

División de Consultoría y Calidad de INTRESS

Dossier de presentación 2010



INDICE

	Pagina
1.- Cinco razones para trabajar con INTRESS	3
2.- Presentación de la División de Consultoría y Calidad	4
3.- Los proyectos en red, una seña de identidad de INTRESS	5
4.- Otros servicios que se ofrecen	7
5.- El valor que aporta INTRESS	8
6.- Experiencia y resultados previos	9
7.- Equipo de profesionales	10
Anexo 1 .- Datos generales de INTRESS	11
Anexo 2 .- Principales proyectos desarrollados en 2009	12

1.- Cinco razones para trabajar con INTRUSS:



1. Conocimiento del sector:

- INTRUSS lleva más de 25 años trabajando en la acción social.
- Más de 10 de años de experiencia en consultoría y formación en Estrategia y Calidad aplicada a las organizaciones del Tercer Sector.

2. Personal especializado:

- Personal con experiencia directiva en el sector de la acción social y la cooperación.
- Personal con conocimiento y especialización en herramientas para la mejora y desarrollo de las organizaciones.

3. Servicios personalizados y en red:

- INTRUSS es pionera en la aplicación de la metodología de trabajo en red para implantar sistemas de calidad en organizaciones del Tercer Sector.
- Adaptación de las herramientas de gestión a las necesidades de las ONG.

4. Herramientas propias:

- Lorca: aplicación informática gratuita para la gestión de procesos.
- Web 2.0. (en desarrollo) que permite crear comunidades virtuales para desarrollar programas online y en red para implantar sistemas de calidad y otras mejoras organizativas.
- Web de indicadores, en alianza con la Red de Consultoría Social, que permite seleccionar y comparar indicadores clave para la gestión.

5. Resultados contrastados:

- 41 ONG certificadas en ISO 9001 y 57 ONG más se certificarán en 2010.

- ➔ 12 ONG con Sello EFQM de Excelencia y 11 ONG más lo obtendrán en 2010.

2.- Presentación de la División de Consultoría y Calidad:

La División de Consultoría y Calidad de INTRESS nace en el año 2000 como respuesta a las necesidades de las organizaciones que trabajan en el ámbito de lo social por mejorar y adaptarse a un entorno cambiante que cada vez más exige confianza, transparencia y profesionalización.

La experiencia de todos estos años nos ha permitido ir adaptando al ámbito de lo social herramientas y conocimientos procedentes de los distintos sistemas y modelos de gestión de la calidad.

Además, hemos podido constatar el éxito de la aplicación de la metodología de trabajo en red para proyectos de implantación de sistemas de calidad tal como se describe en este Dossier de presentación.

Nuestra Misión:

Colaborar en la mejora e innovación de las organizaciones sociales, facilitando conocimientos y herramientas de gestión y promoviendo la difusión del conocimiento y el trabajo en red entre las entidades sociales.

Nuestra Visión:

Ser una entidad de referencia por su innovación, especialización y trabajo en Red en la prestación de servicios de consultoría y formación para las organizaciones que trabajan en el ámbito de lo social.

Nuestros Valores:

- **Compromiso** con la defensa y mejora de los derechos de los destinatarios de su actividad, con sus socios, usuarios y contratantes, especialmente con la Administración pública responsable de las políticas de bienestar social y de los servicios sociales, con los que trabajadores y colaboradores, y con el conjunto de la sociedad.
- Respeto por la **dignidad** de la persona por encima de cualquier otro criterio.
- **Solidaridad** con los sectores de la población más desatendidos, tanto desde su actuación profesional y corporativa como desde su posición ideológica y política.
- **Excelencia** en la realización de su actividad profesional en todos los aspectos.
- **Innovación** en el ámbito técnico y en la gestión.
- **Cooperación** en con todas las organizaciones comprometidas con el desarrollo y la consolidación de los servicios sociales y de las políticas de bienestar social.

- **Eficiencia** en su actividad productiva y orientada a lograr el máximo servicio al menor coste posible, en beneficio de los usuarios de los servicios y respetando siempre los derechos de los profesionales.
- **Rigor** en la gestión económica, financiera, legal y fiscal.
- Respeto hacia la **sostenibilidad** del medio ambiente.

Así mismo, queremos regirnos por los compromisos adquiridos en el **Código Ético de INTRUSS** establecidos en abril de 2004 por la Junta Directiva, en el que se pone de manifiesto el buen hacer cotidiano en el cumplimiento de la Misión, Visión y valores de la entidad.

3.- Los proyectos en red, una seña de identidad de INTRUSS:

Los proyectos en red son una propuesta metodológica que permite a un número aproximado de 10 organizaciones **trabajar conjuntamente en procesos de mejora** y que se basa en un clima **de confianza mutua** y de **aprendizaje compartido**.

Esta metodología se ha aplicado con éxito a la implantación de sistemas de gestión de calidad (certificaciones ISO 9001 o sellos EFQM de Excelencia) y a la elaboración de planes estratégicos y cuadros de mando.

La metodología de proyectos en red se caracteriza por:

- **El desarrollo de sesiones formativas conjuntas** en las que participan 2 ó 3 miembros de cada organización. Los participantes ponen en común y revisan los documentos elaborados y los ejemplos prácticos aportados.
- **El desarrollo de sesiones individualizadas** en los locales de cada organización. En estas sesiones participan grupos de trabajo en torno a 7-10 personas y sirven como aprendizaje práctico para la elaboración de documentos y herramientas.
- **La realización de auditorías internas y de procesos de auto evaluación en red**, de tal modo que un auditor o evaluador de una entidad participa en las auditorías o autoevaluaciones del resto de entidades.
- **La generación de un clima positivo** y de buen humor que ayude en los procesos de implantación de sistemas de calidad y en la gestión del cambio en las organizaciones.

Los servicios en red que se ofrecen son:

■ **Certificación ISO 9001 (presencial y online):**

- Sesiones grupales:
 - Requisitos de la Norma adaptados a las organizaciones del ámbito de lo social.
 - El compromiso de la dirección.
 - La gestión por procesos.
 - La documentación de un sistema de calidad.
 - Los procedimientos obligatorios de la ISO 9001.
 - Los indicadores, los objetivos de calidad.
 - La formación como auditores internos.

- Sesiones en los locales de cada organización:
 - Evaluación inicial de la organización.
 - Elaborar el mapa de procesos.
 - Documentar fichas de procesos y procedimientos.
 - Revisar indicadores y objetivos.
 - Revisar toda la documentación del sistema de calidad.
 - Realizar las auditorías internas.

■ **Sellos EFQM de Excelencia (presencial y online):**

- Sesiones grupales:
 - Los principios de la Excelencia.
 - Los 9 criterios del Modelo EFQM.
 - El proceso de autoevaluación. La matriz de puntuación REDER.
 - La aplicación de la herramienta Perfil.
 - Los planes de mejora.

- Sesiones en los locales de cada organización:
 - Misión, visión y estrategia.
 - Gestión por procesos.
 - Indicadores y resultados.
 - Apoyo individualizado al proceso de autoevaluación.
 - Reunión de autoevaluación y consenso.
 - Entrega del informe de autoevaluación.
 - Planes de mejora.

■ **Planes estratégicos (presencial y online):**

- Sesiones grupales:
 - Conceptos clave de la planificación estratégica.
 - Las perspectivas estratégicas de Kaplan y Norton.
 - El análisis del entorno y el análisis interno. Los grupos de interés.
 - Los mapas estratégicos: objetivos, indicadores y metas.
 - El despliegue de los planes estratégicos.

- Sesiones en los locales de cada organización:
 - Definición de misión, visión y valores.
 - Análisis interno y del entorno.
 - Análisis DAFO.
 - Elaboración del mapa y los objetivos estratégicos.
 - Indicadores y metas.

4.- Otros servicios que se ofrecen:

■ **Consultoría:**

- Evaluación, diagnóstico y análisis.
- Dirección y Planificación Estratégica.
- Implantación sistemas de calidad:
 - ▶ Norma ISO 9001-2008.
 - ▶ Modelo Europeo de Excelencia: EFQM.
 - ▶ Gestión de la seguridad y Salud en el trabajo (OHSAS 18001-2007).
 - ▶ Gestión de Medio Ambiente. (ISO 14001 EMAS).
 - ▶ Norma ONG con Calidad.
 - ▶ Sistema Básico de Calidad (SBC).
 - ▶ Otras normas, referenciales o sistemas.
- Cuadro de Mando e Indicadores.
- Medición de satisfacción de clientes.
- Desarrollo Organizacional.
- Apoyo al desarrollo de liderazgo: Coaching ejecutivo.

■ **Auditoría:**

- Auditorías Internas Normas ISO “9001”, “14001”, “18001” y Normas UNE.
- Autoevaluaciones EFQM homologadas por Licenciarios acreditados.
- Autoevaluaciones Sistema Básico de Calidad (SBC).
- Auditoría de la Norma Ong Calidad.

■ **Formación (presencial y online):**

- Gestión de calidad.
- Implantación sistemas: EFQM, Normas ISO, Normas UNE.
- Planificación estratégica.
- Herramientas y técnicas para la mejora continua.
- Resultados e indicadores.
- Gestión y desarrollo de proyectos.

- Elaboración de Informes, dúas, estudios, etc.

- Gestión de webs especializadas en gestión de la calidad.

5.- El valor que aporta INTRESS

▣ Las ventajas del trabajo en red:

- Las organizaciones aprenden juntas de las aportaciones de todos, compartiendo documentación y experiencias.
- Las organizaciones no se sienten solas en sus procesos de cambio. Se comprometen a respetar unos plazos comunes y se animan en los momentos de más tensión o cansancio.
- Las organizaciones se benefician de la documentación y herramientas compartidas por entidades participantes en años anteriores.
- Cada organización puede comparar sus resultados con los datos del resto de las organizaciones para colaborar a identificar mejoras.
- Se provocan procesos de cambio de cultura organizativa, reforzando el trabajo en equipo, el rigor metodológico y el enfoque a los grupos de interés.
- Se favorece el desarrollo de alianzas entre las organizaciones participantes.
- Se produce un notable ahorro económico, tanto en los costes de la consultoría como en la solicitud agrupada de las certificadoras externas.
- El trabajo en red favorece la visibilidad de los resultados, la transparencia y la rendición de cuentas.

▣ La especialización en la acción social:

- Somos un equipo de profesionales con amplia experiencia como consultores y directivos de distintas entidades del ámbito de la acción social.
- Aplicamos el conocimiento y experiencia acumulados en el desarrollo de los distintos centros y programas de servicios sociales que gestiona INTRESS.
- Aportamos una orientación eminentemente práctica, tendente a que cada organización utilice de modo personalizado los conocimientos y herramientas de gestión.
- Trabajamos con un enfoque centrado en la persona y por eso buscamos la empatía y proximidad para propiciar una mayor motivación y participación de los equipos.
- Favorecemos la **innovación** y el **aprendizaje de las mejores prácticas** en los distintos sectores de la acción social.

▣ La aportación de herramientas y materiales propios:

- La **web 2.0. de INTRESS**, que permite combinar en todos los servicios ofrecidos la formación y consultoría presencial, con los servicios online.
- La **aplicación informática LORCA**, es una herramienta gratuita, adaptada para la gestión de procesos en el campo de la acción social y compatible con la ISO 9001 y con el Modelo EFQM de Excelencia <http://www.intressconsultoria.org/>.
- La **web de indicadores compartidos**, en alianza con la **Red de consultoría social** www.redconsultoriasocial.net.
- La **Guía para la implantación de un sistema de Calidad**. www.ongconcalidad.org.
- La **Guía para la gestión por procesos**. www.ongconcalidad.org.

6.- Experiencia y resultados previos

INTRESS lleva más de cinco años gestionando proyectos en red para la mejora de las organizaciones que trabajan en el ámbito de lo social. En el **Anexo 2** de este dossier puede verse un listado de las entidades con las que hemos trabajado en los dos últimos años.

La experiencia del trabajo en red está dando unos **resultados muy positivos**, tanto a corto plazo por los beneficios aportados a cada organización, como a largo plazo por la colaboración al fortalecimiento del Tercer Sector.

Estos son algunos de los datos clave de nuestra experiencia de proyectos en red:

- Más de **200 organizaciones** participantes en **5 Comunidades Autónomas**: Cataluña, Valenciana, Baleares, Galicia y Castilla León.
- **41 organizaciones** ya han obtenido el certificado **ISO 9001** y **57 organizaciones** más lo obtendrán en 2010.
- **12 organizaciones** con el **sello EFQM** de Excelencia y **11 organizaciones** más lo obtendrán en 2010.
- El **85% de los participantes** consideran que estos proyectos han sido **bastante o muy útiles** para sus organizaciones.
- El **84% de los participantes** manifiestan estar **bastante o muy satisfechos** con el desarrollo de estos proyectos.

7.- Equipo de profesionales

INTRESS asigna a estos proyectos un equipo de consultores formado por el siguiente personal propio de la División de Consultoría y Calidad:

- **Director:** Jesus Medín, Licenciado EFQM, Doctor en Psicología, Licenciado en Pedagogía, Postgrado en Función Gerencial de ONGs y en el Modelo EFQM. Amplia experiencia como directivo en servicios sociales y en gestión de calidad. Formador en el ámbito de la acción social, responsable de proyectos de planificación estratégica en numerosas ONGs y autor de varias Guías sobre Gestión de la Calidad en la acción social. Director General de la División de consultoría: jmedinroca@intress.org
- **Director Técnico y Delegado Zona Centro:** Jesús E. Martín, Licenciado EFQM. Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, Postgrado en Certificación de Empresas y en Consultoría de Empresas. Participación en numerosas autoevaluaciones de servicios sociales, amplia experiencia como directivo y formador en el sector de las drogodependencias, especialista en desarrollo organizativo en entidades sociales. jemartin@intress.org
- **Directora de Gestión y Delegada de Cataluña:** Olga Castro, auditora reconocida ISO 9001(IRCA y CERPER), Licenciada en Ciencias Físicas. Máster en Gestión de Calidad Total. Auditora de sistemas de gestión medio ambiental. Amplia experiencia profesional en procesos de implantación de la ISO 9001, 14001, 17001, 17025 y Normas UNE. Responsable de la aplicación informática Lorca. ocastro@intress.org
- **Delegado zona Norte:** Jorge Rivas. Licenciado en Derecho. Consultor y formador en sistemas de calidad y en planificación estratégica en el sector de la acción social, con amplia experiencia en realización de auditorías internas y en implantación y certificación de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 en diversas entidades sociales. jrivas@intress.org
- **Delegado zona Levante:** Toni Sánchez, Licenciado EFQM. Diplomado en Trabajo social y post Grado en Cooperación al Desarrollo y en Gerontología Social. Evaluador acreditado del modelo EFQM. Consultor y formador en sistemas de calidad en el sector de la acción social, con amplia experiencia en temas de servicios sociales y de cooperación internacional. tonisanchez@intress.org
- **Delegado Zona Baleares:** Bartolomé Rigo Roca. Educador Social. Evaluador acreditado EFQM. Consultor y formador en sistemas de calidad en el sector de la acción social, con amplia experiencia como directivo en el sector de la Discapacidad y como responsable de calidad interna de los servicios asistenciales de Intress. brigo@intress.org

La División de Consultoría y Calidad dispone igualmente de un amplio equipo de consultores colaboradores, conformado por personal directivo de organizaciones que trabajan en el ámbito de lo social.

Anexo 1

Datos generales de INTRESS

INTRESS es una asociación sin fines lucrativos y de ámbito estatal, declarada de interés público en 2004, que trabaja en el sector del bienestar social para conseguir unos servicios con calidad técnica y humana, tanto en los aspectos organizativos como en los de atención a las personas.

Es una institución con presencia consolidada en tres territorios (Madrid, Cataluña e Islas Baleares) que presta servicios en 4 ámbitos prioritarios, *personas mayores, personas con enfermedades mentales y discapacidades, infancia y familia y promoción de la mujer y violencia de género.*

Su posición relevante en este sector le permite impulsar una **división específica de consultoría y calidad** que realiza proyectos en todo el territorio estatal para instituciones del sector.

Algunos datos clave de INTRESS en 2009 han sido:

- 13.387 personas atendidas con expediente.
- 260.725 personas atendidas puntualmente y/o en programas de dinamización y comunitarios.
- 110 servicios.
- 1057 profesionales trabajando.
- Clientes y empleados satisfechos: la evaluación media de los clientes que nos contratan es de 8,8 (sobre 10) y la de las personas que trabajamos en la entidad es de 7,6 (sobre 10).

Principales alianzas en el ámbito de la Calidad:

- Fundadores y miembros de la plataforma “**CONSULTORIA SOCIAL EN RED**”. Cuya Misión es ayudar a las organizaciones que trabajan en el ámbito social a la mejora de sus resultados, para aumentar la calidad de vida de las personas y aportar mayor valor a los grupos de interés, desarrollando servicios de consultoría, formación y divulgación, que aportan como valor diferenciador la especialización en la acción social, la participación y el trabajo en red. www.redconsultoriasocial.net.

Estas son las webs de la Red y de los socios miembros:

- Web de la Red: www.redconsultoriasocial.net
- Fundación EDE: www.fundacionede.org
- Fundación Pere Tarrés: www.peretarres.org
- Fundación CIREM: www.cirem.org
- SUSTENTIA: www.sustentia.com
- INTRESS: www.intress.org

- Miembros cofundadores del ICONG (Instituto para la Calidad de las ONG) y actualmente asumiendo. www.icong.org.
- Miembros del Consejo Estatal de ONG de Acción Social de España. <http://www.mtas.es/SGAS/ServiciosSocDep/ONGyVoluntar/RelacAdmonONG/Consejo.htm>
- Consultores de referencia del Club de Excelencia en Gestión e Innovación. (Modelo EFQM) www.clubexcelencia.org.
- Responsables del desarrollo del Programa Socialia Calidad de la Obra Social de Caixa Galicia. www.socialia.org.
- Responsables de la formación online en Gestión de Calidad de la Conselleria de Bienestar social de la Generalitat Valenciana. <http://cursocalidad.es>.
- Colaboradores de los Programas de Calidad de la Plataforma de ONG de Acción Social. www.observatoriocalidad.org.
- Precusores de la Norma ONG con Calidad. www.ongconcalidad.org.

Premios y reconocimientos:

- Premio Balear de Excelencia en la Gestión
En febrero de 2007 INTRESS Baleares recibe el Premio Balear de Excelencia en la Gestión en categoría oro. Anteriormente, en mayo de 2002 INTRESS Baleares recibe el Reconocimiento de plata que otorga al Gobierno Balear.
- Premio IMSERSO Infanta Cristina 2003 en la modalidad “Calidad en los Servicios Sociales”, al proyecto de la Norma ONG con Calidad, en el que INTRESS ha participado activamente.
- Premio 2007 a la mejor Memoria otorgado por la Fundación Avedis Donabedian.
- En 2009, INTRESS recibió un importante reconocimiento, obteniendo el primer puesto en el certamen IKEA COLABORA con el Programa de Gestión Medio Ambiental “Érase una vez las 4R”. El premio responde al programa de Acción Social de IKEA y a su compromiso con el entorno natural y social.

Anexo 2

Principales proyectos desarrollados en 2009

Programas de Certificación ISO 9001

ORGANIZACIÓN	SECTOR	CCAA
Entidades del Programa en Red con la Obra Social de Caixa Galicia:		
ASPAVI	Discapacidad	Galicia
ASPABER	Discapacidad	Galicia
INTEGRO	Discapacidad	Galicia
Nª SEÑORA DE CHAMORRO	Discapacidad	Galicia
ASPROMOR	Discapacidad	Galicia
AIXIÑA	Discapacidad	Galicia
AMBAR	Discapacidad	Galicia
AFAES	Discapacidad	Galicia
A MARINA	Discapacidad	Galicia
ASPACE	Discapacidad	Galicia
ASPANAES	Discapacidad	Galicia
SARELA	Discapacidad	Galicia
FADEMGA	Discapacidad	Galicia
ASPRONAGA	Discapacidad	Galicia
ASPNAIS	Discapacidad	Galicia
APAMP	Discapacidad	Galicia
ESPERANZA DEL VALLE MIÑOR	Discapacidad	Galicia
FUNDACIÓN S FCO. DE BORJA	Discapacidad	C. Valenciana
AIDEM	Discapacidad	C. Valenciana
ATENEO CASTELLÓN	Discapacidad	C. Valenciana
FUNDACION ASINDOWN	Discapacidad	C. Valenciana
APSA	Discapacidad	C. Valenciana
APADIS	Discapacidad	C. Valenciana
SERDOS	Discapacidad	Castilla León
RESPIRAVILA	Discapacidad	Castilla León
PRONISER	Discapacidad	Castilla León
FUNDABEM	Discapacidad	Castilla León
FEAFES	Discapacidad	Castilla León
FAEMA	Discapacidad	Castilla León
DOWN SYNDROME	Discapacidad	Castilla León
COCEMFE LEON	Discapacidad	Castilla León
COCEMFE C. L.	Discapacidad	Castilla León
AUTISMO	Discapacidad	Castilla León
ASPAYM	Discapacidad	Castilla León
ASPACE	Discapacidad	Castilla León
AMBI	Discapacidad	Castilla León
ALFAEM LEÓN	Discapacidad	Castilla León
PADRE ZEGRI	Discapacidad	Castilla León
DIGNIDAD	Infancia y familia	Galicia
MENIÑOS	Infancia y familia	Galicia
RELIGIOSAS ROGACIONISTAS	Infancia y familia	Galicia

ASOCIACION PERIFERIA	Infancia y familia	C. Valenciana
ASOCIACION LAURA VICUÑA	Infancia y familia	C. Valenciana
FUNDACION SANTOS PATRONOS	Infancia y familia	C. Valenciana
FUNDACION S. JUAN BAUTISTA	Infancia y familia	C. Valenciana
FUNDACION NIÑO JESUS	Infancia y familia	C. Valenciana
LA INMACULADA	Infancia y familia	C. Valenciana
ROSALIA RENDU	Infancia y familia	C. Valenciana
DIVINA PASTORA	Personas mayores	Galicia
PAZ Y BIEN	Personas mayores	Galicia
PAI MENNI	Personas mayores	Galicia
Nª SRA. DAS DORES	Personas mayores	Galicia
ASOC. FAMILIARES DE ALZHEIMER	Personas mayores	C. Valenciana
ASOC. ALZHEIMER	Personas mayores	Castilla León
FUNDACION FORTUNY ALBORS	Personas mayores	C. Valenciana
ACOVA	Salud Mental	C. Valenciana
FAXPG	Personas Sordas	Galicia
PROYECTO HOMBRE	Drogodependencias	Galicia
Otros proyectos de implantación de la ISO 9001		
ALDEAS INFANTILES	Infancia y familia	Madrid
ASOCIACIÓN AGARIMO	Infancia y familia	Galicia
LAR A MERCE	Infancia y familia	Galicia
DIGNIDAD	Infancia y familia	Galicia
FAIBEN	Infancia y familia	Galicia
LA MILAGROSA DE MEIRAS	Infancia y familia	Galicia
OBRRERAS DE JESUS MONTERROSO	Infancia y familia	Galicia
OBRRERAS DE JESUS FERREIRUA	Infancia y familia	Galicia
Nª SRA. DO CARME DE FISTERRA	Infancia y familia	Galicia
S. JOAQUINA DE VEDRUNA	Infancia y familia	Galicia
ALDEAS INFANTILES. Centro Abierto	Infancia y familia	Cataluña
FUNDACION JESUS ABANDONADO	Exclusión social	Murcia
S. JOAN DE DEU. Serveis Socials	Exclusión social	Cataluña
S. JOAN DE DEU. Serveis Socials	Exclusión social	C. Valenciana
SODALIS	Exclusión social	Cataluña
INICIATIVES SOLIDARIES	Exclusión social	Cataluña
FUNDACION PAIDEIA	Discapacidad	Galicia
HOSPITAL DE LA CARIDAD	Discapacidad	Murcia
COORDINADORA Federación Balear de personas con discapacidad	Discapacidad	Baleares
COCEDER	Desarrollo rural	Castilla León
TOTAL DE ENTIDADES EN PROGRAMAS DE ISO		78

Programas para la obtención de Sellos EFQM de Excelencia

ORGANIZACIÓN	SECTOR	CCAA
Entidades del Programa en Red con la Obra Social de Caixa Galicia:		
PREESCOLAR NA CASA	Socio educativo	Galicia
ARELA	Infancia y familia	Galicia
ASPRONAGA	Discapacidad	Galicia
ADCOR	Discapacidad	Galicia
Otros proyectos EFQM:		
OPCIÓN 3	Infancia y familia	Madrid
UNAD HOGAR 20	Drogodependencias	Andalucía
UNAD APREX	Drogodependencias	Andalucía
ATART	Drogodependencias	Cataluña
ATRA	Drogodependencias	Cataluña

ATRA CLINIC	Drogodependencias	Cataluña
FCSNE	Discapacidad	Madrid
INTRASS	Discapacidad	Castilla León
TOTAL ENTIDADES EN PROGRAMAS EFQM		12

Programas de Gestión de Calidad

ENTIDAD	SECTOR	CCAA
Entidades del Programa en Red de Caixa Galicia:		
SERDOS	Discapacidad	Castilla León
RESPIRAVILA	Discapacidad	Castilla León
PRONISER	Discapacidad	Castilla León
PADRE ZEGRÍ	Discapacidad	Castilla León
FUNDABEM	Discapacidad	Castilla León
FEAFES	Discapacidad	Castilla León
FAEMA	Discapacidad	Castilla León
DOWN SYNDROME	Discapacidad	Castilla León
COCEMFE LEON	Discapacidad	Castilla León
COCEMFE C. L.	Discapacidad	Castilla León
AUTISMO	Discapacidad	Castilla León
ASPAYM	Discapacidad	Castilla León
ASPACE	Discapacidad	Castilla León
AMBI	Discapacidad	Castilla León
ALFAEM LEÓN	Discapacidad	Castilla León
ASPACE	Discapacidad	Castilla León
ASPAVI	Discapacidad	Galicia
ASPAVER	Discapacidad	Galicia
INTEGRO	Discapacidad	Galicia
Nª SEÑORA DE CHAMORRO	Discapacidad	Galicia
ASPROMOR	Discapacidad	Galicia
AIXIÑA	Discapacidad	Galicia
AMBAR	Discapacidad	Galicia
AFAES	Discapacidad	Galicia
A MARIÑA	Discapacidad	Galicia
ASPACE	Discapacidad	Galicia
UPAPSA	Discapacidad	C. Valenciana
FUNDACION RELLEU	Discapacidad	C. Valenciana
FEAPS-CV	Discapacidad	C. Valenciana
ATENEO CASTELLÓN	Discapacidad	C. Valenciana
FUNDACION ASINDOWN	Discapacidad	C. Valenciana
APSA	Discapacidad	C. Valenciana
APADIS	Discapacidad	C. Valenciana
RELIGIOSAS ROGACIONISTAS	Infancia y familia	Galicia
DON BOSCO	Infancia y familia	C. Valenciana
AMALTEA	Infancia y familia	C. Valenciana
FUNDACION SANTOS PATRONOS	Infancia y familia	C. Valenciana
FUNDACION S. JUAN BAUTISTA	Infancia y familia	C. Valenciana
FUNDACION NIÑO JESUS	Infancia y familia	C. Valenciana
LA INMACULADA	Infancia y familia	C. Valenciana
ENTRE AMICS	Infancia y familia	C. Valenciana
Parkinson	Personas mayores	Castilla León
ASOC. ALZHEIMER	Personas mayores	Castilla León
PAI MENNI	Personas mayores	Galicia
Nª SRA. DAS DORES	Personas mayores	Galicia
RESIDENCIA LES BOQUERES	Personas mayores	C. Valenciana
LARES-CV	Personas mayores	C. Valenciana

ASOC. FAMILIARES DE ALZHEIMER	Personas mayores	C. Valenciana
RED INCOLA	Inmigración	Castilla León
ACOVA	Salud Mental	C. Valenciana
PROYECTO VIVIR	Mujeres	C. Valenciana
EMAUS	Mujeres	C. Valenciana
AEPA	Adicciones	C. Valenciana
FEDERACION EDUARDO CHAO	Movimiento Vecinal	Galicia
Entidades del Programa en red del Consell de Mallorca		
FEIAB (Federació d'Entitats d'Infància i Família de les Illes Balears)	Infancia y familia	Baleares
ASOCIACION PADRE MONTALVO	Infancia y familia	Baleares
FUNDACIO NATZARET	Infancia y familia	Baleares
FUNDACIO MINYONES	Infancia y familia	Baleares
LLAR BETLEM	Infancia y familia	Baleares
JORBALAN (RELIGIOSAS ADORATRICES)	Infancia y familia	Baleares
INTRESS	Infancia y familia	Baleares
GREC (LLAR FUNCIONAL)	Infancia y familia	Baleares
LLARS EL TEMPLE (TERCIARIAS TRINITARIAS)	Infancia y familia	Baleares
FUNDACIO LLAR DES RAIGUER (ALDABA)	Infancia y familia	Baleares
AMÉS	Infancia y familia	Baleares
FEDERACIÓN D'ENTITATS DE SALUT MENTAL	Salud mental	Baleares
ESTEL DE LLEVANT	Salud mental	Baleares
FUNDACIÓN ES GARROVER	Salud mental	Baleares
DEIXALLES CALVIÀ	Salud mental	Baleares
ASOCIACION GIRA-SOL	Salud mental	Baleares
ADIBA	Salud	Baleares
ALCER	Salud	Baleares
PROBENS	Exclusión social	Baleares
PATRONAT OBRER	Exclusión social	Baleares
JOVENT	Exclusión social	Baleares
GREC	Exclusión social	Baleares
CRUZ ROJA	Exclusión social	Baleares
CARITAS MALLORCA	Exclusión social	Baleares
ATENEU ALCARI	Exclusión social	Baleares
ABAIMAR	Salud	Baleares
HUNTINGTON	Salud	Baleares
FIBROSIS QUÍSTICA	Salud	Baleares
ASDICA	Salud	Baleares
Entidades del Programa de la Plataforma de Ongs:		
COCEDER	Desarrollo Rural	Castilla León
ASOC. DOWN CÓRDOBA	Discapacidad	Andalucía
ASPAYM	Discapacidad	Asturias
CEAR PAIS VALENCIA	Inmigración	C. Valenciana
TOTAL DE ENTIDADES EN GESTION DE LA CALIDAD		87

Programas de apoyo a la elaboración de Planes Estratégicos

ORGANIZACIÓN	SECTOR	CCAA
Entidades del Programa en Red con la Obra Social de Caixa Galicia:		
PAIS DO STAND	Discapacidad	Galicia
ASOC. BAIXO MIÑA VONTADE	Discapacidad	Galicia
FORMACION JÓVENES LÍMITE	Discapacidad	Galicia
G-PRODIS	Discapacidad	Galicia
ARQUITECTOS SIN FRONTERAS	Cooperación	Galicia
Otros proyectos de apoyo a los planes estratégicos:		
PREESCOLAR NA CASA	Socio educativo	Galicia
ARELA	Infancia y familia	Galicia
TOTAL ENTIDADES CON PLANES ESTRATEGICOS		7

Programas de Formación

ORGANIZACIÓN	SECTOR	CCAA
PRINCIPADO DE ASTURIAS	Servicios Sociales	Asturias
COMUNIDAD DE MADRID	Servicios Sociales	Madrid
AYUNTAMIENTO DE VALDEMORO	Servicios Sociales	Madrid
AYUNTAMIENTO DE MURCIA	Servicios Sociales	Murcia
CONSELL COMARCAL DEL SEGRIÀ	Servicios Sociales	Cataluña
PLATAFORMA DE ONG	3º sector	Madrid
PLATAFORMA DE ONG	3º sector	Galicia
PLATAFORMA DE ONG	3º sector	Asturias
PLATAFORMA DE ONG	3º sector	Andalucía
FEDERACIÓ ALLEM	Discapacidad	Cataluña
AGACEME	Infancia y familia	Galicia
FUNDACION PADRE AMIGO	Infancia y familia	C. Valenciana
COGAMI	Discapacidad	Galicia
APANAS	Discapacidad	C. La Mancha
HH DE LA CARIDAD	Discapacidad	Galicia
ADIR. (SARTU)	Inserción laboral	Euskadi
AVAPACE	Discapacidad	C. Valenciana
TOTAL DE CURSOS IMPARTIDOS		17

Otros proyectos

ORGANIZACIÓN	SECTOR	CCAA	PROYECTO
MINISTERIO DE SANIDAD Y POLITICA SOCIAL	S. sociales	Estatal	Rediseño de la aplicación informática "Lorca" y gestión de la web ONGconcalidad
GENERALITAT VALENCIANA	S. sociales	C. Valenciana	Cursos de formación online del Sistema Básico de Calidad
GENERALITAT DE CATALUÑA	S. sociales	Cataluña	Mantenimiento del apartado de Calidad de la web de Xarxanet
AYTO. DE PALMA	S. sociales	Baleares	Evaluación externa del Servicio de Igualdad