

## APOYO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y LA CALIDAD

### Diseño y desarrollo de planes de mejora (MÓDULOS)

### Dossier general

- **Presentación:**

“**Apojo para la mejora (opción modular)**” 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 entidades socias y aliadas del Instituto, la Plataforma del Tercer Sector de España y sus plataformas territoriales, y que pretende ofrecer 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.

- **¿Por qué?**

Es más que evidente la madurez del movimiento asociativo de las entidades en el territorio y tras la experiencia adquirida con la implantación del proyecto desde el año 2014 en gran parte del territorio nacional, ICONG ofrece un modelo de trabajo y acompañamiento más evolucionado, que apoya la tendencia 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”, “Reconociendo Calidad” e “Impulso” (con más de 300 entidades de Galicia, Andalucía, Andalucía, Principado de Asturias, Murcia, Extremadura, Cataluña, Comunidad de Madrid y Canarias,), ICONG se ha propuesto ofrecer un modelo de trabajo y acompañamiento más evolucionado, Y lo hemos llamado APOYO PARA LA MEJORA (OPCIÓN MODULAR), porque plantea propuestas de gestión fáciles de incorporar y poner en marcha en la entidad, generando además una plataforma de generación de propuestas y de nuevas ideas donde la entidad no estará sola, sino que tendrá un espacio de aprendizaje e intercambio con otras entidades de su territorio.

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 se requiere que concentren 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 uno de los módulos (de entre los módulos anteriores, dos de los cuales serán seleccionados por el global de los participantes) 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 inclusión social desde una óptica global.

- **Objetivo:** 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. Además, hay que tener en cuenta que el proyecto también pretende conseguir la creación de espacios de intercambio y trabajo conjunto, generando aprendizaje a través de esta plataforma de participación con otras entidades que pretende ser el proyecto.

- **Para quién (perfil participante):**

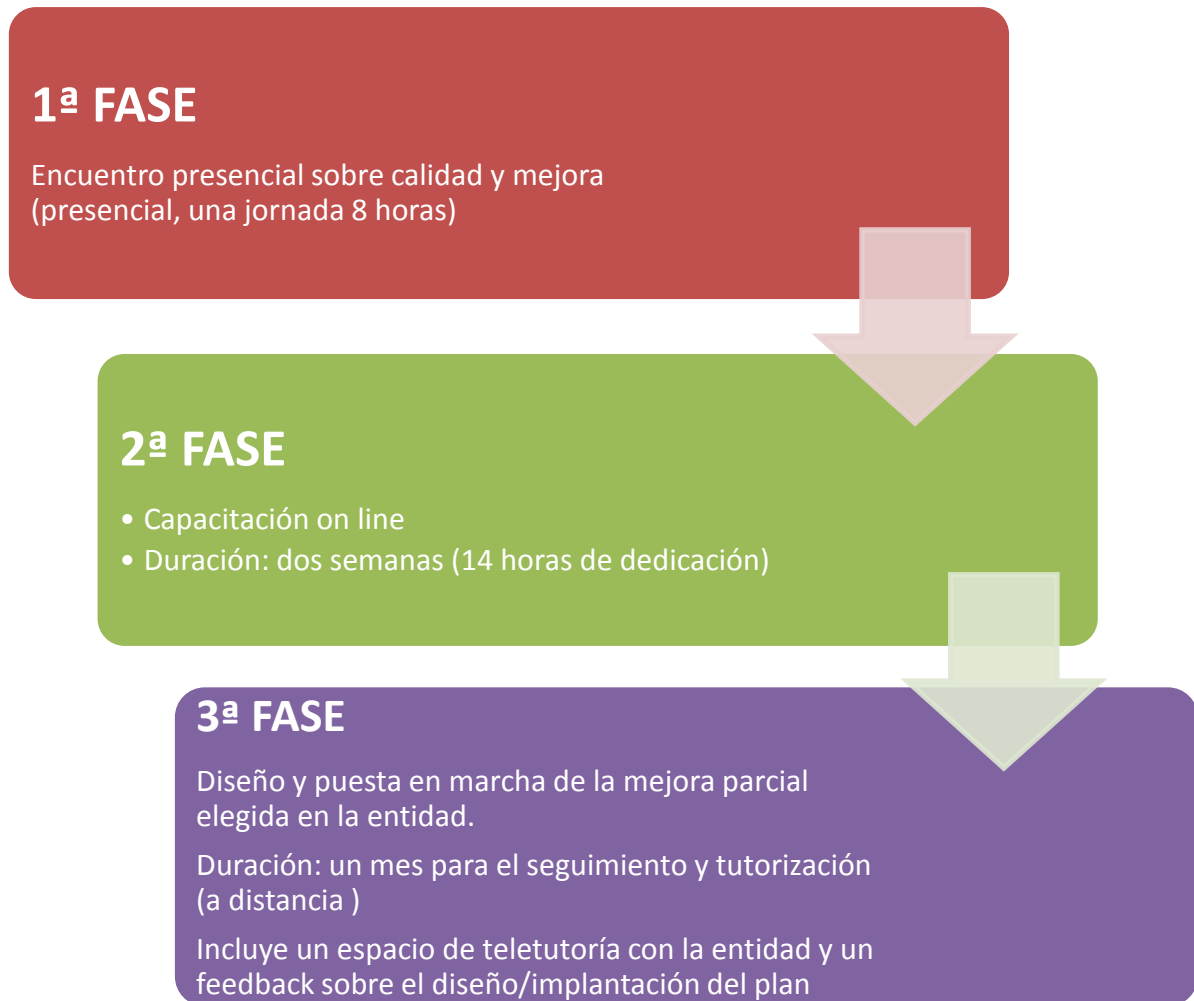
Este programa está destinado a profesionales (remunerados o voluntarios) que pertenezcan a cualquier entidad del Tercer Sector que tenga un ámbito estatal (o autonómico/local siempre que pertenezca y/o esté representada en el ámbito estatal por otras entidades – a través de una confederación, plataforma, movimiento, etc).

Está destinado a cualquier entidad que trabaje con colectivos para su inclusión social y que pueda dispongan de al menos una persona perteneciente a la entidad (personal remunerado o voluntario) para participar en el proyecto.

Se requiere que la entidad cumpla con **al menos una** de estas características:

- Ser una entidad que realice actividades con algún colectivo en el ámbito de la inclusión social (infancia, jóvenes, mujeres, personas mayores, personas con discapacidad, personas con adicciones, personas con problemas de salud mental, etc...)
- que estén interesadas en aprender a introducir mejoras concretas en un área de su gestión para prestar sus servicios con mayor calidad;
- que haya realizado formación específica con ICONG o participado previamente en algún proyecto promovido por el Instituto;
- que tenga formación y experiencia previa en gestión de calidad bajo cualquier referencial;
- 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 transparencia.

- **Cómo:** la propuesta de participación se desarrolla en tres fases:



- **Descripción del proyecto:**

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

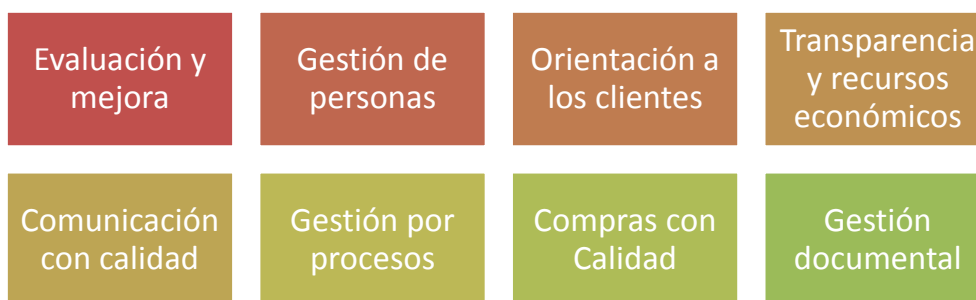
Se realizará una jornada de trabajo presencial, con 8 horas de dedicación, en el territorio seleccionado. El objetivo es abordar en profundidad contenidos fundamentales de calidad, de mejora y transparencia, desde el enfoque de la Norma ONG Calidad.

- **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, fácilmente

realizable en dos semanas, 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:



Durante el encuentro (1ª fase del proyecto), el grupo elegirá DOS módulos de entre los 8 presentados y cada persona participante tendrá que elegir uno de los dos módulos elegidos por el grupo.

Sobre ése área de gestión elegida será sobre la que tendrá que implantar su plan de mejora sobre su entidad en la siguiente fase. Se recomienda que, en el caso de que participen varias personas de la misma entidad, éstas elijan el mismo módulo para tener un mayor impacto a la hora de poner en marcha el plan de mejora en la entidad.

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 relacionada con el módulo trabajado. A través de la asignación de un/a tutor/a, se establecerá un seguimiento individualizado 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.

Se incluye un espacio de teletutoría con el dinamizador, con el fin de solventar dudas y exponer aportaciones al trabajo realizado. Además, se realizará un informe feedback individualizado por cada plan de mejora (ya sea en fase de diseño o de implementación), con propuestas de acción por parte del equipo dinamizador.

Si quieres ver un ejemplo de cómo trabajamos, 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.
- **Dónde:** el proyecto se realiza en cuatro territorios diferentes:
  1. Andalucía, (localidad: Sevilla).
  2. Comunidad de Madrid, (localidad, Madrid).
  3. Castilla La Mancha, (localidad: Toledo)
  4. Comunidad Valenciana, (localidad: Valencia)

Para realizar inscripción, lo primero es elegir en qué territorio se prefiere realizar la parte presencial (1 única jornada de 8 horas en el territorio). Cada territorio tiene fechas diferentes para la jornada presencial. Una vez seleccionado las fechas más convenientes, se pinchará en el enlace específico para el territorio elegido.

- **Lugar de celebración jornadas:** *el espacio concreto será comunicado individualmente a todos los participantes aceptados en el proyecto, previamente a la celebración de las jornadas.*
- **Horarios de la jornada presencial:** 10.00 a 18:00 horas
- **Fechas:** estas son las fechas de las actividades en cada uno de los territorios:

	Difusión e inscripción	Jornadas presenciales	Capacitación on line	Teletutorías	Seguimiento on line	Entrega planes
Madrid	7 al 31 de mayo de 2018	30 mayo	4 al 17 de junio	4 de julio	18 de junio al 15 de julio	16 de julio
Valencia		1 junio				
Castilla La Mancha	7 de mayo a 24 de septiembre	25 septiembre	1 al 16 de octubre	30 de octubre	17 de octubre al 11 de noviembre	12 de noviembre
Andalucía		27 septiembre				

- **Inscripciones:**

Los interesados e interesadas únicamente pueden inscribirse vía on line. Las inscripciones son gratuitas. Para realizar inscripción, lo primero es elegir en qué territorio se prefiere realizar la parte presencial. Cada territorio tiene fechas diferentes para cada jornada presencial. Una vez seleccionado las fechas más convenientes, se pinchará en el enlace específico para el territorio elegido:

MADRID: <https://goo.gl/forms/CjZMhs0pyjAZLzyu1>

VALENCIA: <https://goo.gl/forms/aIX1lon8jKafvQ4G2>

CASTILLA LA MANCHA: <https://goo.gl/forms/vqeOkb17CtjLRSok1>

ANDALUCIA: <https://goo.gl/forms/P1IPUDGBvx6oIYdL2>

La inscripción se cerrará una vez que se hayan cubierto el total de las plazas (15 plazas en total por territorio). ICONG contactará con los/as interesados/as para confirmarles su participación. Para más información se puede 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 reúnan los requisitos citados en el apartado **Para Quiénes**.

- 2. Gastos de transporte y manutención:**

- ✓ El proyecto cuenta con una beca de transporte, manutención y alojamiento destinado a aquellos participantes que no puedan sufragar dichos costes y siempre que residan y/o trabajen en localidad diferente a la de realización de las jornadas. Las especificaciones y características de la beca se describen en el Documento 6 (que se adjunta a esta convocatoria)
- ✓ **Atendiendo al crédito disponible, la beca supondrá sufragar o una parte o el total de los costes** incurridos por el/la participante en concepto de transporte (en coche privado o transporte público), alojamiento (hotel) y manutención, siempre que estén conforme a las especificaciones e instrucciones contemplados en el Anexo 3 y el Documento 6 y justificados tal y como consta en dicho documento.
- ✓ Esta beca está destinada únicamente para participantes que finalicen exitosamente las fases del proyecto y servirá únicamente para costear gastos de transporte, alojamiento y manutención, siempre que suponga un traslado de localidad.
- ✓ Obligatoriamente, para poder acogerse a la beca (que tiene carácter individual), cada participante deberá cumplimentar debidamente un formulario (Anexo 3) y adjuntar los justificantes correspondientes. Se enviará a los participantes dicho formulario a cumplimentar, además de instrucciones para hacerlo correctamente (Documento 6).
- ✓ Tanto los formularios como los justificantes **se podrán entregar al personal de ICONG en la jornada técnica (1ª fase)**. En el caso de que no sea posible, se remitirán posteriormente por correo postal a ICONG, tal y como se indique en el Anexo 3 y **el Documento 6** 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 cada una de las fases para lograr los objetivos de la capacitación de calidad.

### 5. Para más información: Ana Santa Mata

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

Tlf: 915 349 740