

# Memoria 2017

## ICONG- Instituto para la Calidad de las ONG

Aprobada por la AGO 22 marzo 2018



# Índice

1. Presentación de la propuesta
2. Ejes del Plan:
  - I. Comunicación y difusión
  - II. Apoyo a pequeñas y medianas entidades
  - III. Participación, intercambio
  - IV. Formación
  - V. Certificación y reconocimiento
3. Recomendaciones y propuestas de la JD.

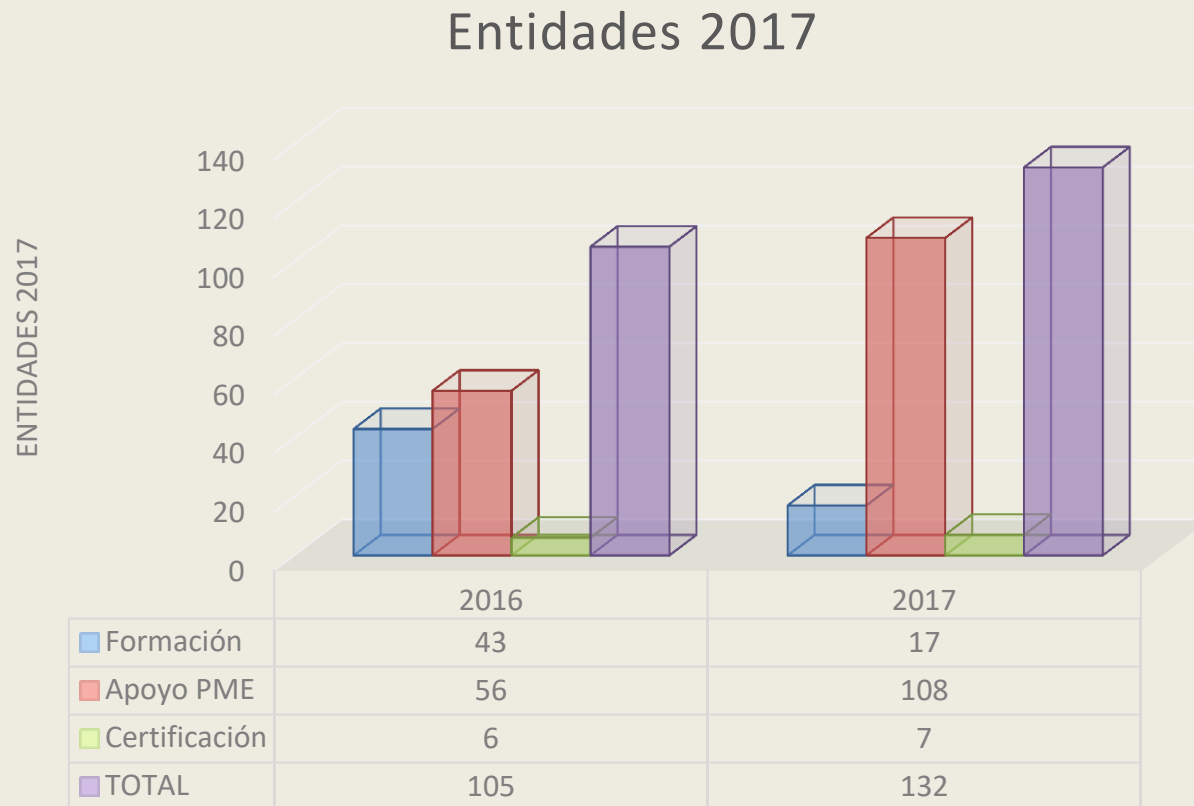


# ¿De qué consta la propuesta?

- Memoria del desarrollo del Plan de Trabajo de ICONG durante el 2017
- Incluye aprendizajes y recomendaciones para incluirlo dentro de la propuesta de Plan de Trabajo para 2018

# ¿De qué manera se han respondido a las prioridades establecidas por la Junta Directiva?

- ICONG ha prestado servicios a **132 entidades** de las cuales 95 son nuevas . En el año 2016, trabajó con 105 entidades.



# ¿De qué manera se han respondido a las prioridades establecidas por la Junta Directiva?

- **Fomento de la entrada de nuevas entidades al ICONG:** únicamente han ingresado 1 entidad como socia, pero 157 entidades nuevas han solicitado servicios de ICONG
- **Acciones que estén dirigidas a pequeñas y medianas entidades:** 108 entidades de las 132 totales pertenecen a este eje.
- **Impulsar la venta de cursos modulares:** se han vendido 3 ediciones (externos, Movimiento Scout Católico y Consejo de la Juventud de España)
- **Apoyarnos en los productos y servicios ya diseñados.** Todos los servicios realizados en el 2017 estaban diseñados en años anteriores.
- **Que tiendan a un escenario de viabilidad técnico-económica, incrementando los ingresos por venta de servicios.** En el año 2016 ingresamos 14.780,09 en venta de servicios; en el año 2017, ingresamos 19.066,48€ (lo que supone un 29% más).
- **Entender los itinerarios de los servicios utilizados, para ofrecer nuevos servicios y “venta cruzada”.** Los itinerarios son claros dentro de cada eje por separado (formación, apoyo...) pero no hay correspondencia entre un eje y otro.
- **Fomento de alianzas sectoriales entre redes y administraciones públicas.** Se ha trabajado alianzas con redes (CJE y MSC), pero ha faltado la participación de las administraciones públicas.

# Ejes del Plan 2017





# Objetivos

## Eje I Comunicación y difusión

- 1. Transmitir la cultura de la calidad en el tercer sector**
- 2. Difundir y visibilizar la Norma ONG como el mejor instrumento de referencia para implantar esta cultura**



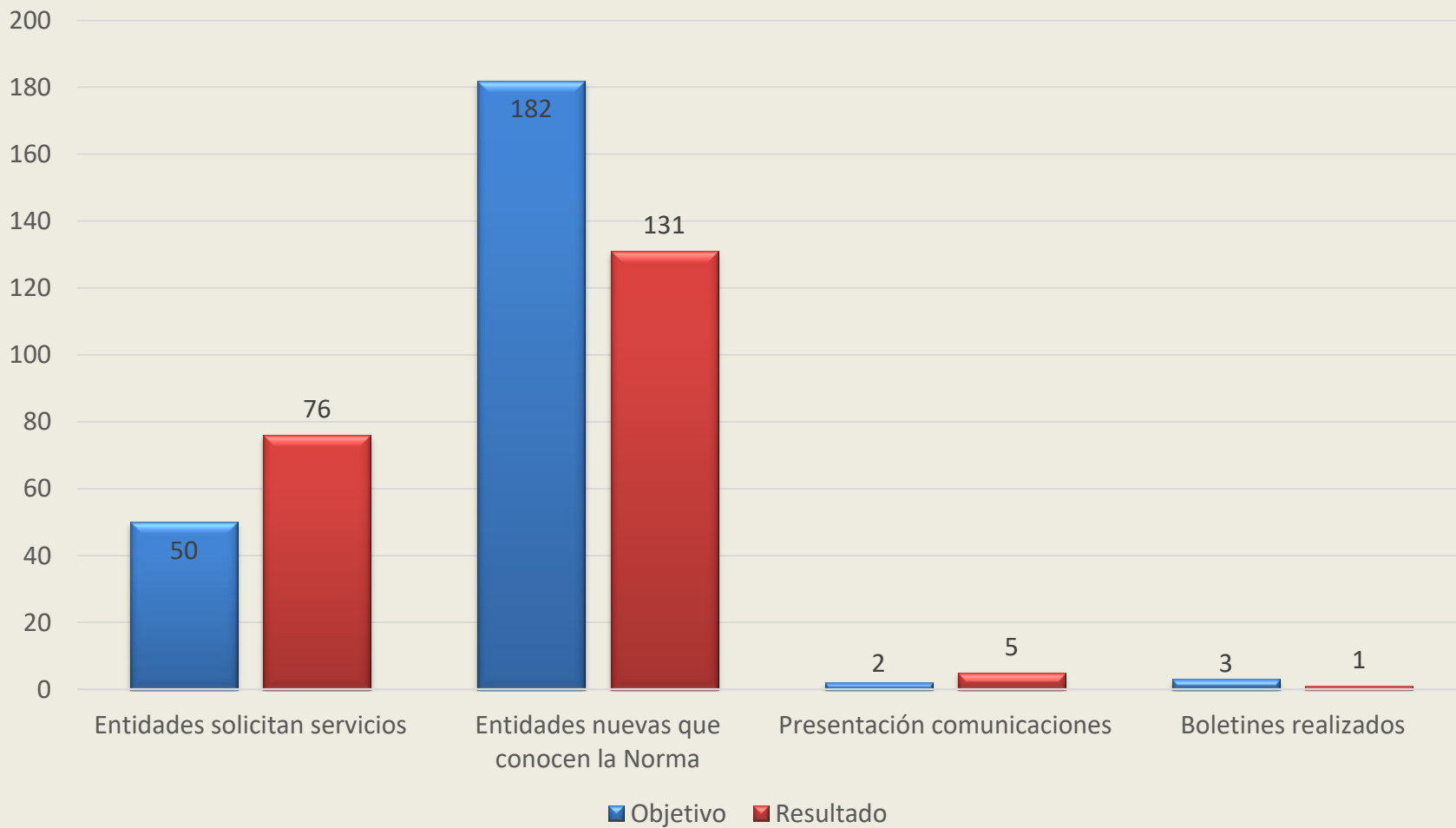
# Resultados

## I: Comunicación y difusión

Acción	Resultados esperados	Resultados logrados		Resumen
Incremento de las entidades que conocen a ICONG y la Norma ONG Calidad	≥ 50 nuevas entidades solicitan alguno de los servicios de ICONG en 2017	76	152%	<b>LOGRO DESTACABLE</b>
Difusión Norma ONG Calidad	>20% entidades nuevas que conocen Norma ONGC (n=182) frente a 2016 (n=152)	131	72%	ACCIÓN PARCIALMENTE CONSEGUIDA
Participar exponiendo comunicaciones en, al menos, 2 espacios de carácter nacional		5 (Congreso DHO + Congreso Voluntariado + 2 jornadas provinciales Valencia + Comisión Mixta Adicciones España - Argentina)	250%	<b>LOGRO DESTACABLE</b>
Informar y difundir acciones sobre calidad del Tercer Sector	Realización de 3 boletines al año	1 boletín	33%	ACCIÓN POSPUESTA



# Datos cuantitativos Eje I



# I: Comunicación y difusión



Conseguido

- El número de entidades que conocen ICONG y la Norma ONG siguen en aumento constante.
- **Más de la mitad solicitan servicios a ICONG**
- Presencia en las redes sociales y en jornadas y encuentros del Tercer Sector



En proceso

- Actualización dinámica en los contenidos de la WEB
- Elaboración y difusión de boletines sobre calidad en el sector.



No conseguido



## Eje II: Objetivos Apoyo a pequeñas y medianas entidades

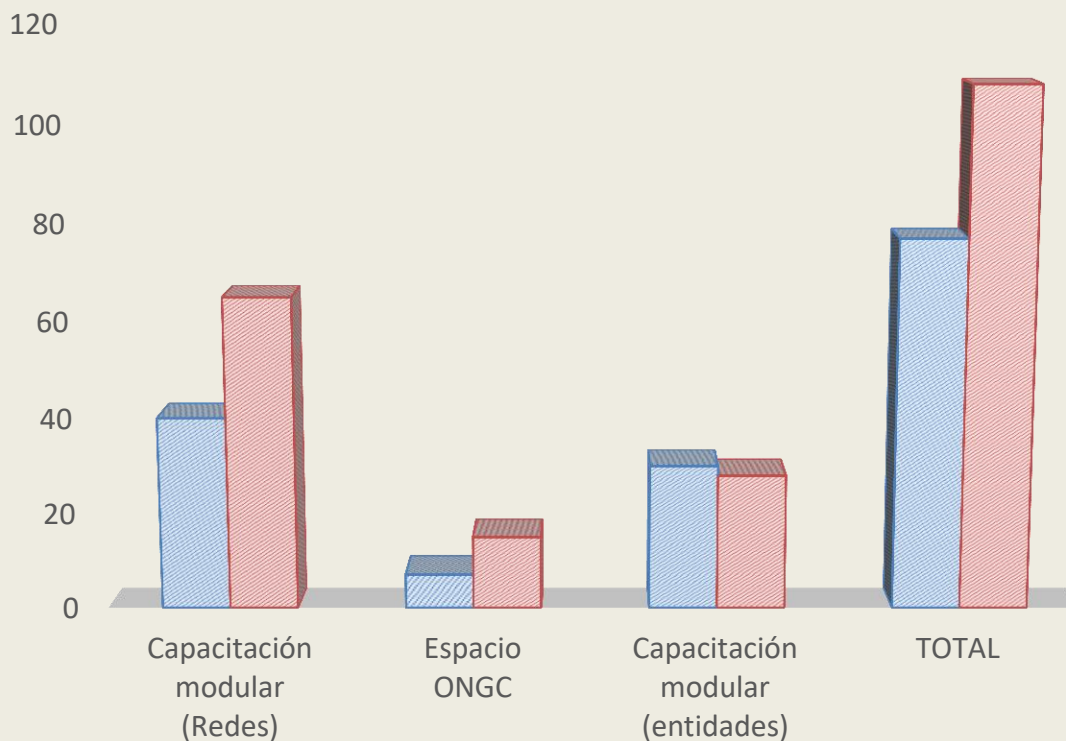
- **Capacitar a pequeñas y medianas entidades** para la puesta en marcha de mejoras parciales basados en los módulos de Norma ONG Calidad.
- **Acompañar y formar a las entidades** para que implementen un sistema de gestión basado en Norma ONG Calidad.

# II: Apoyo a pequeñas y medianas entidades (Espacio ONGC)

ACCIÓN	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO		OBSERVACIONES
Implementación del SGC basado en Norma ONGC	7 entidades nuevas	6 entidades nuevas	86%	Acción parcialmente conseguida
Implementación de mejoras parciales apoyado en Redes	40 entidades (60 personas) capacitadas	65 entidades y 100 personas capacitadas	164,5%	<b>Logro destacable</b>
	Nº planes de mejora (1xentidad)	53 Planes de mejora	81,5%	Acción parcialmente conseguida
Implementación de mejoras parciales con entidad.	30 entidades (40 personas) en 3 ediciones	28 entidades y 39 personas capacitadas en 3 ediciones	95,4%	Acción parcialmente conseguida
	Nº planes de mejora (1 x entidad)	26 Planes de mejora	93%	Acción parcialmente conseguida
Incorporación de nuevas entidades a los proyectos de apoyo	Al menos 30 entidades de las que se inscriben en un proyecto de apoyo en el año 2017, son nuevas.	77 entidades son nuevas	256%	<b>Logro destacable</b>

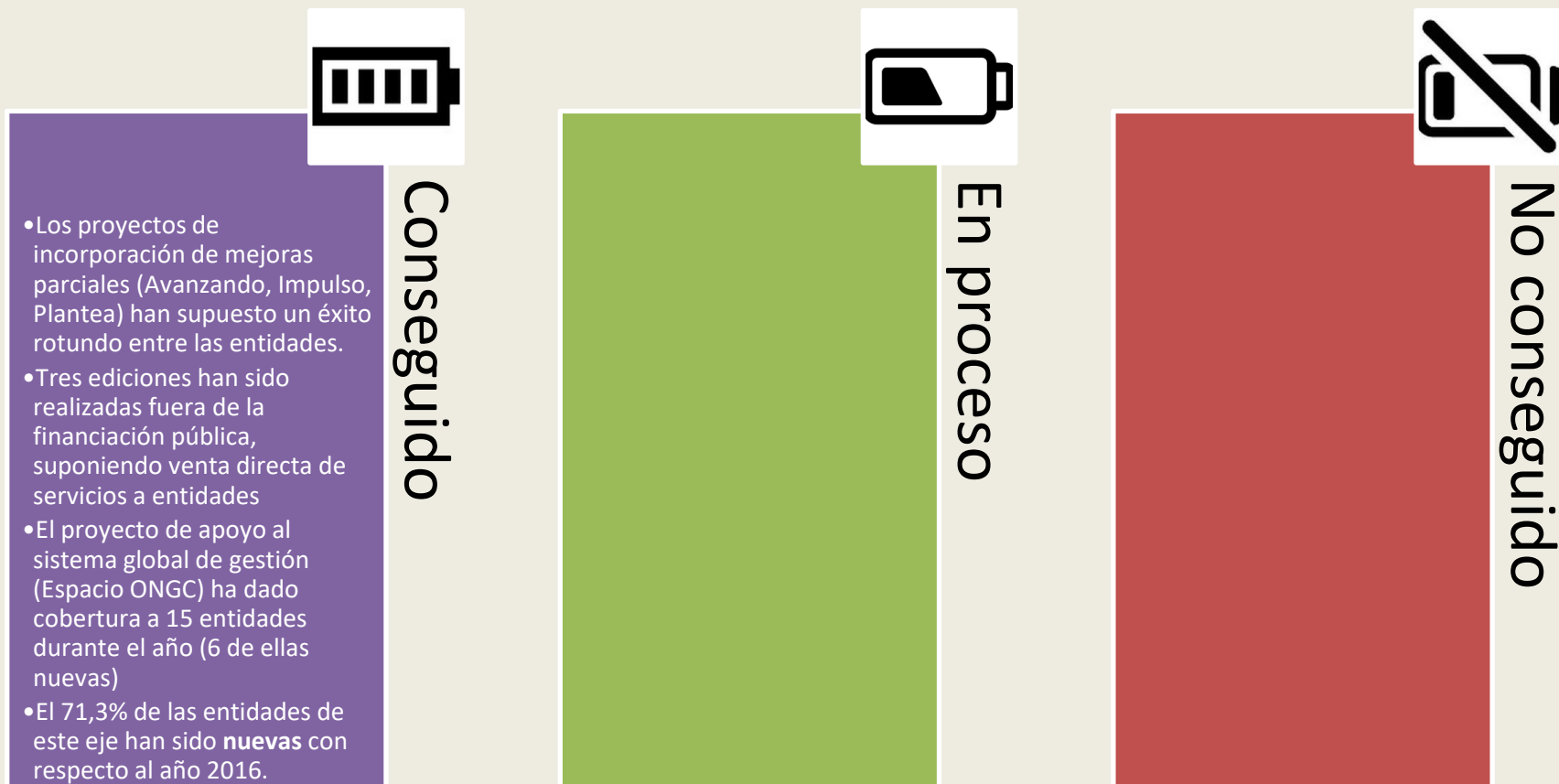
## Resumen de resultados del Eje II

- Se ha trabajado con **108 entidades** que son capaces de implementar mejoras en su sistema de gestión



	Capacitación modular (Redes)	Espacio ONGC	Capacitación modular (entidades)	TOTAL
Objetivo	40	7	30	77
Resultado	65	15	28	108

## Eje II: Apoyo a pequeñas y medianas entidades



## III: Objetivos Participación, aprendizaje e intercambio

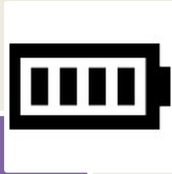
- **Dinamización expertos** alrededor del CDTI
- **Comunicar el cambio de ICONG** (Petardazo)
- **Conocimiento experiencias de carácter internacional** (mapeo sobre entidades y redes en UE; recomendaciones de interés y establecer una hoja de ruta)

# III: Participación, aprendizaje e intercambio

ACCIONES	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO		OBSERVACIONES
Al menos 3 iniciativas del CDTI se han diseñado y están preparadas para su ejecución en el 2018	3 iniciativas	3 iniciativas en fase de asignación para su puesta en marcha	100%	Logro conseguido
Dos entidades participantes de las iniciativas se incorporan al CDTI	2 entidades	0 entidades incorporadas al CDTI	0%	Acción pospuesta
Material audiovisual “El petardazo”	¿Comunicar el cambio del ICONG?	0	0%	Acción descartada
Conocimiento de alianzas y experiencias de carácter internacional	Se toma decisión sobre la colaboración con experiencias	0	0%	Acción pospuesta



# Eje III: Participación, aprendizaje e intercambio



Conseguido

- El CDTI ha diseñado 6 propuestas de acción
- Diseña aquellas 3 que fueron elegidas por la Asamblea de ICONG



En proceso

- Se ha realizado una propuesta para el estudio y conocimiento de alianzas y experiencias de carácter internacional, pero ha faltado desarrollo y continuidad en el planteamiento.



No conseguido

- No se han incorporado nuevas entidades al CDTI
- El Petardazo ha sido descartado como herramienta para comunicar el cambio de "ICONG" por falta de presupuesto



## Eje IV: Objetivos formación

- Incrementar el número de alumnos
- Impulsar cursos modulares
- Crear itinerario de formación
- Lograr un alto grado de satisfacción en los y las participantes

# Resultados

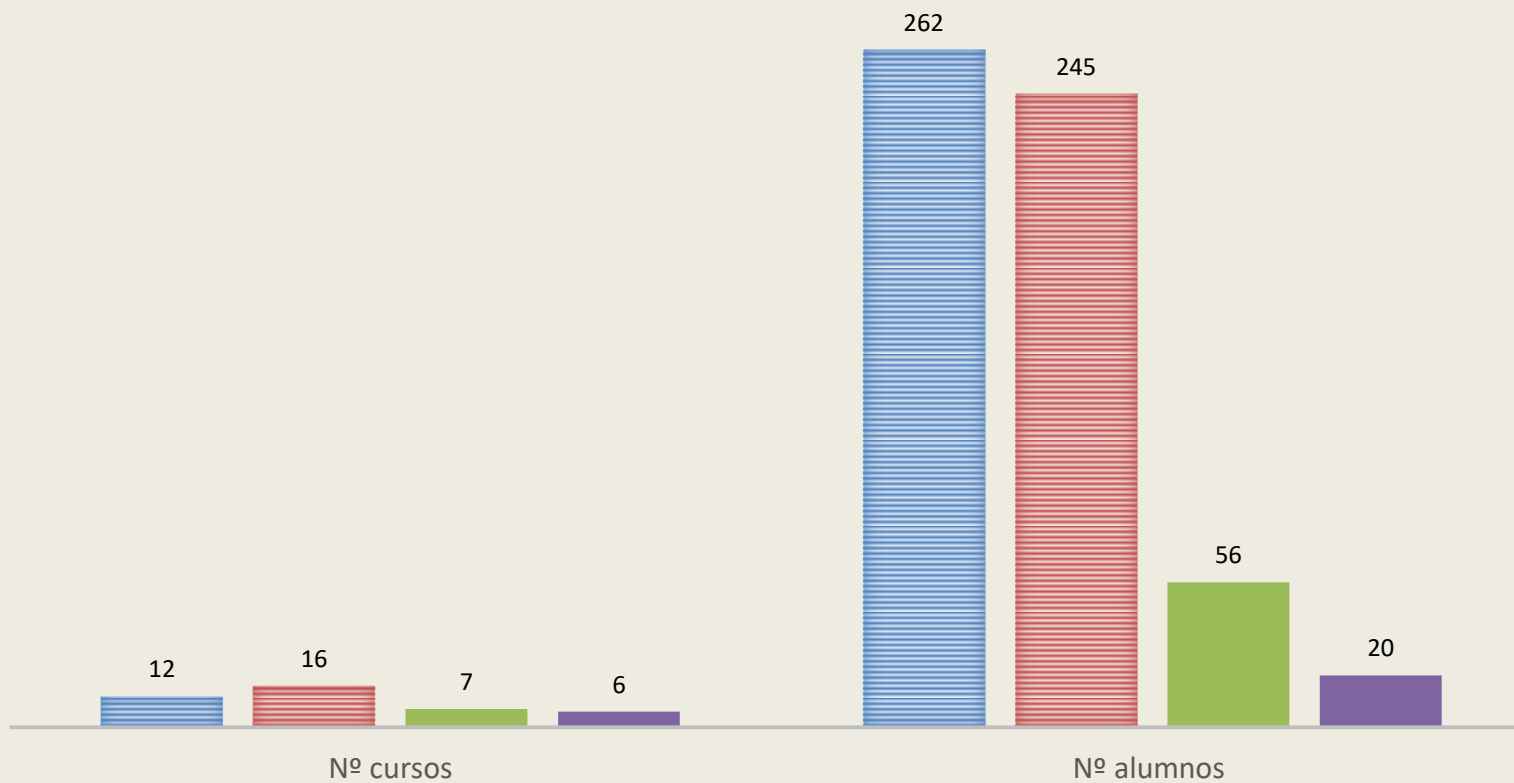
## IV: Formación

ACCIONES	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO		OBSERVACIONES
Aumento número alumnos	El número de alumnos formados es de $\geq 195$ alumnos	20	10,25%	Logro no conseguido
	El 50% del total es nuevo en 2017	95% son nuevos en 2017	190%	<b>Logro destacable</b>
	El 30% de las entidades son nuevas	94% de las entidades son nuevas	313%	<b>Logro destacable</b>
Mantenimiento itinerario básico	C0= 6 cursos	5 Cursos	83%	Acción parcialmente conseguida
	C1= 3 cursos	1 Cursos	33%	Acción pospuesta
	C2= 2 cursos	0 Cursos	0%	Acción pospuesta
	C3= 2 cursos	0 Cursos	0%	Acción pospuesta
	C4= no hay reto	0 Cursos	0%	Acción descartada
	C5= no hay reto	0 Cursos	0%	Acción descartada
Módulos	9 cursos con un módulo	0 Cursos	0%	Acción pospuesta
	15 alumnos por curso (135 alumnos en total)	0 alumnos	0%	
Satisfacción de personas formadas	Lograr una media de $\geq 4$ en el 85% de los cursos realizados	4 de media en la satisfacción de los cursos realizados	100%	Logro conseguido
Posibilitar el paso desde los proyectos de Apoyo a Formación	<sup>3</sup> 20% del total participantes del eje II en 2017 pasan por algún curso de formación	0 participantes del eje II	0%	Logro no conseguido

# Gráficos y datos cuantitativos de la formación para este eje

## Comparación por años

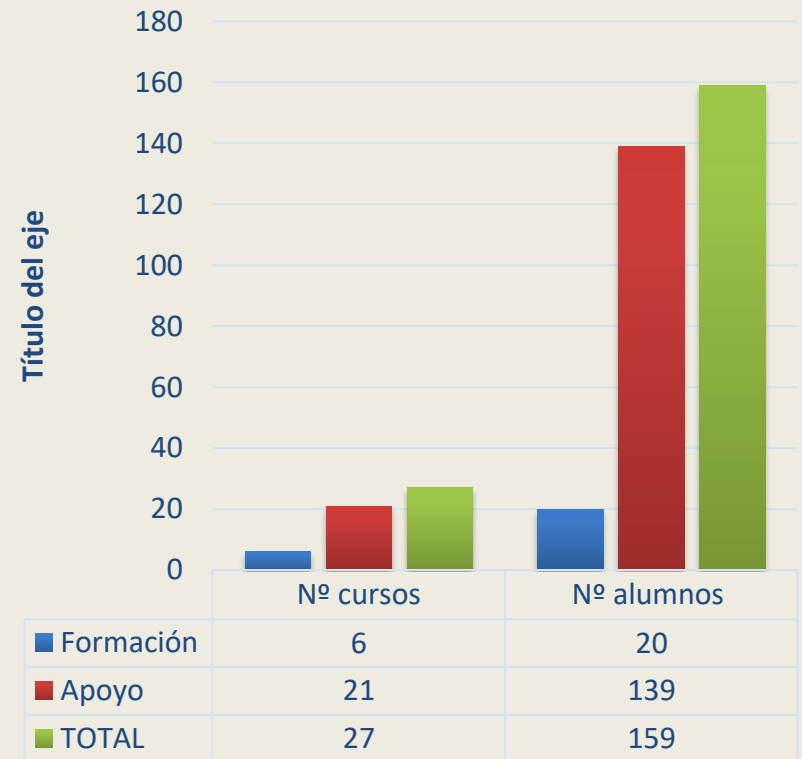
■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



# NOTA Eje IV

- Alumnos que han hecho formación en la plataforma, desde el eje IV de Formación y desde el eje II de Apoyo

## Alumnos formados desde los EJES II y IV



# Eje IV: Formación



## Conseguido

- El 95% de los alumnos que se han formado han sido nuevos en el año 2017
- La formación on line, cuando se incluye como parte de un proyecto más global de capacitación, tiene un éxito indiscutible.
- La tasa de satisfacción del alumnado es de 4/5.



## En proceso

- El curso Básico de Calidad –C0-se ha realizado en 5 de las 6 ediciones planificadas



## No conseguido

- El número de alumnos formados está lejos de cumplir el objetivo
- Sólo se han realizado 6 de los 22 cursos planificados para este año (73% de tasa de suspenso/año)
- No se ha logrado poner en marcha la formación modular.



# V: Certificación y Reconocimiento

## Objetivos

- Mantener el certificado de cinco entidades, manteniendo el sistema de certificación conforme ISO 17021:2015
- Incrementar a dos entidades más las certificadas
- Revisar y desarrollar Proyecto Reconocimiento Buenas prácticas como espacio de difusión e intercambio

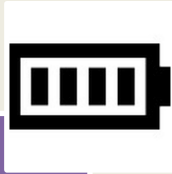
# V: Certificación y reconocimiento

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADOS OBTENIDOS		RESUMEN
Mantener sistema de certificación	5 entidades mantienen certificados	5	100%	Logro conseguido
Certificar a dos entidades nuevas	2	2	100%	Logro conseguido
Reconocimiento buenas prácticas en la gestión	≥ 50 entidades participan en el reconocimiento	59	118%	<b>Logro destacable</b>
Difusión buenas prácticas en nuestra Web	≥ 15 BBPP publicadas	Previsión de 30 BBPP	200%	<b>Logro destacable</b>



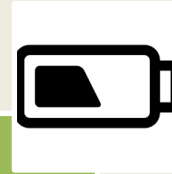
## Eje V

# Certificación y Reconocimiento



Conseguido

- Se ha mantenido el sistema de certificación en las 5 entidades certificadas
- Dos nuevas entidades han obtenido el sello ONG Calidad (CERMI y Fundación Diagrama)
- El número de entidades participantes en el Certamen de Reconociendo ha supuesto un 18% de lo esperado.



En proceso

- Se prevé la publicación de 30 planes de mejora en nuestra web



No conseguido



# Principios transversales para desarrollar la gestión de ICONG, orientada a los principios de la Norma

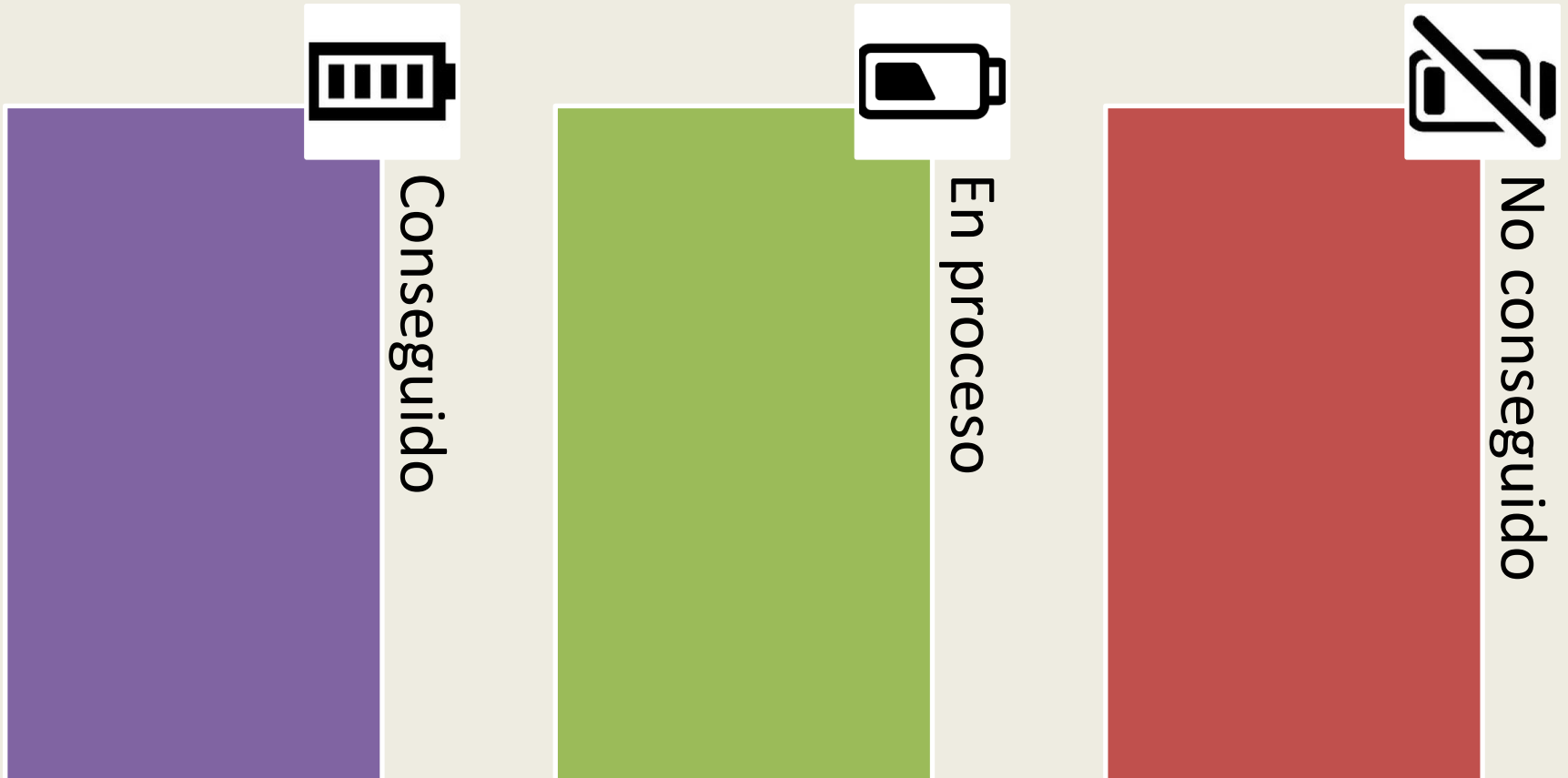
- Transparencia y Rendición de cuentas: incorporación indicadores BG y Transparencia
- Eficiencia y eficacia: Gestión de compras y proveedores
- Orientación a las personas y voluntariado: Gestión de personas



# VI: Gestión interna ICONG

ACCION	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	OBSERVACIONES
Plan de personas (incluido voluntariado)	Puesto en marcha al menos el 75% de las medidas del Plan	0% de las medidas del plan puestas en marcha	NO CONSEGUIDO
Política de proveedores	Establecida y aprobada una política de proveedores	100%	CONSEGUIDO
Inclusión indicadores TBG	Incorporados el 100% indicadores	50% de indicadores incorporados	NO CONSEGUIDO
Cumplimiento Norma ONG Calidad	100% cumplimientos requisitos normativos, transparencia, gestión personas y compras.	25% cumplimiento requisitos	NO CONSEGUIDO

# Eje de gestión interna



# Observaciones

- Se ha contado con una persona de prácticas de Administración
- Serias dificultades a la hora de captar nuevos alumnos
- Presencia del sello ONG Calidad en tres subvenciones del IRPF (tramo estatal, Extremadura y Cantabria)

# Observaciones

- Los gastos de funcionamiento, personal y viajes se han mantenido dentro de lo planificado.
- A nivel económico, este año se ha generado un 29% más de ingresos por venta de servicios que el año pasado.
- El cierre indica que se han generado ingresos en la cuenta de Fondos Propios por venta de servicios por primera vez desde la creación del Instituto.
- El importe de las pérdidas por créditos incobrables derivados de la actividad se ha reducido de 42.684,32€ en el año 2016 a 1.000,30€ en 2017.



## Recomendaciones y aprendizajes

- **Eje de Comunicación:**
  - desarrollar una estrategia de comunicación unificada y global del instituto, para que facilite la venta de nuestros productos: dedicar recursos específicos y profesionales para evitar la actuación descoordinada y puntual
  - Mejorar el contenido informativo de la WEB
- **Eje de Formación:**
  - análisis y debate sobre por qué no se venden estos cursos
  - diseñar un plan de acción
  - realizar un trabajo más específico y más personalizado con las entidades.
- **Eje de Apoyo a entidades:**
  - aprovechar el momento de cambio de escenario en la financiación pública (IRPF autonómico) para captar el interés de las entidades

# Recomendaciones económicas

- En sólo dos años, se ha dado una vuelta a la situación económica, encontrándonos este año por primera vez con ahorro, con una línea de mantenimiento en el equilibrio presupuestario.
- En continuidad con el año pasado, nos hemos financiado por nuestros propios medios, no teniendo que aportar recursos extra por parte de los socios
- Somos finalmente viables con nuestra venta de productos y la solicitud de financiación pública.
- Procurar aumentar nuestra diversificación de ingresos, aumentando principalmente la facturación por prestación de servicios.



# Aportaciones de la Junta Directiva

- Destacar el logro de todos los objetivos marcados excepto en el eje de Comunicación (en concreto el aspecto de difusión vía web) y en el eje de Formación (en concreto el desarrollo de cursos on line).
- Se han puesto en marcha acciones correctivas para este año, en el seno del GO, donde se marcarán y diseñarán nuevas estrategias.
- El plan de trabajo de 2018 será de continuidad con el 2017, matizado y ajustado por los resultados de la memoria 2017, pero se mantiene la línea de trabajo.