



3. MARCO DE REFERENCIA

En este apartado se pretende hacer una referencia de lo que es la Norma ISO y los conceptos que en ella nos encontramos para un mejor entendimiento del resto de apartados que componen esta guía.

Tomando como referencia la guía de Red Anagos. La Calidad en las Ongs: Guía de modelos, herramientas y criterios para su implantación. Canarias, 2006 elaborada a través del proyecto SICARO INTERREG IIIB del Fondo Social Europeo llevado a cabo por la Red Anagos en Canarias y CRESAÇOR en Azores, que se puede consultar en la página web de la Red Anagos: www.redanagos.es/calidad, se pasa a continuación a exponer diferentes conceptos en torno a la calidad:

3.1.- DEFINICIONES DE CALIDAD:

- **REAL ACADEMIA ESPAÑOLA:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor. Buena calidad = superioridad o excelencia.
- **PHILIP CROSBY¹:** Conformidad con las especificaciones (con el problema de que coincidan las del proveedor con las de los clientes).
- **ISO² 9000:** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **ASOCIACION ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD:** La calidad es un conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.

¹ Philip Crosby es uno de los pensadores sobre calidad más destacados de los Estados Unidos. www.philipcrosby.com

² Organización Internacional para la Estandarización o ISO (en inglés, *International Organization for Standardization*),



3.2.- DEFINICIÓN DE CALIDAD SEGÚN CINCO CRITERIOS:

- Criterio basado en el **JUICIO**: Calidad sinónimo de superioridad o excelencia. Shewart: bondad de un producto. La calidad es absoluta y universalmente reconocible.
- Criterio basado en el **PRODUCTO**: La calidad es función de una variable específica y medible. Las diferencias en calidad reflejan diferencias en el valor de algún atributo del producto. En el caso de las organizaciones que conforman la Red Anagos, el “producto” es el servicio prestado a los usuarios (inserción laboral, formación, asesoramiento y orientación, etc.)
- Criterio basado en el **USUARIO / CLIENTE / BENEFICIARIO**: La calidad se determina por lo que desea el cliente. Adecuabilidad para el uso pretendido (lo bien que el producto se comporta al llevar a cabo su función).
- Criterio basado en el **VALOR**: Relación de su utilidad o satisfacción con el precio. Un producto de calidad es aquel que es tan útil como los de la competencia y se vende a un precio inferior o aquel que, teniendo un precio comparable, ofrece una utilidad o satisfacción superior.
- Criterio basado en la **MANUFACTURA**: La calidad se define como el resultado deseable de una práctica de ingeniería y de manufactura.

Las normas **ISO 9000** toman su nombre de la institución “Organización Internacional de la Normalización”, que es el organismo mundial líder de la Normalización. La serie 9000 se centra en las normas sobre documentación, en particular, en el Manual de la Gestión de la Calidad, con la finalidad de garantizar que existan Sistemas de Gestión de la Calidad apropiados.

La aplicación de las Normas de Calidad ISO 9000 constituye una vía para reducir gastos y mejorar los procesos de producción (en el caso de la Red Anagos hace referencia a los procesos de administración e inserción socio-laboral) teniendo en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitividad en cualquier mercado, en el caso de las organizaciones sociales supone la mejora de los procesos y la búsqueda de la satisfacción de personas usuarias y las entidades.



Su implantación en las organizaciones supone una gran ventaja, teniendo como principales beneficios la reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio, el aumento de la productividad, la racionalización de los recursos, además de un mayor compromiso con los requisitos del cliente y la mejora continua.

La norma ISO 9001:2000 contiene las especificaciones que debería cumplir un sistema de gestión de calidad. (Se apoya y complementa en otras dos normas ISO 9004:2000 e ISO 9000:2000).

La versión actual de ISO 9001 (la tercera) data de diciembre de 2000, y por ello se expresa como ISO 9001:2000. Se espera una próxima versión para octubre de 2008.

3.2.1.- Estructura de ISO 9001:2000:

La norma ISO 9001:2000 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los cuatro primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la organización, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos cinco a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad. Los capítulos de la Norma que se relacionan a continuación, se detallan en el punto 5 de la presente guía, de acuerdo a los sistemas implantados en las entidades de la Red Anagos. Estos capítulos son:

1. Cap.1 al 3: Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.

- 1.1 Generalidades.
- 1.2 Aplicación.
- 2 Normas para consulta.
- 3 Términos y definiciones.



2. Cap.4 Sistema de gestión de la calidad: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

4.1 Requisitos generales.

4.2 Requisitos de documentación.

3. Cap.5 Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

5.1 Compromiso de la dirección.

5.2 Enfoque al cliente.

5.3 Política de calidad.

5.4 Planificación.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

5.6 Revisión por la dirección.

4. Cap.6 Gestión de los recursos: la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

6.1 Provisión de recursos.

6.2 Recursos humanos.

6.3 Infraestructura.

6.4 Ambiente de trabajo.

5. Cap.7 Realización del producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

7.1 Planificación de la realización del producto (y/o servicio).

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.3 Diseño y desarrollo.

7.4 Compras.



7.5 Producción y prestación del servicio

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

6. Cap.8 Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

8.1 Generalidades.

8.2 Seguimiento y medición.

8.3 Control de producto no conforme.

8.4 Análisis de los datos.

8.5 Mejora.

