



SERVICIO DE CONSULTORÍA FEAPS PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Documento de funcionamiento y
acceso al servicio de consultoría

RED DE CONSULTORÍA DE FEAPS



El Sistema de Gestión de FEAPS esta certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2000 aplicándose a la Gestión de acciones de Consultoría de Desarrollo Organizativo.

1.- ¿QUÉ ES EL PRESENTE DOCUMENTO?

INTRODUCCIÓN

La Federaciones y el movimiento FEAPS en su conjunto están comprometidos con la prestación de apoyos a sus Organizaciones y estructuras para favorecer el mejor y permanente cumplimiento de la misión de nuestro movimiento asociativo: mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias.

Para ello se ha puesto en marcha una estructura, la Red de Consultoría, que ofrece un servicio de consultoría eficiente, a las organizaciones que tengan inquietud por mejorar sus procesos de organización, gestión y prestación de apoyos.

El **Servicio de Consultoría de FEAPS**, ES UN SERVICIO QUE CADA FEDERACIÓN OFRECE A SUS ESTRUCTURAS Y ENTIDADES MIEMBROS.

La unión organizada de todas las personas consultoras pertenecientes a las distintas Federaciones y/o sus organizaciones, de consultores ubicados en la Confederación y otros externos a FEAPS, configura **la Red de Consultoría FEAPS**, compuesta por estos profesionales coordinados por la Confederación, para prestar servicios de apoyo a las organizaciones que pretenden la mejora continua de sus procesos y su desarrollo organizacional.

Este documento pretende orientar e informar sobre el funcionamiento del Servicio de Consultoría en la prestación de servicios a las organizaciones, describiéndose los procedimientos para la solicitud, el acceso y la contratación de dichos servicios por parte de las organizaciones.

MISIÓN DE LA RED

La misión de la RED DE CONSULTORÍA es: **FACILITAR AL MOVIMIENTO ASOCIATIVO FEAPS –A SUS ENTIDADES Y ESTRUCTURAS-, APOYOS PARA UN DESARROLLO ORGANIZACIONAL COHERENTE CON SU MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.**

¿CUÁL ES Y CUÁL NO ES LA FUNCIÓN DE LA RED DE CONSULTORÍA?

El cuadro siguiente detalla en esquema qué es y qué no es o qué no hace la Red:

ES cometido de la RED <i>y constituye buena práctica...</i>	NO es cometido de la RED <i>y constituye mala práctica...</i>
<i>Ayudar a las organizaciones a crear las condiciones organizativas necesarias para implantar procesos de cambio y mejora para el cumplimiento de su misión</i>	Dirigir u orientar los procesos de certificación en sistemas y normas de calidad
<i>Orientar a las organizaciones en el estudio y diagnóstico de problemas e identificación de posibles soluciones</i>	Ofrecer soluciones concretas o estudiar problemas sin involucrar a los responsables y equipos de las organizaciones
<i>Acompañar a los responsables de las organizaciones en su toma de decisiones, orientando y ofreciendo una visión experta en procesos de desarrollo organizacional</i>	Suplantar a los responsables en la toma de decisiones
<i>Guiar y apoyar en los aspectos organizativos que acompañan a los procesos de planificación estratégica, gestión, planificación operativa, implantación de procesos de mejora, así como la evaluación y seguimiento de los procesos</i>	Actuar como asesor experto en materias ajenas a su competencia profesional (como son: auditoría; asesoramiento fiscal, laboral o contable; estudios de mercado; planificación de servicios; atención a personas con retraso mental; búsqueda de recursos; etc...)

<i>Identificar qué servicios especializados pueden ayudar a las organizaciones en sus procesos de desarrollo y aconsejar sobre su oportunidad</i>	Abarcar cualquier demanda que quede fuera de su alcance
<i>Colaborar y orientar en la puesta en marcha de procesos de implantación de buenas prácticas de acuerdo con el modelo de calidad FEAPS</i>	Sustituir a los profesionales competentes de las organizaciones en el diseño y desarrollo de los procesos de implantación de buenas prácticas
<i>Proporcionar la formación e información adecuada para llevar a cabo procesos de desarrollo organizacional, incrementando la competencia de la organización en la mejora de dichos procesos</i>	Impartir formación especializada ajena a su competencia profesional
<i>Atender, en la medida justa, las necesidades de las organizaciones para su desarrollo organizacional, adecuando en el tiempo las intervenciones</i>	Convertirse en referente permanente para la organización en materia de desarrollo organizativo (mediante la disposición temporal ilimitada, de tal modo que impida su crecimiento autónomo)

2.- FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA

¿QUÉ OFRECE EL SERVICIO DE CONSULTORÍA A UNA ORGANIZACIÓN FEAPS?

Los Servicios de Consultoría se configuran como un conjunto organizado de recursos (métodos, técnicas, conocimiento, personas, ...) especializados en la prestación de apoyos en sus procesos de cambio o de mejora a las organizaciones hacia el cumplimiento de su misión y en consonancia con sus valores.

La Red ofrece, en primer lugar, la garantía de profesionales comprometidos con la misión y valores de FEAPS, conocedores del entorno en el que se desenvuelven nuestras organizaciones.

En la actualidad la Red de Consultoría ofrece los siguientes servicios:

- ❑ **Consultoría en Desarrollo Organizativo.** Aporta conocimientos, métodos y herramientas para comprender el funcionamiento de la organización y para implantar planes y acciones que la desarrollen y mejoren.
- ❑ **Apoyo a la Planificación Estratégica y su despliegue en planes de acción.** Ayuda a la organización a clarificar su identidad, su propósito, sus metas, su funcionamiento y a evaluar sus resultados.
- ❑ **Consultoría de procesos de implantación de la CALIDAD FEAPS.** Facilita que la organización describa los procesos a través de los cuales funciona y que los adecue a la búsqueda de un mayor logro en calidad de sus servicios, su impacto en la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias y el compromiso ético.
- ❑ **Formación en procesos clave para la organización.** Aporta a los miembros de la organización competencias para la toma de decisiones, el trabajo en equipo y la gestión asociativa y de servicios.
- ❑ **Apoyo en la resolución de conflictos organizativos.** Aporta elementos y métodos de mediación y toma de decisiones para que la organización sea capaz de gestionar sus conflictos y crecer con ellos.

- ❑ **Gestión de equipos y políticas de personas.** Ayuda a la organización a implantar políticas y procesos de gestión de personas y equipos en coherencia con el Proyecto FEAPS.
- ❑ **Gestión de proyectos organizativos.** Facilita metodologías de desarrollo de proyectos para mejorar la organización, en cualquiera de sus niveles: Movimiento FEAPS, Confederación, Federaciones, entidades y sus estructuras.
- ❑ **Apoyo a la Gestión Ética de la organización.** Facilita la implantación y despliegue de los procesos vinculados al Proyecto Ético de FEAPS.

Todos estos servicios configuran una respuesta armonizada a las necesidades de Organizaciones que desean mejorar en su funcionamiento, que quieren proyectar un futuro consolidado de mejora continua y de excelencia organizativa. También es útil para aquellas otras que piensan que han de cambiar sus modos de hacer para crear otros, acordes con la calidad FEAPS. En definitiva, **la Red de Consultoría ofrece sus servicios a aquellas Organizaciones que desean implantar procesos de mejora y de buenas prácticas para un cumplimiento óptimo de la Misión, un acercamiento a la Visión de acuerdo con los valores del Movimiento Asociativo FEAPS.**

¿CÓMO SE GESTIONA EL SERVICIO?

PAPELES DE LAS FEDERACIONES Y LA CONFEDERACIÓN

El Servicio de Consultoría de FEAPS ES UN SERVICIO QUE LA CONFEDERACIÓN Y CADA FEDERACIÓN OFRECEN A SUS ASOCIACIONES, ENTIDADES Y ESTRUCTURAS.

Desde esta perspectiva los papeles de las Federaciones y de la Confederación son los siguientes:

A. PAPEL DE LAS FEDERACIONES

- 1º. **Ofertar el servicio**
- 2º. **Recibir en la federación las demandas**
- 3º. **Priorizar las demandas** de acuerdo con los criterios que a continuación se enumeran
- 4º. **Tramitar las demandas** a la Confederación
- 5º. **Conocer la evaluación del servicio**

B. PAPEL DE LA CONFEDERACIÓN:

- 1°. **En el seno de la red, seleccionar los consultores** más convenientes para cada intervención desde criterios técnicos
- 2°. **Coordinar y gestionar el servicio**
- 3°. **Dotar de apoyo a los consultores**
- 4°. **Diseñar y organizar procesos formativos**, teóricos y en prácticas, complementarios para el aprendizaje continuo de los consultores.
- 5°. **Evaluar** e informar de la gestión de la Red tanto al Equipo de Gerentes como a la Junta Directiva

FINANCIACIÓN

FEAPS entiende que el Servicio Consultoría FEAPS lo es, de las Federaciones para ellas mismas, sus Asociaciones y entidades miembros, así como para cualquiera de sus estructuras y que las tarifas deben suponer una cooperación significativa en los costes directos por parte de las entidades que reciban el servicio, pero no han de ser nunca disuasorias para el uso del Servicio de Consultoría de FEAPS, de forma que las tarifas se sitúen por debajo de los precios de mercado.

De **los costes indirectos** del Servicio de Consultoría, del mantenimiento y de las actividades de la Red de Consultoría, en lo que se refiere a gestión, reuniones de coordinación, formación, apoyo al consultor se hace cargo íntegramente la Confederación, como así lo hace con otros proyectos estratégicos.

De los **costes directos** del Servicio, la **entidad cliente del mismo** asumirá:

- La estancia y manutención de los consultores cuando sean necesarias.
- El abono de aportaciones económicas que se establecerán en función del número de horas de intervención presencial de los consultores

La Confederación asumirá:

- El desplazamiento del consultor o consultores.
- La aportación económica a la entidad de la que depende el consultor por los días invertidos en la acción de consultoría.

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

CONTRATOS DE SERVICIOS CON LAS ORGANIZACIONES CLIENTES DE LA RED

Las organizaciones clientes y la Confederación deberán firmar un contrato individual por cada servicio que la Red de Consultoría vaya a prestar. Este contrato establecerá las obligaciones y compromisos tanto de la Red como de la organización.

Antes de empezar a prestar el servicio de Consultoría, la Confederación presentará a la organización solicitante un contrato que contenga las siguientes informaciones:

- ❑ Descripción del servicio a prestar
- ❑ Consultores que prestarán el servicio
- ❑ Fecha de comienzo de la acción de consultoría
- ❑ Fechas de evaluación del proceso y plazos de entrega del producto
- ❑ Presupuesto aproximado de gasto previsto
- ❑ Sistema de quejas, sugerencias o reclamaciones
- ❑ Sistema de pagos
- ❑ Reglamentación en cuanto al uso de servicios asociativos: teléfono, fax, instalaciones, medios para la formación...
- ❑ Condiciones de confidencialidad de la información tratada

El contrato incluirá un presupuesto que irá como anexo al plan de acción, en el que se detallará la forma de satisfacerlo. Deberá firmarse formalmente por el Representante legal de la Confederación y por el/la Representante legal de la Organización cliente. De tal forma, que la Organización se comprometerá a abonar a la Confederación las cantidades estipuladas por el servicio prestado.

3.- ¿CÓMO SE ACCEDE AL SERVICIO DE CONSULTORÍA?

PROCEDIMIENTO DE ACCESO AL SERVICIO DE CONSULTORÍA

INTRODUCCIÓN

Este apartado de procedimiento de acceso tiene como misión informar de los criterios y requisitos que se tendrán en cuenta por parte de la Confederación y las Federaciones para decidir, priorizar y canalizar el acceso a los servicios de Consultoría. Ello es necesario debido a la disponibilidad de recursos de la Red, que puede tener limitaciones en cuanto al volumen de acciones simultáneas a las que puede dar respuesta.

CONDICIONES DE ACCESO

El Servicio de Consultoría se oferta exclusivamente a aquellas estructuras y organizaciones que formen parte del movimiento FEAPS y que lo hayan solicitado a través del procedimiento que se expresa en el Documento presente.

CONTRIBUCIÓN A LOS COSTES POR PARTE DE LA ENTIDAD CLIENTE

Los costes del servicio dependerán de la acción a realizar y del número de horas que se inviertan en el proceso de consultoría. Todo esto quedará reflejado en el presupuesto que se presente a cada entidad para su aceptación como anexo al Plan de Acción adjunto al contrato.

De este modo, se detallan a continuación los criterios de financiación de los costes directos de las acciones de consultoría que afectan tanto a las organizaciones como a la Confederación:

- ❑ Se establece como aportación **la cantidad de 60 €/hora de intervención presencial** de consultoría. Las fracciones de tiempo hasta la ½ hora no se computan pero, una vez rebasada la ½ hora se computará como una hora completa.
- ❑ El precio de 60 €/hora incluye la presencia de uno o más consultores, cuando ello es necesario -se suele trabajar con dos-; todo el tiempo de preparación de

las sesiones de intervención y la elaboración de documentos que le corresponda hacer a los consultores.

- ❑ Este precio se incrementará anualmente con el IPC.
- ❑ La entidad tendrá que emitir un certificado de asistencia de los consultores, reflejando el tiempo que han permanecido en la entidad.
- ❑ Se entiende por tiempo de intervención el que transcurre desde que el consultor o consultores llegan a la entidad, hasta que se marchan.
- ❑ Los costes de la intervención incluirán la/s primera/s visita/s que se realizan a la entidad para concretar la demanda y se incorporarán al presupuesto aunque éste se realiza con posterioridad a esas visitas.
- ❑ Otros complementos no previstos se presupuestarán en su momento de acuerdo con la entidad cliente.
- ❑ Los gastos de alojamiento y manutención de uno o dos consultores serán cubiertos por la organización demandante del servicio.
- ❑ Los gastos de desplazamiento serán cubiertos por la Confederación que a su vez prestará un apoyo financiero a las entidades de las que directamente dependen los consultores.
- ❑ Los consultores designados para cada servicio elaborarán un presupuesto que deberá ser aceptado por la Organización cliente antes de iniciarse la intervención.

En casos excepcionales en los que la entidad pueda tener dificultades para sufragar los costes que le correspondan, se podrán pactar algunas facilidades para efectuar los pagos.

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE LA RED DE CONSULTORÍA

Las Federaciones establecerán las prioridades del uso del Servicio de Consultoría, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

- ❑ Tendrán prioridad las Organizaciones que estén comprometidas con la implantación de mejoras orientadas por el Modelo de Calidad FEAPS. También tendrán prioridad los Procesos de Desarrollo Organizativo de las Federaciones. Además, se valorarán los siguientes criterios:

En función de la necesidad o la urgencia que requiera el proceso solicitado, en razón a la actitud ante la mejora y el cambio que muestre la organización en cuestión, en función a la participación activa en la Federación y en el proyecto común del movimiento asociativo.

- ❑ Asimismo, no serán criterios utilizables: el número de socios/as de una Organización; y la antigüedad de la Organización y/o su antigüedad como miembro de la Federación.

REQUISITOS

- ❑ Petición a la Federación correspondiente firmada por el Representante legal de la Organización y acordada en órganos de gobierno asociativo / organizativo
- ❑ Estar al corriente de las obligaciones federativas (económicas u otras).

PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

Este proceso conllevará los pasos que se citan a continuación:

EVALUACIÓN POR LA FEDERACIÓN

La Federación, una vez recibida las solicitudes de acuerdo al modelo que se muestra al final del presente Documento, realizará una evaluación de las mismas con arreglo a los criterios que se muestran en los apartados anteriores y utilizando toda la información de que pueda disponer.

INFORME RAZONADO DE DECISIÓN

La Federación tras evaluar la documentación aportada por la Organización solicitante, elaborará un informe escrito en el que expondrá el grado de cumplimiento de los criterios a los que se refiere el presente Documento y manifestará su decisión acerca de la prioridad de la petición.

COMUNICACIÓN A LA CONFEDERACIÓN

En el plazo no superior a **quince días** desde la recepción de las solicitudes, las Federaciones enviarán, junto con la solicitud, un informe escrito a la Confederación.

COMPROMISOS DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA

El Servicio de Consultoría asume, tras la recepción de las solicitudes y de los informes de las Federaciones, los compromisos manifestados en los siguientes apartados:

PROCESO INICIAL

El responsable del Servicio de Consultoría, una vez revisada la solicitud de la entidad y la documentación elaborada por la Federación y considerada su aceptación, informará por escrito a la Organización solicitante y a su Federación de la aceptación de la prestación del servicio y de los consultores asignados para efectuar el servicio requerido.

Esta información se dará en un plazo máximo de treinta días, a contar desde la recepción del informe de la Federación en la Confederación. Se indicará también en ese escrito el procedimiento que se seguirá hasta el establecimiento del contrato.

En todo caso, uno de los pasos previos consistirá en una reunión entre los representantes de la entidad solicitante y los consultores asignados en la que se tratará de establecer una primera aproximación al perfil de necesidades y de la intervención, para dar respuesta desde el servicio de consultoría, reelaborando de modo conjunto la demanda.

PLAN DE ACCIÓN

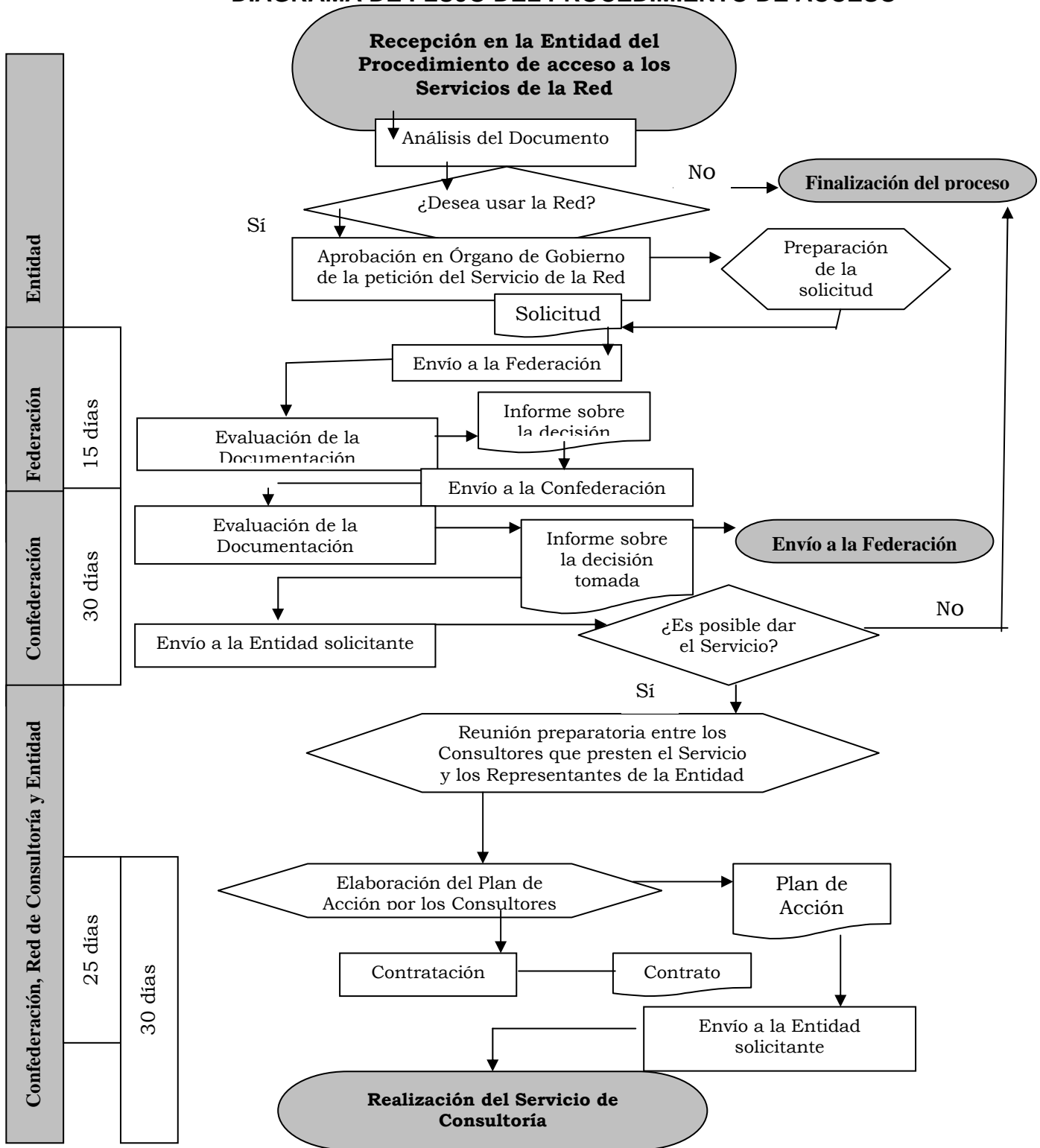
Tras la reunión inicial de contacto, los consultores elaborarán en plazo no superior a los **veinticinco días** un Plan de Acción, que consistirá en un esquema de propuestas de actividades para el cumplimiento del servicio solicitado.

Este esquema se dará a conocer al interlocutor nombrado por la Organización cliente y una vez aceptado por éste se procederá a la firma del contrato y se pondrá en marcha el proceso. Esta puesta en marcha no se demorará más de **un mes** tras la firma del contrato.

Una vez se han cumplido todos los requisitos, los consultores mantendrán una relación directa e independiente con su cliente, basándose en el valor de la confidencialidad.

Toda la información generada por el proceso de Consultoría será tratada con **absoluta y extrema confidencialidad** por parte de los consultores de la Red.

SERVICIOS DE LA RED DE CONSULTORIA FEAPS DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ACCESO



ANEXO

Formulario de Solicitud

SERVICIOS DE LA RED DE CONSULTORÍA FEAPS

<u>DENOMINACIÓN DE LA ENTIDAD</u>	
NIF:	
<u>DIRECCIÓN COMPLETA</u>	
Calle:	
C.P.:	Localidad: Provincia:
Teléfono(s):	FAX:
E-Mail:	
<u>REPRESENTANTE LEGAL (Nombre y Cargo)</u>	
<u>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA QUE SE SOLICITA LA INTERVENCIÓN (Servicio, Centro, Toda la Organización, ...)</u>	
<u>DESCRIPCIÓN BREVE DE LA PETICIÓN Y DEL MOTIVO DE LA MISMA</u>	
<u>ACUERDOS DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO (JUNTA DIRECTIVA, PATRONATO,...) TOMADOS CON RELACIÓN A LA PRESENTE PETICIÓN:</u>	
<u>COMENTARIOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LA MISMA (Si se estima necesario, aportar documentación complementaria):</u>	
<u>FECHA</u>	<u>FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL</u>

OTROS DATOS DE INTERÉS:

1. Acuerdo firmado por la Presidencia de la Asociación:.....SI NO
2. La Entidad está al corriente de obligaciones federativas:.....SI NO
3. La Entidad participa en UDS, Equipo de Gerentes, Etc.....SI NO
4. La Entidad ha participado previamente en
procesos de Consultoría y/o Desarrollo Organizativo:SI NO
5. La Entidad tiene personal designado
específicamente para temas de calidad:.....SI NO