



## PROPUESTA REALIZACIÓN SERVICIOS

### Apoyo para la mejora en la gestión: diseño y desarrollo de planes de calidad para entidades

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 EN LA GESTIÓN”.

- **Presentación:**

“**APOYO PARA LA MEJORA EN 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 EN LA GESTIÓN**” ofrece una propuesta específica y avanzada de trabajo para el diseño y puesta en marcha de planes de calidad en entidades de todo ámbito.

Es un proyecto que está dirigido a aquellas entidades que son susceptibles de continuar con el proceso y el compromiso de calidad que hayan iniciado y que requieren de espacios y de tiempos para adquirir y poner en marcha competencias y capacidades para poner en marcha un plan de calidad. Plan de calidad que dé respuestas a nivel estratégico y operativo a las entidades que trabajen en el campo de las adicciones desde una perspectiva de calidad total, orientando su intervención a la respuesta de las necesidades y expectativas de las personas destinatarias de su acción.

El proyecto tiene como objetivo capacitar, acompañar, estimular y monitorizar a aquellas entidades que se encuentran en un paso posterior a la de la implantación de mejoras parciales, y que requieren de una intervención más profunda y con mayor impacto (diseño e implantación de un plan de calidad). No siendo el objetivo del proyecto la certificación bajo ningún referencial externo, sí que facilita el proceso de transición para dar el paso a aquellas entidades que así lo quieran: tener un plan ya moviliza a la entidad a seguir comprometidos con la calidad. El mero hecho de participar y de lograr los objetivos supondrá que la entidad pueda contar con un producto final de gran impacto para su estrategia de mejora que es el diseño y desarrollo de un plan de calidad a través de unas fases de capacitación y de acompañamiento individualizado, que en sí mismas ya aportan valor.



El plan de calidad se diseñará desde el marco de gestión ética de la Norma ONG Calidad. Cada una de las entidades del proyecto recibirá un servicio de capacitación y de acompañamiento por parte de los dinamizadores.

- **Descripción del servicio:**

El proyecto abarca el desarrollo del servicio en dos territorios diferentes (por confirmar). Con cada uno de los territorios se realizarán las siguientes actividades:

1. Realizar un informe diagnóstico estratégico de cada una de las entidades participantes para conocer las principales características de su modelo de gestión, sus necesidades, carencias y dificultades que imposibilitan la mejora de la gestión de calidad (basándonos en las respuestas de la entidad a un cuestionario existente y propio de ICONG)
2. Desarrollo de 3 encuentros/jornadas presenciales (5 horas cada uno): para el intercambio y capacitación de los participantes de claves y planes de gestión de calidad, seleccionándose aquellos más representativos y valiosos para la difusión y el reconocimiento.
3. Desarrollo de 1 capacitación on line de 14 horas/2 semanas): para diseñar e implantar planes de gestión de la calidad, para el que se cuenta ya con el material didáctico específico del curso, y dinamización del foro (1 hora diaria).
4. Acompañar, tutorizar y apoyar a las entidades: para la incorporación de planes de gestión de la calidad, promoviendo la reflexión y la participación de todas las personas implicadas en la gestión de la entidad. Para su logro se realizará:
  - a. 2 teletutorías via on line (Skype o Hungou o otra plataforma) de 2 horas con todo el grupo de cada uno de los territorios.
  - b. 30 horas para cada uno de los territorios para el seguimiento on line de los planes de calidad y feedback individualizado de las entidades.



**Cuadro secuencial, resumen del servicio:**

<b>Diagnóstico inicial max. 5-6 entidades e informe</b>
<b>1ª Sesión presencial (5 horas)</b>
<b>Formación on line (14 horas):</b> Norma ONG Calidad y Planes de calidad
<b>1ª Teletutoría con las entidades del territorio (2 horas)</b>
<b>Seguimiento alumnos:</b> seguimiento planes de calidad, alumnos en el foro y feedback individualizado (1 hora x alumno ó 3 por entidad)
<b>2ª Sesión presencial (5 horas)</b>
<b>2ª Teletutoría (2 horas):</b> despliegue y generación de documentación)
<b>Seguimiento alumnos:</b> seguimiento planes de calidad, alumnos en el foro y feedback individualizado (1 hora x alumno)
<b>3ª Sesión presencial (5 horas)</b>
<b>Elaboración informe final acompañamiento</b>
<b>Reunión evaluación con ICONG</b>

- **Para quién (perfil participante):** Este proyecto está destinado a un grupo de entre 15 y 20 personas de 5/6 entidades de cualquier ámbito del Tercer Sector, 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 diseñar e implantar el plan de calidad basado en Norma ONG Calidad.
- 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.



- Este proyecto se realizará entre los meses de abril a julio de 2018 (pendiente de cierre definitivo de fechas)
- **Dónde:** dos CCAA (pendiente de confirmar)
- **Descripción del proyecto:**

- **Jornada formato presencial (15 horas/territorio):**

Se realizarán tres jornadas de trabajo presencial, con 5 horas de dedicación, en cada uno de los territorios. El objetivo es abordar en profundidad contenidos fundamentales del plan de calidad y de cómo ponerlo en marcha en formato apoyo y consultoría a las entidades, desde el enfoque de la Norma ONG Calidad. La propuesta metodológica y el contenido de la jornada no tendrán que ser diseñados por el proveedor y aprobado por ICONG. La logística y el envío de materiales se asume por parte de ICONG.

- **Capacitación on line (14 horas, formato on line/territorio):**

1 Capacitación básica sobre qué es y cómo implantar Planes de 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

Los materiales pedagógicos serán facilitados por ICONG. El proveedor podrá utilizar cuantos recursos diferentes estime necesario.

- **Teletutorías (2 sesiones en cada territorio, de 2 horas cada una, formato a distancia):**

El proveedor concertará a través de alguna plataforma gratuita (a elección del proveedor) con las entidades de cada territorio para la resolución de dudas, guía de contenidos, propuesta de alternativas, y aprendizaje compartido.



- **Seguimientos on line de las entidades, formato a distancia (2 períodos de asesoramiento, de 15 horas cada una, por territorio):**

Las entidades participantes tendrán, a partir de lo aprendido, que poner en marcha un plan de calidad. Se establecerá un seguimiento individualizado con cada entidad para apoyar y asesorar la selección, el diseño y la implantación de un plan de calidad.

El proveedor realizará las siguientes funciones en esta fase:

- Seguimiento, recepción y feedback individual escrito de cada uno de los planes (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)
  - Seguimiento y resolución de dudas y preguntas durante la implantación (vía email y foro de la plataforma)
  - Dinamización de los espacios de trabajo – foro-, para motivar la reflexión y el intercambio de conocimiento colectivo que se esté generando.
- **Sistema de evaluación:** ICONG realizará un cuestionario al finalizar el proyecto. 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:**

Los gastos de transporte, alojamiento y manutención serán asumidos por el proveedor.

### **2. Contenido de la propuesta:**

La propuesta necesariamente tendrá que presentar los siguientes ítems:

- a) Experiencia en el Sector y de trabajo con entidades del ámbito social y voluntariado
- b) Conocimiento de la Norma ONG Calidad y de otros referentes
- c) Experiencia y dominio de plataforma de formación tipo Moodle



- d) Conocimiento del Instituto para la Calidad de las ONG o experiencia en prestación de servicios anteriores.
- e) Breve propuesta técnica (conforme a las fases del proyecto)
- f) 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)
- g) Información sobre coherencia de actuación del profesional conforme a los principios de la Norma y valores de ICONG
- h) Cumplimiento de aspectos legales, éticos relacionados con su profesión y de estar al corriente de sus obligaciones fiscales y de Seguridad Social.
- i) 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)

Si ya ha realizado servicios similares para ICONG en los tres últimos años y si no hay grandes cambios, los proveedores estarán exentos de presentar la información relativa a los apartados: a), b), c), d), g), h) e i).

### 3. Criterios de selección de ofertas:

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

1. Contenido y metodología global ajustada a la propuesta
2. Calidad técnica

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

3. Coste económico
4. Experiencia en servicios similares
5. Mejoras, en su caso, incluidas

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

6. Perfil de los profesionales (10%)
7. Jornadas totales dedicadas (5%)

El plazo de presentación de ofertas finalizará **el 9 de marzo de 2018** y tendrá que ser enviada por correo electrónico a [asanta@icong.org](mailto: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: 6.000 € (IVA e impuestos aparte)**



**5. Para más información:**

**ICONG:** [asanta@icong.org](mailto:asanta@icong.org)

**Tlf:** 915 349 740

**Persona de contacto:** Ana Santa Mata (Coordinadora ICONG)