



1. PRESENTACIÓN

La Red Anagos está conformada por catorce Entidades sin Ánimo de lucro de Canarias, que tienen en común el trabajo de inserción laboral con el colectivo en exclusión social o en riesgo de estarlo y de personas con discapacidad.

Las entidades que la forman son: Adsis, Afedes, Afes, Aluesa, Ataretaco, Cáritas Diocesana de Tenerife, Cear, Cemain, Ecología Solidaria, Funcasor, Isonorte, Isonorte Empleo, Turismo Rural Isla Bonita y Libertad y Vida.

A finales del año 2006 y hasta noviembre de 2007 la Red ha desarrollado un proyecto denominado GCT-ONGs (Gestión de la Calidad Total en las ONGs) financiado por la Fundación Luís Vives (Fondo Social Europeo). Las entidades participantes en el proyecto han sido: Adsis, Aluesa, Ataretaco, Cear Canarias, Cemain, Ecología solidaria, Funcasor, Isonorte, Isonorte Empleo y Turismo Rural Islabonita.

El objetivo general del proyecto era: Consolidar los Sistemas de calidad y los equipos responsables de impulsarlos en las Entidades No Lucrativas de la Red Anagos, divulgando la cultura de calidad, además de transmitir las experiencias en materia de gestión de la calidad en ONG en el ámbito regional de Canarias.

Los objetivos específicos que se planteaban en el proyecto fueron:

- Sensibilizar a las ONG de Canarias en general sobre la necesidad de adquirir un firme compromiso con la calidad y difundir la cultura y diversas experiencias, incluidas las de la propia Red Anagos, en gestión de la calidad en ONG.
- Formar a responsables y técnicos de ONG de Canarias en materias específicas sobre Gestión de la Calidad en ONG.



- Plasmar los elementos básicos de un Plan Estratégico en cada una de las 12 ONG de la Red Anagos.
- Realizar el primer análisis en profundidad sobre necesidades, expectativas y satisfacción de clientes e instaurar como política su revisión una vez al año, al menos.
- Auditar y certificar la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 en dos servicios (Administración e Inserción Laboral) en diez Entidades No Lucrativas de la Red.

Como fruto del proyecto se obtiene:

- La implantación de sistemas de Calidad en cada una de las entidades participantes y la Red Anagos.
- Formación de Responsables de Calidad en satisfacción de cliente, auditorías internas, planificación estratégica.
- La celebración de unas Jornadas Divulgativas de Calidad celebradas en octubre de 2007 en la Universidad de La Laguna, Tenerife.
- La certificación en la mayoría de las entidades de los servicios de inserción laboral y administración según la norma UNE EN ISO 9001:2000.
- La Edición de la publicación de la Guía de de Experiencias de Implantación de la Norma ISO 9001:2000.
- La creación de una Comisión de Calidad formada por los y las responsables de calidad de las entidades participantes en el proyecto con el objeto de continuar el trabajo de mejora continua mediante el intercambio de experiencias y el trabajo en red.

La presente guía de Experiencias de Implantación de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 es una herramienta elaborada por el Equipo Técnico contratado para el Proyecto GCT-ONGs en colaboración con los y las diferentes responsables de calidad de las entidades participantes en el proyecto. Con ella se pretende orientar a aquellas entidades sin ánimo de lucro que quieran apostar por el



trabajo en pro de una adecuada gestión de la calidad. Para ello, se muestra una serie de apartados que se han considerado convenientes para el desarrollo del trabajo en las organizaciones en la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

