

## proyecto TQM-ONG 2009

## ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ONG DE ACCIÓN SOCIAL EN ESPAÑA

### Convocatoria para presentación de solicitudes

# Bases de la convocatoria

*A continuación se presentan las bases que regulan la convocatoria para presentación de solicitudes para participar en el proyecto TQM-ONG 2009, consistente en el asesoramiento, capacitación y acompañamiento HASTA LA OBTENCIÓN DE UN RECONOCIMIENTO EFQM o ISO 9001: 2008, en el proceso de implantación de sistemas de gestión de la calidad en ONG de acción social en España.*

## 1. plazo de presentación de solicitudes

Desde el miércoles día **10 de diciembre de 2008** hasta el **viernes 9 de enero de 2009**.

## 2. objetivo del proyecto

El proyecto TQM-ONG 2009, consiste en el **asesoramiento y la asistencia en la implantación de sistemas de gestión de la calidad en ONG de acción social en España**, siendo su objetivo general capacitar a las entidades participantes para la implantación de un modelo de gestión de la calidad y desarrollo de planes de acción, a través de la formación, información, asesoramiento, acompañamiento y provisión de metodologías y herramientas destinadas a tal fin.

Atendiendo a nuestro proceso de evaluación y mejora de los programas que tenemos en marcha, en la presente convocatoria hemos orientado la asistencia técnica de tal modo que las entidades participantes estén en condiciones de obtener un reconocimiento externo (EFQM o ISO 9001:2008) en un plazo máximo de dos años. La nueva orientación del programa TQM-ONG se sustenta básicamente en los siguientes motivos:

1. Las entidades sociales han avanzado considerablemente en aspectos formativos, en muchos casos han implantado sistemas de organización y necesitan avanzar hacia un reconocimiento externo que valide la calidad en la gestión que están realizando
2. El Tercer Sector de acción social está preparado técnicamente para ser reconocido profesionalmente en materia de gestión, transparencia y buenas prácticas.
3. Progresivamente las Administraciones Públicas en sus convocatorias, concursos y convenios, requieren entidades que estén reconocidas externamente con estándares homologados.

4. Como sector, consideramos que es importante que las entidades sociales sean percibidas por la sociedad como entidades preocupadas por la mejora continua e integradas en la vida social y económica actual.
5. Demostrar que las ONL también están preocupadas por ser organizaciones que quieren hacer su trabajo de manera profesional y acorde con las necesidades sociales actuales.

Los sistemas de gestión de la calidad utilizados son el **Modelo EFQM de Excelencia y la norma ISO 9001:2008**. Se trata de dos estándares de reconocido prestigio internacional y de gran difusión en Europa y gran aplicabilidad en España. En los últimos años han alcanzado un considerable protagonismo también en nuestro país, teniendo una apreciable implantación no sólo en el ámbito mercantil, también en sectores como la educación, administraciones públicas, asistencia sanitaria y servicios sociales. El Modelo EFQM, es un modelo integral que abarca todos los aspectos de la gestión de una organización y, aunque complejo por su amplitud, presenta una característica fundamental para su aplicación al tercer sector, su flexibilidad y adaptabilidad. La norma ISO 9001:2008, ayuda a las organizaciones sociales a ordenar sus procedimientos básicos y a orientar la gestión hacia la mejora continua.

A fin de facilitar el éxito del programa y alcanzar los objetivos previstos la Fundación Luis Vives y BVQi (entidad de certificación) han llegado a un acuerdo de colaboración a través del cual, las entidades sociales presentadas por la Fundación podrán acceder hasta un 20% de descuento en los reconocimientos EFQM y a descuentos similares en el caso de certificaciones ISO 9001:2008.

[Más información](#) [Fundación Luis Vives > Fortalecimiento Institucional > TQM-ONG](#)

### 3. metodología del proyecto

La metodología utilizada en el proyecto se caracteriza por ser participativa, es decir, **la implicación y participación de los componentes de la entidad, a través de diversos equipos que habrá que ir definiendo, es imprescindible en su ejecución.**

Se establecerán dos líneas de actuación:

1. TQM-ONG AVANZADO, destinado a aquellas entidades que cuenten con experiencia en autoevaluación según EFQM en ejercicios anteriores y que deseen optar a algún tipo de reconocimiento externo durante el año 2009 o a inicio de 2010 bien sea este sello EFQM o certificación ISO 9001:2008. En esta línea, las entidades seleccionadas tras el proceso de trabajo y apoyo del primer año recibirán la validación de su informe de autoevaluación por un licenciario de la FUNDACIÓN LUIS VIVES, lo que permitirá solicitar un Sello de Excelencia una vez concluida la fase de asesoramiento técnico.
2. TQM-ONG INICIACIÓN, para las entidades que hayan optado por la implantación de un sistema de gestión basado en EFQM y que deseen obtener un reconocimiento externo bien sea este sello EFQM o certificación ISO 9001:2008 en un plazo no superior a dos años desde el inicio de la asistencia técnica de la Fundación Luis Vives (2010 o a inicios de 2011) y necesiten apoyo técnico para iniciar el proceso. Las entidades participantes en este grupo tendrán opción de participar en TQM-ONG AVANZADO en la convocatoria 2010-2011 siempre que hayan cumplido los objetivos previstos en el primer año.

En cualquiera de las dos líneas, la metodología responsabiliza a la propia entidad de todas las decisiones que se adopten en la implantación del sistema de calidad, logrando generar grandes

procesos de transformación mediante la participación y la implicación. Por esta razón, el proyecto **exige la constitución de un Comité de Calidad (compuesto por al menos 3 personas)**, y el nombramiento de un Responsable de Calidad en cada una de las entidades participantes que dispondrá de una dedicación mínima de media jornada durante el desarrollo del proyecto. Además, se deberá constituir un equipo evaluador y equipos de mejora, éstos para actividades puntuales del proyecto. Será necesario, además, que el Director Gerente o General esté presente en buena parte de las visitas del técnico asignado de la Fundación Luis Vives. Las cargas de trabajo dependerán del tamaño de la entidad y se determinarán al inicio del trabajo técnico.

El trabajo técnico se desarrollará con asistencia presencial (entre 6 y 8 visitas), on-line y telefónica continuada durante el periodo estipulado. La mayoría de las acciones de capacitación de las entidades se desarrollará en las instalaciones de la organización participante teniendo prevista la formación adecuando y personalizando las metodologías a cada una de las entidades participantes. Se aportarán herramientas que permitan a las organizaciones participantes diseñar sus propios registros, procesos y demás documentación necesaria para consolidar el sistema.

El proyecto tiene una duración de **12 meses** teniendo previsto su comienzo en enero de 2009, con la preselección de entidades participantes, y su finalización el 31 de diciembre del mismo año.

## 4. criterios de selección de las entidades participantes

Este proyecto se ejecuta en el marco de dos programas diferenciados de la Fundación Luis Vives:

A) PROGRAMA TQM ONGE financiado por el **Ministerio de Educación, Política Social y Deporte** a través de la subvención del Régimen General del área de Servicios Sociales de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad.

b) PROYECTO CALIDAD **Fondo Social Europeo** a través del Programa Operativo de Lucha Contra la Discriminación de la Unión Europea (POLCD-UE) periodo 2007-2013.

En cualquier caso, las **características técnicas** del proyecto (actividades, metodología, plan de trabajo, herramientas, formación, etc.) son **idénticas independientemente de la entidad financiadora**.

El número de **entidades beneficiarias** de este proyecto será de un máximo de 22.

El objeto de este proyecto se establece de acuerdo a los criterios consensuados con el MEPSYD, y están orientados a **organizaciones no lucrativas medianas dedicadas a la acción social en España**, con **cierta experiencia** y con una **capacidad de recursos** que dificulte afrontar por sí mismas proyectos de este tipo. Para las entidades financiadas por el Fondo Social Europeo, los criterios para la elección de las entidades participantes están orientados a **organizaciones de tamaño medio** dedicadas a la **acción social en España** a través del fomento de la **empleabilidad**, la **inclusión social** y la **igualdad entre hombres y mujeres**, con **cierta experiencia** y con una **capacidad de recursos** que dificulte afrontar por sí mismas proyectos de este tipo.

El **proyecto es de ámbito nacional**, lo que implica que en el grupo de entidades seleccionadas al menos deben estar representadas tres comunidades autónomas, considerando para ello la ubicación de su sede social. El **ámbito territorial de la entidad** no es un criterio para el proceso de selección.

En este sentido, **participarán en el proceso de selección** aquellas entidades que presenten las siguientes características:

a) Requisitos de la organización:

- Que tengan 10 ó más empleados de plantilla estable y a jornada completa. En el caso de federaciones, Confederaciones y Agrupaciones de 2º nivel, este requisito no será determinante.
- Que tengan una antigüedad superior a 3 años.
- Que tengan unos ingresos superiores a 100.000 € e inferiores a 5.000.000 € (*Mod. Oficial "Cta.Pdas.y Gan." apto. B) INGRESOS (B1 a B13)*)
- Que presten servicios relacionados con la Acción Social.
- Que los colectivos, usuarios o clientes beneficiarios de su actividad estén relacionados con las competencias de la *Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad del MEPSYD* y/o del Programa operativo, pluri-regional de lucha contra la discriminación del Fondo Social Europeo.

b) Compromiso de los Órganos de Gobierno. Este compromiso se concretará en lo siguiente:

- Que exista el compromiso general en la organización y se haya tomado la decisión en firme (por Junta Directiva o Patronato) de desarrollar un plan de calidad de acuerdo al *Modelo EFQM* o similar, y obtener un reconocimiento externo EFQM o ISO 9001: 2008, en el caso de TQM-ONG AVANZADO en un año, o en dos años en el caso de TQM-ONG INICIACIÓN.
- Que exista el compromiso general en la organización y se haya tomado la decisión en firme de dedicar los recursos necesarios para el buen desarrollo del proyecto, fundamentalmente a través de la constitución de un Comité de Calidad (con al menos tres personas y con una dedicación mínima del Responsable de Calidad de media jornada) y participación de los equipos de evaluadores y mejora requeridos en el proyecto.
- Que el Director General o Gerente participe en buena parte de las sesiones de trabajo presenciales del Técnico asignado de la Fundación Luis Vives.
- En el caso de la participación en TQM ONG AVANZADO: Depositar 1.000 euros al inicio del proyecto en concepto de adelanto a cuenta del pago a la entidad certificadora. Esta cantidad será reembolsada por la Fundación Luis Vives directamente a la presentación del comprobante emitido por la Entidad Certificadora (factura o certificado de calidad) o abonada directamente a la misma en el momento de la certificación. Esta cantidad no será devuelta en el caso de que la ONL participante decida no acceder al reconocimiento externo.
- En el caso de la participación en el TQM ONG INICIACIÓN, será necesario abonar al inicio del proyecto la cantidad de 1.000 euros en concepto de co-financiación del apoyo técnico prestado por la Fundación Luis Vives. Esta cantidad no será reembolsable en ningún caso, salvo que la entidad en el plazo de un año de asesoramiento esté en condiciones de solicitar un reconocimiento externo, en cuyo caso la Fundación Luis Vives, procederá de igual modo que en el caso del programa TQM ONG AVANZADO depositando esta cantidad como adelanto del pago a la entidad certificadora. A comienzos del segundo año de asesoramiento las entidades que hayan superado con éxito el programa de asistencia técnica podrán acceder al TQM ONG AVANZADO atendiendo a los mismos requerimientos definidos en el punto anterior.
- Compromiso de realizar una de las sesiones de apoyo técnico en la sede de la Fundación Luis Vives durante el año 2009. A esta sesión deberán asistir, al menos, dos miembros del comité

Con la cofinanciación de:

Proyecto TQM-ONG 2009

de calidad (duración 4-5 horas). Los gastos de desplazamiento y alojamiento en los que se incurra para el desarrollo de ésta sesión correrán a cargo de la entidad participante.

**La Fundación Luis Vives exigirá a las entidades que soliciten su participación en el proyecto la acreditación documental del cumplimiento de los requisitos expuestos.**

Para cumplir con los objetivos de la convocatoria respecto a la diversidad y equilibrio de las entidades seleccionadas en la resolución, en aspectos como tipo de entidad, tamaño y colectivo atendido, se realizará una armonización de los criterios aplicados.

La selección de entidades se realizará teniendo en cuenta:

- 1) Estudio de las solicitudes enviadas durante el plazo de la convocatoria.
- 2) Entrevista personal con las entidades pre-seleccionadas del Responsable del Proyecto TQM-ONG 2009 de la Fundación Luis Vives con el Gerente y miembros de Junta Directiva o Patronato en los primeros días de enero.

De forma más precisa, los baremos considerados en los criterios de selección expuestos son los siguientes:

| <b>Proyecto TQM-ONG 2009</b>   |                             |                         |   |   |   |   |         |   |                                  |          |   |         |
|--|-----------------------------|-------------------------|---|---|---|---|---------|---|----------------------------------|----------|---|---------|
| <b>SELECCIÓN DE ENTIDADES PARTICIPANTES</b>  |                             |                         |   |   |   |   |         |   |                                  |          |   |         |
| <b>CRITERIOS CONSIDERADOS Y PUNTUACIÓN</b>   |                             |                         |   |   |   |   |         |   |                                  |          |   |         |
|  | Entidades excluidas         | Puntuación              |   |   |   |   |         |   |                                  |          |   |         |
|  |                             | 0                       | 1 | 2   | 3 | 4   | 5       | 6 | 7                                | 8        | 9   | 10      |
| 1. Empleados (media último año)  | < 10                        |                         |   | >100  |   |   | 10 a 15 |   |                                  | 51 a 100 |   | 16 a 50 |
| 2. Antigüedad operativa en años  | <3                          |                         |   |   |   |   | >3 y <6 |   |                                  |          |   | >6      |
| 3. Ingresos 2007<br><i>Mod. Oficial "Cta. Pdas. y Gan." apto. B) INGRESOS (B1 a B13)</i> | <100.000<br>y<br>>5.000.000 | 100.001<br>a<br>500.000 |   | 3.000.001<br>a<br>5.000.000                     |   | 1.500.001<br>a<br>3.000.000               |         |   | 1.000.001<br>a<br>1.500.000      |          | 500.001<br>a<br>1.000.000   |         |
| 4. Experiencia en de la gestión de la entidad  |                             |                         |   | Se ha realizado formación en materia de calidad |   | Se ha realizado una autoevaluación (EFQM) |         |   | Se han definido algunos procesos |          | Se han llevado a cabo planes de mejora basada en la autoevaluación. |         |
| 5. Servicios de Acción Social  | NO                          | SI                      |   |   |   |   |         |   |                                  |          |   |         |

Con la cofinanciación de:

Proyecto TQM-ONG 2009

| <b>Proyecto TQM-ONG 2009</b><br><b>SELECCIÓN DE ENTIDADES PARTICIPANTES</b><br><b>CRITERIOS CONSIDERADOS Y PUNTUACIÓN</b> |                                      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|   | Entidades excluidas                  | Puntuación  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|   |                                      | 0   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6. Disposición, decisión de la organización y dedicación de recursos económicos y humanos                                 | No existe compromiso                 | Según la puntuación otorgada por la Fundación Luis Vives en función de la argumentación realizada por la entidad y entrevista personal con los Órganos de Gobierno considerando los criterios definidos en las bases:<br><br>1) HUMANOS: formación comité de calidad, responsable de calidad, equipo evaluador, equipos de mejora y participación activa del Director General o Gerente<br>2) ECONÓMICOS: abono de 1000 euros en concepto de adelanto a cuenta de la certificación en TQM-ONG AVANZADO o 1000 euros en concepto de cofinanciación en TQM-ONG INICIACIÓN (en este caso no se reembolsa la cantidad). |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 7. Compromiso de obtención de reconocimiento externo  | No existe compromiso o (máx. 2 años) | Adoptado por la Junta directiva o Patronato con compromiso explícito detallado en plan de trabajo anual de la organización.   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |

*Las entidades participantes suscribirán un convenio de colaboración con la Fundación Luis Vives en el que se detallarán los compromisos asumidos por las dos partes.*

## 5. proceso para presentar la solicitud

Para solicitar la participación en el proyecto las entidades interesadas tendrán que acceder al siguiente enlace de la Web corporativa de la Fundación Luis Vives, y cumplimentar debidamente el cuestionario que figura en dicho enlace.

**Enlace** [Fundación Luis Vives > Fortalecimiento institucional > Convocatoria Proyecto TQM - ONG 2009 > Solicitar](#)

Para todas aquellas personas interesadas en esta convocatoria y que deseen ampliar o aclarar la información recogida en estas bases, ponemos a su disposición un **servicio de información** en la siguiente dirección de correo electrónico [tqm2009@fundacionluisvives.org](mailto:tqm2009@fundacionluisvives.org).

**Este programa se orienta a entidades que ya hayan decidido incorporar procesos de calidad y que a corto plazo (1 o máximo 2 años) tengan el compromiso de certificarse en un Sistema de Calidad (ISO 9001:2008 o EFQM)**

**Dada la exigencia de implicación de las entidades beneficiarias en el proyecto, rogamos que aquellas entidades que consideren que, claramente, no reúnen los criterios de selección citados, se abstengan de presentar la solicitud.**

Agradecemos de antemano su interés, atención y colaboración,

En Madrid, 10 de diciembre de 2008

FUNDACIÓN LUIS VIVES  
Fortalecimiento y Asistencia Técnica

Con la cofinanciación de: