

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

### **ACCIÓN CORRECTORA**

Acción adoptada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable en una organización.

### **ACCIÓN PREVENTIVA**

Acción adoptada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

### **ACREDITACIÓN**

Es un proceso de reconocimiento oficial que sigue una organización que pretende ser certificadora de calidad. Se lleva a cabo por instituciones nacionales o internacionales del mundo de la calidad. En España el organismo que acredita a organizaciones es ENAC.

### **ACTIVIDAD**

Es una suma de tareas. Pueden agruparse en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

### **AENOR**

Es la Asociación Española de Normalización. Es la entidad acreditada por ENAC para la elaboración de normas de calidad españolas, normas UNE, y también para la adaptación de las normas europeas e internacionales al contexto español. También realiza formación, asesoramiento y certificación.

### **ALIANZAS**

Relación de trabajo entre partes que crean un valor añadido para el cliente o usuario. En la gestión del sistema de calidad debemos establecer alianzas con aquellas entidades que trabajan directamente con nosotros.

### **AUTOEVALUACIÓN**

Autoapreciación de los niveles de cumplimiento de la norma de calidad de referencia en una organización. La autoevaluación es un diagnóstico de la organización que se realiza en las primeras fases de implantación de una norma de calidad.

## **AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE CALIDAD**

Evaluación de la eficacia del sistema de calidad de una organización y su conformidad con respecto a la norma de calidad que se ha implantado. También se observa si el sistema de calidad implantado es útil para alcanzar los objetivos de la propia organización.

## **AUDITORIA EXTERNA DEL SISTEMA DE CALIDAD**

Evaluación de la eficacia del sistema de calidad de una organización y de su conformidad con respecto a las normas de calidad, realizada por una entidad independiente y acreditada. Las auditorías internas y externas son la última etapa del proceso de implantación de una norma.

## **BENCHMARKING**

Proceso continuo de comparación de productos, servicios y prácticas de la ONG a lo largo del tiempo (benchmarking interno) o con otras ONG del sector o de otros sectores (benchmarking externo). Implica la definición del estándar básico deseable para un servicio.

Metodología utilizada por equipos de mejora para identificar y analizar prácticas ejemplares de otras organizaciones y adaptarlas a las condiciones de su propio entorno.

## **BUENA PRÁCTICA**

Toda práctica que se orienta a la mejora de la calidad de vida, ya sea de forma directa en la relación con los clientes, o de manera indirecta en la creación de las condiciones y del ambiente adecuado para que se puedan dar una fructífera relación y los apoyos directos que precisen cada uno de los clientes. Dicho de otra forma, las prácticas no orientadas a la mejora de la calidad de vida son acciones que no añaden valor y que, por tanto, han de ser despreciadas o eliminadas.

## **CALIDAD**

Conjunto de cualidades de un producto o servicio que lo hacen apreciable o preferible por un colectivo de clientes. Filosofía de gestión basada en la orientación y satisfacción al cliente. Práctica basada en el cambio y la mejora permanente de los procesos de producción y prestación de una organización.

Término utilizado para describir las características de un producto y/o un servicio. Estas características deben ser medibles en términos cualitativos y cuantitativos.

Definición ISO (Norma ISO 9000: 2000): "Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos".

Definición de AFNOR (Asociación Francesa para la Normalización) para la gestión de calidad en servicios de salud: "Calidad es el conjunto de características evaluables que confieren al proceso de producción de productos intermediarios o finales, y de prestación de servicios intermediarios o finales hospitalarios, la aptitud de satisfacer las necesidades expresadas e implícitas del beneficiario de la asistencia y que satisfacen efectivamente al enfermo".

Definición del Institute for Research of Quality (University of London), para los servicios públicos dependientes de la administración local. "El grado de cumplimiento con los estándares acordados, así como el grado en que estos estándares están relacionados con las prioridades y necesidades de los usuarios, según los recursos que se disponen y otras limitaciones locales".

## **CERTIFICACIÓN**

Es el proceso que lleva a cabo una organización para obtener un reconocimiento oficial de entidades certificadoras, de que tiene implantado un sistema de gestión de calidad y cumple una Norma de Calidad.

## **CLIENTE**

Persona, colectivo o entidad que recibe un servicio de la organización.

## **CLIENTE FINAL**

Usuario o colectivo, al que va dirigido el servicio y por el *cual* se justifica la existencia de la organización.

## **CLIENTE INTERNO**

Persona de la organización, ya sea empleada, voluntaria, o colaboradora, a la que se dirigen las actividades de otras personas o grupos de la propia organización.

Profesional, equipo, departamento, etc. integrado en la organización que necesita que otro profesional, equipo, etc. de la misma organización le suministre un servicio o producto imprescindible para realizar correctamente la tarea o parte del proceso de elaboración del servicio que le corresponda ejecutar.

## **COMITÉ DE CALIDAD**

Órgano responsable de la evaluación e implantación de la calidad en la ONG.

## **COMPARACIÓN**

Las organizaciones someten su actividad y resultados a comparaciones con otras organizaciones externas. Esta puede realizarse con organizaciones específicas, con medias del sector o con organizaciones reconocidas como las mejores.

## **CONTROL DE LA CALIDAD**

Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada en que la calidad del servicio de una organización satisfará los requisitos exigidos.

## **COSTES DE CALIDAD**

Coste que tiene una organización para desarrollar las actividades de control, evaluación, auditoria y formación en calidad, con el fin de prevenir fallos y realizar un mejor servicio.

## **COSTES DE NO CALIDAD**

Son los costes que tiene una organización por los fallos que se tiene en un servicio antes o después que lo reciba el cliente.

## **CRITERIOS DE EJECUCIÓN**

Referencia verificable respecto de la cual debe ser desarrollada una actividad o elemento del sistema. '

## **CULTURA**

Conjunto de ideas, creencias, valores, conductas que por su regularidad, consistencia y carácter compartido conforman la identidad de un colectivo, organización o sociedad.

Conjunto de comportamientos, principios éticos y valores que los miembros de la organización transmiten, practican y refuerzan.

### **DAFO: (Debilidades - Amenazas - Fortalezas - Oportunidades)**

El DAFO es una metodología de análisis y diagnóstico de una organización que se realiza desde una perspectiva sistémica, es decir, considerando a la organización como parte integrante de un sistema. En ese sentido analiza tanto las variables internas (debilidades, fortalezas) y las externas (oportunidades, amenazas)

Áreas de identificación y análisis en las etapas de planificación estratégica las cuales describen el entorno que influye a la organización y su propia capacidad.

### **DOCUMENTACIÓN**

Permite la comunicación del propósito y la consistencia de la acción. Cuando hablamos de documentación de un sistema de calidad, hablamos normalmente de manual, procedimientos, instrucciones y registros.

### **DIRIGIR**

Es el proceso que consiste en llevar a la organización a avanzar hacia la visión de futuro y cumplir la misión, asegurando que todas las partes actúen integrada y coordinadamente, optimizando las capacidades y recursos.

### **EFICACIA**

Medida del grado de realización de los resultados obtenidos y planificados.

### **EFICIENCIA**

Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

### **EFQM**

Modelo de autoevaluación que permite analizar las personas, los procesos y los resultados de una organización.

European Foundation for Quality Management: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.

### **EMPOWERMENT (EMPODERAMIENTO)**

Concepto de delegación de responsabilidades, potenciando las iniciativas y capacidades personales y profesionales de los empleados al máximo. En un ambiente de servicio han de estar capacitados para realizar lo que satisfaga al cliente sin miedo a las quejas por parte de la dirección

## **ENAC**

Entidad Nacional de Acreditación, es una entidad sin afán de lucro, adscrita al Ministerio de Industria, que acredita a empresas y entidades para poder certificar normas y sistema de calidad.

## **ENTORNOS**

Conjunto de variables físicas, sociales, políticas, económicas, etc. que rodean, interrelacionan y afectan a una persona u organización y con las que se constituye un sistema.

## **ENTORNO COMPLEJO**

Tipo de entorno sometido a las características propias de la complejidad: cambio constante, desorden, incertidumbre, interrelación, imprecisión, contradicción etc.

## **EQUIPO AD-HOC**

Es un conjunto de personas, profesionales o no, que se configuran como equipo para la realización de una determinada tarea o la obtención de un resultado específico y, por tanto, no forman parte de la estructura estable de la organización.

## **ESTÁNDAR**

Hace referencia al grado de cumplimiento exigible a un criterio y se define como el rango en el que resulta aceptable el nivel de calidad alcanzado. Puesto que determina el nivel mínimo que comprometería la calidad, también puede entenderse como el conjunto de maniobras diagnósticas y terapéuticas indicadas en cada situación.

## **ESTRATEGIA**

Arte de identificar las opciones más favorables para alcanzar un fin o visión de futuro, a medio-largo plazo, y de coordinar las acciones de todas las partes implicadas en la consecución de dicho fin.

Conjunto de decisiones y acciones de diferente naturaleza que permite a la organización o sus servicios cumplir con la misión y alcanzar los objetivos marcados.

## **ESTRUCTURA**

La estructura de funcionamiento está integrada por sistemas que regulan las relaciones entre servicios / programas / equipos, a nivel jerárquico y horizontal. Es, pues, una red que actúa en el mismo espacio y que tiene recursos e instrumentos compartidos.

## **EUSKALIT**

Fundación Vasca para la Calidad.

## **EVALUACIÓN**

Es un hábito de trabajo que nos permite valorar el cumplimiento de los objetivos, las desviaciones que se han producido y las medidas a adoptar para mejorar o cambiar los procesos de trabajo.

Proceso utilizado para verificar y medir el impacto de procesos sobre la base del cumplimiento de objetivos preestablecidos y las características de productos y servicios. La evaluación no se realiza sólo sobre el resultado final obtenido, sino también sobre el proceso utilizado.

## **EVALUACION DE CALIDAD**

Es un proceso de verificación "in situ" sistemático, que pretende determinar en qué medida un proceso o una organización de servicios ejecuta con éxito uno o varios objetivos de calidad previamente fijados.

## **EVIDENCIA**

Se refiere a la información presentada, la cual debe hacer referencia al enfoque, despliegue, evaluación y revisión del criterio que se esté evaluando.

## **EXCELENCIA**

Prácticas sobresalientes en la gestión y resultados de una organización. La excelencia es el máximo nivel de calidad al que puede llegar una organización.

## **GESTIÓN**

Gestionar una organización es movilizar todos sus posibles recursos y energías para que consiga cumplir su misión.

## **GCT / GTC / GC / TQM**

Gestión de la Calidad Total, Gestión Total de la Calidad, Gestión de la Calidad, Total Quality Management.

Nombres comúnmente utilizados para identificar la filosofía y metodología que tiene como meta principal la mejora de los procesos, productos y servicios de una organización.

## **GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM)**

La concepción actual de la gestión de la calidad se basa en los siguientes principios: orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y constancia en los objetivos, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje, innovación y mejora continua, desarrollo de alianzas y responsabilidad social.

Modalidad de gestión de calidad en la que toda la organización y sus miembros están implicados en conseguir satisfacer las expectativas de los clientes.

## **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

El conocimiento es la síntesis de la información que nos llega a través de las diferentes fuentes, incluidas las experiencias acumulables. El conocimiento es pues la información que posee valor para la organización. El capital intelectual de una empresa comienza a considerarse como parte del capital de la misma. Las fuentes de capital intelectual están en el trabajador, la estructura, que permite que ese conocimiento sea recogido y comunicado a toda la organización y el cliente.

## **GUÍA DE EVALUACIÓN O AUTOEVALUACIÓN**

Documento que contiene orientaciones básicas y directrices técnicas para que el Comité de Autoevaluación o de Calidad realice la Autoevaluación.

## **GUÍA DE EVALUACION EXTERNA**

Documento que contiene orientaciones generales y directrices técnicas para que los Evaluadores Externos realicen la Evaluación Externa.

## **INDICADOR DE CALIDAD**

Medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las actividades, es decir la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa un criterio.

Instrumentos de medida de la actividad de la organización. Normalmente los indicadores expresan la relación entre un objetivo marcado y el nivel al que se ha llegado. Los indicadores deben estar vinculados a los objetivos y estos a los valores de la organización. Cuando se tienen implantados todos los indicadores clave de la organización se obtiene el llamado panel integral de indicadores.

## **INFORMACIÓN**

Conjunto de datos interpretados y organizados que facilitan la toma de decisiones.

## **INFORME DE AUTOEVALUACIÓN**

Documento elaborado por un Comité Interno de Evaluación o un Comité De Calidad. Es el output inicial de la Autoevaluación.

## **INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA**

Documento que contiene la información y propuestas elaboradas por los evaluadores externos. El Informe Externo de Evaluación expresará la valoración de la organización, sus unidades o servicios, en relación con los objetivos de la misma.

## **INTANGIBLES**

Diferentes aspectos de carácter inmaterial de una organización, que no son directamente observables ni cuantificables, pero que se infieren por sus efectos, tanto en los procesos como en los resultados, y, por tanto, deben ser tomados en cuenta e incorporados a la gestión, por ejemplo, formación, motivación, clima, etc.

## **ISO**

Internacional Standardization Organization. Federación mundial de organismos nacionales de normalización. Está formada por países de todo el mundo y es la que se encarga de elaborar normas internacionales de calidad.

## **ISO 9000**

Registro de normas aceptado como un estándar internacional para asegurar que todos los aspectos y especificaciones del Sistema de Calidad de la organización cumplen un nivel aceptable de calidad.

Conjunto de normas que certifican que una organización dispone de un sistema de calidad acorde a una serie de requerimientos y recomendaciones definidas por la misma.

## **LÍDER**

Todo aquel que tiene a su cargo personal o un puesto de responsabilidad dentro de la organización (equipo directivo, jefe de área, departamento, servicio, instituto, unidad o sección, y mandos en general).

Aquella persona que coordina y equilibra los intereses de todos los grupos que de una u otra forma tienen interés y participan en la organización.

## **LIDERAZGO**

Es la actitud y habilidad de compartir la visión considerando sujetos activos a los profesionales y clientes (y no simplemente recursos o medios) y de potenciar las capacidades hacia el cumplimiento de la misión o las metas conocidas y deseadas.

El liderazgo de equipos y de proyectos es aquel tipo de liderazgo que consigue dotar de sentido y dirección (orientación) a cada una de las fases de los procesos de trabajo y a cada una de las tareas, de forma que cada persona tenga clara la importancia de su aportación a los resultados, así como la interrelación de su función y tarea con las del resto de personas, aportando y añadiendo valor a los equipos de trabajo y logrando que el protagonismo sea asumido por éstos más que por las personas.

## **MANUAL DE CALIDAD**

Es el documento de referencia básico de la organización en materia de Gestión de Calidad, en donde se define el sistema implantado y la política de calidad que lo sustenta.

## **MAPA DE PROCESOS**

Representación gráfica de las actividades que se desarrollan en la misma y de las interrelaciones entre éstas y con el exterior, en función de la misión, objetivos, entradas (input) y salidas/servicios (output) de la organización. Descendiendo en el nivel de análisis, se llega a los diagramas o esquemas de los procesos, que visualizan el modo en que las personas desempeñan su trabajo para conseguir los objetivos propuestos. Estos esquemas incluyen las tareas y actividades a realizar, de forma secuencial, con un principio y un final, dependiendo del ámbito de cada proceso.

Para seleccionar sus procesos clave, la organización debe tener en cuenta sus prioridades estratégicas. En general los procesos clave suelen ser los que tienen en un momento dado un mayor impacto sobre la satisfacción de los clientes y los resultados de la organización. La responsabilidad de su gestión recae en general directamente sobre el equipo directivo

## **MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD**

Modelo de gestión que implica un esfuerzo continuado de todos los miembros de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. No constituye una meta sino una actitud que lleva a cuestionarnos día a día como podemos mejorar nuestro trabajo.

Actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.

Es el fin último de la implantación de un sistema de calidad: mejorar de manera progresiva y continuamente todas las actividades, productos y servicios que satisfagan a todas las partes implicadas en la organización, obteniendo con ello una importante aportación a la sociedad.

## **META**

Requisito específico de rendimiento, cuantificable en la medida de lo posible, perteneciente a la organización, que proviene de los objetivos relevantes y que necesita ser conseguido para alcanzar estos objetivos.

## **MISIÓN**

Una misión es una formulación que expresa el tipo de vínculo, o el tipo de compromiso, que una organización establece entre su actividad y las necesidades del entorno en que está inserta. La misión de una organización refleja la razón de ser de ésta, es decir, el por qué y el para qué de su acción cotidiana.

La finalidad o razón de ser de la organización no es tanto ¿cuál es nuestra actividad o función?, sino ¿por qué existe nuestra actividad o función?, ¿qué propósito justifica la existencia continuada de nuestra organización?

Declaración que describe el propósito o razón de ser una organización. Y le da la personalidad específica, diferenciándola del conjunto de organizaciones similares.

## **NORMA DE CALIDAD.**

Según define ISO y la norma europea EN 45020, una norma "es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que aporta por un uso común y repetido, reglas, líneas directrices o características para actividades o sus resultados, garantizando un nivel óptimo en un contexto determinado".

## **OBJETIVO**

Metas, en términos de rendimiento, que una organización se fija para ser alcanzados y que deberán ser cuantificables, en la medida de lo posible. Los objetivos en una ONG deben estar en consonancia con sus valores. Se deben fijar una vez definida la política de calidad.

## **ORGANIZACIÓN**

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición determinada de responsabilidades, autoridades, relaciones y actividades de transformación de unos bienes en otros de mayor valor.

## **ORGANIZACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO**

Organización cuyos beneficios obtenidos por el valor creado en sus actividades revierten en los fines y actividades de la misma.

## **ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE SERVICIOS SOCIALES**

Es aquella organización sin ánimo de lucro que realiza servicios sociales, normalmente en colaboración con la administración pública.

## **PARTE INTERESADA (GRUPO DE INTERÉS)**

Persona o grupo de personas que tiene un interés en la gestión o éxito de la organización.

## **PLANIFICACIÓN**

Es el proceso mediante el cual determinamos en dónde estamos y a dónde queremos llegar, lo cual implica, primeramente, determinar los objetivos que queremos alcanzar a partir de un análisis, tanto interno como externo, de nuestra situación y, en segundo lugar, establecer las actuaciones dirigidas hacia los objetivos deseados.

## **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:**

Proceso que permite a una organización definir su Misión, describir su entorno, identificar sus principales claves estratégicas y elaborar planes de actuación.

## **PLANIFICACIÓN OPERATIVA**

Proceso de sistematización de las actividades, tiempos y organización de las personas y los recursos para la consecución, en términos de mejoras, de los objetivos planteados.

## **PLAN ESTRATÉGICO**

Se utiliza para dar la orientación de la organización en un periodo de tiempo, de forma que suele estar formado por un conjunto de decisiones de gestión que se centran en lo que hará la empresa para alcanzar el éxito y la forma en que lo hará.

## **PLANES (ESTRATÉGICOS) DE MEJORA**

Acciones planificadas, priorizadas, temporalizadas y dirigidas para mejorar a la organización o sus unidades y al proceso de evaluación. Son consecuencia de los Juicios de Valor y constituyen una parte sustancial e imprescindible de todos los Informes.

## **PLAN DE SEGUIMIENTO**

Acciones temporalizadas para comprobar la implantación de los planes de mejora de la calidad.

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

Enunciado general de un establecimiento relativo a los valores y el compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y con las partes interesadas. La política de calidad de una organización debe establecerse al inicio de implantación de una norma de calidad y revisarse periódicamente.

## **PRINCIPIOS ÉTICOS**

Leyes morales, de carácter universal, que adopta la organización y por las que se guía.

## **PROCEDIMIENTO**

Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos son protocolos o herramientas que ayudan a simplificar y ordenar partes y/o elementos de un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no, aunque en muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.

## **PROCESO**

Se entiende por Proceso toda secuencia de actividades que añaden valor a un producto o varias entradas para producir una salida deseada. En cualquier organización, existe una red de procesos que precisan gestionarse y mejorarse. Entre los procesos están aquellos que son críticos o claves para el éxito estratégico de la organización y la obtención de sus resultados. Estos procesos, que deben ser identificados, normalmente traspasan los límites funcionales y departamentales y requieren especial atención. Se suele establecer un propietario del proceso, con responsabilidad sobre el mismo, que se ocupe de su gestión y mejora, coordinando a las partes implicadas.

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar entradas en salidas de mayor valor añadido. El control de calidad de un proceso, debe establecerse en la adaptación y mejora de una norma de calidad. La gestión por procesos es el último estadio de un sistema de gestión de calidad

## **PROCESO ESTRATÉGICO**

Aquel proceso que sirve para orientar estratégicamente la actividad de la Organización.

## **PROCESO ESENCIAL**

Aquel que va dirigido directamente a dar un valor al cliente final de la organización.

## **PROCESO DE APOYO**

Aquel que garantiza las buenas condiciones y recursos para que los otros dos tipos de procesos se realicen óptimamente.

## **PRODUCTO**

Resultado de un proceso que realiza la organización y satisface las necesidades de los clientes.

El objeto material que satisface las necesidades de los clientes.

## **PROGRAMACIÓN**

Proceso de determinación de las actividades que se han de realizar en cada una de las áreas afectadas por un plan. Implica la concreción de su interdependencia y secuencia, teniendo en cuenta los recursos de que se dispone y/o se pueden obtener, para la consecución de los objetivos prefijados, en un periodo de tiempo determinado.

## **PROGRAMA DE ACREDITACIÓN**

Conjunto de estándares contemplados en un modelo de acreditación.

## **PROPUESTAS DE MEJORA**

Acciones que afianzan los puntos fuertes e intentan solucionar los puntos débiles o problemas detectados.

## **PROTOCOLOS**

Conjunto de cuestiones a plantear y tablas de datos (información de base) que forman parte de la Guía de Autoevaluación de la Organización.

## **PROYECTO COMÚN (COMPARTIDO)**

El Proyecto puede entenderse como una propuesta subjetiva, personal, o colectiva, de algo que se quiere realizar. Implica compromiso personal con los fines y metas de carácter muy abierto e inconcluso que busca el proyecto.

De los proyectos se derivan planes y programas y, viceversa, de los planes pueden derivarse proyectos, es decir, objetivos cuyo despliegue va más allá de convertirse en un programa porque requieren un grado de compromiso personal y colectivo que les hace adquirir carácter de proyectos.

## **PUNTOS FUERTES**

Aspectos, acciones, actividades que la organización o la unidad evaluada desarrolla positivamente.

Aspectos que se podrían mejorar, todo aquello que no se sabe hacer, que no se hace bien, y todas aquellas carencias que redundan en un mal funcionamiento. Constituyen la base para diseñar los planes de mejora.

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

Revisión y análisis de actividades rutinarias. Sistema de control de los puntos críticos de un proceso.

### **REINGENIERÍA**

Rediseño de forma radical (en contraste con mejoras incrementales) de procesos para aumentar la calidad y velocidad del servicio, a la vez que se reducen los costes. Normalmente estos cambios son consecuencia de la creación de nuevas técnicas informáticas.

### **REGISTRO**

Documento que proporciona información sobre resultados conseguidos por la evidencia de actividades realizadas.

### **RENDIMIENTO**

Medida de lo alcanzado por un individuo, grupo, equipo, organización o proceso.

### **RIESGO**

Expresión de la probabilidad de que ocurra un acontecimiento peligroso específico y la severidad de las consecuencias de este acontecimiento.

### **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Percepción positiva del usuario al comparar el servicio recibido con el servicio esperado.

### **SERVICIO**

Unidades de gestión que se caracterizan por tener una actividad homogénea, único responsable, ubicación física, objetivos propios y responsabilidades definidas.



Según la norma ISO 8402 de vocabulario de calidad, el servicio es el resultado generado por las interacciones entre el profesional o voluntario con el usuario, así como aquellas actividades internas que realizan profesionales y voluntarios para gestionar las necesidades de los usuarios.

## **SISTEMA ABIERTO**

Es aquel que intercambia energía y materia con su entorno.

## **SISTEMA DE LA CALIDAD**

Conjunto de la estructura de la organización, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad de una entidad.

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN**

Se podría definir como el conjunto de personas, datos y procedimientos que funcionan articulados y que buscan facilitar y apoyar el desempeño de las personas que forman la organización, para el cumplimiento de las actividades previstas para el funcionamiento y desarrollo de la misma. Es importante tener en cuenta que el sistema de información debe contar con una adecuada y oportuna comunicación de los resultados obtenidos una vez se han procesado los datos recolectados. En definitiva, es un instrumento para la recogida, proceso, análisis, interpretación y transmisión de la información necesaria y válida que nos permite decidir sobre las actividades: planificar, gestionar, evaluar e investigar.

Sería la combinación de datos estadísticos procedentes de múltiples orígenes, utilizados para conseguir información acerca de las necesidades, recursos, costes y utilización de los servicios de la ONG.

La ONG debe basar su gestión en una información exacta, completa y oportuna que además garantice la seguridad y confidencialidad de los datos.

Las siguientes características son condiciones fundamentales para asegurar la calidad de la información:

- Disponibilidad: La disponibilidad se entiende como la recepción a tiempo de la información por parte de los destinatarios autorizados, así como el acceso de quienes estén autorizados y que la necesiten.
- Integridad: Existe integridad de la información cuando los datos son exactos, completos y fiables.
- Confidencialidad: La confidencialidad sólo se obtiene si los datos son conocidos exclusivamente por las personas autorizadas.



- **Gestión de la información:** La información es un recurso que debe gestionarse de forma eficaz por parte de los líderes de la organización. El objetivo de la gestión de la información es obtener, gestionar y utilizar la información para mejorar los resultados de los clientes, las actuaciones del conjunto de la organización y los procesos de soporte. Para cumplir este objetivo se deben realizar de manera correcta los siguientes procesos: determinar la necesidad de información; crear la estructura del sistema de gestión de la información; determinar la captación (adquisición o registro de datos) de datos e información; analizar los datos y transfórmalos e información; transmitir, comunicar, integrar y usar la información.

## **TERCER SECTOR**

El Tercer Sector es la acción no-institucional complementaria del Estado que se desarrolla como “tejido social” y cuya expresión orgánica se expresa en organizaciones no estrictamente políticas, en nuevos movimientos sociales, auto-organizaciones y asociaciones solidarias

## **USUARIO**

Persona o grupo que recibe un servicio.

## **VALIDACIÓN**

Confirmación mediante examen y provisión de la evidencia objetiva de que se satisfacen los requisitos particulares para una utilización determinada.

## **VALORES**

Un valor es una convicción o creencia estable en el tiempo de que una finalidad existencial, un principio o criterio de comportamiento y/o un determinado modo de conducta es personal o socialmente preferible a su contrario.

Aquellos elementos que conforman la conducta básica de las personas de la organización y lo que se espera de ellas. Son, por tanto, la base de toda la gestión de la organización (por ejemplo: confianza, ayuda, sinceridad, innovación tecnológica, liderazgo, orientación al cliente, rentabilidad, etc.)

Los conceptos y expectativas que describen el comportamiento de las personas de la organización y determinan todas sus relaciones.

Se entiende como la declaración que describe el tipo de organización deseada con vistas al futuro (por ejemplo: "conseguimos la plena satisfacción de los clientes anticipándonos a sus necesidades y sobrepasando sus expectativas", "la comunidad está orgullosa de nuestra presencia y la sociedad valora nuestra contribución").

Cuando hablamos de "visión" nos referimos a una visualización o representación de hacia dónde debe o quiere ir la empresa en un futuro a medio-largo plazo, es decir, del futuro que se desea. En el caso del Proyecto FEAPS, se ha partido de imaginar un futuro deseable para las personas con retraso mental, acerca de su vida, del tipo de sociedad que necesitan y de cómo deben ser las organizaciones que les van a ayudar a lograr un futuro de calidad en todas las dimensiones de la vida.

Declaración en la que se describe cómo desea ser la organización en el futuro.

Proyección hacia el futuro de una situación deseable.

#### Fuentes:

- II Plan de Calidad de las Universidades (Consejo de de Coordinación Universitaria. Ministerio de Educación y Ciencia).
- Programa para el fomento de la calidad en las ONG de Acción Social.
- Guía para la Implantación de la Norma ONG con calidad editada por INTRESS.
- Norma ONG con calidad Segunda Versión.