manexo dos equipos e ámbitos necesarios, farase baixo condicións controladas. Estas condicións controladas incluírán, cando sexa aplicable, descrición das características e requisitos do produto ou servizo, dispoñibilidade de instrucións de traballo, uso do equipo axeitado, definición de indicadores de seguimento e avaliación.

Para o desenvolvemento das actividades, servizos ou produtos, teranse en conta os requisitos relativos aos dereitos humanos, á seguridade e á saúde laboral, ao medio ambiente, ao marco legal e económico, así como outros regulamentos incluídos nas políticas e obxectivos da actividade.

A Organización definirá , para as actividades ás que se aplica a Norma, os compromisos que adquiren prestador e receptor do servizo, incluíndo outras partes implicadas.

#### 3.4.7 Xestión de persoas (recursos humanos).

A dirección debe establecer sistemas de xestión de persoas baseados nos principios da norma, promovendo a participación das persoas da organización. A dirección asegurará que os seus líderes teñen a formación axeitada en valores e coñecementos para o cumprimento da súa responsabilidade no liderado.

A dirección da organización establecerá prácticas de recoñecemento das persoas (voluntarios e persoal remunerado) que a conforman. Estes sistemas de recoñecemento deberán basearse en criterios relacionados coa súa achega á mellora no cumprimento da misión, visión, obxectivos a través do seu desempeño de forma coherente cos valores da organización.

A organización debe considerar prácticas de integración na incorporación das persoas nas súas funcións, na organización e no proxecto.

A entidade definirá os perfís dos postos de traballo en función das necesidades de cada servizo, establecendo uns requisitos mínimos que cumprir en canto a titulación, experiencia, capacidades técnicas,

éticas e persoais (aptitudes e actitudes) e idoneidade. A organización pode definir plans de carreira para as persoas que a conforman coherentes coa súa misión, visión, valores, obxectivos e recursos. Os plans de carreira deberán ter en conta os perfís dos postos, así como as capacidades técnicas, éticas e persoais, recollendo obxectivos e accións que se han de desenvolver, e deben ser acordados coas persoas antes da súa aprobación.

A selección do persoal realizarase segundo os perfís establecidos, mediante un sistema documentado que garanta o principio de non discriminación e a competencia profesional nas funcións que debe desempeñar.

Realizarase un plan de formación, co que o persoal remunerado e os voluntarios reciban a formación necesaria para desenvolver e mellorar as súas actividades dentro do servizo. Este inclúe a formación en xestión de calidade, a propia do posto de traballo e de funcionamento xeral da organización, valores e traballo en equipo. Deberase avaliar a eficacia das accións formativas realizadas respecto dos obxectivos planificados.

Periodicamente avaliaranse os resultados da xestión de persoal, na liña da política, obxectivos, lexislación e regulamentación.

As organizacións con voluntarios elaborarán un regulamento interno que reflicta os seus dereitos e deberes. Ademais, definirán que actividades poden ser levadas a cabo por voluntarios e que perfil (competencias e actitudes) se require para isto, facilitando a súa incorporación cando estas se consideren axeitadas para a misión e os obxectivos do sistema de xestión da calidade da organización.

#### 3.4.8 Compras.

Os materiais e produtos comprados e os servizos subcontratados forman parte do produto e servizo da organización, influíndo nas súas características (calidade, custo, prazos...) e polo tanto nos resultados, impactos e percepción destes. Afectan directamente á satisfacción das partes interesadas, en especial dos clientes finais, ao ámbito interno de traballo e ao medio ambiente exterior e por tanto a organización debe definir a súa xestión de compras.

Toda a xestión de compras deberá ser planificada e controlada de forma que se asegure que se acadan os requisitos ou obxectivos de calidade establecidos pola organización para os servizos que presta. O tipo e alcance do control aplicado ao provedor e ao produto ou servizo adquirido dependerá do impacto que estes teñan sobre a calidade do produto ou servizo que a organización preste aos seus clientes.

A organización debe definir cales son os requisitos que esixe ao provedor sobre o produto ou servizo contratado e, no seu caso, sobre outros aspectos da xestión do provedor relevantes para a misión e valores da organización, como por exemplo os relacionados coa súa responsabilidade social.

Para a correcta xestión de provedores, procederase a unha selección e avaliación continua destes, segundo os requisitos esixidos, mantendo rexistros das devanditas avaliacións.

A organización debe establecer e implementar unha inspección e/ou avaliación sobre os produtos e servizos recibidos para asegurarse do cumprimento dos requisitos esixidos.

Os sistemas de selección e avaliación continua dos provedores serán proporcionais e coherentes co impacto que teñan nas características do servizo.

A xestión de compras debe ser documentada mediante os rexistros dos pedidos e os das inspeccións e/ou avaliacións de calidade realizadas na recepción destes pedidos en produtos ou servizos.

Todos os produtos almacenados deberán estar controlados e definiranse unhas existencias mínimas, controlables. Os lugares e medios de almacenamento deberán asegurar a conservación, o control e xestión dos produtos almacenados, así como estar en perfecto estado de limpeza e mantemento.

#### 3.4.9 Xestión económica e administrativa.

A organización aplicará correctamente os recursos económicos, buscando a máxima eficiencia, con transparencia, e sen mingua do cumprimento dos requisitos establecidos dos seus proxectos, produtos e servizos.

Na xestión económica, procurarase realizar unha análise dos custos de calidade, de non calidade e por proxecto, así como outro tipo de datos que poidan ser relevantes na toma de decisións, como custos ou impactos derivados de externalidades económicas, sociais ou ambientais non integradas na súa xestión e que se deriven das súas actividades.

Aplicará os criterios contables estandarizados no plan xeral contable adaptado a ONG e realizará auditorías económico financeiras, segundo o fixado pola normativa legal e os obxectivos fixados pola propia organización.

Realizará unha memoria anual onde se farán constar os resultados obtidos (económicos, de actividades e de satisfacción), fronte á

planificación e presuposto, nos seus diferentes servizos e actividades aos que se aplica a Norma. Nela, farase constar a orixe e o destino dos fondos captados.

### **3.5.-Medición e Documentación.**

#### 3.5.1 Rendemento dos procesos.

Mediranse os resultados dos procesos clave aos que se aplica esta Norma.

Para iso utilizará un sistema de indicadores sobre aspectos e características de calidade asociados aos servizos e orientadas aos requisitos derivados das expectativas dos clientes finais e outras partes interesadas, e en consonancia coa súa política e os seus obxectivos. Así mesmo medirá a satisfacción dos clientes e das outras partes interesadas.

Para cada proceso deberase medir:

- a. Os resultados obtidos.
- b. O grao de cumprimento dos procesos cos requisitos establecidos.

O método de avaliación dos procesos e a frecuencia estarán en función da importancia destes, dos requisitos que se deben cumprir e dos recursos da actividade.

Os procesos clave definidos serán avaliados, sobre a base da información e datos que permitan a comparabilidade e a análise fronte a obxectivos, requisitos e expectativas. En todos os procesos o grao de medición será proporcional á importancia do proceso.

#### 3.5.2 Auditorías internas.

A organización deberá desenvolver un Plan de auditorías internas para avaliar o funcionamento efectivo do sistema de xestión como unha parte habitual do control da actividade, de forma que o plan estea orientado a:

- a. Avaliar a implantación, eficacia e adecuación das políticas e obxectivos da actividade.
- b. Cumprir os requisitos legais aplicables.
- c. Sirva para a identificación das áreas de mellora que conduzan a unha progresiva mellora da satisfacción de expectativas dos clientes finais e do rendemento e xestión da organización.

O Plan de auditorías internas elaborárase atendendo á importancia dos procesos e o seu impacto sobre a calidade dos produtos e

servizos da organización, os obxectivos que se persiguen con elas, así como ao resultado de auditorías previas. Débense definir os criterios de auditoría, alcance, frecuencia e metodoloxía. Así mesmo estableceranse os requisitos de cualificación de auditores, que aseguren unha capacidade técnica, así como a obxectividade e imparcialidade do proceso de auditoría.

Os resultados das auditorías serán documentados, establecéndose uns criterios de distribución destes, que permitan iniciar accións o antes posible para eliminar as non conformidades detectadas e as súas causas.

### 3.5.3 Documentación do sistema.

O conxunto da documentación do sistema de xestión da calidade estará referenciado no manual de calidade. Nel definiranse os criterios xerais do sistema de calidade e os procesos clave do sistema, e constará unha referencia aos documentos obrigatorios. Deberanse conservar accesibles e manter por un período definido os rexistros que demostren que as súas actividades cumpren coas políticas, obxectivos e disposicións planificadas, así como cos requisitos da presente Norma. Os rexistros poderán estar en distintos formatos e soportes (papel, base de datos ou soportes informáticos, entre outros).

Os rexistros deberán garantir a trazabilidade do servizo ou do produto, cando estea especificado.

Os rexistros e toda a documentación da xestión da calidade deberán ser facilmente localizables e accesibles polos compoñentes da organización en función das súas necesidades e permitir a súa trazabilidade.

## **3.6.-Mellora continua.**

### 3.6.1 Tratamento das non-conformidades e accións correctoras e preventivas.

Débese definir un sistema para corrixir as non conformidades respecto dos requisitos da presente Norma, os requisitos de características de calidade asociados aos servizos e proxectos, e aos obxectivos da organización, tendo en conta os erros e non conformidades como fonte de aprendizaxe para a mellora continua.

Definirase, tamén, a responsabilidade e autoridade para iniciar a investigación e tomar as accións correctoras e preventivas que se requiran.

### 3.6.2 Sistema de queixas, suxestións e reclamacións.

Deberase establecer un sistema para recoller, rexistrar, analizar e dar resposta ás queixas das partes interesadas, así como atender ás reclamacións que destas se poidan derivar. O sistema de xestión de reclamacións para ser eficaz debe ser accesible e axeitado ás características e particularidades de cada parte interesada.

Establecerá, igualmente, un sistema de recollida de suxestións de mellora de todas as partes interesadas.

### 3.6.3 Mellora.

As accións de mellora deben formar parte da actividade habitual da organización. Neste senso, a entidade desenvolverá equipos e grupos de mellora de xeito permanente, nos cales se promoverá e poderán participar persoal remunerado e voluntarios de varios niveis, e se fose oportuno, representantes das outras partes interesadas.

As accións de mellora deben estar fundamentadas en información e datos dos resultados da avaliación continua das actividades, dos produtos e os servizos, así como nas experiencias resultantes da execución dos procesos, coa finalidade de elevar os niveis de calidade previamente acadados.

## **3.7.-Comunicación.**

### 3.7.1 Interna.

A comunicación interna é o conxunto de medios e accións tendentes a informar, analizar, debatir e decidir o proxecto e as accións que haxa que desenvolver nos diferentes niveis da organización.

Débase dispoñer dos medios necesarios -reunións, comunicados, boletíns, intranets ou outros.- para procurar que o intercambio de información interna se realice dunha forma eficaz en todos os niveis e con todas as persoas da organización, de forma que facilite a consecución dos seus obxectivos.

### 3.7.2 Externa

A comunicación externa é o conxunto de medios e accións destinadas a establecer unha relación fluída con todas as partes interesadas, especialmente cos usuarios e a administración.

Para isto, existirán disposicións e recursos, que tendan a satisfacer os requirimentos e necesidades comunicativas das partes externas

interesadas, en especial no referido á xustificación, transparencia e rendición de contas.

Toda a información pública relativa á xestión e actividades da ONG respecto do uso, finalidade e satisfacción do produto ou servizo deberá ser verificada pola persoa responsable que para tal fin decidirá a organización.

A entidade terá establecido un catálogo de compromisos éticos de comunicación, coherente cos seus valores e cos desta Norma.

## ANEXO 1.- NORMAS E DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Esta Norma considerou ademais da normativa Legal básica que afecta aos Servizos Sociais e ás ONG, outras normativas internacionais e nacionais, así como outros documentos recoñecidos no mundo da calidade. Entre todos eles cabe sinalar:

- a) Norma UNE EN ISO 9000:2005, UNE EN ISO 9001:2008, e UNE EN ISO 9004:2000.
- b) A UNE EN ISO 14001:2004 Sistema de xestión medioambiental. Especificación e guía para a utilización.
- c) O Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), aplicado aos servizos públicos e as ONG.
- d) O Modelo de Cidadanía de xestión da calidade para os servizos públicos.
- e) Serie de normas ISO 10.011 sobre Auditorías de Sistemas de Calidade e/ou sistemas de xestión do ámbito.
- f) A norma UNE EN ISO1006:2003. Directrices para a Xestión da calidade dos Proxectos.
- g) Estándares de Calidade da Joint Comisión para Servizos de Saúde.
- h) Normas de Calidade do Instituto para a Calidade da Hostalaría Española (ICTE).
- i) Responsabilidade social: GRI, ISO 26000, AA1000 AS.
- j) Codi ètic de les associacions de Barcelona: document de treball.

## ANEXO 2: DEFINICIÓNS E TERMINOLOXÍA.

### **Acción correctora**

Acción adoptada para eliminar a causa dunha non conformidade detectada ou outra situación non desexable nunha organización.

### **Acción preventiva**

Acción adoptada para eliminar a causa dunha non conformidade potencial ou outra situación potencialmente indesexable.

### **Alianzas**

Relacións de traballo entre dúas ou máis partes que crean un valor engadido para o cliente.

### **Ambiente de traballo**

Conxunto de condicións baixo as que se realiza o traballo.

### **Control da Calidade**

Conxunto de accións planificadas e sistemáticas necesarias para proporcionar a confianza axeitada na que a calidade do servizo dunha organización non gubernamental satisfará os requisitos esixidos.

### **Auditoría interna do Sistema de Calidade**

Avaliación da eficacia do sistema de calidade dunha organización e a súa conformidade con respecto das normas de calidade.

### **Auditoría externa do Sistema de Calidade**

Avaliación da eficacia do sistema de calidade dunha organización e da súa conformidade con respecto das normas de calidade, realizada por unha entidade independente e acreditada.

### **Autoavaliación**

Autoapreciación dos niveis de cumprimento das normas de calidade dunha organización.

**Calidade**

Grao no que un conxunto de características inherentes a un produto e servizo cumpre cuns requisitos previamente establecidos ou cunhas necesidades e expectativas previas ao seu consumo.

**Cliente**

Persoa, colectivo ou entidade, que recibe un servizo da organización.

**Cliente final**

Usuario ou colectivo, ao que vai dirixido o servizo e polo cal se xustifica a existencia da organización.

**Cliente interno**

Persoa da organización, xa sexa empregada, voluntario, ou colaborador, á que se dirixen as actividades doutras persoas ou grupos da propia organización.

**Creatividade**

A produción de ideas xera prácticas de traballo e/ou produtos e servizos novos ou mellorados.

**Cultura**

Conxunto de comportamentos, principios éticos e valores que os membros da organización transmiten, practican e reforzan.

**Criterios de execución**

Referencia verificable respecto da cal debe ser desenvolvida unha actividade ou elemento do sistema.

**Documentación**

Permite a comunicación do propósito e a consistencia da acción.

**Eficacia**

Medida do grao de realización dos resultados obtidos e planificados.

**Eficiencia**

Relación entre os resultados acadados e os recursos utilizados.

**Enfermidade laboral**

Enfermidade que foi causada pola actividade ou o ámbito laboral dunha persoa .

**ámbito (ver Medio Ambiente)****Excelencia**

Prácticas sobresaíntes na xestión da organización e no logro de resultados.

**Xestión da calidade**

Aspecto da xestión xeral dunha entidade que determina e aplica a política de calidade e acada os obxectivos previstos.

**Incidente**

Acontecemento ou sucesión de acontecementos que causaron ou puideran causar lesións, enfermidades e/ou danos (perdas) aos bens, ao medioambiente ou a terceiras partes.

**Líderes**

Aquelas persoas que coordinan e equilibran os intereses de todos os grupos que dunha ou outra forma teñen interese e participan na organización , e impulsan a misión da organización.

**Medio ambiente**

Ámbito no que opera unha organización, incluíndo o aire, a auga, a terra, os recursos naturais, a flora, a fauna, os seres humanos, e as súas interrelacións. NOTA: Neste contexto, o ámbito esténdese dende dentro da organización ata o sistema global.

**Meta**

Requisito específico de rendemento, cuantificable na medida do posible, pertencente á organización, que provén dos obxectivos relevantes e que necesita ser conseguido para acadar estes obxectivos.

**Misión**

Declaración que describe o propósito ou a razón de ser unha organización.

**Non conformidade**

Incumprimento dun requisito.

**Obxectivo**

Meta, en termos de rendemento, que unha organización se fixa para ser acadada e que deberá ser cuantificable, na medida do posible.

### **Organización**

Conxunto de persoas e instalacións cunha disposición determinada de responsabilidades, autoridades, relacións e actividades de transformación duns bens noutros de maior valor.

### **Organización sen ánimo de lucro**

Organización cuxos beneficios obtidos polo valor creado nas súas actividades reverten nos fins e actividades desta.

### **Organización Non Gubernamental de Servizos Sociais**

É aquela organización sen ánimo de lucro que realiza servizos sociais, normalmente en colaboración coa administración pública.

### **Parte interesada**

Persoa ou grupo de persoas que ten un interese na xestión ou éxito da organización.

### **Perigo**

Causa potencial de danos, incluíndo as enfermidades e os accidentes, danos á propiedade, instalacións, produtos ou ao medio ambiente ou perdas na produción ou aumento da responsabilidade.

### **Política de calidade**

Directrices e obxectivos xerais dun establecemento relativos á calidade do servizo e dos compromisos coas partes interesadas.

### **Principios éticos**

Leis morais, de carácter universal, que adopta a organización e polas que se guía.

### **Proceso**

Conxunto de actividades mutuamente relacionadas que inteiractúan para transformar entradas en saídas.

**Proceso Estratéxico:** Aquel proceso que serve para orientar estratéxicamente a actividade da Organización.

**Proceso Esencial:** Aquel que vai dirixido directamente a dar un valor ao cliente final da organización.

**Proceso de Apoio:** Aquel que garante as boas condicións e recursos para que os outros dous tipos de procesos se realicen optimamente.

### **Procedemento**

Forma estandarizada de levar a cabo unha actividade ou un proceso. Os procedementos poden estar documentados ou non.

### **Produto**

O obxecto material que satisfai as necesidades dos clientes.

### **R.A.D.A.R**

Revisión e análise de actividades rutineiras. Sistema de control dos puntos críticos dun proceso.

### **Rendemento**

Medida do acadado por un individuo, equipo, organización ou proceso.

### **Risco**

Expresión da probabilidade de que ocorra un acontecemento perigoso específico e a severidade das consecuencias deste acontecemento.

### **Rexistro**

Documento que proporciona información sobre resultados acadados pola evidencia de actividades realizadas .

### **Satisfacción do usuario**

Percepción do usuario sobre o grao no que se cumpriron as súas necesidades e expectativas.

### **Servizo**

O xeito en como se serven os produtos ou se realizan actividades directas para o cliente.

**Sistema da Calidade**

Conxunto da estrutura da organización, responsabilidades, procedementos, procesos e recursos que se establecen para levar a cabo a xestión da calidade dunha entidade.

**Trazabilidade**

Capacidade dunha organización para seguir a historia, aplicación ou localización de todo o que está baixo consideración.

**Usuario**

Persoa ou grupo que recibe un servizo.

**Validación**

Confirmación mediante exame e provisión da evidencia obxectiva de que se satisfán os requisitos particulares para unha utilización determinada.

**Valores**

Os conceptos e expectativas que describen o comportamento das persoas da organización e determinan todas as súas relacións.

**Visión**

Declaración na que se describe como desexa ser a organización no futuro

**ANEXO 3 INSTITUCIÓNS E PERSOAS QUE PARTICIPARON NA SÚA ELABORACIÓN**

**Esta norma foi orixinalmente elaborada, na súa 1ª e 2ª edición, polas seguintes persoas e entidades:**

Javier Tamarit ( Feaps); .Patricia Bezunartea (Secretariado Xeral Xitano) .José Miguel Alonso ( Cruz Vermella); . Antonio Luis Gonzalez ( Vínculos). Javier Navarro (Pioneiros); Adelaida Diaz ( Fed. Mulleres Progresistas) Balbino Pardavila e Jaime Garau (Intress), Juan José Lacasta (FEAPS).

Como colaboradores na 1ª e 2ª edición:

*Carlos Cordero*, Economista , Consultor en Xestión de Calidade; *José Manuel Pérez* , Enxeñeiro , Director de Certificación e Formación de Sistemas de Xestión de Calidade de Tüv- Rheinland; *Toni Sureda*, Pedagogo, Responsable da Área de Calidade para Organizacións do Desenvolvemento no Observatorio para a calidade dos Servizos Públicos; *Dominique Groos*, Enxeñeiro , Consultor experto en xestión e comunicación de ONG e *José Carrón* , Sociólogo, experto en Xestión de ONG.

**Esta 3ª edición foi realizada pola Comisión de Desenvolvemento Técnico e Innovación do ICONG:**

Na revisión da edición 3 desta norma participaron como membros do Comité de Desenvolvemento Técnico e Innovación do ICONG: José Miguel Alonso (Cruz Vermella), Jaime Caballero Cubedo (Cruz Vermella), Juan José Lacasta (Feaps), Jesús E. Martín (Intress), Juan Carlos Navarro (Caritas), Javier Tamarit (Feaps), Carmen de Benito González (Cruz Vermella), Carlos Cordero (Sustentia), Juanjo Cordero

(Sustentia), Mónica García (Sustentia), Virginia López Cueto (Plataforma de ONG de Acción Social) e Juan Fernando Domingo Lopezosa (Icong).