

## AVANZANDO +IMPULSO

### Desarrollo de claves para la mejora de la gestión y la transparencia de las entidades

- **Presentación:**

**“Avanzando en la mejora para la calidad y la transparencia de las entidades”** es una iniciativa promovida por el Instituto para la Calidad de las ONG-ICONG, gestionado con el apoyo de las organizaciones y federaciones territoriales de algunas las entidades socias y aliadas del Instituto, y que pretende ofrecer una propuesta específica y avanzada de trabajo para la incorporación de mejoras parciales en la gestión e incrementar la transparencia y, por lo tanto, trabajar con mayor calidad a favor de los colectivos de usuarios y usuarias.

Por otra parte, creemos que ha llegado el momento de reconocer las buenas prácticas en la gestión de las entidades que se esfuerzan por incrementar la calidad, la transparencia y por extensión, la mejora en la calidad de vida de las personas a las que atienden.

- **¿Por qué?**

Es más que evidente la madurez del movimiento asociativo de las entidades en este territorio y tras la experiencia adquirida con la implantación del proyecto desde el año 2014 en gran parte del territorio nacional, ICONG se ha propuesto ofrecer un modelo de trabajo y acompañamiento más evolucionado, que ofrezca respuestas a las tendencias de avance de las entidades sin perder la dinámica de trato generada.

Tras la experiencia adquirida con la implantación del proyecto “Avanzando en la Calidad” (con más de 150 entidades de Galicia, Andalucía, Comunidad Valenciana, Principado de Asturias, Murcia, Extremadura, y Madrid, desde el año 2014), y contando con el apoyo del Plan Nacional sobre Drogas un año más, ICONG se ha propuesto ofrecer un modelo de trabajo y acompañamiento más evolucionado, que ofrezca respuestas a las tendencias de avance de las entidades sin perder la dinámica de trato cercano y personalizado que se ha generado. Y lo hemos llamado IMPULSO.

Lo que se propone desde el proyecto es una intervención dirigida al avance y fortalecimiento en las áreas de mejora donde las propias entidades han puesto el interés y donde han centrado sus esfuerzos. A través de estas áreas de trabajo – que coinciden con los módulos de la Norma ONG Calidad-, las entidades podrán

implementar una mejora en su gestión. Estas son las áreas de mejora sobre las que podrán mejorar las entidades participantes:

1. **Módulo de Gestión documental eficaz:** con este módulo, la entidad podrá gestionar el conocimiento que genera su intervención diaria, y así facilitará la toma de decisiones, pero también el aprendizaje como organización. La entidad estará capacitada para retener lo aprendido, aunque cambien las personas, permitirá establecer una sistemática homogénea en el tratamiento la información y los documentos, facilitará el trabajo con los formatos y registros que ya posea y permitirá que el equipo cuente con información valiosa, a la vez que protege los datos personales de sus usuarios y usuarias.
2. **Módulo de Transparencia:** este módulo va dirigido a que la organización cuente con mecanismos para asegurar una gestión controlada, coherente y transparente en el uso de sus recursos económicos. La entidad estará capacitada para reforzar su sistema de control económico y financiero, cumplir los requisitos de la Ley de Transparencia y conocer herramientas (como los indicadores de Transparencia y Buen Gobierno de Acción Social) para poner en marcha mejoras en la gestión.
3. **Módulo de Calidad en la gestión de procesos:** la entidad que opte por este módulo va a poder implantar un sistema de mejora continua en uno- o varios- procesos clave de la organización. Estos procesos, esenciales para la realización de proyectos, servicios y productos, permitirán a la entidad visibilizar un reconocimiento externo en su forma de realizar sus proyectos y programas siendo coherente con los valores del sector y el cumplimiento de su Misión. La implantación de mejoras en la gestión por procesos de la entidad va a aumentar la eficacia y la coordinación con otros procesos estratégicos y de apoyo, lo que redundará directamente en la mejor respuesta a las necesidades y expectativas identificadas de los clientes –usuarios/as- y otras partes interesadas –familias, equipo, Administración, Junta Directiva, entorno comunitario, sociedad....-
4. **Módulo de Orientación a la mejora continua:** este módulo busca asegurar que la organización cuente con un sistema de evaluación y mejora sobre sus procesos clave y/o sobre la calidad de sus servicios. La entidad contará con una sistemática para evaluar lo que hace, podrá diseñar su propio programa de auditorías, demostrando que está a favor de la mejora de la calidad de los servicios, como vía para incrementar la confianza tanto interna como externa (entorno) y ganar en legitimidad.
5. **Módulo de Gestión del equipo humano:** este módulo va dirigido a cómo construir la estructura de personas que la organización necesita para prestar sus servicios, y también sobre cómo cubrir las necesidades que esas personas

tienen para poder hacerlo, tomando como referencia los principios y valores que inspiran a la organización. La organización estará capacitada para entender la lógica de la gestión de los recursos humanos desde la óptica de ONG Calidad, ya sea este personal voluntario o remunerado y podrá poner en marcha mejoras para atender a las necesidades de la estructura organizativa de su entidad y a las necesidades de su propio equipo de trabajo.

6. **Módulo de Orientación a las personas:** este módulo se centra en que la entidad sepa cómo realmente orientar su gestión a las partes interesadas con el fin de atender y satisfacer sus necesidades y expectativas. La entidad sabrá cómo incluir a las personas destinatarias de su intervención en la planificación y la gestión de sus procesos (sobre todo en la mejora) y obviamente en cómo identificar las necesidades y expectativas de estos.
  
7. **Módulo de Comunicación con calidad:** este módulo está dirigido a que la entidad entienda el papel que la comunicación –interna y externa- tienen en el cumplimiento de la Misión de la entidad y a cómo orientar la gestión para satisfacer los requerimientos y necesidades comunicativas de las personas atendidas y de sus partes interesadas. Implementar este módulo a la gestión de la entidad permite establecer mecanismos para ejercitar además la transparencia y la rendición de cuentas y establecer medidas concretas, planificadas a ciclos de mejora continua.
  
8. **Módulo de Compras:** en esta área del sistema, la entidad podrá llegar a tener un sistema controlado, eficaz y coherente con su misión y valores para gestionar sus compras. Cualquiera que sea el tamaño de la entidad, para las ONG es esencial contar con un sistema de compras y proveedores orientado a la mejora continua, que influya positivamente en la calidad de sus proyectos, servicios y productos de acuerdo a su Misión y objetivos. Con este módulo, la entidad podrá incorporar herramientas y criterios para esta gestión que cubran aspectos más allá de lo económico, útil y eficaz: reforzará la coherencia con valores y principios comunes en el Tercer Sector.

Con la Norma ONG como referente y guía, cada uno de los participantes del proyecto realizará la elección de uno de los módulos que se ofrecen y lo trabajará, comprometiéndose a la posterior implantación de una mejora parcial relacionada, en el sistema de gestión de su entidad. La capacitación y el acompañamiento posterior de los dinamizadores ayudarán a las ONG a que desarrollen de una manera fácil y sencilla, esta mejora parcial específica dentro del sistema de trabajo de la entidad.

- **Quiénes:** el Instituto para la calidad de las ONG – ICONG, conjuntamente con sus socios y aliados y a través las entidades colaboradoras del territorio, ofertan una

propuesta específica de trabajo para la implementación práctica de mejoras parciales de la gestión y la transparencia de las entidades que trabajan en el campo de la salud desde una óptica global.

- **Objetivo:** Crear espacios de trabajo conjunto, así como ofrecer una capacitación avanzada y específica para la implantación de mejoras parciales en la gestión. El objetivo es capacitar a las entidades para detectar, diseñar e implantar mejoras concretas en aspectos localizados en la gestión diaria de la entidad y que tenga una influencia directa en la mejora en la prestación de los servicios a las personas, basándonos en los múltiples ámbitos que recoge la Norma ONG Calidad.
- **Para quién (perfil participante):** Este proyecto está destinado a entidades del ámbito social y de la salud, específicamente del área de las adicciones y que estén interesadas en aprender a introducir mejoras concretas en un área de su gestión para prestar sus servicios con mayor calidad.

Es fundamental poseer, al menos, alguna de estas características:

- interés y capacidad de mejorar el sistema de gestión de su entidad en el ámbito de la salud (tiempo libre, salud mental, adicciones...)
  - que haya participado en otros proyectos llevados a cabo por ICONG (o que haya realizado la formación específica de calidad “C1 – La Norma ONG Calidad” o que tenga una formación y experiencia previa en gestión de calidad bajo cualquier referencial)
  - ser técnico (remunerado o voluntario) y/o directivo de entidad del ámbito social y de la salud (adicciones), priorizando perfiles de gestión y dirección de las entidades, y otros puestos orientados a la mejorar organizativa y la transparencia. En caso de ser necesario, las Federaciones territoriales podrán establecer criterios de selección los candidatos y las candidatas a ICONG, pudiendo realizar propuestas y aconsejando en cualquier momento del proceso.
- **Cómo:** la propuesta de participación se desarrolla en cuatro fases:

## 1ª FASE

Encuentro presencial sobre calidad y mejora (presencial de duración de un día, en el territorio)

## 2ª FASE

- Capacitación on line
- Duración: dos semanas (14 horas de dedicación)

## 3ª FASE

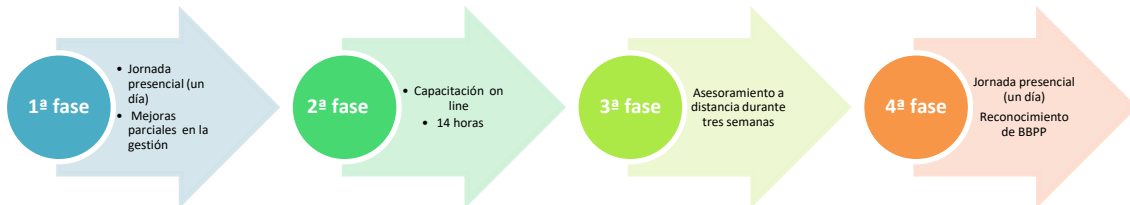
Diseño y puesta en marcha de la mejora parcial elegida en la entidad.

Duración: un mes para el seguimiento y tutorización (a distancia )

## 4ª FASE

- Jornada de presentación, selección y Reconocimiento de Buenas Prácticas (presencial, un día, en Madrid)

- **Dónde:** en Cataluña (Barcelona), Extremadura (Mérida) y Comunidad de Madrid
- **Fechas 1ª fase (presencial):** marzo 2017
  - **Horarios:** 9:30 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:30 horas.
- **Fechas 2ª fase (fase capacitación on line):** abril 2017
- **Fechas 3ª fase (seguimiento on line):** mayo 2017
- **Fecha 4ª fase (presencial):** una jornada, en junio de 2017.
  - **Horarios:** 9:30 a 14:00 horas y de 15:00 a 18:30 horas.



- **Descripción del proyecto:**

- **1ª Fase: jornada (8 horas, formato presencial):**

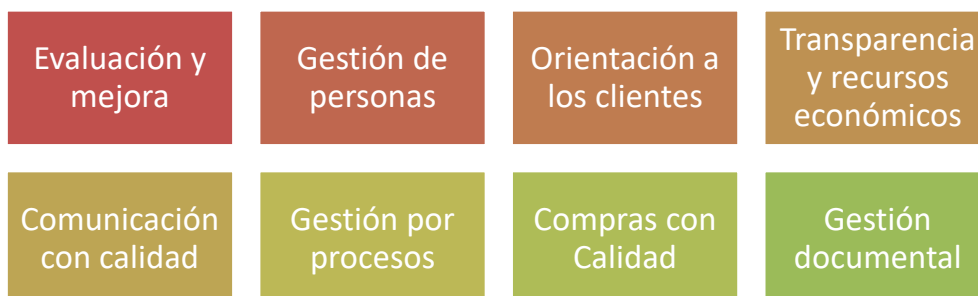
Se realizará una jornada de trabajo presencial, con 8 horas de dedicación, en cada uno de los territorios. El objetivo es abordar en profundidad contenidos fundamentales de calidad, de mejora y transparencia, desde el enfoque de la Norma ONG Calidad.

También, a través de la realización de un video donde se recojan los aprendizajes realizados, se dará difusión a entidades del Tercer Sector, a través de los medios con los que cuenta el Instituto.

- **2ª Fase (14 horas, formato on line):**

Capacitación básica sobre un módulo específico de un área de la Norma ONG Calidad, en modalidad on-line, con una duración estimada de 14 días, y un total de 14 horas de dedicación por parte de las personas participantes.

Se ofrece la posibilidad de elegir el desarrollo de uno de los módulos siguientes:



El participante tendrá que elegir entre uno de los módulos. Sobre ése área de gestión elegida será sobre la que tendrá que implantar su plan de mejora sobre su entidad en la siguiente fase. La capacitación se realizará en la plataforma virtual del ICONG <http://www.aulaicong.org/>

- **3ª fase (22 horas, formato a distancia):**

El participante tendrá, a partir de lo aprendido, poner en marcha en su entidad una mejora relacionadas con el módulo trabajado. A través de la asignación de un/a tutor/a, se establecerá un seguimiento individualizados para apoyar y asesorar la selección, el diseño y la implantación de una mejora parcial en línea con los contenidos seleccionados por la entidad y abordados en la primera fase. El tutor o tutora además dinamizará espacios de trabajo, de reflexión y de intercambio de conocimiento colectivo que pretenden motivar y enriquecer las propuestas de trabajo que se estén llevando a cabo.

- **4ª fase (8 horas, formato presencial):**

Se realizará un encuentro técnico de trabajo presencial, con 8 horas de dedicación.

Aunque se ajustarán los contenidos de esta fase a lo que cada grupo necesite y haya demandado en las fases anteriores, el objetivo es abordar en profundidad los contenidos de las fases anteriores a través de las prácticas reales de implantación que han realizado las entidades. Serán éstas las protagonistas indiscutibles de esta última fase del proyecto, dado que presentarán y discutirán la experiencia realizada durante las primeras fases en el contexto real de su entidad.

En este encuentro de entidades se premiarán los mejores planes de mejora y se pretende sirva para aunar, compilar y presentar las claves de calidad recogidas por todas las entidades participantes. Este espacio de trabajo incluye una metodología abierta donde las entidades puedan cocrear una estrategia de participación y aprendizaje que enriquezca su experiencia en la gestión con calidad.

Si quieres ver un ejemplo del proyecto, pincha aquí: [video](#)

- **Sistema de evaluación:** se realizará un cuestionario al finalizar las fases. Estos cuestionarios medirán tanto la satisfacción como la evaluación del nivel de contenidos adquiridos.

- **Inscripciones:**

Para realizar inscripción se facilitará un enlace específico para esta convocatoria. Los interesados e interesadas únicamente pueden inscribirse vía on line. Las inscripciones son gratuitas.

La inscripción se cerrará una vez que se hayan acabado las plazas. ICONG contactará con los/as interesados/as para confirmarles su participación. Pueden contactar directamente con ICONG a través de teléfono, email y redes sociales.

- **Aspectos a tener en cuenta:**

- 1. Costes de participación:**

- ✓ La participación es gratuita para los miembros de entidades que trabajan en el área social y sanitaria.

- 2. Gastos de transporte y manutención:**

- ✓ La participación en el proyecto incluye una beca para costear los gastos de transporte y manutención, siempre que suponga un traslado de localidad. Obligatoriamente, para poder acogerse a la beca (que tienen carácter individual), cada participante deberá cumplimentar debidamente un formulario y adjuntar los justificantes correspondientes. Se enviará a los participantes dicho formulario a cumplimentar, además de instrucciones para hacerlo correctamente.
- ✓ Tanto los formularios como los justificantes **se entregaran personalmente en la jornada técnica**. En el caso de que no sea posible, se remitirán posteriormente por correo postal a ICONG, tal y como se indique en **la hoja de instrucciones** que enviará ICONG una vez confirmada la inscripción.

- 3. Certificado de aprovechamiento**

Al finalizar satisfactoriamente el proyecto, los/as participantes obtendrán por parte de ICONG, un certificado de la participación en el proyecto. En el caso de no cumplir con los requisitos marcados para la superación de cada una de las fases, no se emitirá certificado de aprovechamiento.

- 4. Observaciones:**

Es imprescindible realizar la capacitación modular de calidad on line para poder participar en el encuentro presencial.

- 5. Para más información:**

ICONG: [info@icong.org](mailto:info@icong.org)

Tlf: 915 349 740