



PROPUESTA REALIZACIÓN SERVICIOS

ICONG pone en marcha una convocatoria abierta y pública destinada a la contratación de profesionales como proveedor externo para la dinamización del proyecto “APOYO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN”, en su oferta de intervención modular.

- **Presentación:**

“APOYO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN” es una iniciativa promovida por el Instituto para la Calidad de las ONG-ICONG, dirigido a entidades del Tercer Sector de ámbito estatal que trabajan con diferentes colectivos (Art.2 Ley 43/2015 de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social).

“APOYO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN” ofrece una propuesta específica y avanzada de trabajo para la incorporación de mejoras parciales en la gestión e incrementar la transparencia de las entidades y, por lo tanto, trabajar con mayor calidad a favor de los colectivos de usuarios y usuarias.

Este proyecto tiene como objetivo capacitar a las personas de entidades sociales para que, a través de procesos de capacitación y acompañamiento puedan implantar planes de mejora reales, concretos y que aporten valor a su entidad, desde el marco de gestión ética de la Norma ONG Calidad.

- **OBJETIVO:**

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.

Por lo tanto el proyecto proporciona un marco de trabajo dirigido 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 las entidades podrán implementar una mejora en su gestión. Estas son las áreas de mejora sobre las que podrán trabajar 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 por 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 Evaluación y Mejora:** 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 Gestión 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 entre los tres módulos que se ofrecerán 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.

- **Para quién (perfil participante):** Este proyecto está destinado a cuatro grupos (de entre 15 y 20 personas de entidades de cualquier ámbito, por grupo), que estén interesadas en aprender a introducir mejoras concretas en un área de su gestión para prestar sus servicios con mayor calidad.

Las entidades poseerán, al menos, alguna de estas características:

- interés y capacidad de mejorar el sistema de gestión de su entidad
 - ser técnico (remunerado o voluntario) y/o directivo de entidad del ámbito social, priorizando perfiles de gestión y dirección de las entidades, y otros puestos orientados a la mejorar organizativa y la calidad.
- **Cómo:** la propuesta de trabajo se realizará en 4 CCAA, con un grupo diferente de entidades por cada territorio, pero cuyo número de participantes oscilará entre 15 y 20 personas por territorio.

Cada edición consta de cuatro fases:

1ª FASE

Encuentro presencial sobre calidad y mejora
(presencial de duración de 8 horas/1 día en cada territorio)

2ª FASE

- Capacitación on line
- Duración: dos semanas (14 horas de dedicación a distancia por territorio)

3ª FASE

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

Duración: tres semanas y media para el seguimiento y tutorización (26 horas a distancia por territorio)

4ª FASE

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

5ª FASE

- Evaluación, mejora e informe de resultados (reunión presencial u on line de 4 horas y entrega informe por escrito)

- Este proyecto se realizará entre los meses de mayo a noviembre de 2018 (pendiente de cierre definitivo de fechas). Se estima que el trabajo a realizar por territorio durará aproximadamente 7/8 semanas consecutivas. Podrá simultanearse la intervención con determinados grupos.
- **Dónde:** 4 ciudades de CCAA distintas.



Descripción del servicio (formato a seguir en cada territorio):

- **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 y de cómo poner en marcha herramientas de calidad como los planes de mejora, desde el enfoque de la Norma ONG Calidad. La propuesta metodológica y el contenido de la jornada ya están diseñados y aprobados, por lo que el proveedor solo tendrá que ejecutar conforme lo establecido. La preparación y envío de materiales se asume por parte de ICONG.

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

Capacitación básica sobre tres módulos específicos 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 del proveedor. Las tareas serán:

- Bienvenida,
- resolución de dudas y problemas (diaria)
- dinamización del foro, respuestas a preguntas y consultas (diaria)
- atención individualizada para evitar la pérdida de sujetos (diaria)
- comunicación directa con ICONG para el seguimiento del grupo
- dinamización para lograr que los alumnos cumplimenten el cuestionario de evaluación

Anteriormente al inicio de esta fase, la entidad a la que pertenecen los diferentes alumnos/as, tendrá que elegir entre uno de los tres módulos ofertados.

Por lo tanto, podrán realizarse de manera simultánea hasta tres módulos diferentes (por cada territorio). Sobre el área de gestión elegida por cada una de las personas participantes, tendrán que implantar su plan de mejora real en su entidad en la siguiente fase. La capacitación se realizará en la plataforma virtual del ICONG <http://www.aulaicong.org/> y oportunamente ICONG facilitará los accesos como docente a la plataforma al proveedor.



Tanto los materiales específicos como complementarios están ya diseñados, por lo que el proveedor únicamente tendrá que ejecutar el curso conforme lo establecido.

- **3ª fase (26 horas, 3 semanas y media, formato a distancia):**

Las entidades participantes tendrán, a partir de lo aprendido, que poner en marcha un plan de mejora real relacionada con el módulo trabajado. Se establecerá un seguimiento individualizado con cada entidad 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 proveedor realizará las siguientes funciones en esta fase:

- Seguimiento, recepción y feedback individual escrito de cada uno de los planes de mejora (el mismo plan tendrá que ser revisado como mínimo en dos ocasiones, por escrito, con el objetivo de enriquecer las propuestas de trabajo que se estén llevando a cabo).
- 1 teletutoría vía on line (Skype o Hungou o otra plataforma) de 15-20 minutos con cada entidad, de cada uno de los territorios.
- Seguimiento y resolución de dudas y preguntas durante la implantación (vía email y foro de la plataforma, de manera ilimitada durante las 3 semanas)
- Dinamización de los espacios de trabajo – foro-, para motivar la reflexión y el intercambio de conocimiento colectivo que se esté generando.

- **4ª fase (8 horas, formato presencial), un único territorio, Madrid:**

Se realizará un encuentro técnico de trabajo presencial, con 8 horas de dedicación. Este espacio será único para todas las entidades participantes y se realizará al final de la intervención en los cuatro territorios y estará dirigido sobre todo a las entidades que han participado en el proyecto.

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. El proveedor tendrá que codiseñar el contenido de dicha jornada con ICONG y desarrollar los contenidos de la jornada, participando de manera activa en su difusión y ejecución.



- **5ª fase (6 horas, formato on line):**

Se realizará un encuentro técnico de evaluación y mejora con el equipo técnico de ICONG, de 4 horas de dedicación y se elaborará un informe de evaluación (facilitado por ICONG), con un tiempo estimado de 2 horas de dedicación. Este encuentro podrá ser presencial (en Madrid) o via Skype.

- **Sistema de evaluación:** ICONG realizará un cuestionario al finalizar de las fases I, II y III. Estos cuestionarios medirán tanto la satisfacción como la evaluación del nivel de contenidos adquiridos y servirá también como información de entrada para la evaluación del proveedor.

- **Gestiones:**

Todas las gestiones relacionadas con la inscripción, gestión de viajes, comunicaciones se realizarán a través de ICONG.

- **Aspectos a tener en cuenta:**

- 1. Gastos de transporte y manutención:**

Se incluyen dentro de la oferta los gastos de transporte, alojamiento y manutención del proveedor si éstos son necesarios.

- 2. Contenido de la propuesta:**

La propuesta necesariamente tendrá que presentar los siguientes ítems:

- Experiencia en el Sector y de trabajo con entidades del ámbito sociosanitario (adicciones, salud mental, Ocio y tiempo libre u otros)
- Conocimiento de la Norma ONG Calidad y de otros referentes
- Experiencia y dominio de plataforma de formación tipo Moodle
- Relación con el Instituto
- Propuesta técnica (conforme a las fases del proyecto)
- Propuesta económica (presupuesto especificando el coste por cada una de las fases de manera independiente, detallando el coste por hora en cada una de las fases, atendiendo a si corresponde a intervención presencial u on line)
- Información sobre coherencia de actuación del profesional conforme a los principios de la Norma y valores de ICONG
- Cumplimiento de aspectos legales, éticos relacionados con su profesión y de estar al corriente de sus obligaciones fiscales y de Seguridad Social.



- Toda aquella información que complemente la valoración de la oferta (gestión de calidad, vinculación con la economía social, compromiso con la sostenibilidad medioambiental, económica y social, etc)

3. Criterios de selección de ofertas:

Con una puntuación del 20% en cada uno de estos ítems:

- Contenido y metodología global ajustada a la propuesta
- Calidad técnica

Con una puntuación del 15% en cada uno de estos ítems:

- Coste económico
- Experiencia en servicios similares
- Mejoras, en su caso, incluidas

Con una puntuación por debajo del 10% en cada uno de estos ítems:

- Perfil de los profesionales (10%)
- Jornadas totales dedicadas (5%)

El plazo de presentación de ofertas finalizará **el 16 de marzo de 2018** y tendrá que ser enviada por correo electrónico a asanta@icong.org.

ICONG dispondrá de una semana natural para valorar y responder individualmente a cada una de las propuestas recibidas. Con el proveedor aceptado se firmará un acuerdo de trabajo y acuerdo de confidencialidad previo al inicio del proyecto.

4. COSTE: 10.000 € (IVA e impuestos aparte)

- Para más información:

ICONG: asanta@icong.org

Tlf: 915 349 740

Persona de contacto: Ana Santa Mata (Coordinadora ICONG)