



4. FASES PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA UNE EN ISO 9001:2000

Tal y como se contempla en la Guía de Red Anagos. La Calidad en las Ongs: Guía de modelos, herramientas y criterios para su implantación. Canarias, 2006 e, mencionada anteriormente, para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2000 es necesario:

- Identificar al cliente y sus requisitos.
- Establecer un nivel de calidad mínimo de nuestro producto y/o servicio.
- Poseer procesos de control eficaces, identificados, planificados y documentados.
- Sistema de prevención de errores.

Para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad las entidades de la Red Anagos han seguido estos 6 pasos:

1. Diagnóstico inicial

Previo a la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, cada organización debe conocer si la situación actual de la organización es la más adecuada, y así poder determinar cuál es su punto de partida. Se trata de un examen e identificación de los procesos de gestión, de todas las actividades de la organización que afectan a la calidad y a la satisfacción de los clientes, y determinación del grado de cumplimiento y adecuación de los mismos.

En este momento, la Dirección de cada organización se compromete a dotar de recursos y medios necesarios para la implantación adecuada del sistema de gestión, propiciando igualmente la cultura de calidad al resto del personal de la organización, y creando de esta forma la figura del o la Responsable de Calidad y del Comité de Calidad.



2. Establecimiento del Plan de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad

Para ello se realizará un cronograma de trabajo con responsables, plazos y actividades y se constituirá la organización necesaria para llevar a cabo su implantación.

3. Elaboración de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante S.G.C)

Una vez identificados los procedimientos (la forma específica de llevar a cabo las actividades de la organización), que es la base para establecer el mapa de los procesos de la organización, elaborar la documentación de los procesos y los indicadores de control de los mismos para una adecuada gestión.

Para elaborar la documentación, los y las Responsables de Calidad identifican quiénes son los que están implicados en cada proceso, cómo se lleva a cabo cada procedimiento y a través de que instrumentos o formatos (registros) se evidencia que se hace lo que se dice, buscando la sencillez y la homogeneidad, teniendo como referencia las exigencias o requisitos de la Norma en todo momento.

4. Implantación del Sistema de Gestión de Calidad

Es la fase de desarrollo y progreso del Sistema, la puesta en marcha de nuevos procedimientos y la etapa de formación de todo el personal de la organización en las nuevas formas de actuación.



Para la implantación del SGC es necesario:

- Ejecutar lo establecido en el plan de desarrollo.
- Revisar la aparición de nuevas tareas.
- Examinar la disponibilidad de recursos.
- Replantear el proceso de las tareas siempre que sea necesario.

5. Revisión y auditoria interna

Una vez puesto en marcha el sistema de gestión de la calidad es preciso hacer un seguimiento y evaluación que permitirá comprobar el grado de cumplimiento real de la organización, e introducir ajustes y modificaciones necesarios para su correcto funcionamiento. Para ello es conveniente tener en cuenta que:

- Las auditorias deben ser realizadas por personal formado e independiente al área a auditar. En el caso de la Red Anagos se contrató un servicio de auditoria interna con una consultora.
- Hay que identificar desviaciones de los procesos, a través de no conformidades y revisión de los indicadores (se explicará con mayor detalle en el punto 5).
- Hay que realizar las modificaciones que sean precisas en la documentación.
- Hay que realizar la revisión del SGC por la Dirección (se detallará en el punto 5).

6. Certificación

Una vez que se tenga el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en cada organización se puede optar por certificarlo. En el caso de las entidades participantes en el proyecto, optaron por certificar algunos servicios



considerados clave en las organizaciones (algunas de ellas lo hicieron en Inserción Laboral y Administración y otras en uno sólo).

Los pasos que se suelen seguir en un proceso de certificación son:

- Presentación de solicitud de certificación ante la entidad certificadora; en el caso de la Red Anagos, AENOR.
- Estudio de la documentación de nuestra organización por la entidad certificadora.
- Visita previa de un equipo auditor a nuestra organización.
- Auditoria inicial en nuestra organización.
- Presentación del plan de acciones correctoras y/o preventivas.
- Aprobación por la certificadora, firma del contrato, y en su caso, emisión del certificado.

