



LA RED DE ATENCIÓN
A LAS ADICCIONES

Colabora con



MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO
PARA EL PLAN NACIONAL
SOBRE DROGAS



Proyecto dirigido a impulsar el ritmo de la mejora de la calidad en las entidades, con una oferta de capacitación y seguimiento del sistema de gestión de calidad dirigida especialmente a pequeñas y medianas ONG de España

ICONG

Instituto para la Calidad de las ONG - 2018

PROYECTO COMPÁS

Territorio: Principado de Asturias



LA RED DE ATENCIÓN
A LAS ADICCIONES

Colabora con



PROYECTO COMPÁS

“Impulsando el ritmo de la mejora de la calidad en las entidades”

Principado de ASTURIAS

- **Presentación:**

“**Compás: impulsando el ritmo de la mejora de la calidad en 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 entidades socias y aliadas del Instituto, y que pretende ofrecer una propuesta específica y avanzada de trabajo para **impulsar el diseño de planes de calidad en entidades del ámbito sociosanitario** y, por lo tanto, trabajar con mayor calidad a favor de los colectivos de usuarios y usuarias.

- **¿Por qué?**

Son muchas las entidades interesadas en la gestión de la calidad: el nuevo panorama de financiación, las necesidades de mejora en la gestión ante cambios del entorno cada vez más vertiginosos, los requisitos legales y normativos, la presión asistencial por generar un servicio de calidad cada vez mejor, la necesidad de que la capacidad de aprendizaje y la gestión de conocimiento de una entidad no se pierda con las personas, la motivación para la creación de espacios de reflexión para la mejora....son razones poderosas a tener en cuenta para la creación y dinamización de proyectos como éste.

Por otra parte, las entidades pequeñas y medianas, que suponen un 80% del total del Tercer Sector, tienen unas características y unas necesidades específicas que hay que tener en cuenta para generar proyectos de intervención dirigidos a ellas; estos proyectos deben ser diseñados específicamente teniendo en cuenta las necesidades de las entidades y han de ser percibidos desde el principio como un aporte claro y directo de valor y donde los aspectos positivos destaquen fácilmente, compensando las dificultades que les supone de comprometerse a la participación en un proyecto que supone tiempo, dedicación y esfuerzo sin poder dedicar un mayor número de recursos diferentes a los que ya cuenta la entidad y que normalmente son ya de por sí limitados y dedicados mayoritariamente a la intervención.

COMPÁS Asturias es un proyecto donde el esfuerzo se centra en el apoyo y acompañamiento para el diseño de un plan de calidad por parte de las entidades



LA RED DE ATENCIÓN
A LAS ADICCIONES

Colabora con



participantes, que posteriormente podrá ser implantado por estas mismas, generando además un espacio de aprendizaje e intercambio entre entidades, que provoca sinergias y nuevas ideas donde la entidad no estará sola, sino que tendrá un espacio de reflexión y de “parón” en el día a día, que les sirve para situarse y marcarse nuevos escenarios de trabajo para el avance en 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.



LA RED DE ATENCIÓN
A LAS ADICCIONES

Colabora con



- 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 y coordina el Instituto para la Calidad de las ONG – ICONG, apoyado y difundido conjuntamente con UNAD y las entidades colaboradoras del territorio. Está financiado por el Plan Nacional Sobre Drogas.
 - **Objetivo:** El objetivo es capacitar y acompañar a las entidades para diseñar 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 incorporación de mejoras parciales y/o totales y que, recogidas en un plan, éste sea una herramienta que responda a las necesidades reales de las entidades y de las personas destinatarias de su acción.

Las entidades, a través del trabajo en red y de la creación e impulso de espacios de cooperación, participación, innovación y aprendizaje conjunto, serán capaces de detectar las necesidades de gestión internas y de las personas atendidas y otras partes interesadas, de diseñar mejoras en la gestión diaria de la entidad y que esto 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 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 trabaje en el ámbito sociosanitario y que dispongan 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 en el ámbito sociosanitario (adicciones, personas con problemas de salud mental, ocio y tiempo libre, 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 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). Dado el espacio temporal marcado en el proyecto, COMPÁS en el territorio de Asturias, no puede incluir dentro de su alcance la implantación del plan, que puede ser realizado posteriormente por la entidad.

COMPÁS ASTURIAS es un proyecto basado en un itinerario, formado por dos fases diferentes:

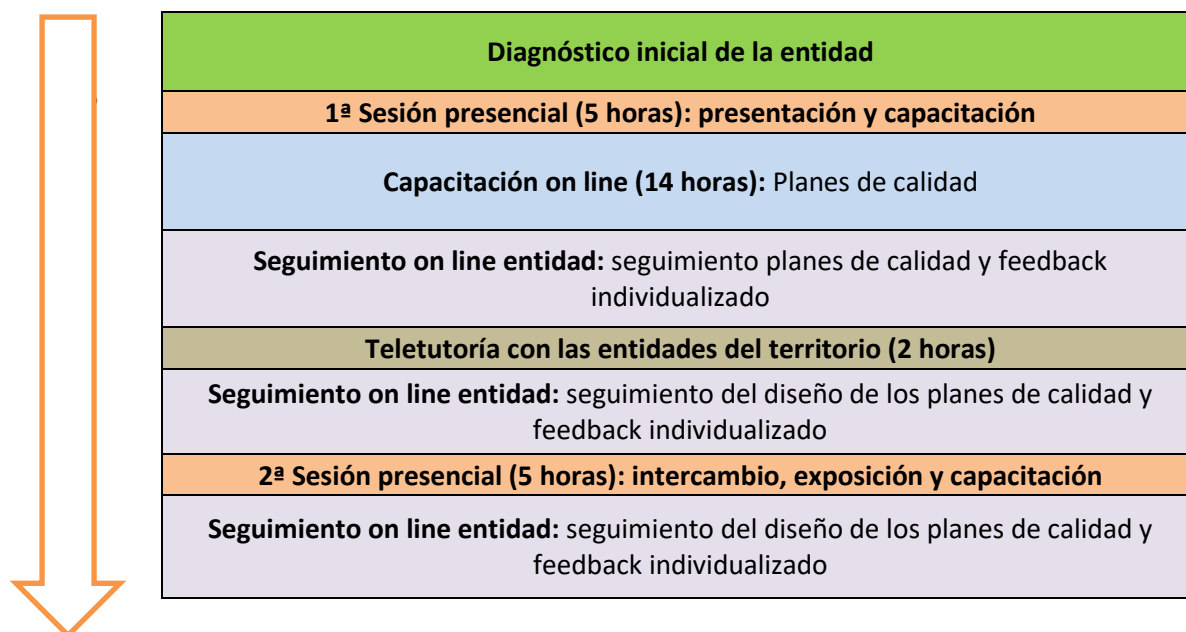
I: Diagnóstico



II: Diseño

- **Metodología:**

COMPÁS ASTURIAS 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 “COMPÁS ASTURIAS”:



Dónde: COMPÁS ASTURIAS tiene una metodología mixta (on line y presencial). Las jornadas presenciales se desarrollarán ambas en la ciudad de Oviedo.

- **Lugar de celebración jornadas:**

Palacio de Congresos de Oviedo.
C/ Arturo Álvarez Buylla s/n
33005 Oviedo

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

- **Duración y fechas** el proyecto tendrá una duración de un máximo de 4 meses, acabando siempre antes del 21 de diciembre de 2018.



Colabora con



Estas son las fechas con las diferentes actividades:

	L	M	M	J	V	S	D	ACTIVIDAD
SEPTIEMBRE						1	2	
	3	4	5	6	7	8	9	
	10	11	12	13	14	15	16	Difusión, inscripción e inicio diagnóstico
	17	18	19	20	21	22	23	
	24	25	26	27	28	29	30	Última fecha entrega cuestionarios diagnóstico
OCTUBRE	1	2	3	4	5	6	7	1era jornada presencial
	8	9	10	11	12	13	14	Capacitación on line: diseño planes de calidad
	15	16	17	18	19	20	21	
	22	23	24	25	26	27	28	Asesoramiento y seguimiento on line a las entidades
	29	30	31					
NOVIEMBRE				1	2	3	4	Asesoramiento y seguimiento on line a las entidades
	5	6	7	8	9	10	11	
	12	13	14	15	16	17	18	Teletutoría de seguimiento
	19	20	21	22	23	24	25	Asesoramiento y seguimiento on line a las entidades
	26	27	28	29	30			
DICIEMBRE						1	2	2nda jornada presencial
	3	4	5	6	7	8	9	
	10	11	12	13	14	15	16	Entrega planes de calidad
	17	18	19	20	21	22	23	Devolución feedback dinamizador
	24	25	26	27	28	29	30	Cierre de proyecto
	31							

 festivo nacional



LA RED DE ATENCIÓN
A LAS ADICCIONES

Colabora con



- **Inscripciones:**

Los interesados e interesadas únicamente pueden inscribirse vía on line. Las inscripciones son gratuitas. Para realizar inscripción, pincha este enlace específico para este territorio.

Este es el link de inscripción: <https://goo.gl/forms/zSGO8og9KwMaYHJp2>

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). Se dará prioridad en la selección de aquellas entidades que inscriban en el proyecto a un mínimo de 2/3 personas de la entidad, con el fin de maximizar el cumplimiento de los objetivos. Para inscribir a distintas personas de la misma entidad, se ha de utilizar tantas veces como sea necesario el link de inscripción anterior.

ICONG contactará con los/as interesados/as para confirmarles su participación, recibiendo una ampliación de la información, más detallada, del proyecto (sede de celebración de las jornadas, contenidos, documentación, información sobre transporte, etc...). 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.

- 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. 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**



LA RED DE ATENCIÓN
A LAS ADICCIONES

Colabora con



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: Fabiola Gómez, Carlos Moreno.

info@icong.org

Tlf: 915 349 740