

El Responsable de Calidad se comprometerá con la Gestión de la Calidad, se deberá encargar de impulsar la evaluación y la mejora de la calidad en la organización, así como las acciones de información y sensibilización. Para ello puede contar con el apoyo de un Comité de Calidad, al cual deberá coordinar en sus acciones.

El Responsable de Calidad será el principal impulsor de lograr la participación del mayor número posible de personas vinculadas a la institución, trabajadores, clientes, proveedores, colaboradores, dirigentes, etc. Es muy importante que las actividades a desarrollar cuenten con la mayor representatividad de personas relacionadas con cada materia, especialmente aquellas que tienen carácter diagnóstico, evaluador, de recogida de opinión, etc.

Para lograr esta participación se deben tener muy en cuenta las estrategias de comunicación y de participación, debiendo ser éstas variadas, adecuadas al perfil del público objetivo, planificadas suficientemente, cuidadas en su organización y tener unos objetivos bien clarificados. Toda la planificación previa es clave para que se obtengan buenos resultados sin excedernos en el número de actividades y evitar así la saturación de los participantes.

EL COMITÉ DE CALIDAD

El Comité de Calidad es un órgano de carácter consultivo y ejecutivo que coordinará el Responsable de Calidad. El número de integrantes puede ser variable, dependiendo de la estructura de la organización, pero siempre intentando que sea representativo de la diversidad de la misma a la par que operativo como equipo de trabajo.

Esta diversidad debe ser tanto horizontal (todos los departamentos y centros de trabajo), como vertical (responsables de la entidad, responsables de áreas, técnicos contratados, voluntarios, usuarios...)

También es necesario que estas personas conozcan bien la institución, que tengan capacidad crítica y que manifiesten interés hacia la labor que tienen que desempeñar.

Entre las principales funciones del Comité de Calidad están las de prestar apoyo en todas las tareas de autoevaluación y autodiagnóstico de la entidad, diseño de planes de mejora, apoyo a la implantación de mejoras.