

APOYO PARA LA MEJORA DE LA GESTION Y LA CALIDAD

Diseño y desarrollo de planes de calidad para entidades

Dossier general

- **Presentación:**

El Instituto para la Calidad de las ONG ofrece este servicio gratuito de capacitación, apoyo y acompañamiento para las personas pertenecientes a entidades que atienden a colectivos para su inclusión social y que quieran poner en marcha un **PLAN DE CALIDAD**.

- **¿Qué es un PLAN DE CALIDAD?**

Un plan de calidad de la entidad es un documento o diferentes documentos que, juntos, especifican los requisitos de la Norma ONG Calidad, las prácticas, los recursos, las características de calidad, especificaciones y la secuencia de las actividades pertinentes de un producto, servicio, proyecto o programa.

El plan proporcionará la información necesaria para ejecutar de forma eficiente todos los procesos de una manera más adecuada para los usuarios finales. Los buenos planes de calidad darán una visión global de las actividades que se realizan dentro del proceso, producto o servicio, los documentos relacionados con las diferentes actividades, las personas responsables de las actividades, etc. En resumen, un plan de calidad es uno de los resultados de la planificación de la calidad que una entidad pone en marcha.

- **Ventajas de tener un PLAN DE CALIDAD:**

- Para nuestros/as usuarios/as:
 - Generan confianza y legitimidad al ofrecer servicios más eficaces y eficientes, ajustados a sus necesidades y expectativas
 - Mejora de la imagen de la entidad al demostrar que la satisfacción del cliente es su principal motivación
- Para la propia entidad:
 - Se mejoran los procesos: la definición de actividades, la documentación, normas y requisitos legales, los planes y manuales... están mejor organizados,

- El equipo de trabajo trabajará en equipo: más motivado, todos/as saben lo que tienen que hacer, los procesos son conocidos, trazables y eso produce un aumento de la productividad.
 - Organización más fuerte internamente: la comunicación es más eficaz y fluida, existen responsabilidades y los objetivos de calidad están claros.
 - Optimización de los recursos: una gestión más organizada consume menos recursos que otra que no lo está.
 - Centrados en el cliente: la organización garantiza que las necesidades y expectativas guían los servicios, por lo que tendremos una mayor capacidad de respuesta más ágil y rápida, por lo que podremos innovar.
 - Permite el crecimiento equilibrado de las entidades: aporta las bases que facilitan un incremento de la capacidad del servicio.
 - Incrementa el compromiso ético y la mejora continua.
- **Quiénes:** este proyecto lo promueve el Instituto para la Calidad de las ONG – ICONG, apoyado por la Plataforma del Tercer Sector y difundido conjuntamente con sus socios y aliados, a través de las entidades colaboradoras de los territorios. Está financiado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
 - **Objetivo:** El objetivo es capacitar y acompañar a las entidades para diseñar e implantar un Plan de Calidad, basándonos en el modelo ético y técnico de la Norma ONG Calidad.

El resultado esperado de este apoyo y capacitación a las entidades sociales es que en éstas se haya impulsado, desarrollado y mejorado la calidad, la eficiencia y eficacia en su gestión, a través de la puesta en marcha de un plan de calidad, que responda a las necesidades reales de las entidades y de las personas destinatarias de su acción.

Además, hay que tener en cuenta que el proyecto también crea espacios de intercambio y trabajo conjunto, generando aprendizaje a través de la participación e interacción con otras entidades.

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

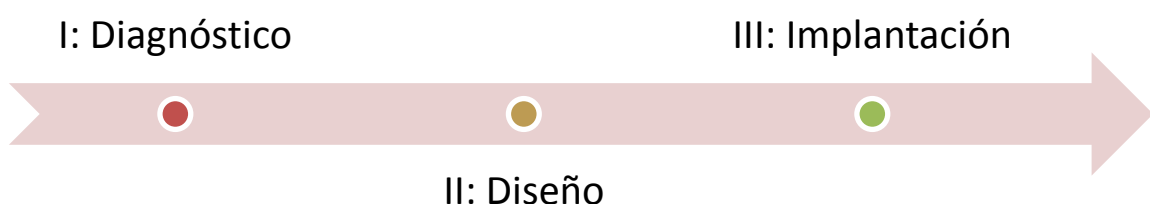
Este programa está destinado a profesionales (remunerados o voluntarios) que pertenezcan a cualquier entidad del Tercer Sector que tenga un ámbito estatal (o autonómico/local siempre que pertenezca y/o esté representada en el ámbito estatal por otras entidades – a través de una confederación, plataforma,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

Está destinado a cualquier entidad que trabaje con colectivos para su inclusión social y que pueda disponer de 2-3 personas pertenecientes 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:

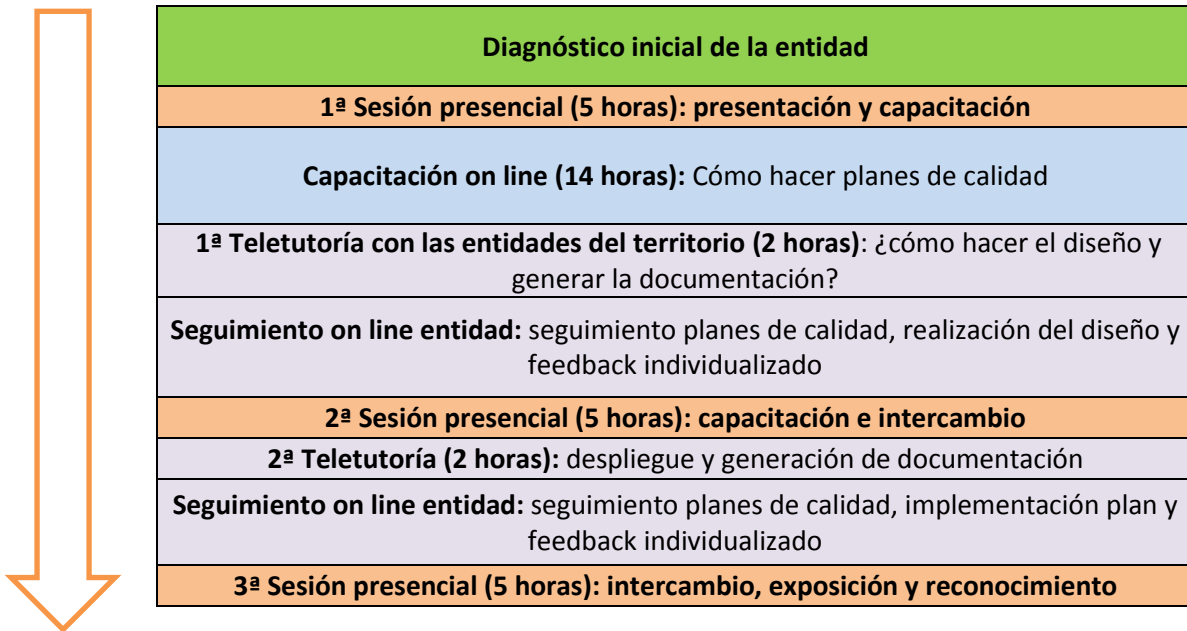
- Ser una entidad que realice actividades con algún colectivo en el ámbito de la inclusión social (infancia, jóvenes, mujeres, personas mayores, personas con discapacidad, personas con adicciones, personas con problemas de salud mental, etc...)
 - Contar con el interés, el compromiso, la capacidad y los recursos para diseñar un Plan de Calidad en la organización;
 - 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 entidad podrá diseñar e implantar un plan de calidad adecuándose a sus propias necesidades e intereses y eligiendo el nivel de concreción de su Plan (por ejemplo, optando por un alcance de gestión de procesos, o de servicios, proyectos o programas o incluso, con un alcance global de toda la entidad).

APOYO A LA MEJORA es un proyecto basado en un itinerario, formado por tres fases diferentes:



- **Metodología:**

APOYO A LA MEJORA es un proyecto de fases progresivas donde se utiliza una metodología mixta para el acompañamiento y capacitación de las entidades. A modo de resumen, estas son las actividades que comprende “APOYO A LA MEJORA”:



- **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 (3 jornadas de 5 horas cada una). Cada territorio tendrá fechas diferentes para cada jornada presencial. Una vez seleccionado las fechas más convenientes, se pinchará en el enlace específico para el territorio elegido.

- **Dónde:** Territorios disponibles para el proyecto de APOYO opción PLANES y enlace para inscripción directa:

MADRID: <https://goo.gl/forms/8oNTvOVz2phMjeUv2>

VALENCIA: <https://goo.gl/forms/UrNut5mIJERTS9F12>

La inscripción se cerrará una vez que se hayan cubierto el total de las plazas (entre 5-6 entidades por territorio, con un mínimo de 15 personas inscritas).

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.

- **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.*

El horario de todas las jornadas presenciales será de 10.00 a 15.00 horas e incluirá un café a mitad de la mañana.

- **Duración y fechas** el proyecto tendrá una duración de un máximo de 4 meses, acabando siempre antes del 30 de noviembre de 2018.

Estas son las fechas con las diferentes actividades en cada uno de los territorios:

	Difusión e inscripciones	Jornadas presenciales	Capacitación on line	Teletutorías	Seguimiento on line	Entrega planes
Madrid	14 mayo a 1 de junio 2018	05 junio	11 al 24 de junio	12 julio y 3 octubre	25/06-30/07 y 03/09 -05/11	16 julio y 22 octubre
		18 septiembre				
		6 noviembre				
7 junio						
20 septiembre						
8 noviembre						
Valencia						

- **Aspectos a tener en cuenta:**

- 1. Costes de participación:**

- ✓ La participación es gratuita para los miembros de entidades que cumplan los requisitos del perfil de destinatario del proyecto (**véase 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 lugar distinto a la localidad de desarrollo de las sesiones presenciales. Las especificaciones y características de la beca se describen en el Documento 6 (que se enviará a los inscritos finalmente)
- ✓ **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 que se facilitará a las personas inscritas.

- 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:**

ICONG: Ana Santa Mata
info@icong.org

Tif: 915 349 740