

Memoria 2018

ICONG- Instituto para la Calidad de las ONG

Aprobada por la AGO 27 junio 2019



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.



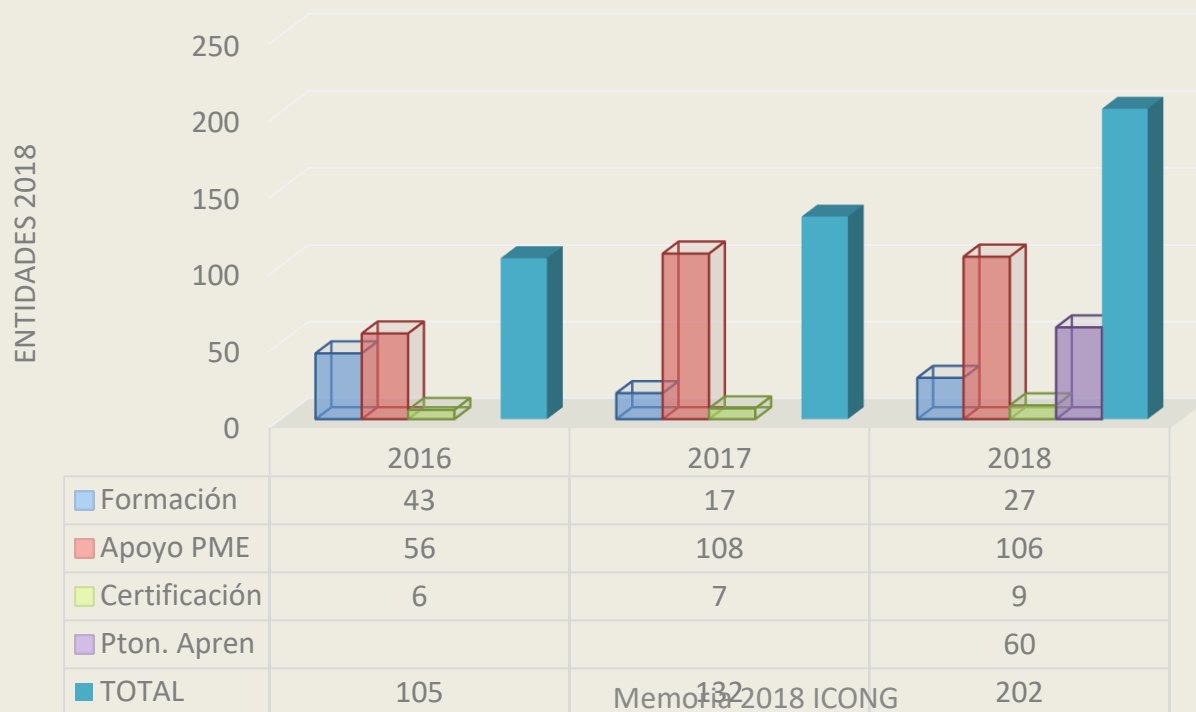
¿De qué consta la propuesta?

- Memoria del desarrollo del Plan de Trabajo de ICONG durante el 2018
- Incluye aprendizajes y recomendaciones para incluirlo dentro de la propuesta de Plan de Trabajo para 2019

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

- ICONG ha prestado servicios a **202 entidades**, de las cuales 72 son nuevas (30%). En el año 2017, trabajó con 132 entidades, de las cuales 95 eran nuevas (72%).

Entidades 2018



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

- **Fomento de la entrada de nuevas entidades al ICONG:** 2 entidades han notificado su compromiso a ingresar como socias, y 72 entidades nuevas han solicitado servicios de ICONG
- **Acciones que estén dirigidas a pequeñas y medianas entidades:** 106 entidades de las 202 totales pertenecen a este eje (un 52,4%).
- **Impulsar la venta de cursos modulares:** no se ha puesto en marcha ningún producto fuera de los que han sido subvencionados.
- **Apoyarnos en los productos y servicios ya diseñados.** Se ha realizado el proyecto de módulos (ya diseñado en años anteriores) en 5 ocasiones.
- **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 suponía un 29% más); en el año 2018, se ha ingresado 16.506,84€ (lo que supone un descenso del 13,4%).
- **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 aún no hay correspondencia entre un eje y otro.
- **Fomento de alianzas sectoriales entre redes y administraciones públicas.** Se ha presentado ICONG y la Norma ONG Calidad con referentes autonómicos de las administraciones públicas (en Castilla y León, Murcia y Valencia) y hemos trabajado coordinaciones con la PTS (en Valencia, Andalucía, Madrid y Castilla La Mancha)

Ejes del Plan 2018





Objetivos

Eje I Comunicación y difusión

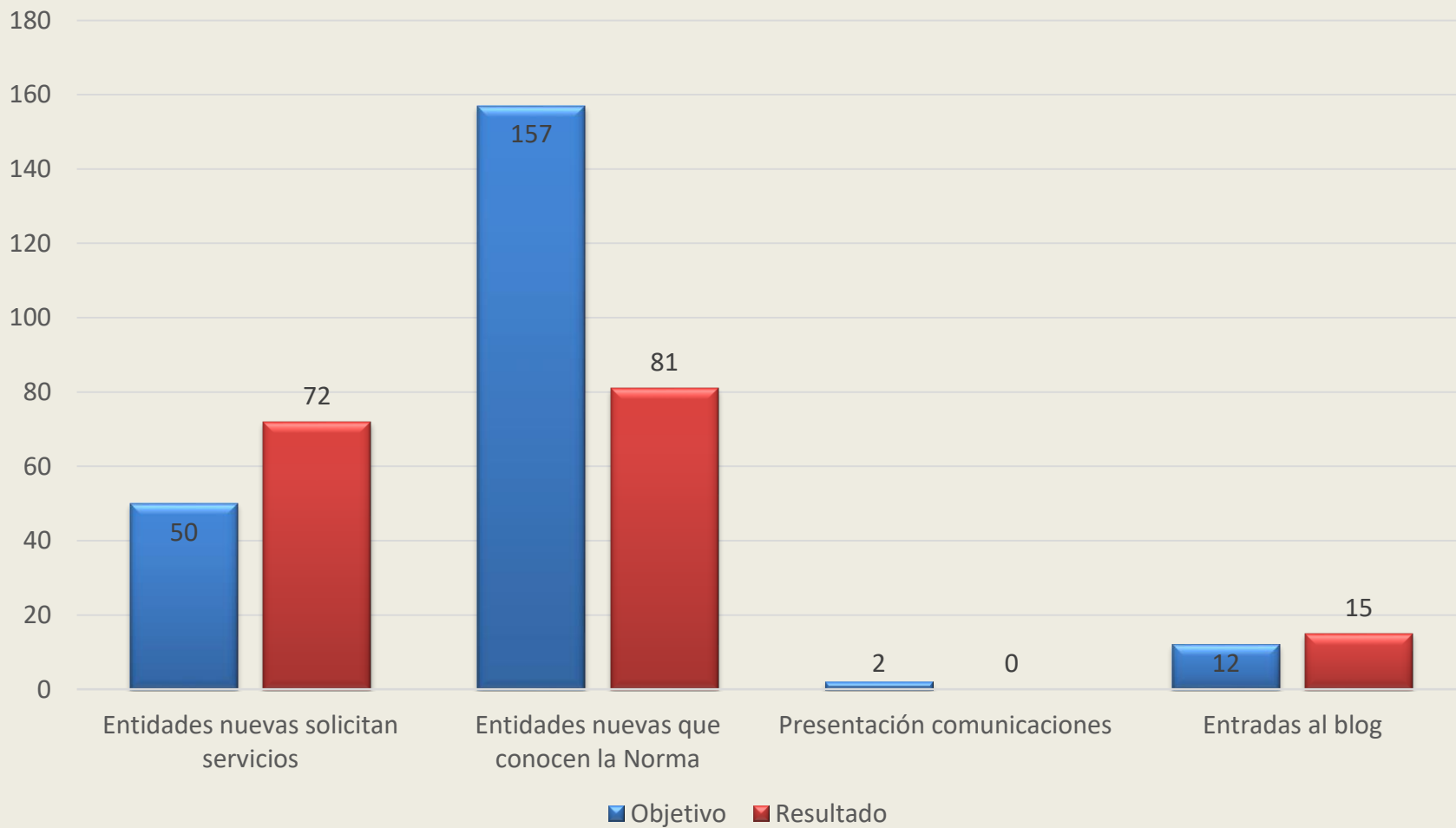
- 1. Transmitir la cultura de la calidad en el tercer sector**
- 2. Difundir y visibilizar la Norma ONG como el mejor instrumento de referencia para implantar esta cultura**

Resultados

I: Comunicación y difusión

| ACTIVIDAD | RESULTADOS ESPERADOS | RESULTADOS LOGRADOS | | RESUMEN |
|--|--|---------------------|------|--|
| Incremento de las entidades que conocen a ICONG | ≥50 nuevas entidades solicitan servicios de ICONG | 72 | 144% | LOGRO DESTACABLE |
| Difusión Norma ONG Calidad | >20% entidades nuevas que conocen Norma ONGC frente a 2017 (N=131) | 81 | 52% | LOGRO PARCIALMENTE CONSEGUIDO |
| | 2 exposiciones en espacios de carácter nacional | 0 | 0% | LOGRO NO CONSEGUIDO |
| Informar y difundir acciones sobre calidad del Tercer Sector | Nº Entradas en el Blog (1 mensual) | 15 | 125% | LOGRO DESTACABLE |
| | Incremento en un 20% los suscritos al blog (n=2502) | - | - | ACCIÓN POSPUESTA: no hay disponibilidad de datos (pendiente solicitar autorización LOPD) |
| Rediseño de la WEB, reforzando la venta de servicios | Contenido de venta de servicios rediseñados | - | - | ACCIÓN POSPUESTA: pendiente del grupo de trabajo de ESTRATEGIA COMERCIAL |
| | Aumento de ingresos por cursos de formación publicados en Web en un 15% frente al 2017 | - | - | ACCIÓN POSPUESTA: pendiente del grupo de trabajo de ESTRATEGIA COMERCIAL |

Datos cuantitativos Eje I



I: Comunicación y difusión



Conseguido

- El número de entidades que conocen ICONG y la Norma ONG siguen en aumento constante.
- **La mayoría de los que conocen la Norma, solicitan servicios a ICONG**
- Presencia en las redes sociales gracias a mantener activo el blog



En proceso

- Actualización dinámica en los contenidos de la WEB (nuevo proveedor)
- Diseño y puesta en marcha de una estrategia comercial



No conseguido

- Participación en jornadas de carácter nacional



Eje II: Objetivos Apoyo a pequeñas y medianas entidades

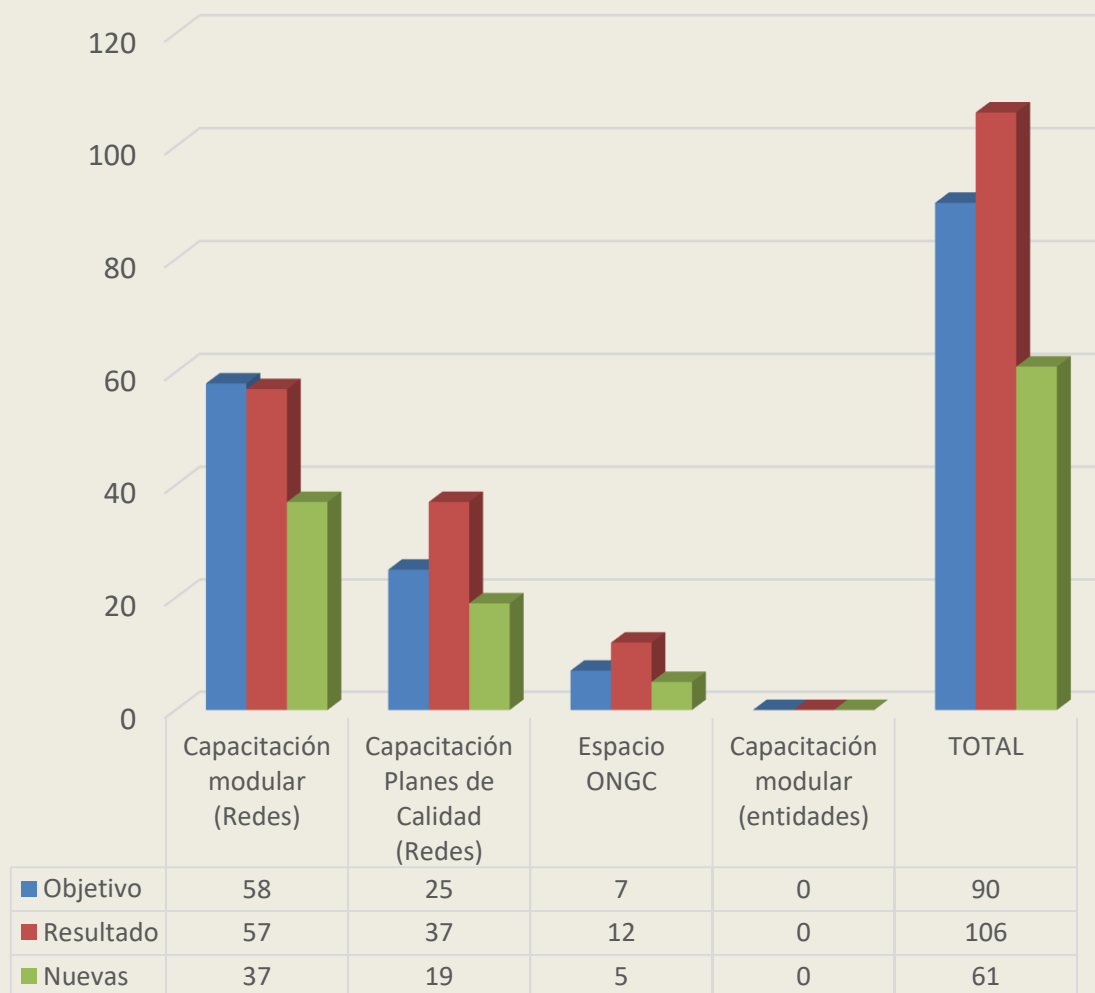
- **Capacitar a pequeñas y medianas entidades** para la puesta en marcha de mejoras parciales basados en los módulos de Norma ONG Calidad.
- **Acompañar y formar a las entidades** para que implementen un sistema de gestión basado en Norma ONG Calidad.

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

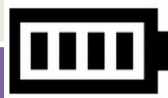
| ACTIVIDAD | RESULTADO ESPERADO | RESULTADO OBTENIDO | | OBSERVACIONES |
|--|---|---|----------------------|--------------------------------|
| | | | | |
| Implementación del SGC basado en Norma ONGC | <ul style="list-style-type: none"> 7 entidades nuevas | 5 entidades nuevas (+7 entidades del 2017) | 71% | Acción parcialmente conseguida |
| Implementación de Planes de Calidad apoyado en Redes | <ul style="list-style-type: none"> 25 entidades (75 personas) capacitadas Nº de planes de calidad diseñados (≥ 20 planes) | 37 entidades 109 personas capacitadas 21 planes diseñados | 148% 145% 105% | Logro destacable |
| Implementación de mejoras parciales apoyado en Redes | <ul style="list-style-type: none"> 58 entidades (90 personas) capacitadas Nº planes de mejora diseñados (≥ 50 planes) | 57 entidades 78 personas 33 planes diseñados | 98% 87% 66% | Acción parcialmente conseguida |
| Implementación de mejoras parciales con entidad. | <ul style="list-style-type: none"> 10 entidades (15 personas) en 1 edición Nº planes de mejora diseñados (≥ 8 planes) | 0 entidades 0 personas capacitadas 0 planes diseñados | 0% | Acción no conseguida |
| Incorporación de nuevas entidades a los proyectos de apoyo | <ul style="list-style-type: none"> Al menos 45 entidades de las que se inscriben en un proyecto de apoyo en el año 2018, son nuevas. | 61 entidades son nuevas | 135% | Logro destacable |

Resumen de resultados del Eje II

- Se ha trabajado con **106 entidades** que son capaces de implementar mejoras en su sistema de gestión



Eje II: Apoyo a pequeñas y medianas entidades



Conseguido

- Los proyectos de incorporación de mejoras han supuesto un éxito rotundo entre las entidades
- El proyecto de PLANES genera mejores resultados en cuanto al diseño e implantación de mejoras en las entidades
- El proyecto de apoyo al sistema global de gestión (Espacio ONGC) ha dado cobertura a 12 entidades durante el año (5 de ellas nuevas)
- El 57% de las entidades de este eje han sido **nuevas, lo que indica que 2 de cada 5 son entidades con las que hemos trabajado en años pasados.**



En proceso

- No se ha logrado alcanzar el número previsto de personas en el proyecto modular
- El 57% de las entidades completan la fase de diseño de su plan.



No conseguido

- Durante este año no se ha realizado ninguna venta de servicios a entidades (todas las ediciones se han desarrollado en el marco de la financiación pública)
- Dificultad de llegar a la fase de implantación de los planes por parte de las entidades

III: Objetivos Participación, aprendizaje e intercambio

- **Dinamización productos del CDTI:**
 - Guía Transparencia y Buen Gobierno
 - Taller y producto audiovisual Competencias Emocionales
 - Valor del Tercer Sector: encuentro y documento
- **Conocimiento experiencias de carácter internacional:**
 - mapeo sobre entidades y redes en UE
 - recomendaciones de interés
 - establecer una hoja de ruta

III: Participación, aprendizaje e intercambio

| ACTIVIDAD | RESULTADO ESPERADO | RESULTADO OBTENIDO | | OBSERVACIONES |
|---|--|----------------------------------|------|-------------------------|
| 3 iniciativas del CDTI se ejecutan en el 2018 | 3 iniciativas realizadas | 3 iniciativas realizadas | 100% | Logro conseguido |
| Dos entidades participantes de las iniciativas se incorporan al CDTI | 2 entidades | 0 entidades incorporadas al CDTI | 0% | Logro no conseguido |
| Lograr que participe más gente en el grupo operativo, al que acceden más perfiles técnicos y que sirva para el intercambio y el aprendizaje | Al menos 3 personas representantes de diferentes PPII, ingresan en el GO | 0 | 0% | Logro no conseguido |
| 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 y puesto en marcha 3 propuestas de acción, generando 3 productos.
- Ha generado la participación de 60 entidades, de las cuales 12 eran nuevas.



En proceso

- Se han iniciado los primeros pasos para diseñar hoja de ruta (BBPP a nivel internacional)



No conseguido

- No se han incorporado nuevas entidades al CDTI
- No se han incorporado más personas en el grupo operativo



Eje IV: Objetivos formación

- Desarrollar la formación básica de Calidad (“C’s”)
- Revisión de los contenidos pedagógicos del itinerario básico de calidad (“C’s”)
- Poner en marcha la formación modular de manera independiente al eje II
- Diseñar un plan de acción para incrementar la participación y la venta de cursos
- Incrementar el número de personas formadas en este año
- Rediseño del apdo. de Formación en la web
- Análisis y debate sobre resultados de este eje

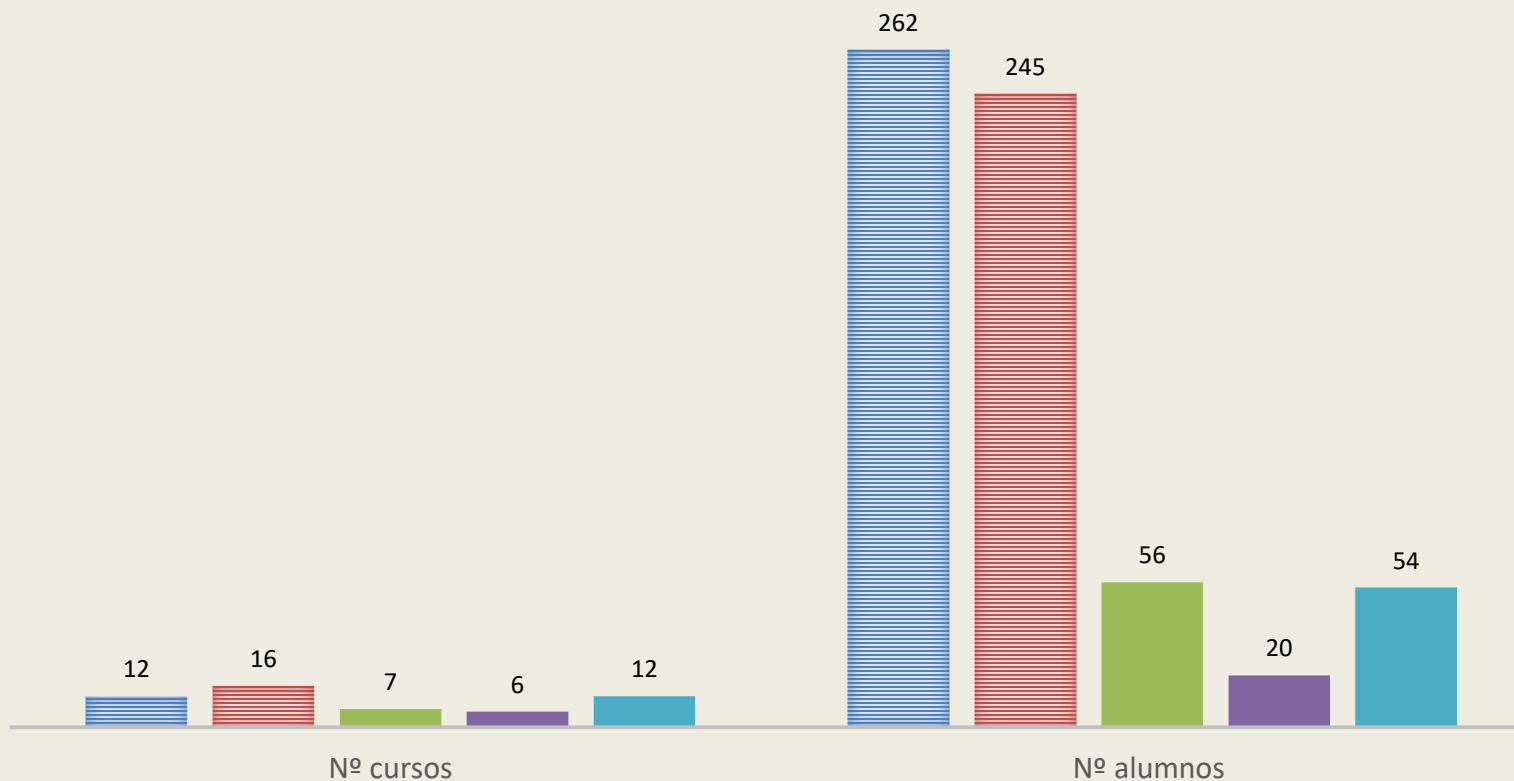
Resultados IV: Formación

| ACCIONES | RESULTADO ESPERADO | RESULTADO OBTENIDO | | OBSERVACIONES |
|--|--|---|--|--------------------------------|
| Aumento número alumnos | <ul style="list-style-type: none"> El número de alumnos formados es de ≥ 100 alumnos El 50% del total es nuevo en 2018 El 30% de las entidades son nuevas en 2018 | 54 alumnos/61 matriculados 11% de nuevos alumnos 11% entidades nuevas | 54% 22% 37% | Acción parcialmente conseguida |
| Mantenimiento itinerario básico | <ul style="list-style-type: none"> C0= 9 cursos C1= 2 cursos C2= 2 cursos C3= 2 cursos C4= no hay reto C5= no hay reto | <ul style="list-style-type: none"> C0= 7 cursos C1= 1 curso C2= 2 cursos C3= 1 curso C4= 0 cursos C5= 0 cursos Taller= 1 curso | <ul style="list-style-type: none"> 77,7% 50% 100% 50% No hay reto No hay reto | Acción parcialmente conseguida |
| Módulos | <ul style="list-style-type: none"> 8 cursos con un módulo 15 alumnos por curso (135 alumnos en total) | 0 cursos 0 alumnos | 0% | Acción no conseguida |
| Satisfacción de personas formadas | Lograr una media de ≥ 4 en el 85% de los cursos realizados | Media satisfacción = 3,8 | | Acción parcialmente conseguida |
| Posibilitar el paso desde los proyectos de Apoyo a Formación | $\geq 20\%$ del total participantes del eje II en 2018 pasan por algún curso de formación | 33 personas provienen eje II (31%) y suponen el 61% del total del alumnado formado | 155% | Logro destacado |
| Plan de acción de formación | Diseñado el plan de acción de formación | No diseñado | - | Acción pospuesta |
| Plan de acción de formación | Puesto en marcha al menos el 50% de las acciones contenidas en el plan de acción de formación | -- | - | Acción pospuesta |

Gráficos y datos cuantitativos de la formación para este eje

Comparación por años

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



Eje IV: Formación



Conseguido

- El 61% de los alumnos que se han formado provienen del eje de Apoyo a entidades
- Se ha conseguido la celebración de los C2 propuestos
- La tasa de satisfacción del alumnado es de 4/5.
- Se ha realizado un taller a demanda de una entidad, suponiendo una venta de este servicio



En proceso

- El curso Básico de Calidad – C0-se ha realizado en 7 de las 9 ediciones planificadas
- Solo en un curso se ha cubierto el 100% de las plazas disponibles
- Se han realizado 7 de los 11 cursos planificados para este año (26% de tasa de suspensión de cursos frente al 73% del año 2017)



No conseguido

- El número de alumnos formados está lejos de cumplir el objetivo
- No se ha logrado poner en marcha la formación modular.
- Plan de formación no diseñado



V: Certificación y Reconocimiento

Objetivos

- Mantener el certificado de las siete 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 |
|---|--|---|------------|-------------------------------|
| Nuevas entidades certificadas | 1 entidad nueva consigue certificarse | 2 | 100% | Logro conseguido |
| Mantener sistema de certificación | 7 entidades mantienen certificadas | 7 | 100% | Logro conseguido |
| Jornada de Reconocimiento | \geq 50 entidades participan en el reconocimiento \geq 100 personas | 21 entidades 55 personas | 42% 55% | Logro parcialmente conseguido |
| Detección, difusión e intercambio de buenas prácticas | \geq 25 BBPP publicadas | <ul style="list-style-type: none"> • 19 planes mejora recogidos • 11 proyectos recogidos • No se han publicado | 120% | Logro parcialmente conseguido |

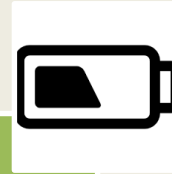
Eje V

Certificación y Reconocimiento



Conseguido

- Se ha mantenido el sistema de certificación en las 7 entidades certificadas
- Dos nuevas entidades han obtenido el sello ONG Calidad (UNAD y MSC)



En proceso

- Pendiente la publicación de los planes de mejora participantes en nuestra web



No conseguido

- El número de entidades participantes en el Certamen de Reconociendo ha supuesto un 58% por debajo de lo esperado.



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
- Orientación a las personas y voluntariado: Gestión de personas
- Revisión estrategia de comunicación: posicionamiento ICONG



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 | Acción pospuesta |
| Inclusión indicadores TBG | Incorporados el 100% indicadores | 50% de indicadores incorporados | Logro parcialmente conseguido |
| Cumplimiento Norma ONG Calidad | 100% cumplimientos requisitos normativos, transparencia y gestión personas. | 25% cumplimiento requisitos | Logro parcialmente conseguido |
| Desarrollo estrategia de comunicación unificada y global para venta de productos | Estrategia de comunicación revisada y puesta en marcha | No realizado | Acción pospuesta |
| Diseño plan de celebración del décimo aniversario ICONG | Plan de celebración diseñado y puesto en marcha | 100% (diseño imagen y web) | Logro conseguido |

Eje de gestión interna



Conseguido

- Se han realizado las actividades previstas para la celebración del 10º aniversario del ICONG (entrevistas en Web, nuevo logo y blog)



En proceso

- Avance en el cumplimiento de indicadores de Transparencia y Buen Gobierno
- Inicio trabajos cumplimiento requisitos normativos (LOPD)
- Contratación CRM



No conseguido

- Pospuesto el Plan de Personas/ Voluntariado
- El desarrollo de una estrategia de comunicación unificada y global para venta de productos se ha asignado al próximo inicio del GT de "Estrategia comercial"

Observaciones

- Se ha contado con una persona sustituta en la coordinación durante 5 meses y medio. Este cambio en el equipo ha influido en algunas de las dificultades encontradas en este año.
- Serias dificultades a la hora de captar nuevos alumnos.
- Trabajo de prospección de la Norma e ICONG con la Administración (Comunidad Valenciana, Castilla y León, Murcia)
- Presencia del sello ONG Calidad en cuatro subvenciones del IRPF (tramo estatal, Extremadura, Galicia y Murcia)

Observaciones

- Dos entidades nacionales han expresado su compromiso de ingresar como socias de ICONG (MSC y Farmacéuticos sin Fronteras)
- El total de gastos se han ejecutado dentro de lo planificado.
- A nivel económico, este año se ha generado un 35% más de ingresos con respecto al año pasado, aunque han descendido los correspondientes a la venta servicios externos un 85% (5.474,46€ en el año 2017 frente a 847,24€ del año 2018)



Recomendaciones y aprendizajes

- **Eje de Comunicación:**

- Es importante que en la elaboración de la estrategia comercial se desarrollen acciones específicas para este eje para lograr una comunicación unificada y global del instituto, siempre enmarcada en una estrategia comercial global orientada a la venta de nuestros productos: se aportarán recursos específicos y profesionales para evitar la actuación descoordinada y puntual
- Este año ha habido un número menor de entidades que por primera vez entran en contacto con ICONG: esto se debe a que alguno de los proyectos más demandados están dirigidos a un número más restringido de entidades, pero con un alcance de la intervención mucho más amplio y de mayor duración (p.e. proyecto de implementación de planes de calidad con redes).
- No obstante, la mayoría de las entidades que nos conocen, han participado en algún proyecto de capacitación.

- **Eje de Formación:**

- análisis y debate sobre por qué no se venden estos cursos, en el marco de la próxima estrategia comercial y estratégica.
- Necesario que la estrategia comercial se centre en impactar sobre este eje.

- **Eje de Apoyo a entidades:**

- El apoyo de las diferentes PTS y redes de entidades ha facilitado la difusión y la participación de entidades en los proyectos de Apoyo (eje II), habiendo sabido aprovechar el momento de cambio de escenario en la financiación pública (IRPF autonómico).

Recomendaciones económicas

- En continuidad con el año pasado, nos hemos financiado por nuestros propios medios, no teniendo que aportar recursos extra por parte de los socios.
- Mantener el equilibrio entre ingresos y gastos, (este año ha habido un excedente de 2.525,03€)
- Procurar aumentar nuestra diversificación de ingresos, aumentando principalmente la facturación por venta de servicios.