

Memoria 2019

ICONG- Instituto para la Calidad de las ONG

Aprobada por la Asamblea General Ordinaria
del 26 de mayo de 2020



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.

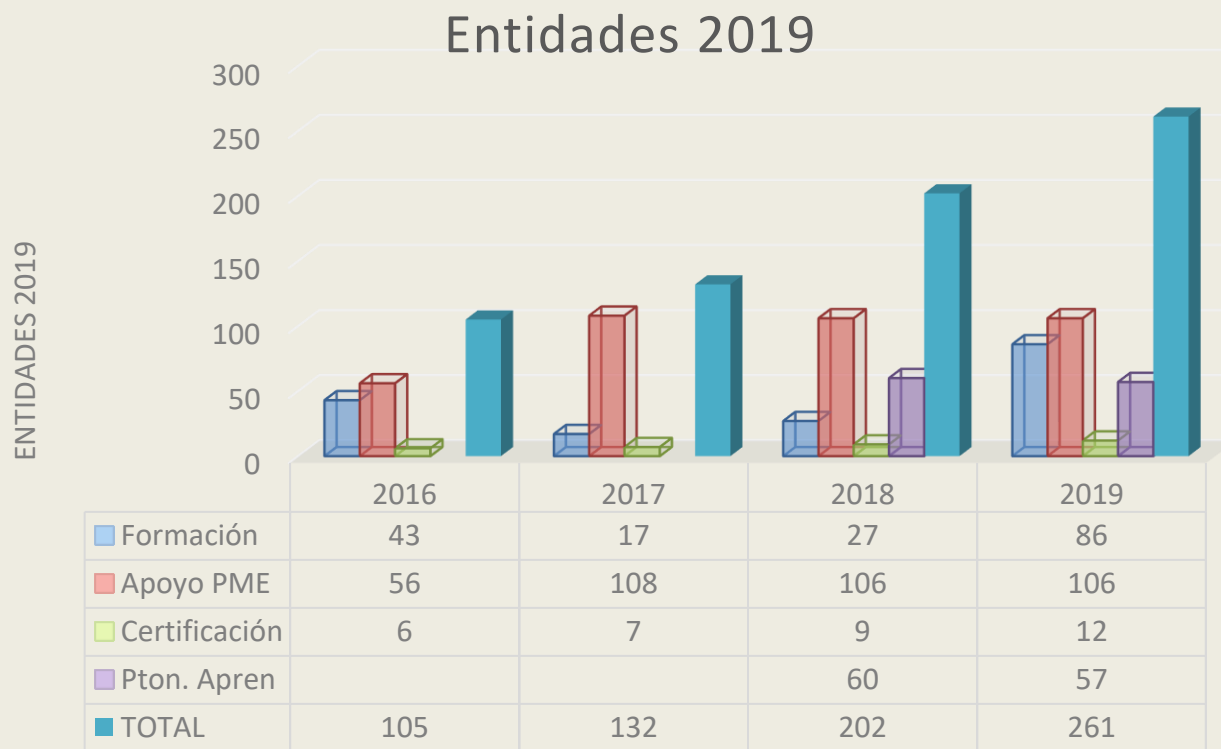


¿De qué consta la propuesta?

- Memoria del desarrollo del Plan de Trabajo de ICONG durante el 2019
- Incluye aprendizajes y recomendaciones para incluirlo dentro de la propuesta de Plan de Trabajo para 2020

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

- ICONG ha prestado servicios a **261 entidades**, de las cuales **195** son nuevas (75%). En el año 2018, trabajó con 202 entidades, de las cuales 72 eran nuevas (30%).



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

- **Fomento de la entrada de nuevas entidades al ICONG:** Este año 2 entidades han ingresado como socias, y 195 entidades nuevas han solicitado servicios de ICONG
- **Acciones que estén dirigidas a pequeñas y medianas entidades:** 106 entidades de las 261 totales pertenecen a este eje (un 40,6%).
- **Impulsar la venta de cursos modulares:** se ha desarrollado una capacitación privada de mejoras parciales a la red de la Confederación Salud Mental.
- **Apoyarnos en los productos y servicios ya diseñados.** Se ha realizado el proyecto de módulos (ya diseñado en años anteriores) en 4 ocasiones, el proyecto de planes (diseñado en 2018) en 5 ocasiones, y 2 más con ligeras mejoras y adaptaciones para aquellas entidades que ya han desarrollado el itinerario.
- **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 ingresó 16.506,84€ y en el año 2019 14.829,16€, de los cuales suponen ingresos en fondos propios 6.500,44€ (lo que supone un gran incremento con respecto al año anterior, donde ingresamos 847,24€).
- **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 efectiva entre un eje y otro. Se está diseñando para ello, la estrategia comercial que está previsto finalizar en el 1º semestre del 2020.
- **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 Galicia) y hemos trabajado coordinaciones con la PTS (en Galicia, Madrid y Andalucía). Es destacable el impulso de la difusión de la Norma ONG en el ámbito internacional, con el trabajo realizado de la mano de OSCE Ucrania, con dos sesiones de trabajo en junio y diciembre.

Ejes del Plan 2019





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**



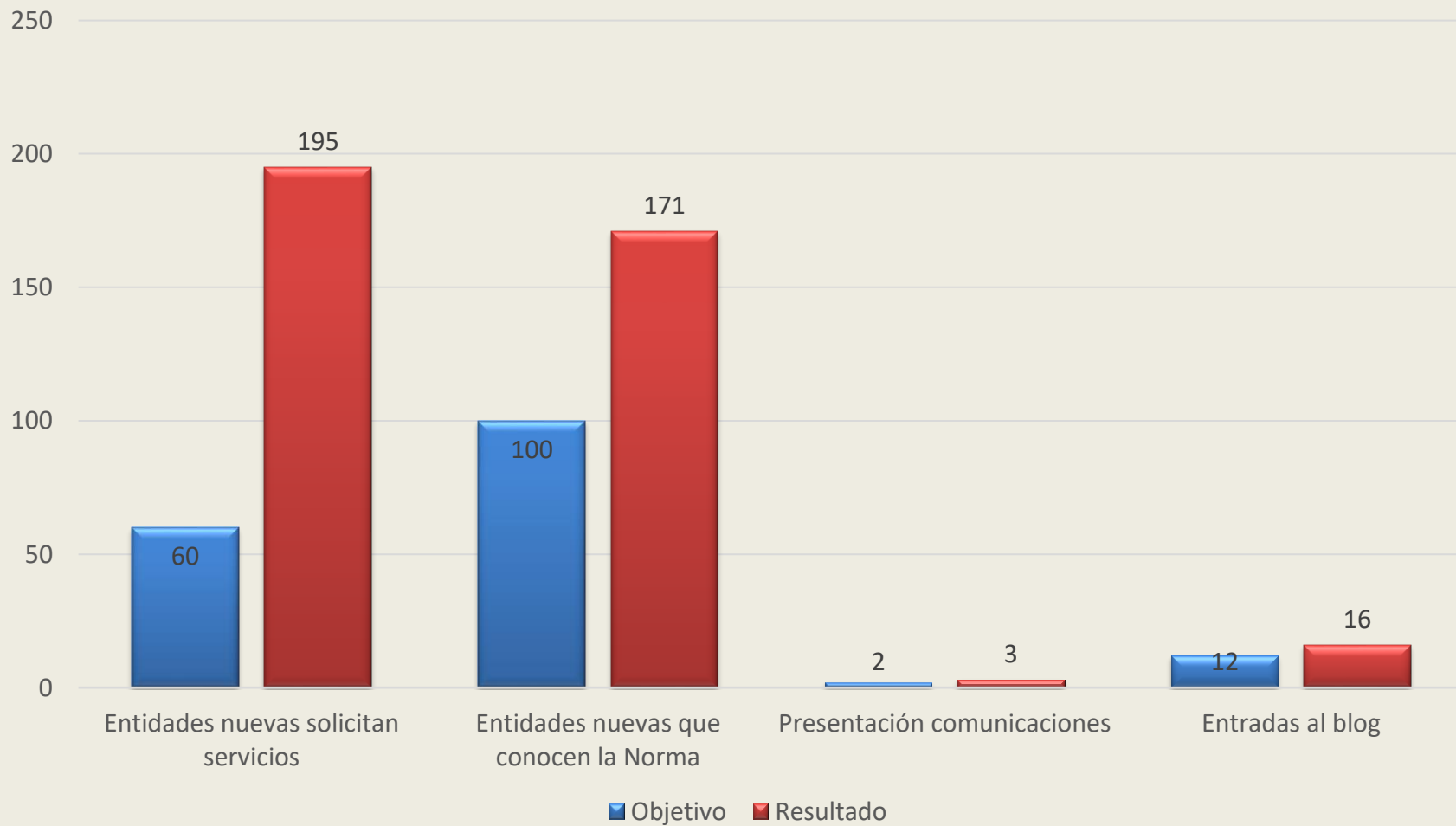
Resultados

I: Comunicación y difusión

ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS LOGRADOS		RESUMEN
Incremento de las entidades que conocen a ICONG y la Norma ONG Calidad	≥ 60 nuevas entidades solicitan alguno de los servicios de ICONG	195	325%	LOGRO DESTACABLE
Difusión Norma ONG Calidad	>20% entidades nuevas (100) que conocen Norma ONGC frente a 2018 (n=81)	171	171%	
	Participar exponiendo comunicaciones en, al menos, 2 espacios de carácter nacional	2+1	150%	LOGRO DESTACABLE
Informar y difundir acciones sobre calidad del Tercer Sector	Realización de 1 entrada mensual (Blog)	16	133%	LOGRO DESTACABLE
	Incremento en un 20% los suscritos al blog (N: 306)	639	208%	LOGRO DESTACABLE
Rediseño de la WEB, reforzando la venta de servicios	Contenido de venta de servicios rediseñados	-	-	ACCIÓN EN CURSO: pendiente del grupo de trabajo de ESTRATEGIA COMERCIAL
	Aumento de ingresos por cursos de formación publicados en Web en un 15% frente al 2018 (2018 =2.023,40€; 2019: XXXXX€)	1.156,50 €	43,2%	NO CONSEGUIDO



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

Diseño de la estrategia comercial

Participación en jornadas de carácter nacional



No conseguido

- Disminución de los ingresos en el eje de formación (cursos publicados en WEB). Ha habido un incremento significativo de los ingresos de formación, pero la captación ha sido más efectiva a través de recomendación de entidades conocidas



Eje II: Objetivos Apoyo a pequeñas y medianas entidades

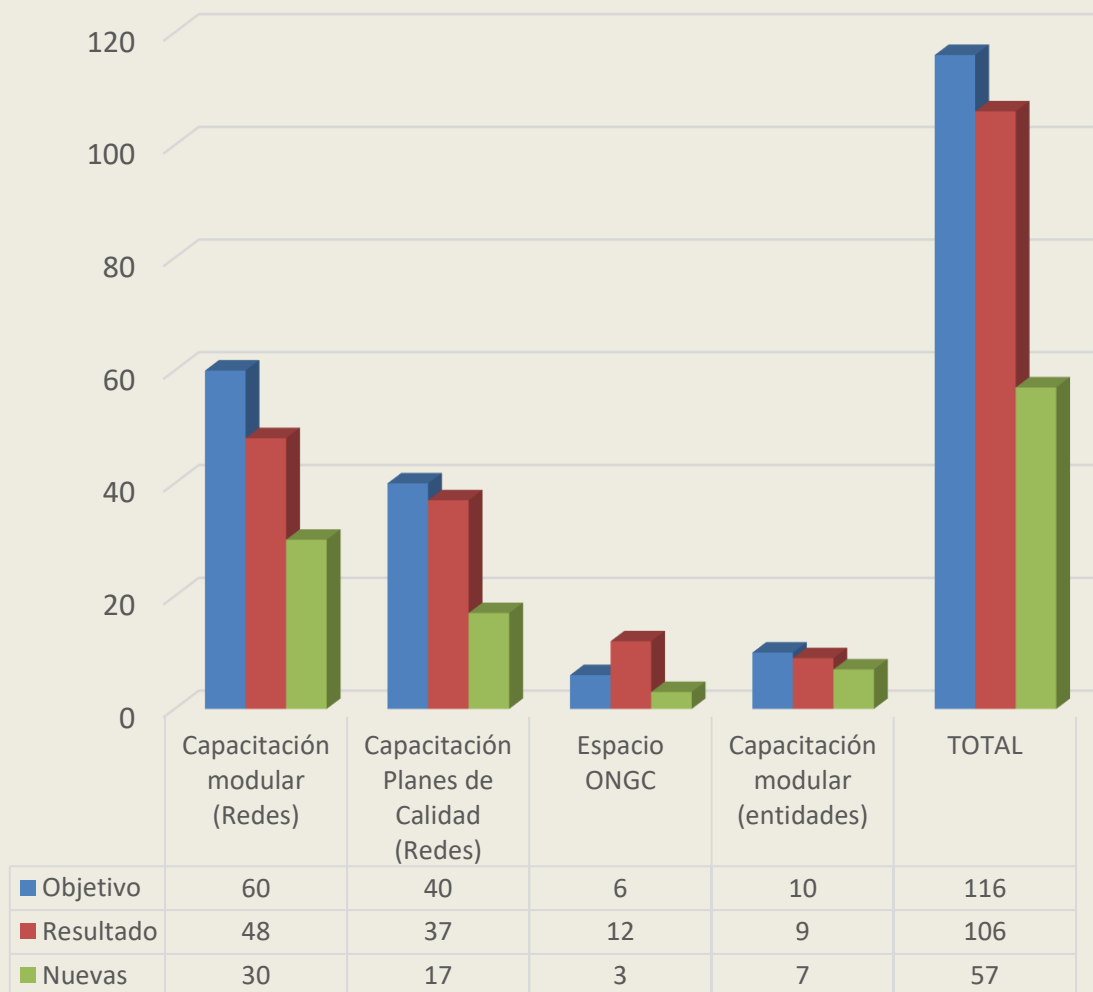
- **Capacitar a pequeñas y medianas entidades** para la puesta en marcha de mejoras parciales basados en los módulos de Norma ONG Calidad.
- **Acompañar y formar a las entidades** para que implementen un sistema de gestión basado en Norma ONG Calidad.

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"> 6 entidades nuevas 	3 entidades nuevas (12 en total)	50%	Acción parcialmente conseguida
Implementación de Planes de Calidad apoyado en Redes	<ul style="list-style-type: none"> 40 entidades (115 personas) capacitadas Nº de planes de calidad diseñados (≥ 30 planes) 	<ul style="list-style-type: none"> 29 entidades (111 personas) capacitadas Nº de planes de calidad diseñados: 29 planes 	96%	Logro destacable
Implementación de mejoras parciales apoyado en Redes	<ul style="list-style-type: none"> 60 entidades (90 personas) capacitadas Nº planes de mejora diseñados (≥ 50 planes) 	<ul style="list-style-type: none"> 48 entidades (69 personas) capacitadas Nº planes de mejora diseñados: 22 planes 	81% 77% 44%	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) 	<ul style="list-style-type: none"> 9 entidades (15 personas) en 1 edición Nº planes de mejora diseñados: 8 planes 	90% 100%	Acción no conseguida
Incorporación de nuevas entidades a los proyectos de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> Al menos 60 entidades de las que se inscriben en un proyecto de apoyo en el año 2019, son nuevas. 	57	95%	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 (de las cuales nuevas suponen un 53,7% del total)



Eje II: Apoyo a pequeñas y medianas entidades

- 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 (3 de ellas nuevas)
- El 54% de las entidades de este eje han sido **nuevas, lo que indica que 1 de cada 2 son entidades con las que hemos trabajado en años pasados.**
- Objetivo de venta de servicios a entidades cumplido.
- La tasa de satisfacción media es de 4,3 sobre 5.



Conseguido

No se ha logrado alcanzar el número previsto de personas en el proyecto modular (redes)

El 60% de las entidades superan los objetivos de los proyectos y el resto cumple objetivos intermedios.



En proceso

Dificultad de llegar a la fase de implantación de los planes por parte de las entidades



No conseguido

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
2 iniciativas del CDTI se diseñan en el 2019	2 iniciativas realizadas	3 iniciativas diseñadas	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	1		Logro parcialmente conseguido

Eje III: Participación, aprendizaje e intercambio



- El CDTI ha diseñado 2 propuestas de acción.
- Venta de servicios de una propuesta diseñada por el CDTI
- Ha generado la participación de 57 entidades, de las cuales 47 eran nuevas.

Conseguido



- Se han iniciado los primeros pasos para diseñar hoja de ruta (BBPP a nivel internacional, con la invitación Jornada OSCE y Forum OSCE en Ucrania)

En proceso



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

No conseguido



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



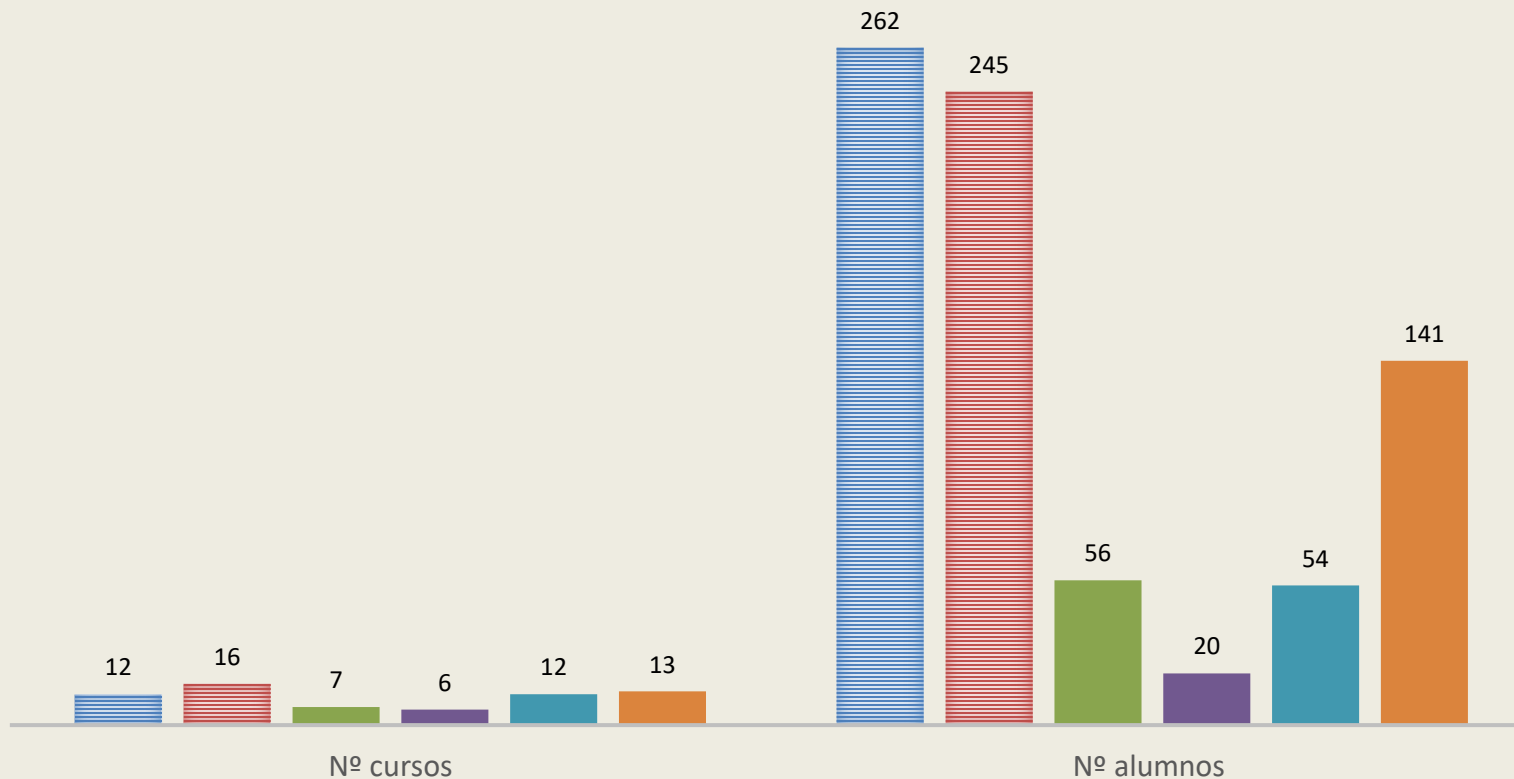
Resultados IV: Formación

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 2019 El 30% de las entidades son nuevas en 2019 	141 113 personas nuevas 63 entidades nuevas	141% 161% 73%	Acción parcialmente conseguida
Mantenimiento itinerario básico	<ul style="list-style-type: none"> C0= 8 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= 5 cursos •C1= 1 curso •C2= 1 curso •C3= 2 cursos •C4= 0 •C5= 0 	63% 50% 50% 100%	Acción parcialmente conseguida
Módulos	<ul style="list-style-type: none"> 4 cursos con un módulo 15 alumnos por curso (60 alumnos en total) 	0	0	Acción no conseguida
Satisfacción de personas formadas	Lograr una media de ≥ 4 en los cursos realizados	4	100%	Acción parcialmente conseguida
Posibilitar el paso desde los proyectos de Apoyo a Formación	$\geq 20\%$ del total participantes del eje II en 2019 pasan por algún curso de formación	18% (25 alumnos)	88%	Logro destacado
Plan de acción de formación	Dentro de la estrategia comercial se han diseñado específicamente acciones para este eje	En proceso		Acción parcialmente conseguida
	Puesto en marcha al menos el 50% de las acciones de formación contenidas en el plan de estrategia comercial	En proceso		Acción parcialmente conseguida

Gráficos y datos cuantitativos de la formación para este eje

Comparación por años

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



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 C3 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 – CO-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 ocho entidades, manteniendo el sistema de certificación conforme ISO 17021:2015
- Incrementar a una entidad más las certificadas
- 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	3	300%	Logro conseguido
Mantener sistema de certificación	9 entidades mantienen certificadas	8	89%	Logro conseguido
Jornada de Reconocimiento	\geq 50 entidades participan en el reconocimiento \geq 100 personas	33 entidades 62 personas	60% 62%	Logro parcialmente conseguido
Detección, difusión e intercambio de buenas prácticas	\geq 25 BBPP publicadas	<ul style="list-style-type: none"> • 22 planes mejora recogidos • En proceso de publicación 	88%	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
Diseño del Plan Estratégico de ICONG	Plan diseñado y aprobado	En proceso	Logro parcialmente conseguido
Diseño e implementación del CRM	Base de datos diseñada y puesta en marcha en 2019	En proceso	Logro parcialmente conseguido

Eje de gestión interna



- Diseñado el Plan Estratégico
- Inicio diseño CRM
- Inicio diseño Estrategia Comercial
- En proceso de adaptación documentación a la LOPD

Conseguido



- Pausas en el cumplimiento de indicadores de Transparencia y Buen Gobierno

En proceso



- Pospuesto el Plan de Personas/ Voluntariado
- Parálisis GO

No conseguido

Observaciones

- Se ha contado con una persona sustituta en la coordinación durante 3 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
- Es necesario reimpulsar la prospección de la Norma e ICONG con la Administración (este año únicamente nos hemos reunido con Xunta Galicia)
- Presencia del sello ONG Calidad en seis subvenciones del IRPF (tramo estatal, Extremadura, Galicia y Murcia, siendo nuevas Castilla y León y Cantabria).

Observaciones

- Dos entidades nacionales han ingresado 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 casi se han triplicado los ingresos correspondientes a la venta servicios externos: 6.500,44€ en el año 2019 frente a 847,24€ del año 2018.



Recomendaciones y aprendizajes

- **Eje de Comunicación:**
- **Eje de Formación:**
- **Eje de Apoyo a entidades:**

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 4.213,61€, frente a 2.525,03€)