



Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya

PROGRAMA FORMATIU PER A LA GESTIÓ DE LA QUALITAT



TAULA DE CONTINGUT

1.	INTRODUCCIÓ	1
2.	OBJECTIUS	2
3.	A QUI VA ADREÇAT	2
4.	METODOLOGIA	3
5.	DURADA I DESENVOLUPAMENT	3
6.	PLANIFICACIÓ TEMPORAL DEL PLA DE FORMACIÓ	3
7.	PROGRAMA DE FORMACIÓ	4
	CURS: CONCEPTES BÀSICS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT	4
	CURS: NIVELL AVANÇAT EN GESTIO DE LA QUALITAT	6
8.	COST ECONÒMIC I REQUISITS D'ACCÉS A LA FORMACIÓ	8
9.	ENTITATS FORMADORES.....	9

1. INTRODUCCIÓ

El Programa formatiu per a la gestió de la qualitat és una proposta adreçada a les federacions i organitzacions membres de la Taula del Tercer Sector Social i ha estat elaborada i dissenyada per el Grup de Treball d'Innovació i Qualitat.

La proposta, aprovada per la Junta Directiva de la Taula, és fruit de l'anàlisi, diagnosi i identificació de necessitats en l'àmbit de la gestió de la qualitat en les organitzacions que s'ha dut a terme en el marc del grup de treball en el darrer any i que pretén impulsar una formació amb el màxim d'impacte en el conjunt del Tercer Sector Social.

En aquest sentit i en el marc de la V Jornada d'Innovació i Qualitat de la Taula del Tercer Sector celebrada el 20 de setembre de 2011, es va posar de manifest la necessitat i l'interès que les federacions i organitzacions del Tercer Sector Social oferissin una formació que capacités als professionals i les seves entitats en el camp de la gestió de la qualitat, en relació al coneixement conceptual, el seu abast i en l'aplicació de les seves eines i/o instruments.

La formació és indispensable pel desenvolupament i exercici professional, i la formació en gestió de la qualitat, adaptada al nostre sector, és una realitat de la que no podem defugir.

La millora continua dels serveis i l'atenció a les persones ateses és un enfocament que cal prendre en fermesa, constància i decisió per assolir un procés de canvi cap a la millora i l'excel·lència de manera que les entitats passin a ser organitzacions amb una bona gestió de la qualitat en les seves activitats i serveis.

El pla que presentem el configura, fonamentalment, una formació en gestió de la qualitat pensada perquè els professionals rebin uns coneixements conceptuals clars i precisos, coneguin l'aplicació d'eines i/o instruments de qualitat per tal d'enfortir la qualitat del servei, millorin el seu treball des del rigor científic i tècnic i que els usuaris rebin un servei òptim adequat a les seves necessitats.

2. OBJECTIUS

- Posar a disposició de les federacions i organitzacions de la Taula del Tercer Sector Social una oferta formativa sobre la gestió de la qualitat adreçada al conjunt de les seves entitats i professionals que hi treballen.
- Capacitar als professionals del Tercer Sector Social a través de les seves federacions i organitzacions en el coneixement sobre els principis de la gestió de la qualitat, l'adquisició d'eines, la seva aplicació i la seva posada en pràctica.
- Promoure que les organitzacions i entitats del Tercer Sector Social treballin amb paràmetres de qualitat integrats en els seus sistemes de gestió.

3. A QUI VA ADREÇAT

El Pla de Formació s'adreça a totes les federacions i organitzacions de la Taula del Tercer Sector Social i indirectament al conjunt de les seves entitats i als seus professionals, responsables de la gestió de la qualitat i la gestió d'equips humans.

La Formació té dos nivells:

- Un **primer nivell** per a les entitats que comencen en temes de gestió de qualitat.
- I un **segon nivell**, adreçat a entitats que ja tenen certs coneixement de qualitat o que han fet el curs anterior. Els assistents hauran de ser persones coneixedores de l'entitat i que liderin la gestió de la qualitat a les seves organitzacions.

4. METODOLOGIA

El Pla de Formació ha estat dissenyat pensant en un desenvolupament totalment presencial.

El Programa Formatiu presenta un desenvolupament presencial, pràctic i participatiu en el que s'utilitzen tècniques de role-playing, dinàmiques de grup, anàlisi de casos, simulacions i altres metodologies que ofereixen un caràcter dinàmic a les sessions. Al mateix temps, permet a l'alumne adquirir experiència i coneixements mitjançant l'aprenentatge i la interacció entre els assistents.

5. DURADA I DESENVOLUPAMENT

La formació de 1r nivell, **"Conceptes bàsics de gestió de la qualitat"** és un curs amb una durada total de **10 hores**.

Aquest nivell de formació té com objectiu sensibilitzar i acostar els conceptes bàsics de la gestió de la qualitat a les entitats del tercer sector, i contribuir a crear una cultura de la qualitat a través dels coneixements bàsics.

La formació de 2n nivell, **"Nivell avançat en gestió de la qualitat"**, és un curs amb una durada total de **60 hores**.

Aquest curs té la finalitat d'aprofundir en el coneixement de la gestió de la qualitat per a les entitats que ja tenen uns coneixements mínims en temes de qualitat, i aconseguir que s'integrin els principis bàsics de qualitat en la gestió i organització de les entitats.

6. PLANIFICACIÓ TEMPORAL DEL PLA DE FORMACIÓ

La planificació i execució del Pla de Formació es realitzarà en el període i durada que les federacions i organitzacions pactin amb les entitats formadores.

7. PROGRAMA DE FORMACIÓ

CURS: CONCEPTES BÀSICS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT

1r Taller. Condicions organitzatives per a la Qualitat. Condicions que s'han de crear per l'èxit d'implantar la cultura de la Qualitat en una organització. **Durada 5 hores.**

OBJECTIUS	GUIÓ DE CONTINGUTS
<ul style="list-style-type: none"> - Reconèixer el valor principal i central de la cultura organitzativa. - Comprendre l'enfocament de la millora contínua en la gestió per processos. - Interpretar els conceptes de Missió, Visió i Valors i la seva importància per l'organització. - Experimentar el procés de Planificació de futur (estratègica), al menys en la fase de diagnosi. - Sensibilitzar sobre la importància de la implicació de les persones de l'organització abans de implementar un sistema de gestió qualitat: lideratge, participació, comunicació i gestió d'equips. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Què és una organització. Què s'entén per cultura de la qualitat. ▪ El canvi i la millora contínua (PDCA). Què significa, què s'ha de canviar. ▪ L'orientació de l'organització: el per què, per a què i per a qui (missió, visió i valors). ▪ Planificant el futur. La planificació estratègica. El diagnòstic (DAFO). ▪ El lideratge. Les actituds i motivacions que s'han de liderar pel canvi. La importància del treball en equip. La importància de la comunicació interna.
PLANTEJAMENT DIDÀCTIC	
<p>Dinàmiques: Missió, Visió, Valors i DAFO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificació de la missió, la visió i els valors de les entitats. Debat i treball de tot el grup. - Planificació estratègica i exercici DAFO. 	

2n Taller. Principis de la Qualitat. Acostar als alumnes els conceptes bàsics de qualitat, als seus principis i als criteris d'una nova gestió dels serveis i l'organització. **Durada 5 hores.**

OBJECTIUS	GUIÓ DE CONTINGUTS
<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre l'orientació al client, i els seus nous paràmetres. - Entendre el concepte de procés. - Conèixer les avantatges de la gestió per processos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concepte de satisfacció / Orientació cap al client. Clarificació del terme client. Breu classificació de clients. ▪ Instruments per avaluar la satisfacció dels clients. ▪ Definició de procés. Elements d'un procés. Visualització d'un procés. ▪ Classificació segons el seu contingut. ▪ Què és un mapa de processos. Proposta d'exemples de mapes de processos de diferents entitats.
PLANTEJAMENT DIDÀCTIC	
<p>Dinàmiques: Mapa de clients i mapa de processos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificació dels clients de les organitzacions, classificació i elaboració mapa. - Identificació i classificació de processos estratègics, claus i de suport. 	

CURS: NIVELL AVANÇAT EN GESTIO DE LA QUALITAT

Durada: 60 hores.

SESSIÓ	OBJECTIU
1. Principis de qualitat i conceptes clau dels sistemes de qualitat	<ul style="list-style-type: none">▪ Conèixer el punt de partida de cada entitat, la seva experiència, expectatives i necessitats.▪ Assimilar els conceptes fonamentals dels Sistemes de Qualitat (principis de qualitat, PDCA...).▪ Presentar el Pla de Treball del programa a desenvolupar, les diferents unitats, la metodologia de treball i les tasques a realitzar entre cadascuna de les sessions.
2. Lideratge i gestió d'equips	<ul style="list-style-type: none">▪ Reflexionar sobre el rol del líder i la seva importància de la Direcció en la millora contínua i en els sistemes de qualitat.▪ Identificar les diferències entre autoritat i poder.▪ Identificar els estils de lideratge. La importància de la motivació, el suport i reconeixement als professionals de l'organització.▪ Elaborar un organigrama. Estructura organitzativa.
3. Grups d'interès i parts interessades (clients)	<ul style="list-style-type: none">▪ Identificar els diferents Grups d'interès de les entitats (clients).▪ Aproximar-se a la identificació d'expectatives, necessitats i requisits dels Grups d'interès.▪ Mesurar els resultats en el clients.
4. Planificació Estratègica	<ul style="list-style-type: none">▪ Comprendre els conceptes de Missió, visió i valors.▪ Conèixer els passos a seguir en el desenvolupament i implantació de l'Estratègia de l'organització i diferents eines a utilitzar.▪ Elaborar la tècnica del DAFO.
5. Definició, desenvolupament i avaluació dels objectius de qualitat.	<ul style="list-style-type: none">▪ Prendre consciència de la importància de la relació existent entre els objectius de qualitat i l'estratègia de l'organització.▪ Identificar com desenvolupar objectius per determinar l'èxit del desplegament de la seva estratègia i polítiques de suport.▪ Conèixer com formular objectius adequats, fer-ne seguiment, avaluació i millora.
6. Gestió i desenvolupament de persones.	<ul style="list-style-type: none">▪ Identificar la situació de cada entitat en relació al desenvolupament de les persones de l'organització.

	<p>Implicació, participació, formació, resultats en persones i clima laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conèixer com s'elabora una anàlisi i descripció de llocs de treball. ▪ Elaborar una Fitxa de lloc de treball. ▪ Saber com s'identifica, desenvolupa i manté el coneixement i capacitats de les persones de l'organització. Pla de formació. ▪ Conèixer sistemes de detecció de necessitats i expectatives de les persones.
<p>7- 8. Gestió per processos (2 sessions)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprofundir en les característiques de la gestió per processos i la diferència amb la gestió departamental. ▪ Identificar els diferents processos de les entitats i les interrelacions entre ells. ▪ Diferenciar i conèixer els diferents conceptes associats a la gestió per processos: procés, procediment, protocol, format, registre, ... ▪ Elaborar el mapa de processos de cada entitat. ▪ Conèixer l'enfocament basat en els resultats que proporcionen els processos. ▪ Saber de la sistemàtica per a la detecció d'errors i l'aplicació de millores en els processos. ▪ Elaborar una fitxa de processos.
<p>9. Resultats i indicadors</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar aquells aspectes clau a mesurar i controlar en cadascuna de les entitat. ▪ Elaborar una Fitxa d'Indicador. ▪ Elaborar una matriu d'Indicadors claus de cada entitat. ▪ Integrar la sistemàtica i la metodologia per mesurar els resultats dels indicadors.
<p>10. Percepció i satisfacció de clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre la importància que té la "veu" del client i de la necessitat de mantenir canals de retroalimentació i comunicació. ▪ Identificar que i com mesurar la percepció i satisfacció de les persones beneficiàries i dels grups d'interès més importants. ▪ Conèixer la utilització i aplicació de diferents eines de percepció de satisfacció. Exemples d'enquestes de satisfacció. ▪ Aprendre a gestionar el Sistema d'atenció de queixes i reclamacions.

8. COST ECONÒMIC I REQUISITS D'ACCÉS A LA FORMACIÓ

La Taula del Tercer Sector Social de Catalunya ha acordat amb el conjunt d'entitats formadores del propi Tercer Sector Social que s'han ofert per impartir aquesta formació, que el cost d'aquesta formació serà de 80€/hora tant pel Nivell Bàsic com pel Nivell Avançat.

És requisit necessari que les entitats participants en aquest programa de formació, omplin prèviament el qüestionari "Tu com estàs de qualitat?". Aquest qüestionari és una eina d'autoavaluació important que aporta informació rellevant tant a la pròpia entitat com, en aquest cas, a l'entitat formadora. Per tant, aquesta eina serà el punt de partida per iniciar i aprofitar al màxim la formació. Es pot trobar penjat en la pàgina web de la Taula del Tercer Sector Social: www.tercersector.cat

9. ENTITATS FORMADORES

S'indica a continuació el llistat i dades de contacte de les entitats formadores del Tercer Sector Social que ofereixen, a les federacions i organitzacions membres de la Taula, impartir aquest programa de formació.

Les federacions i organitzacions interessades en impulsar aquesta formació a les seves entitats caldrà que es posin en contacte amb qualsevol d'aquestes entitats formadores:

DINCAT

Contacte: Olga Poyatos
opoyatos@dincat.cat
93 490 16 88

ECOM

Contacte: Eva Bonamusa
suport@ecom.cat
93 4515550

GENTIS

Contacte: Raquel Sabater
forgen@gentis.org
972 40 54 54

CENTRE D'ESTUDIS DE L'ESPLAI

Contacte: Noemí Martínez
ncastro@esplai.org
93 551 15 33

INTRESS

Contacte: Olga Castro
ocastro@intress.org
93 2172664

ESCOLA LLIURE EL SOL

Contacte: Raimon Goberna
raimongoberna@escolaelsol.org
93 6011648

FCTC-APOSTA

Contacte: Diana Amigó
diana.amigo@aposta.coop
93 318 81 62

FUNDACIÓ PERE TARRÉS

Contacte: Marta Vendrell
mvendrell@peretarres.org
93 4101602

Barcelona, juliol de 2012