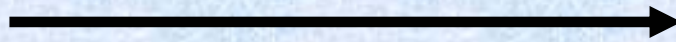


# FUNDACIÓN LUIS VIVES

## La Calidad

**OBJETIVO**



Mejora de la gestión.

## **JUSTIFICACIÓN**

- Creciente presencia de las ONG de Acción Social en la **prestación de servicios públicos.**
- Constante aparición de **nuevas organizaciones.**
- Fuerte y continuado **crecimiento.**
- La sociedad, las administraciones públicas y organizaciones privadas (financiadores) y los propios usuarios (clientes), demandan garantías de **transparencia, gestión eficaz y calidad en los servicios prestados.**

# FUNDACIÓN LUIS VIVES

## Área de Calidad

- ✓ **Proyecto TQM-ONG.** (Total Quality Management)  
Asesoramiento y asistencia en la implantación de sistemas de gestión de la calidad en 7 entidades de Acción Social.
- ✓ **Proyecto DIAGNÓSTICO ORGANIZATIVO.**  
Realización de un diagnóstico de las diferentes áreas de 20 entidades.
- ✓ **Plan FORTALECIMIENTO ORGANIZATIVO 2004**  
Realización de un diagnósticos de las diferentes áreas de 9 entidades de la Comunidad Valenciana.
- ✓ **Formación**
- ✓ **Publicaciones**



# Proyecto TQM-ONG

## Objetivos

1. **Formar en gestión de la calidad.**
2. **Asesorar en los primeros pasos para la implantación del modelo EFQM.**
3. **Tutorizar la 1ª autoevaluación bajo el modelo de gestión de calidad EFQM.**
4. **Tutorizar la elaboración de Planes de Acción para la Mejora.**

# Proyecto TQM-ONG

## Metodología (1)

1. Investigación Acción Participativa
2. Formación
3. Asesoramiento
4. Autoevaluación y Plan de Mejora
5. Difusión

# Proyecto TQM-ONG

## Actividades más significativas

- ✓ **Jornada SENSIBILIZACIÓN DIRECTIVOS.**
- ✓ **Nombramiento de los COMITÉS DE CALIDAD.**
- ✓ **1ª SESIÓN FORMATIVA para los COMITÉS DE CALIDAD (20 h). Se establecen las primeras pautas de trabajo.**
- ✓ **1ª VISITA A CADA ENTIDAD.**
- ✓ **2ª SESIÓN FORMATIVA para los COMITÉ DE CALIDAD (14 h).**
- ✓ **Realización de la AUTOEVALUACIÓN.**
- ✓ **2º VISITA A CADA ENTIDAD.**
- ✓ **Definición de los PLANES DE MEJORA.**

# Proyectos

- DIAGNÓSTICO ORGANIZATIVO
- PLAN DE FORTALECIMIENTO

## Objetivos

- ✓ Aportar elementos que ayuden a mejorar la gestión de los recursos.
- ✓ Fortalecer el tejido asociativo.
- ✓ Documentar un análisis global sobre procedimientos y costumbres de gestión del tercer sector.
- ✓ Servir como acción introductoria a la gestión de la calidad.
- ✓ Completar una fase previa y conveniente a la implantación de un modelo de gestión de la calidad.

# Proyectos

- DIAGNÓSTICO ORGANIZATIVO
- PLAN DE FORTALECIMIENTO

## Metodología

1. Segmentación de la entidad en áreas de trabajo:
  - Jurídica,
  - Fiscal,
  - Patrimonial,
  - Comunicación,
  - Técnica,
  - Recursos humanos,
  - Administración y financiera,
  - Organización y Dirección.
2. Presentación de documentación previa.
3. Estudio y análisis de la documentación.
4. Visita a la entidad.
5. Elaboración del informe.



# Formación

- 1. Realización de cursos demandados por los Centros de Formación:**
  - Escuela Municipal del Voluntariado de Madrid.
  - Escuela del Voluntariado de la Comunidad de Madrid.
  - Casa Encendida.
- 2. Realización de programas formativos específicos a Entidades:** federaciones, confederaciones, redes, etc.
- 3. Asistencia a seminarios, grupos de trabajo, congresos, etc.**
- 4. Preparación del módulo “Gestión de la Calidad” al master de “Gestión de las ESAL” (FLV-UNED-IMERSO)**

# Publicaciones

**Sobre la base de los estudios realizados por la FLV así como por la experiencia adquirida en los últimos años, está prevista la edición de las siguientes publicaciones:**

- 1. Normas y modelos de gestión de la calidad de ONL: perspectiva internacional.**
- 2. Aplicación del modelo EFQM a las entidades de acción social.**
- 3. Manual de primeros pasos en la gestión de la calidad para ONL.**
- 4. Desarrollo del área de calidad en la WEB de la Fundación: divulgación de publicaciones, de técnicas para la gestión de la calidad y creación de foros.**



Fundación Luis Vives

**Gracias por su atención**

**FUNDACIÓN LUIS VIVES**  
**Área de Calidad**

**[calidad@fundacionluisvives.org](mailto:calidad@fundacionluisvives.org)**

***Julián Moreno***

**[j.moreno@fundacionluisvives.org](mailto:j.moreno@fundacionluisvives.org)**

***Plaza de Oriente, 7 bajo izda.***

***28013 – MADRID***

***Tfo. 915 400 878***

***Fax 915 419 052***