

Memoria 2020

ICONG- Instituto para la Calidad de las ONG

Aprobada por la Asamblea General Ordinaria
del 18 de junio de 2021



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.

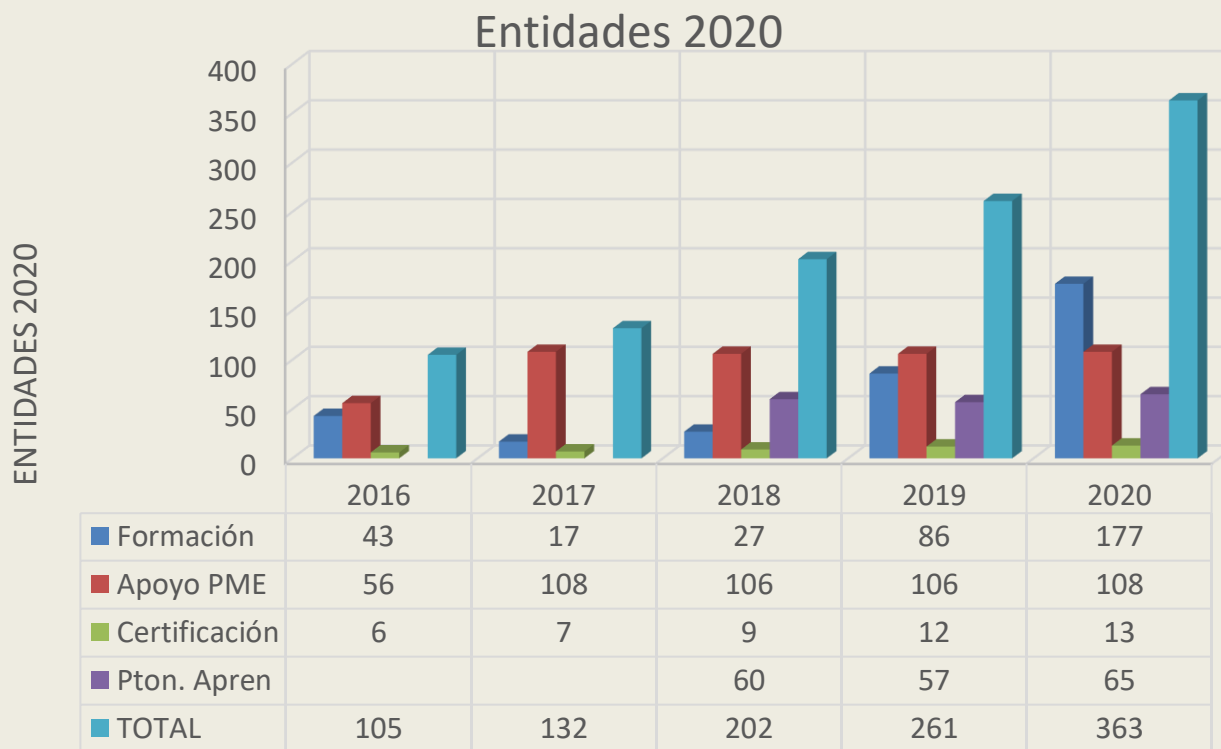


¿De qué consta la propuesta?

- Memoria del desarrollo del Plan de Trabajo de ICONG durante el 2020
- Informe de Plan de Riesgos (mayo 2020)
- Incluye aprendizajes y recomendaciones para incluirlo dentro de la propuesta de Plan de Trabajo para 2021

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

- ICONG ha prestado servicios a **363 entidades**, de las cuales **142** son nuevas (39%). En el año 2019, se trabajó con 261 entidades, de las cuales 195 eran nuevas (75%).



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

- **Fomento de la entrada de nuevas entidades al ICONG.** No se ha conseguido la entrada de nuevas entidades socias a ICONG
- **Acciones que estén dirigidas a pequeñas y medianas entidades.** 108 entidades de las 363 entidades con las que se ha trabajado pertenecen a este eje, casi 1 de cada 3 (30%)
- **Impulsar la estrategia comercial de ICONG.** Terminado el diseño, hay que discutir e implementar su puesta en marcha, lo que provocará un cambio tarifario y de relación con proveedores en 2021.
- **Apoyarnos en los productos y servicios ya diseñados y avanzar de manera equilibrada con nuevos productos.**
 - Diseño e implementación del servicio **“Formación Básica de Calidad” (FBC)**, basándonos en el CO y en las mejoras aprendidas de los proyectos de capacitación,
 - Diseño e implementación del nuevo itinerario de capacitación para la **“Transformación Digital”** de pequeñas y medianas ONGs.
 - Diseño e implementación de la capacitación en **“Introducción al Cumplimiento normativo y Compliance”**.
- **Que tiendan a un escenario de viabilidad técnico-económica, incrementando los ingresos por venta de servicios.** Este año 2020, hemos ingresado 19.401,7 (de los cuales 8.215,42 se derivan de la venta directa de servicios) frente a los 14.829,16 € de 2019 (6.500,44€ de venta directa).
- **Fomento de alianzas sectoriales entre redes y administraciones públicas.** Disminución de encuentros y reuniones con la aparición de la COVID-19, con encuentros puntuales con las Administraciones (Ministerio Derechos Sociales y Agenda 2030 y D.G.Servicios Sociales de Islas Baleares), aunque se han reforzado las relaciones con PTS Comunidad de Madrid.
- **Inicio en la ejecución del Plan Estratégico de ICONG.** De las 26 acciones presentes en el Plan Estratégico, este año hemos realizado 6 (23%)

Ejes del Plan 2020





Objetivos

Eje I Comunicación y difusión

- **Transmitir la cultura de la calidad en el tercer sector**

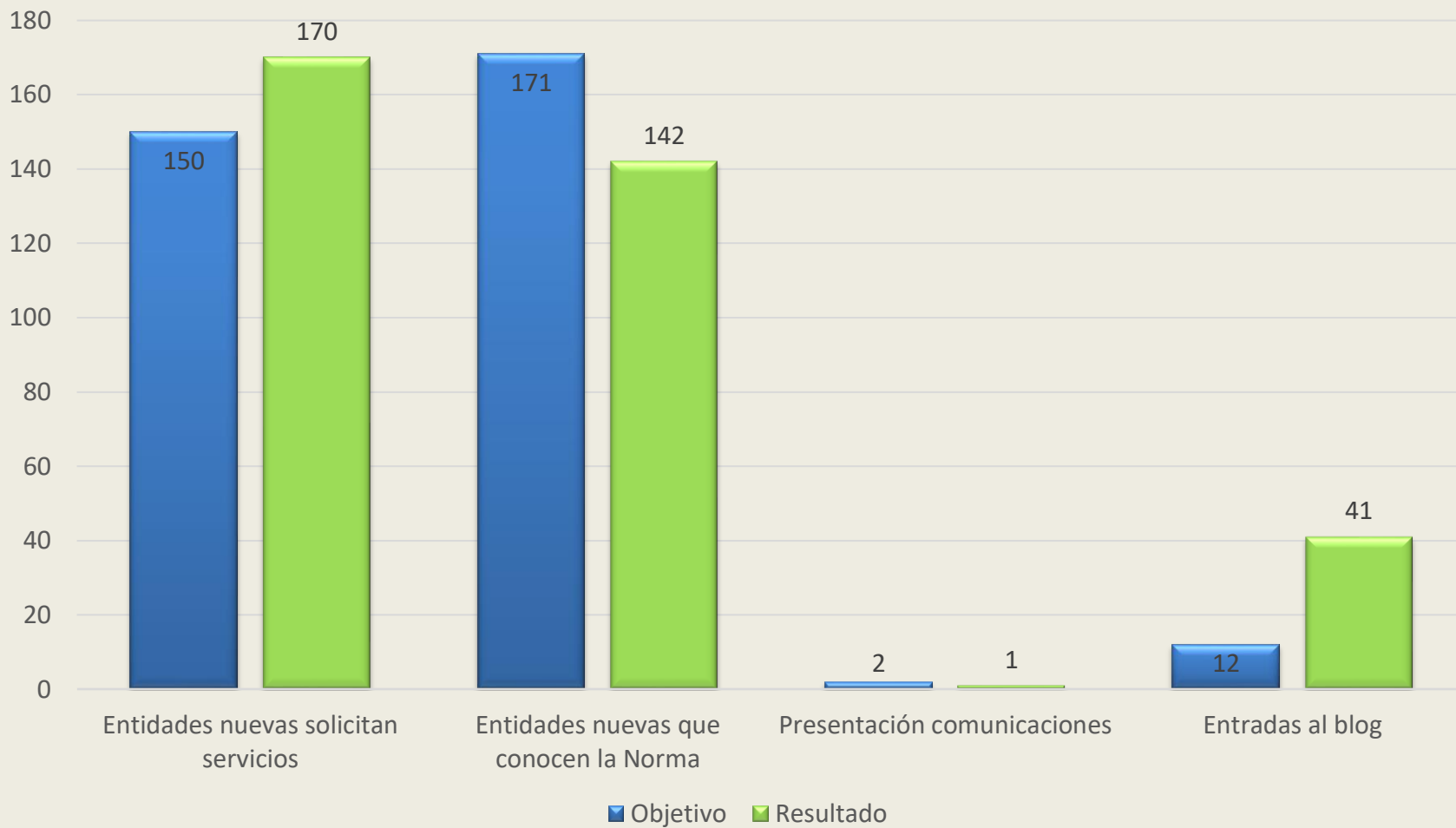


Resultados

I: Comunicación y difusión

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Incremento de las entidades que conocen a ICONG y la Norma ONG Calidad	≥ 150 nuevas entidades solicitan alguno de los servicios de ICONG	170	
Difusión Norma ONG Calidad	>20% entidades nuevas que conocen Norma ONGC frente a 2019 (n=171)	142	
Sensibilización en torno a la calidad y la Norma ONG mediante presencia en espacios y eventos del sector y de la AA.PP.	Participar exponiendo comunicaciones en, al menos, 2 espacios del Tercer Sector, AAPP y sector privado	1	
Informar y difundir acciones sobre calidad del Tercer Sector	Realización de 1 entrada mensual (mínimo) blog	41	
	Incremento en un 20% los suscritos al blog (n=730)	711 (97%)	
Diseñar e implementar acciones de comunicación incluidas en la estrategia comercial	Plan de comunicación iniciado	Diseñada la estrategia comercial y los mensajes de comunicación asociados	

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
- Gran repercusión de la campaña “Hablamos Ongalés” con landing page “Hablamos Ongalés.org”



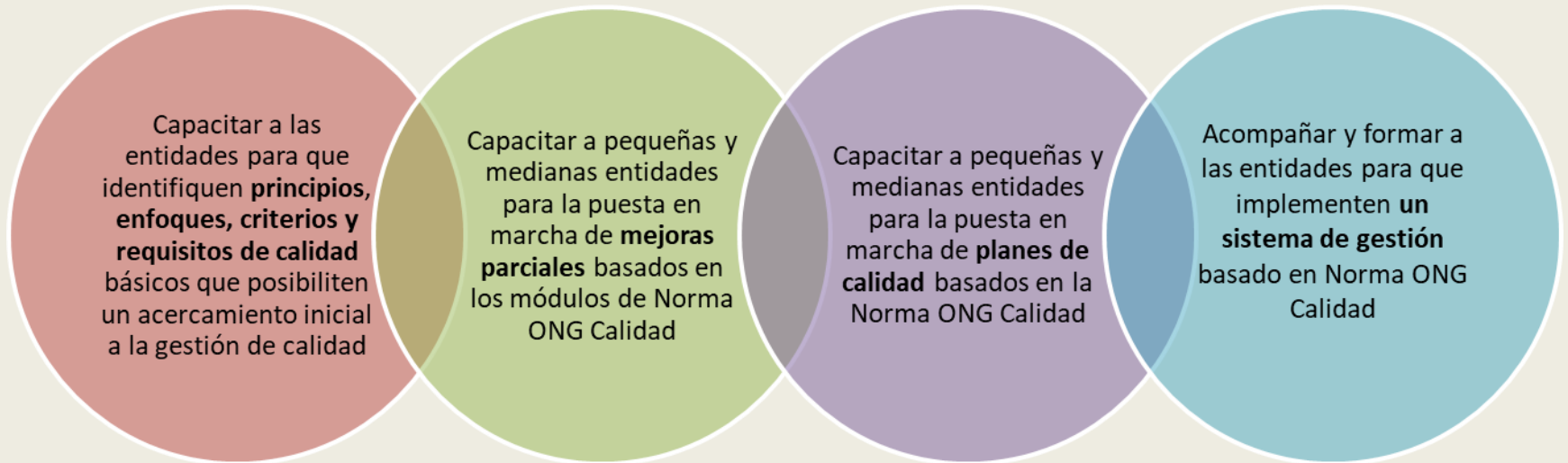
En proceso

- Implantación de la estrategia comercial
- Participación en jornadas de carácter nacional



No conseguido

Eje II: Objetivos Apoyo a pequeñas y medianas entidades



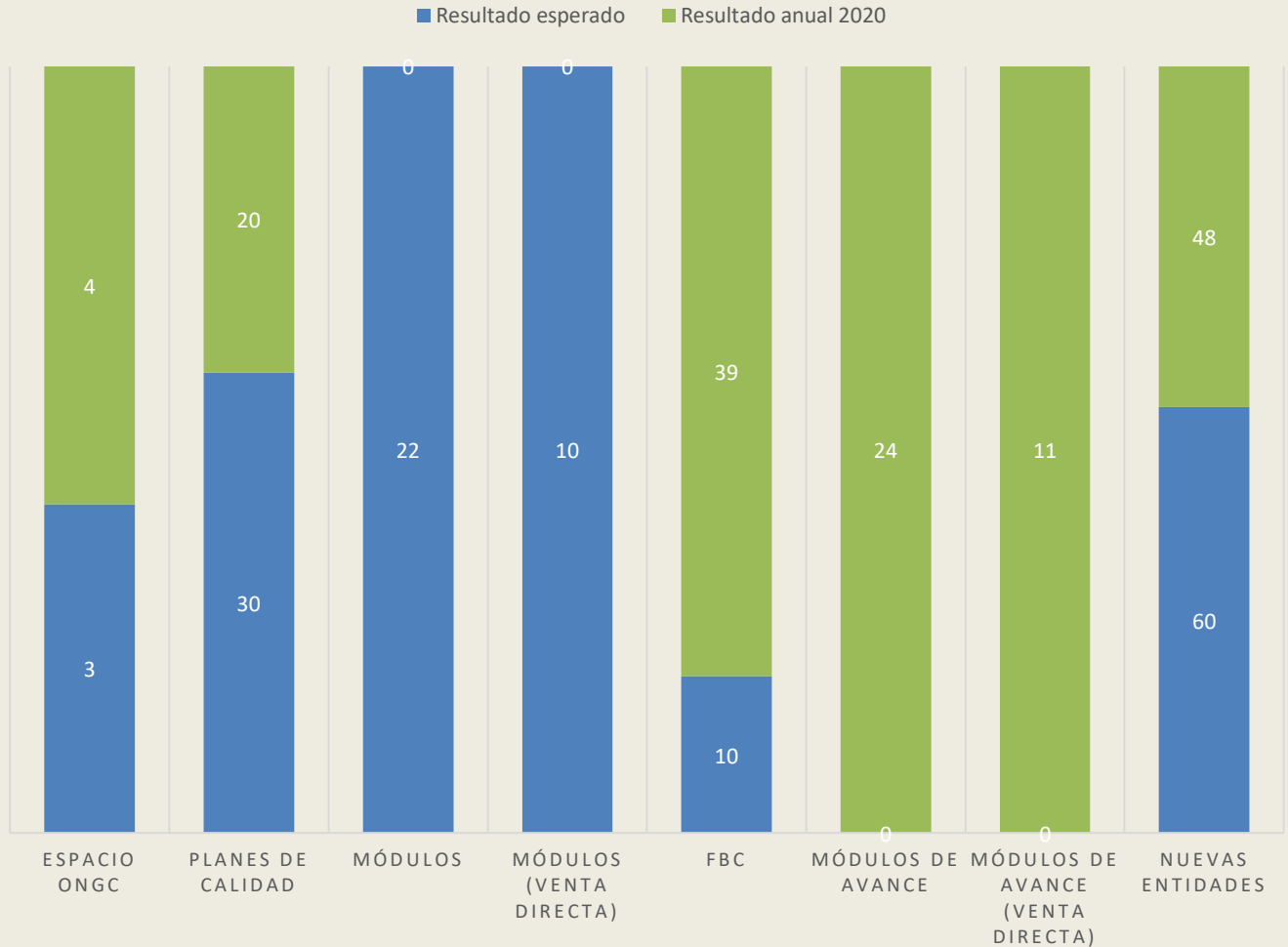
II: Apoyo a pequeñas y medianas entidades (Espacio ONGC)

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Implementación del SGC basado en Norma ONGC	<ul style="list-style-type: none"> 3 entidades nuevas 	4	
Implementación de Planes de Calidad apoyado en Redes	<ul style="list-style-type: none"> 30 entidades (90 personas) capacitadas Nº de planes de calidad diseñados (≥ 25 planes) 	<ul style="list-style-type: none"> 20 entidades (53 personas) 19 planes de calidad 	
Implementación de mejoras parciales apoyado en Redes	<ul style="list-style-type: none"> 22 entidades (30 personas) capacitadas Nº planes de mejora diseñados (≥ 20 planes) 	<ul style="list-style-type: none"> 18 entidades (53 personas) 19 planes de mejora 	
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"> 11 entidades (34 personas) 11 planes de mejora 	
Implementación principios requisitos básicos de gestión (FBC)	<ul style="list-style-type: none"> 10 entidades (15 personas) capacitadas Herramientas de gestión diseñadas (≥ 8) 	<ul style="list-style-type: none"> 24 entidades (29 personas) 24 herramientas de gestión 	
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 2020, son nuevas. 	48 (80%)	

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 45,2% del total)

APOYO PEQUEÑAS Y MEDIANAS ENTIDADES



Eje II: Apoyo a pequeñas y medianas entidades

- Los Módulos de Avance (Compliance y TD) han supuesto un éxito rotundo entre las entidades
- Adaptación metodológica on line de proyectos.
- Nuevo proyecto de Formación Básica de Calidad con muy buenos resultados.
- El proyecto de PLANES I y II se consolida y consigue grandes resultados.
- El proyecto de apoyo al sistema global de gestión (Espacio ONGC) ha dado cobertura a 14 entidades durante el año (4 de ellas nuevas)
- El 45% de las entidades de este eje han sido **nuevas, lo que indica que más de la mitad 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 4,26 sobre 5.



Conseguido

El 66% de las entidades superan los objetivos de los proyectos y el resto cumple objetivos intermedios.



En proceso

No se ha logrado poner en marcha el proyecto modular (redes y entidad) por su metodología presencial



No conseguido

III: Objetivos Participación, aprendizaje e intercambio

- **Dinamización productos del CDTI:**
 - Puestos en marcha dos nuevos productos en base a las propuestas identificadas en 2019: alianzas e inclusión.
 - Difusión de los productos realizados desde el 2018.
- **Establecimiento de ALIANZAS con agentes del entorno:**
 - Diseñar Plan de Alianzas
 - Identificar agentes del ecosistema social interesantes para ICONG (PTS + AAPP)
 - Realización de al menos 2 actividades con agentes aliadas
- **Apertura nuevas prácticas de carácter internacional:**
 - **Mapeo sobre entidades y redes en UE** que trabajen en Mejora, Calidad e Innovación de las organizaciones (ONG, instituciones de cualquier tipo)
 - **Recomendaciones sobre organizaciones y/o redes** de interés para entrar en contacto y sugerencias para establecer una **hoja de ruta** sobre este proceso.
 - **Mantener el contacto iniciado** con entidades del ámbito europeo (N=3)

III: Participación, aprendizaje e intercambio

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
2 iniciativas del CDTI se ponen en marcha durante el 2020	2 iniciativas puestas en marcha	2 iniciativas puestas en marcha	
Dos entidades participantes de las iniciativas se incorporan al CDTI	2 entidades	No hay nuevas incorporaciones	
Desarrollados espacios y momentos de transferencia de conocimiento entre las propias entidades cliente.	Número de espacios generados por ICONG que tengan como fin la colaboración entre entidades y la gestión del conocimiento	No hay espacios de transferencia de conocimiento entre las propias entidades cliente	
Conocimiento de alianzas y experiencias de carácter internacional en el ámbito de la calidad, la innovación y la mejora en las ONG	Existe un mapa de la situación Contacto con 3 entidades de carácter internacional	No se ha realizado	
Analizado y diseñado un nuevo Plan de Alianzas donde se revisa y actualiza el sistema de alianzas con las que cuenta el ICONG	Plan de alianzas diseñado y aprobado por la Junta Directiva.	No se ha realizado	
	Realizadas al menos dos acciones con agentes aliados	No se ha realizado	

Eje III: Participación, aprendizaje e intercambio



Conseguido

- El CDTI ha diseñado 2 propuestas de acción y continúa su desarrollo en 2021.
- Se ha contratado a dos nuevos proveedores, uno de ellos la Universidad de Navarra
- Estudio de campo sobre Alianzas (65 entidades participan en las fases iniciales)



En proceso

- Contactos durante el 1º trimestre con entidad homóloga a ICONG en Lisboa (Portugal)



No conseguido

- No se han incorporado nuevas entidades al CDTI
- A causa de las restricciones derivadas del COVID-19, no se han generado espacios de trabajo conjunto entre entidades.
- El trabajo de investigación del ámbito europeo se ha quedado en suspenso
- Plan de Alianzas pendiente de realización.



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
- Incrementar el número de personas formadas en este año
- Incrementar la venta de servicios de formación de carácter privado a entidades, en formato presencial

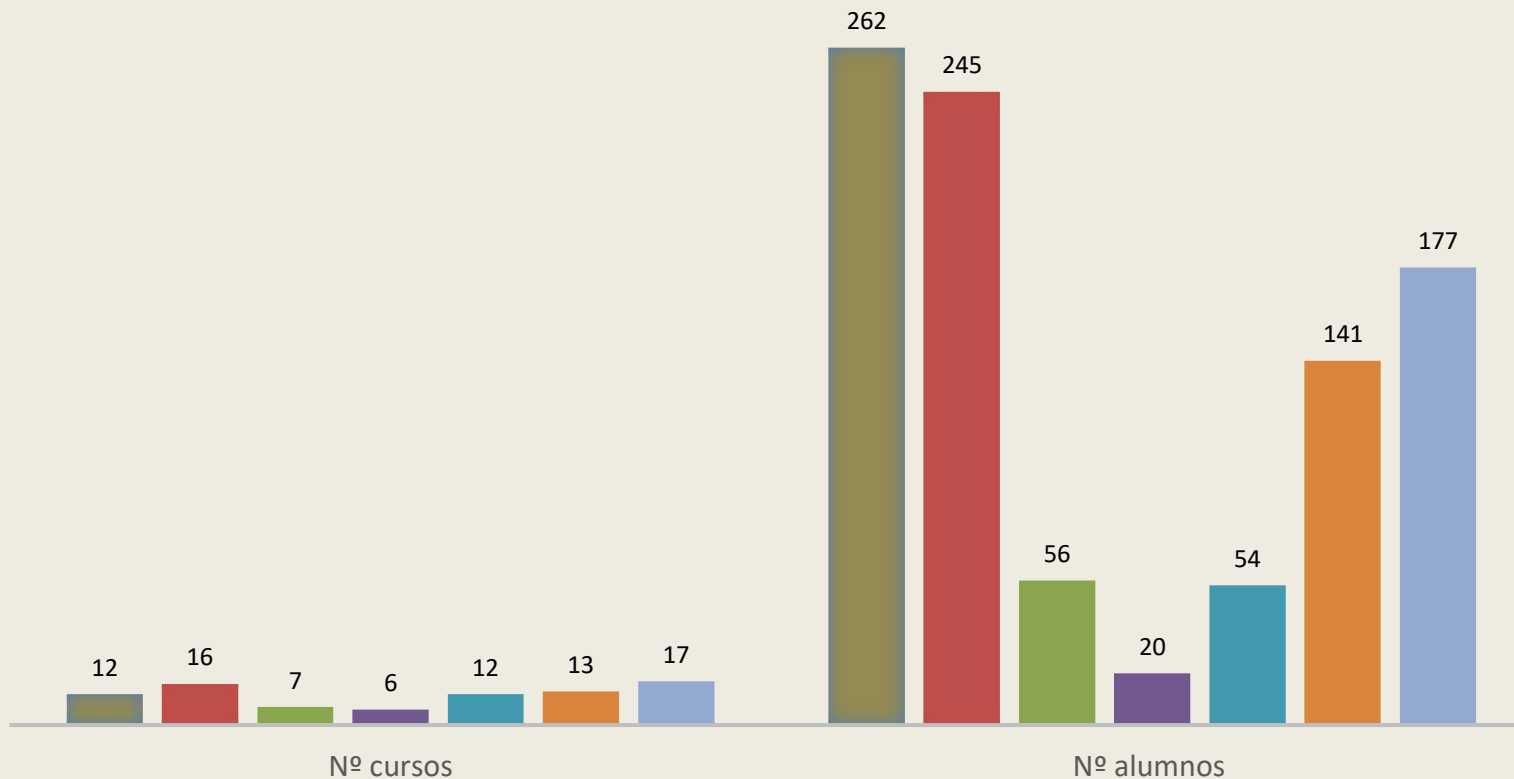
Resultados IV: Formación

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Aumento número alumnos	<ul style="list-style-type: none"> El número de alumnos formados es de ≥ 140 alumnos El 50% del total es nuevo en 2020 El 30% de las entidades son nuevas en 2020 	<ul style="list-style-type: none"> 177 alumnos/as 142 son nuevos alumnos/as (80%) 53% de las entidades son nuevas 	
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= 10 cursos C1= 0 cursos C2= 1 cursos C3= 1 cursos C4= 0 C5= 0 	
Módulos	<ul style="list-style-type: none"> 2 cursos de un módulo 15 alumnos por curso (30 alumnos en total) 	No se han realizado	
Satisfacción de personas formadas	Lograr una media de ≥ 4 en el total de los cursos realizados	4,65	
Posibilitar el paso desde los proyectos de Apoyo a Formación	$\geq 20\%$ del total de alumnos en 2020 provienen de proyectos del eje II	5% (9 alumnos; objetivo: 35 alumnos)	
Plan de acción de formación	Dentro de la estrategia comercial se han puesto en marcha específicamente acciones para este eje, incrementando los ingresos privados en un 15% frente al 2019	141 alumnos/as formados 5 ediciones (FBC) 1,045€ de ingreso (objetivo 4.913€)	
	Puesto en marcha al menos el 35% de las acciones de formación contenidas en el plan de estrategia comercial	Pendiente de despliegue	

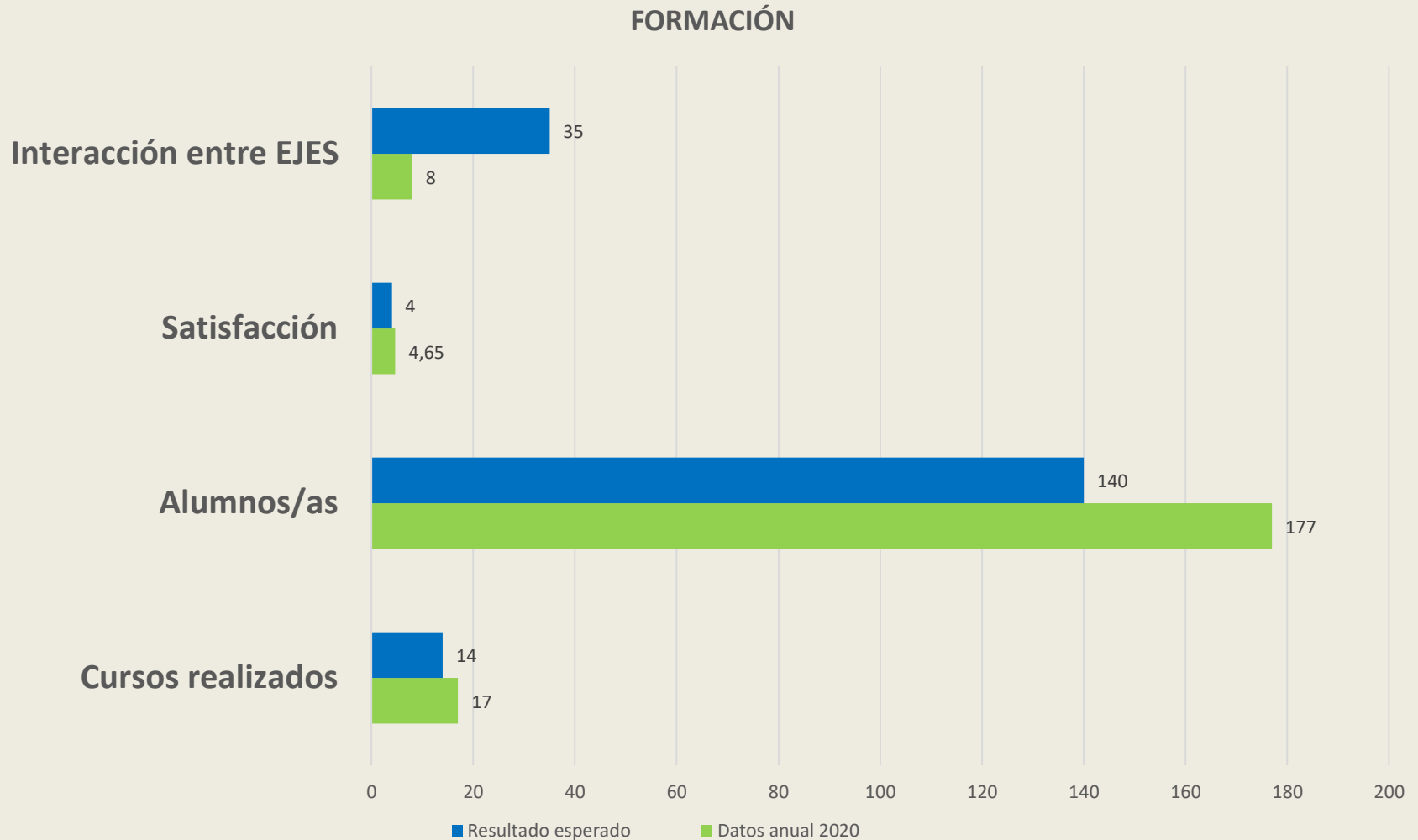
Gráficos y datos cuantitativos de la formación para este eje

Comparación por años

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Gráficos y datos cuantitativos de la formación para este eje



Eje IV: Formación



Conseguido

- El número de alumnos inscritos en este Eje es el mayor desde el año 2015, con un 80% nuevo.
- La tasa de satisfacción del alumnado es de 4,65/5, subiendo 0,65 puntos frente al 2019.
- Se ha realizado 5 cursos de venta directa, frente a 1 del año 2019.
- El curso Básico de Calidad –CO– se ha realizado en 10 de las 8 ediciones planificadas



En proceso

- Se ha conseguido desarrollar la mitad de los cursos del C2 y C3 a celebración de los “C’s” propuestos.
- El itinerario de este Eje con el Eje de Apoyo a PyM entidades no ha funcionado como otros años.



No conseguido

- No se ha celebrado ninguna formación C1.
- Los cursos “C’s” siguen estando por debajo de 15 alumnos de media.
- No se ha logrado vender la formación modular.
- Plan de comunicación de este eje no diseñado



V: Certificación y Reconocimiento

Objetivos

- Mantener el certificado de las 11 entidades certificadas
- Certificar a 2 nuevas entidades, manteniendo el sistema de certificación conforme ISO 17021:2015
- Revisar criterios de auditoria para incluir variables de sostenibilidad social, medioambiental y económica
- Revisar y desarrollar el Reconociendo Calidad (Certamen de Buenas prácticas) como espacio de difusión e intercambio

V: Certificación y reconocimiento

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Nuevas entidades certificadas	2 entidades nuevas consigue certificarse	1	
Mantener sistema de certificación	11 entidades se mantienen certificadas	11	
Jornada de Reconocimiento	\geq 40 entidades participan en el reconocimiento \geq 75 personas	<ul style="list-style-type: none"> • 20 entidades participan en Certamen • 216 personas asisten 	
Actualizado Doc.03 de Criterios de Auditoria para reforzar la sostenibilidad de las entidades certificadas en la Norma	Realizada la actualización de criterios de auditoria incluyendo claves para la sostenibilidad.	No realizado	
Detección, difusión e intercambio de buenas prácticas	\geq 25 BBPP recibidas	20 BBPP recibidas	

Eje V

Certificación y Reconocimiento



Conseguido

- Se ha mantenido el sistema de certificación en las entidades certificadas
- Una nueva entidad ha obtenido el sello ONG Calidad (Nueva Opción de Comunidad Valenciana)
- Actualización del Certamen de RC a PREMIOS RECO, evento íntegramente virtual
- Diseño campaña de captación "Hablamos Ongalés", con gran repercusión en medios y RRSS (+ de 5000 visitas en YT)



En proceso

No conseguimos aumentar el número de BBPP presentadas en Premios Reco.



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 Tr

Orientados a las personas y Voluntariado: Gestión de personas

Puesta en marcha del plan estratégico ICONG

Diseño y puesta en marcha de la estrategia comercial de ICONG

Eficacia y eficiencia: puesta en marcha del CRM



VI: Gestión interna ICONG

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Plan de personas (incluido voluntariado y proveedores)	Puesto en marcha al menos el 50% de las medidas del Plan	No se ha avanzado	
Inclusión indicadores TBG	Incorporados el 100% indicadores de carácter obligatorio	Aún no incorporados los nuevos indicadores de la última versión	
Cumplimiento Norma ONG Calidad e implantación otros referentes de gestión	100% cumplimientos requisitos normativos, transparencia y gestión personas Norma ONG Calidad. Implantación de referente de gestión	No se ha avanzado	
Puesta en marcha del Plan Estratégico de ICONG	25% medidas puestas en marcha	23% (6 medidas de 26)	
	Puesta en marcha de Grupos Colmena: definición criterios calidad en convocatorias AAPP y criterios selección de territorios	Puesto en marcha pero sin avance	
Diseño e implementación del CRM	Base de datos diseñada y puesta en marcha con el 100% del 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Definido el Manual de Uso (70%) • Definido Manual de Carga (30%) • Carga de datos (25%) 	

Eje de gestión interna



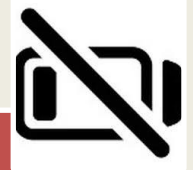
Conseguido

- Realizadas un 23% de las medidas del Plan Estratégico



En proceso

- Pausas en el cumplimiento de indicadores de Transparencia y Buen Gobierno
- Implementándose CRM
- Pendiente implementación Estrategia Comercial
- En proceso de adaptación documentación a la LOPD



No conseguido

- Pospuesto el Plan de Personas/ Voluntariado y la Gestión de Calidad (referente externo)
- Parálisis Grupo Colmena

Observaciones

- Año protagonizado por la incertidumbre del COVID-19
- Elecciones y cambio de Junta Directiva.
- Plan de riesgos: realizadas y puestas en marcha las medidas preventivas casi en su totalidad.
- Equipo humano: baja de la coordinadora por enfermedad desde el mes de septiembre. En octubre entra un apoyo administrativo y se reparten las funciones y tareas de la coordinación.

Observaciones

- Necesario incorporar a nuevos socios en la Asamblea.
- Cada vez más necesario impulsar la certificación de calidad de ICONG.
- Es necesario reimpulsar la prospección de la Norma e ICONG con la Administración (este año únicamente nos hemos reunido con Illes Balears y Ministerio)
- Auditorias de entidad y de programas con resultado positivo.

Memoria económica

- Impacto de la absorción del prorrateo del IVA en ejercicio 2019.
- Impacto en fondos propios de gastos de personal (baja coordinadora)
- Ingresos de venta directa se ven mermados por el pago a dinamizadores externos.
- La adaptación de los proyectos y Premios Reco a metodología on line ha generado un gasto importante al que hemos podido hacer frente dentro de las líneas de financiación.



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 cierre negativo de 2.672,10€, originado por un mayor gasto en Fondos Propios no previsto)



Aportaciones de la Junta Directiva