

[Projectes](#)

Ricard Rosas: “Amb els certificats de qualitat l’organització evidencia la seva transparència”



10/03/2017

Suport Tercer Sector – Fundesplai

Autor/a: Luci Vega



Font:



Font:



Font:

Ricard Rosas: “Amb els certificats de qualitat l’organització evidencia la seva transparència”

10/03/2017

Autor/a: Luci Vega

Suport Tercer Sector – Fundesplai



Resum:

Ricard Rosas, director d’International Global Certification a Catalunya, aclareix alguns dels dubtes que es plantegen habitualment entre les organitzacions del Tercer Sector quan es parla sobre els processos de qualitat.

Cada cop més, la implementació i/o certificació de sistemes de qualitat en el Tercer Sector esdevé un **eix essencial en la gestió** de les entitats que els permet **oferir millors serveis i treballar amb més eficiència**.

Confiança, eficàcia o transparència són només alguns dels conceptes que Ricard Rosas, director d'[International Global Certification](#) a Catalunya, utilitza quan fa referència a la importància d'aplicar models de qualitat en el món associatiu.

La certificació de sistemes de gestió de qualitat és completament voluntària. Quins avantatges suposen per a les entitats aquests certificats?

Una organització que **implanti, mantingui i millori** el seu sistema de gestió de qualitat indica que les activitats que desenvolupa estan focalitzades a les persones beneficiàries, a **l'eficàcia i l'eficiència** dels processos i a la **competència** professional de les persones col·laboradores.

Les entitats que disposen de certificats de sistemes de gestió de qualitat són auditades per organismes externs i independents que avaluen la seva gestió i **bones pràctiques** i verifiquen el compliment dels requisits establerts i els reglamentaris.

La tinença dels certificats **dona confiança** a la societat ja que l'organització certificada exposa el seu sistema de gestió al públic i **evidencia la seva transparència**.

Quins són els principals models i normes de qualitat que s'apliquen en el tercer sector?

Principalment la **Norma ISO 9001:2015**, però també trobem el **Model EFQM** (Model Europeu de Gestió de la Qualitat) i les **Cartes de Serveis**, mitjançant les quals s'informa les persones usuàries sobre els compromisos de qualitat en relació als productes i serveis que se'ls ofereixen.

Igualment hi ha la **Norma UNE 66174** de la 'Guia per a l'avaluació del sistema de gestió per a l'èxit sostingut d'una organització segons la Norma ISO 9004', que considera que les entitats tenen la necessitat de **detectar oportunitats de millora i innovació**, fortaleces i debilitats per mantenir l'èxit.

Treballar sense seguir aquestes normes vol dir treballar sense qualitat?

No. **Es pot treballar amb qualitat sense seguir aquests models** però la implantació d'un sistema de gestió de qualitat **aporta a l'organització una metodologia de treball**, la unificació dels sistemes d'actuació, la definició dels processos necessaris que l'organització determina, així com mètriques d'eficàcia i d'eficiència. A més, dona la possibilitat d'oferir **més serveis i productes amb garantia** de bona execució.

En definitiva, un sistema de gestió de la qualitat hauria de convertir-se en **el sistema de treball de qualsevol entitat** independentment del seu tamany.

Quina és la diferència entre implementar un sistema de qualitat i certificar-lo?

Una organització pot implementar un sistema de qualitat per **obtenir millores en els serveis** que ofereix a les persones usuàries, però **pot decidir no certificar-lo**.

Si el certifica **dona més garantia** als usuaris i usuàries pel fet que aquest sistema ha de ser auditat amb freqüències anuals per un organisme certificador extern i independent.

Què impliquen per part de l'entitat aquests processos a nivell de costos, temps, dedicació...?

Inicialment, el temps dedicat a implantar els requisits és **considerable**, tot i que no cal una gran dotació de

persones. També es poden subcontractar parts d'aquestes activitats a professionals externs/es amb experiència. En principi, podem estimar un **mínim de 6 mesos**, sempre en funció de les activitats, el nombre de persones, centres de treball, etc.

A nivell de costos, l'oferta és molt variada. Per exemple, per a la implantació d'una ISO 9001:2015 podem preveure **un mínim de 2.500 €**.

Quines passes hem de seguir per implementar aquests processos de qualitat? Quins punts cal tenir en compte per fer-ho amb èxit?

Per **planificar la implementació** caldrà:

- Determinar el temps d'inici i final del projecte d'implementació
- Decidir la norma que l'organització vol implementar
- Organitzar un equip de treball
- Informar a tota l'organització sobre el projecte
- Donar formació específica a l'equip de treball sobre la norma que s'implementarà
- Definir un sistema de gestió amb el qual l'entitat es trobi còmoda
- Identificar la informació documentada que ja disposa l'organització i que ha de formar part del sistema de gestió.
- Identificar aquella informació que l'organització no disposa però que es necessària i/o requerida per la norma.
- Implementar sempre amb la col·laboració de les àrees o departaments afectats
- Identificar mètriques dels processos i reportar resultats a la direcció.
- Rodar el sistema implementat per verificar la seva coherència
- Auditar internament el sistema de gestió implantat
- Revisar, per part de la direcció, el sistema de gestió

Per fer-ho exitosament, són necessaris diversos elements: **lideratge** de la direcció, **rigor**, senzillesa, comunicació interna, imaginació i **col·laboració de tot el personal**. També cal **formació** adequada i solució dels dubtes que es plantegin.

Qui garanteix que una organització està complint els requisits exigits en la certificació?

Les entitats certificadores acreditades i independents que han certificat el sistema de gestió són també les responsables de fer **auditories de verificació anuals** per assegurar que es continuen complint els requisits de la norma implantada.

Com a resultats de les auditories, les organitzacions poden **mantenir el certificat** (en alguns casos després de presentar un Pla d'accions correctives o de passar una auditoria extraordinària si es detecten desviacions).

També pot passar que, en cas d'avaluació negativa, l'entitat certificadora **suspengui temporalment** el certificat un màxim de 6 mesos, fins trobar una solució definitiva, o el **retiri**.

Etiquetes: [avaluació i qualitat](#), [Direcció i gestió ONG](#), [transparència i rendició de comptes](#), [avaluació](#)

URL d'origen: <https://xarxanet.org/projectes/noticies/ricard-rosasamb-els-certificats-de-qualitat-lorganitzacio-evidencia-la-seva>