

Memoria 2021

ICONG- Instituto para la Calidad de las ONG

Aprobada por la Asamblea General Ordinaria
del 25 de marzo de 2022





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.

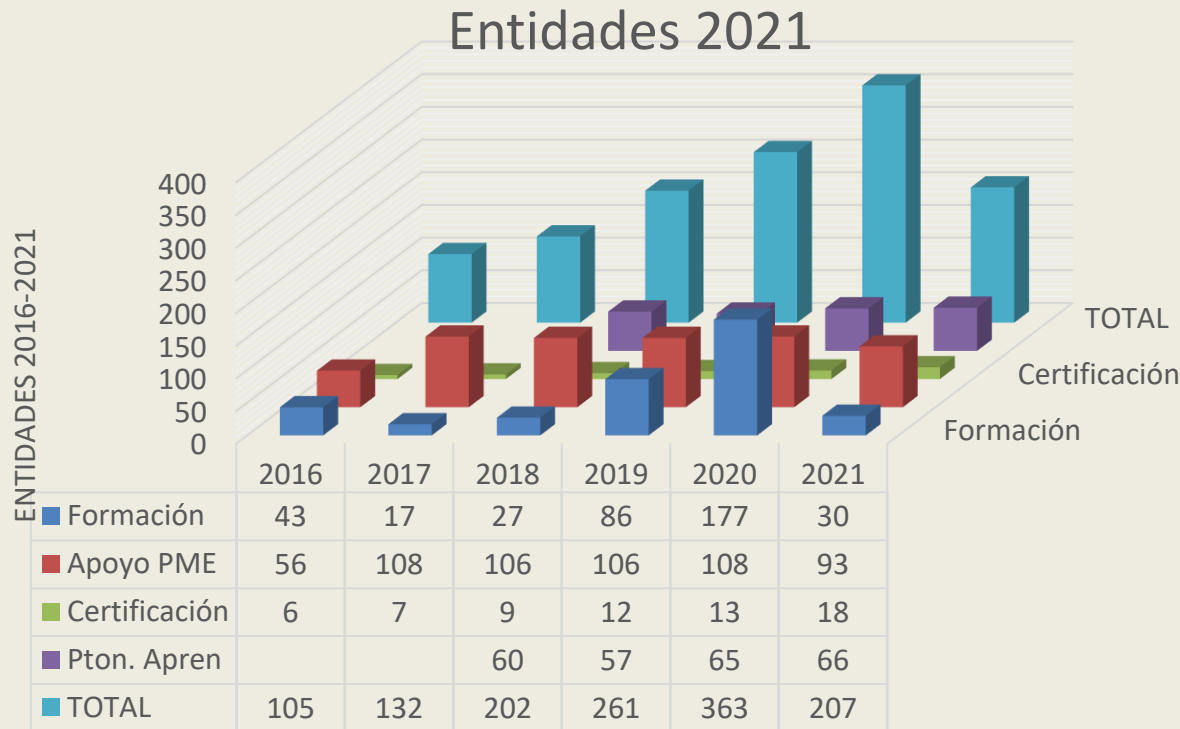


¿De qué consta la propuesta?

- Memoria del desarrollo del Plan de Trabajo de ICONG durante el 2021
- Incluye aprendizajes y recomendaciones para incluirlo dentro de la propuesta de Plan de Trabajo para 2022

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

- ICONG ha prestado servicios a **207 entidades**, de las cuales **69** son nuevas (33,3%). En el año 2020, se trabajó con 363 entidades, de las cuales 142 eran nuevas (39%).





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

- Fomento de la entrada de **nuevas entidades** al ICONG. **Diseñado y aprobado un plan de captación de socios.**
- Acciones que estén dirigidas a **pequeñas y medianas entidades**. **El eje de trabajo específico para pequeñas y medianas entidades de ICONG, ha dado cobertura al 45% del total de las entidades.**
- Impulsar la **estrategia comercial de ICONG**. **Está pendiente de revisar el diseño actual, para centrarnos en la venta de servicios de formación inicial *in company*, reformular las tarifas de certificación y de los itinerarios de capacitación.**

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

- Apoyarnos en los **productos y servicios ya diseñados y avanzar de manera equilibrada con nuevos productos.**
 - Se ha mantenido la oferta de capacitación y formación: FBC, Planes I, Planes II y Módulos de Avance: Compliance, Evaluación y mejora y Transformación Digital.
 - Se han testado dos nuevas propuestas relacionados con el nuevo itinerario de Transformación Digital: TD básico y Datos I.
- Que tiendan a un escenario de **viabilidad técnico-económica**, incrementando los ingresos por venta de servicios.
 - Este año 2021 hemos ingresado 33.707,52€ (de los cuales 12.901,52€ se derivan de la venta directa de servicios)
 - El año 2020, ingresamos 19.401,7€ (de los cuales 8.215,42€ se derivan de la venta directa de servicios)
 - En el año 2019, ingresamos 14.829,16€, de los cuales 6.500,44€ corresponden a venta directa.

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

- Fomentar las **alianzas sectoriales** entre redes y administraciones públicas. Reiterados esfuerzos en renovar y ampliar los vigentes convenios con la Administración del Estado y la PTS, que se prevé firmar en el primer semestre de 2022.
- Continuar con la ejecución del **Plan Estratégico** de ICONG:
 - refuerzo espacios de trabajo para la innovación:
 - Happen ONG con taller sobre gestión del cambio, donde se generó un espacio de trabajo colaborativo.
 - Grupo trabajo Alianzas e Inclusión, donde se generaron sendos espacios de intercambio y aprendizaje con 34 entidades.
 - establecimiento de alianzas en el ecosistema social: No se ha realizado el plan de alianzas, pero sí se ha trabajado este ámbito desde el CDTI y también se han propuesto dos acuerdos de colaboración (AEFT y Universidad Pública de Navarra).
 - Incidencia en la agenda sobre la importancia de la calidad en los sectores público y privado. Participación en diversos foros y espacios de trabajo donde se ha realizado incidencia: Comisión PETSAS, Comisión Innovación y Transparencia, PTS España, CERMI.
 - Avance en la gestión interna (digital, transparente, eficiente y eficaz). Avance en la implantación del CRM, uso de Icloud y gestión de proyectos con proveedores y aliados con Microsoft 360.
 - Sostenibilidad económica y relacional. ICONG ha aumentado su fondo social por las ganancias derivadas de la facturación, así como en parte por las cuotas extraordinarias de los socios. Dado que se ha restituido el capital social tras el año 2020 (con pérdidas), se prevé que no va a ser necesario solicitar nuevas cuotas extraordinarias por parte de los socios.

Ejes del Plan 2020





Objetivos

Eje I Comunicación y difusión

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



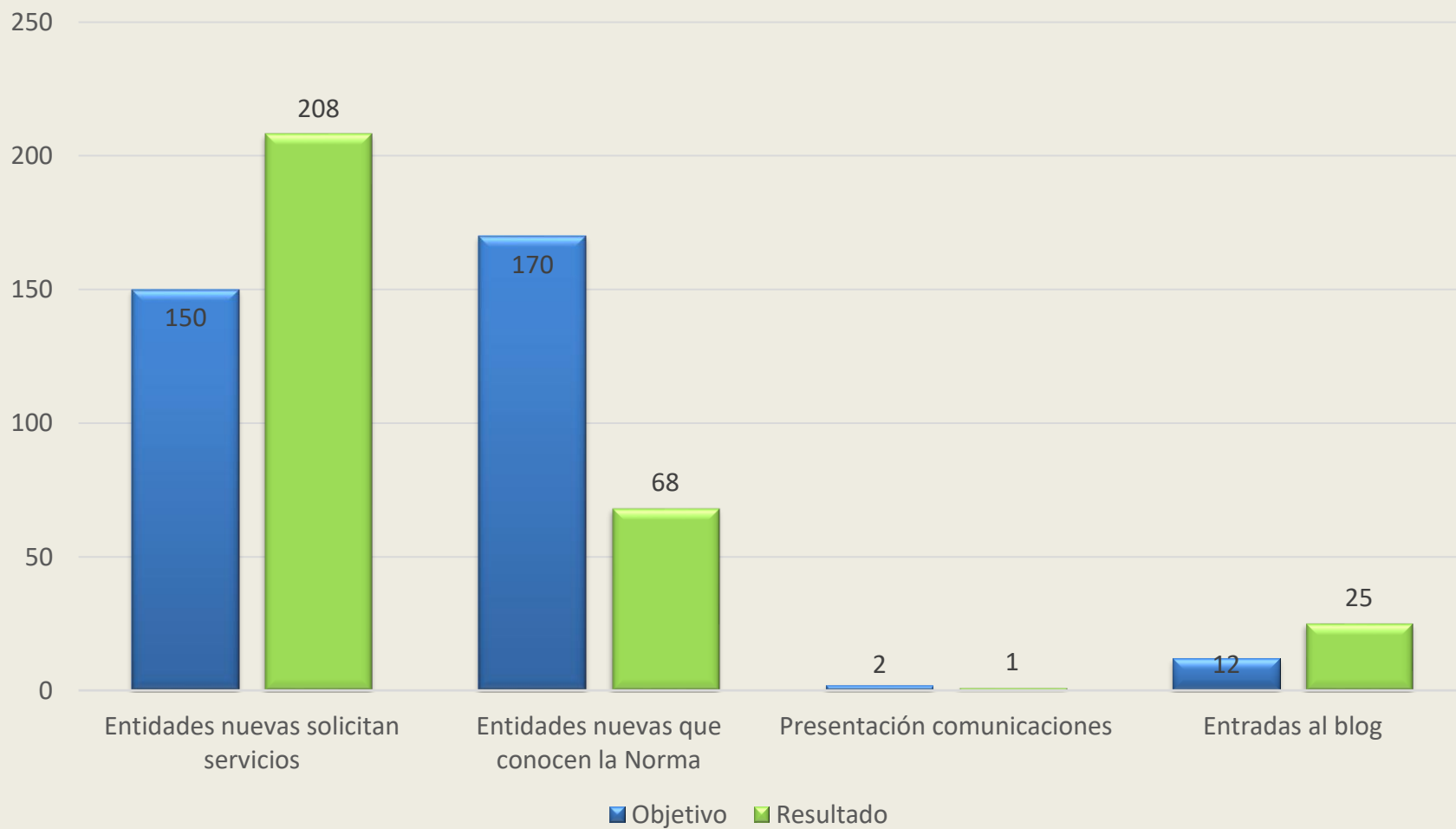
Resultados

I: Comunicación y difusión

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Incremento de las entidades que conocen a ICONG y la Norma ONG Calidad	≥ 150 entidades solicitan alguno de los servicios de ICONG	208	138%
Difusión Norma ONG Calidad	>20% entidades nuevas que conocen Norma ONG Calidad frente a 2020 (meta=170)	68	40%
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	50%
Informar y difundir acciones sobre calidad del Tercer Sector	Realización de 1 entrada mensual (mínimo) blog	25	208%
	Incremento en un 20% los suscritos al blog (frente a total anual año anterior)	720	84%
	Campaña "Hablamos ongalés" dinamizada en 2021	Dinamizada a través de web	
Diseñar e implementar acciones de comunicación incluidas en la estrategia comercial	Plan de comunicación iniciado	Ultimo semestre	
Impulsar la difusión de materiales y productos ICONG en nuestra WEB	Publicados y difundidos al menos 3 materiales/productos	12	400%



Datos cuantitativos Eje I



I: Comunicación y difusión



Conseguido

- El número de entidades que conocen ICONG y la Norma ONG siguen en aumento constante.
- **Existe una clara adherencia a los programas de ICONG, con una tasa del 50 % de repetición**
- Presencia en las redes sociales gracias a mantener activo el blog
- Mantenimiento de la WEB “Hablamos Ongalés.org”, con contenidos enfocados a la innovación del Tercer Sector
- Aumento significativo de los productos publicados en nuestra web.



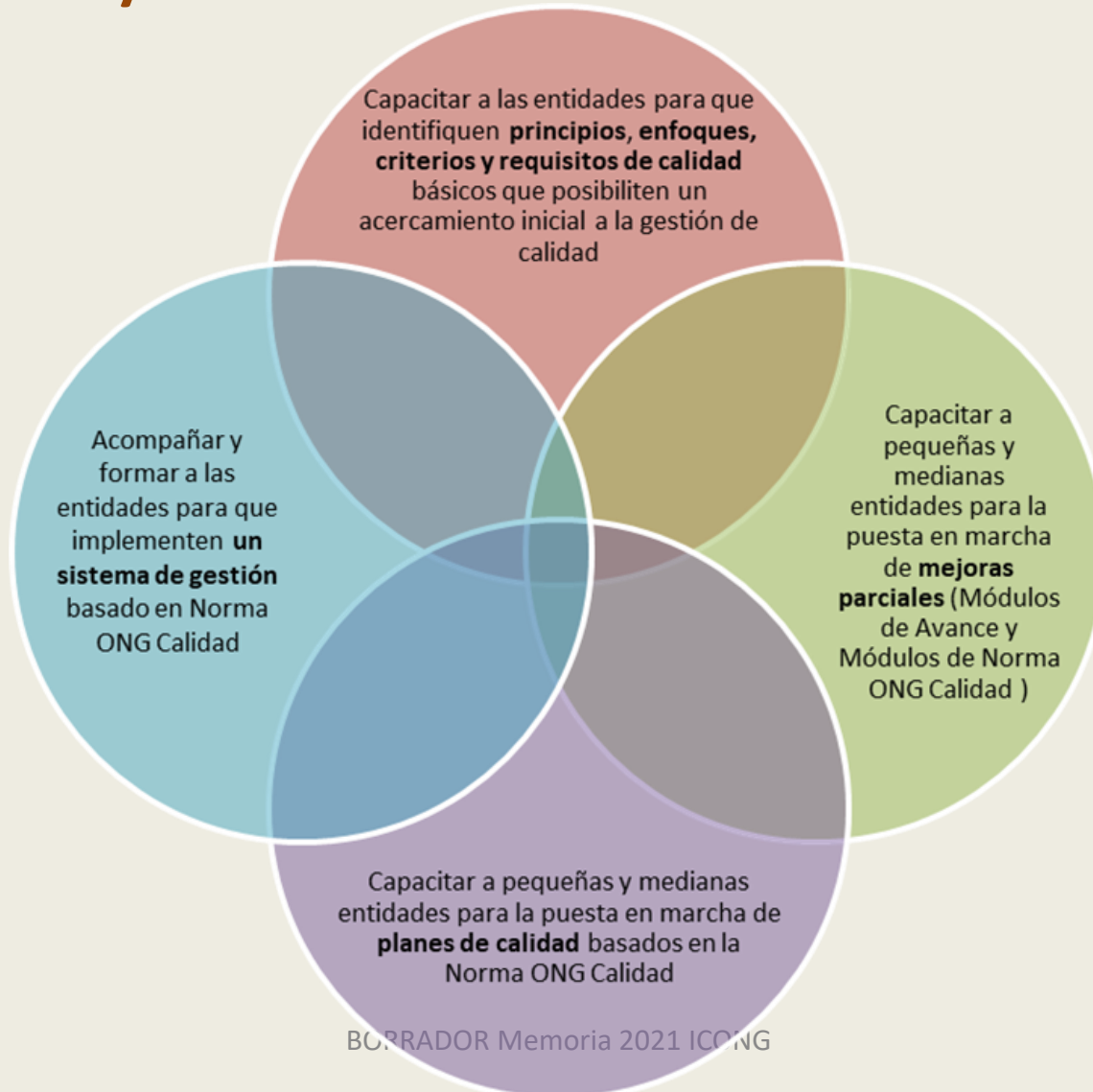
En proceso

- Necesidad de readaptar la estrategia comercial para incrementar venta de servicios.
- Una única participación en jornadas de carácter nacional (Escuela de Otoño PVE)
- Realizado y puesto en marcha el plan de comunicación durante el último semestre, con resultados no demasiado significativos.



No conseguido

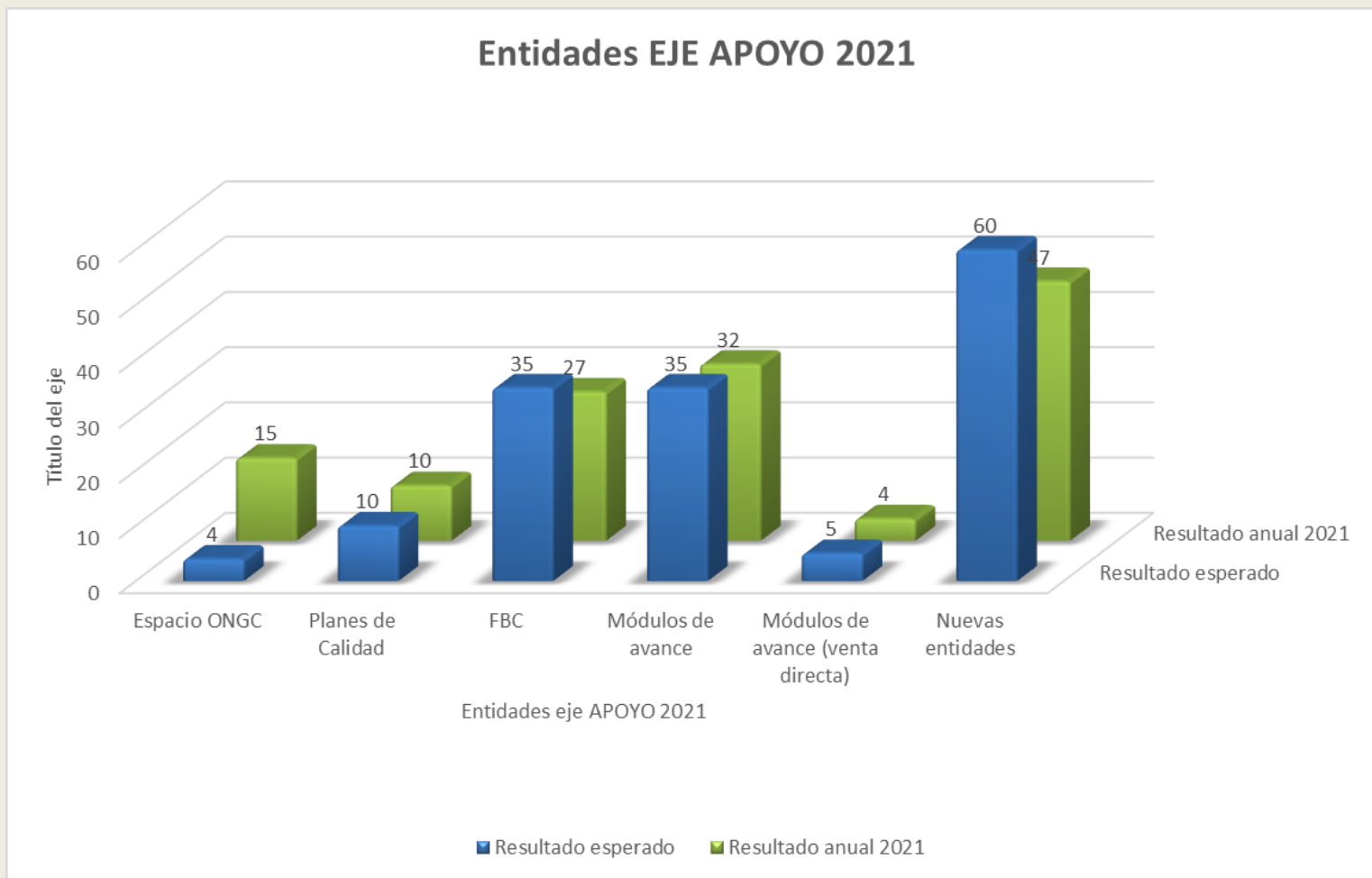
Eje II: Objetivos Apoyo a pequeñas y medianas entidades



II: Apoyo a pequeñas y medianas entidades

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Implementación del SGC basado en Norma ONGC	4 entidades nuevas	6	150%
Implementación de Planes de Calidad apoyado en Redes (financiación pública)	10 entidades capacitadas	10	100%
	30 personas capacitadas	27	90%
	Nº planes de calidad diseñados (≥9 planes)	7	77,7%
	2 ediciones	2	100%
Implementación de mejoras parciales apoyado en Redes (financiación pública)	35 entidades (105 personas) capacitadas	32 entidades (85 personas)	91,5% - 81%
	Nº planes de mejora diseñados (≥30 planes)	26	86,6%
	7 ediciones	6	86%
Implementación de mejoras parciales con entidad (financiación privada)	5 entidades (15 personas)	4 entidades (12 personas)	80% - 80%
	Nº planes de mejora diseñados (≥4 planes)	4	100%
	1 edición	1	100%
Implementación de principios y requisitos básicos de gestión (FBC)	35 entidades (45 personas) capacitadas	27 entidades (37 personas)	77% - 82%
	Herramientas de gestión diseñadas (≥8)	28	350%
	3 ediciones	3	100%
Incorporación de nuevas entidades a los proyectos de apoyo	Al menos 60 entidades de las que se inscribe en el eje de apoyo en el año 2021, son nuevas	47	78,3%

Resumen de resultados del Eje II



Se ha trabajado con **93 entidades** de las que **64** han implementado mejoras en su sistema de gestión.

Eje II: Apoyo a pequeñas y medianas entidades

- Puesta en marcha del nuevo itinerario de módulos de Transformación Digital
- Refuerzo metodológico de la parte on line de proyectos.
- Los proyectos de FBC, PLANES I y II se consolidan y consiguen grandes resultados.
- El proyecto de apoyo al sistema global de gestión (Espacio ONGC) ha dado cobertura a 15 entidades durante el año (6 de ellas nuevas)
- El 50% de las entidades de este eje han sido **nuevas, lo que indica que el otro 50% son entidades con las que hemos trabajado en años pasados.**
- Objetivo de venta de servicios a entidades cumplido con dos ediciones.
- La tasa de satisfacción media es de 4,25 sobre 5



Conseguido

De las 93 entidades que inician la capacitación, 64 superan los objetivos de mejora (68,8%) y el resto cumple objetivos intermedios.



En proceso



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 2020: alianzas e inclusión.
 - Difusión de los productos realizados desde el 2020.
- **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=2)

III: Participación, aprendizaje e intercambio

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
2 iniciativas del CDTI finalizan durante el 2021	2 iniciativas finalizadas	1	50%
Dos entidades participantes de las iniciativas se incorporan al CDTI	2 entidades	0	0
Desarrollados espacios y momentos de transferencia de conocimiento entre las propias entidades cliente (p.e Happening TD)	Nº de espacios generados por ICONG que tengan como fin la colaboración entre entidades y la gestión del conocimiento	2	100%
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 situación. Contacto con 3 entidades de carácter internacional	1	33%
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	0	0
	Identificados agentes del ecosistema social interesantes para ICONG (PTS + AAPP)	2	100%
	Realizadas al menos 2 acciones con agentes aliados	2	100%

Eje III: Participación, aprendizaje e intercambio



Conseguido

- Promovido dos acuerdos de trabajo/convenio con dos nuevos agentes (AEFT y UPNA)
- Realizadas dos acciones con agentes aliados que han reforzado las alianzas.
- Realizados dos espacios con entidades donde se ha generado conocimiento e intercambio (grupo entidades Inclusión y grupo entidades Gestión del Cambio –HappenONG-



En proceso

- Contacto bianual con entidad homóloga a ICONG en Lisboa (Portugal)
- El CDTI ha finalizado una de las 2 propuestas de acción y continúa su desarrollo con la otra en 2022.
- Revisión de los convenios actuales con PTS y Ministerio DSyA2030.



No conseguido

- No se han incorporado nuevas entidades al CDTI
- El trabajo de investigación del ámbito europeo se ha quedado en suspenso
- Plan de Alianzas pendiente de realización.



Eje IV: Objetivos formación

- Mantener la formación básica de Calidad (“C’s”)
- Incrementar el número de personas formadas en este año
- Incrementar la cartera de formación (al menos, diseño de un curso nuevo).
- Incrementar la venta de servicios de formación de carácter privado a entidades, en formato on line.
- Lograr un alto grado de satisfacción en los y las participantes.

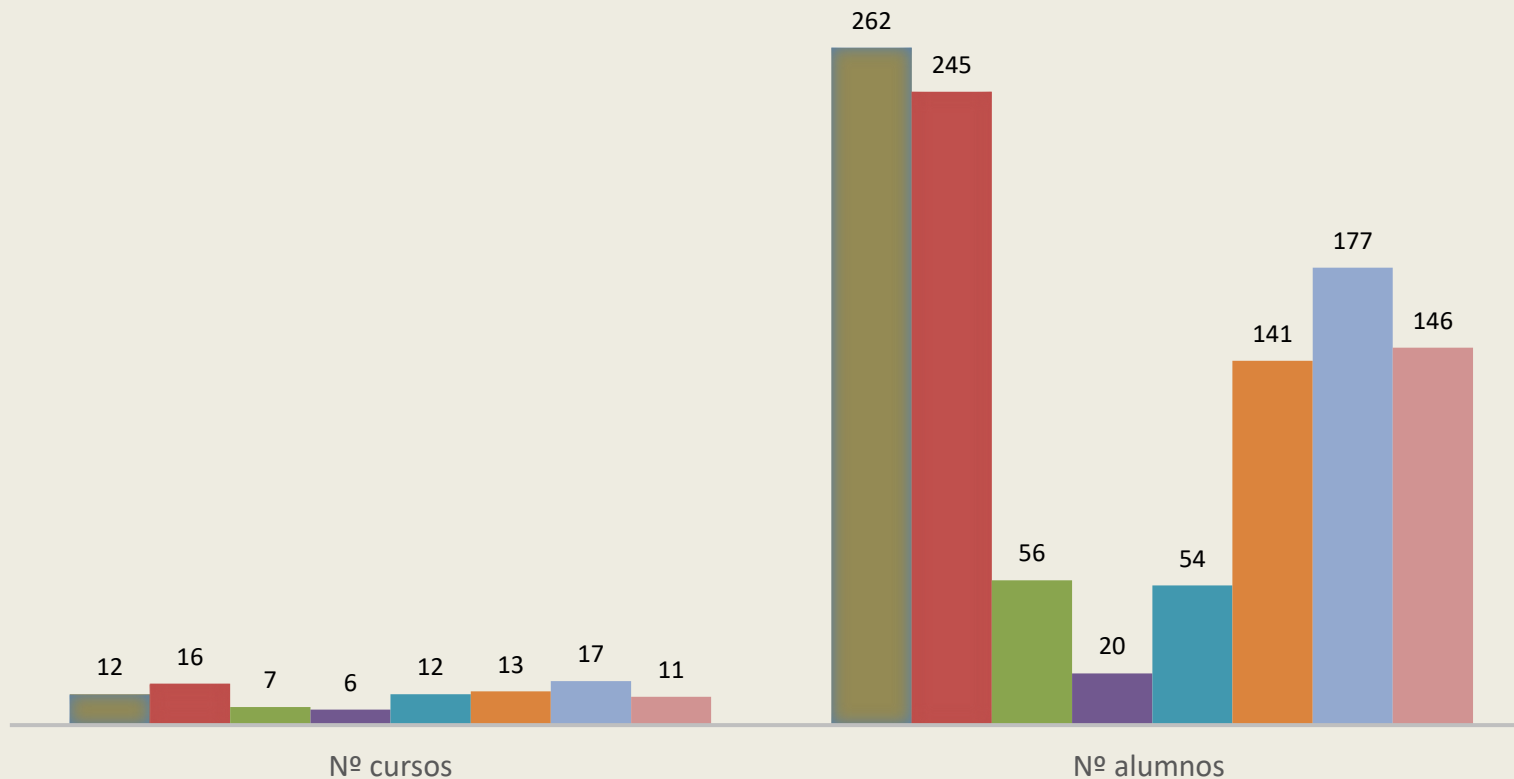
Resultados IV: Formación

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Aumento número alumnos	El número de alumnos formados es de ≥ 180 alumnos	146	81%
	El 30% de las entidades son nuevas en 2021	37%	123%
Mantenimiento itinerario básico	C0= 9 cursos	7	77,7%
	C1= 2 cursos	1	50%
	C2= 2 cursos	1	50%
	C3= 1 curso	1	100%
	C4= no hay reto	0	0
	C5= no hay reto	0	0
Incrementar la cartera de formación (al menos diseño de 1 curso nuevo)	Contenidos diseñados de, al menos, 1 curso nuevo	2	200%
Impulsar la venta privada a entidad de formación, en formato on line	4 talleres y seminarios sobre FBC	2	50%
	15 alumnos por curso (60 alumnos en total)	53	88,3%
	1 curso Diseño de Planes de Calidad (Planes I)	0	0
	5 entidades (15 alumnos en total)	0	0
Satisfacción de personas formadas	Lograr una media de ≥ 4 en el total de los cursos realizados	4,22	100%
Posibilitar el paso desde los proyectos de Apoyo a Formación	$\geq 20\%$ del total de alumnos en 2021 provienen de proyectos del Eje II	--	--
	Dentro de la estrategia comercial se han diseñado específicamente acciones para este eje, incrementando los ingresos privados en un 15% frente al 2020	31,4% \uparrow	--
Plan de acción de formación	Puesto en marcha al menos el 35% de las acciones de formación contenidas en el plan de estrategia comercial	--	--

Gráficos y datos cuantitativos de la formación para este eje

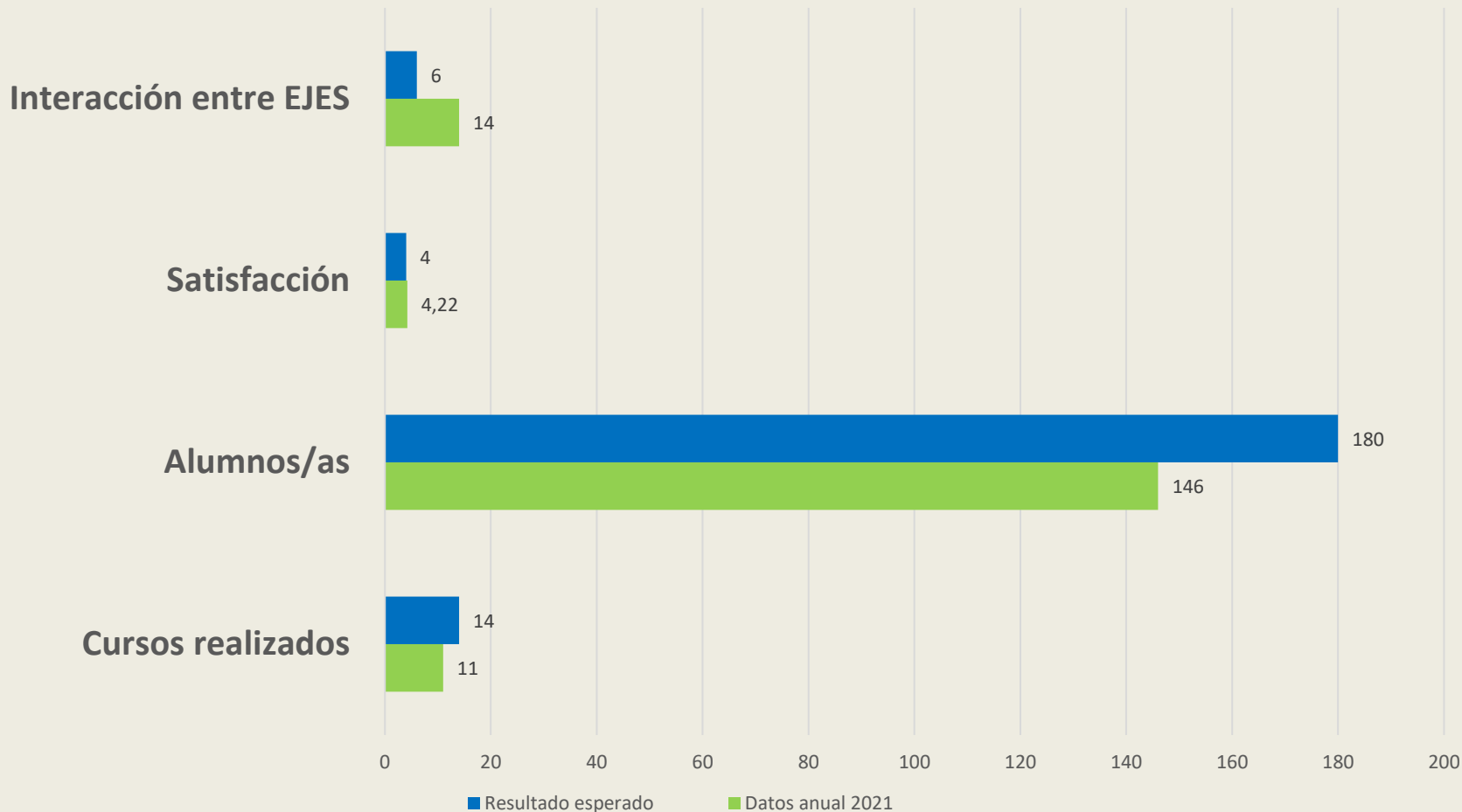
Comparación por años

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



Gráficos y datos cuantitativos de la formación para este eje

FORMACIÓN



Eje IV: Formación



Conseguido

- La tasa de satisfacción del alumnado es de 4,22/5, superando el resultado esperado.

- Se ha realizado 2 cursos de venta directa, con un aumento de ingresos por venta y se han diseñado dos cursos nuevos (a ejecutar próximo año 2022: FIC y Gestión del Cambio).

El itinerario de este Eje con el Eje de Apoyo a PyM entidades ha funcionado mejor que otros años.

- Actualizados los materiales pedagógicos del C0, siendo más dinámico, interactivo y gráfico.



En proceso

El número de alumnos inscritos en este Eje ha disminuido ligeramente (un 14%)

Se ha conseguido desarrollar la mitad de los cursos del C1 y C2 a celebración de los "C's" propuestos.

El curso Básico de Calidad –C0– se ha realizado en 7 de las 9 ediciones planificadas



No conseguido

- Los cursos "C's" siguen estando por debajo de 15 alumnos de media.
- No se ha logrado vender la formación on line prevista.
- Necesaria la implantación de una estrategia de comunicación viable para incrementar el acceso de nuevos alumnos y entidades.



V: Certificación y Reconocimiento

Objetivos

- Mantener el certificado de las 13 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
- Desarrollar Premios Reco on line, con un aumento de participación en la presentación de BBPP.

V: Certificación y reconocimiento

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Nuevas entidades certificadas	2 entidades nueva consigue certificarse	6	300,00%
Mantener sistema de certificación	13 entidades mantienen certificadas	10	77,00%
II edición de PREMIOS RECO (formato on line o híbrido)	≥100 personas	74	74,00%
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	0	0,00%
Detección, difusión e intercambio de buenas prácticas	Más de 35 BBPP recibidas	84	240,00%

Eje V

Certificación y Reconocimiento



Aumento del número de BBPP presentadas en Premios Reco.

Se ha mantenido el sistema de certificación en las entidades certificadas

- Seis nuevas entidades han obtenido el sello ONG Calidad.

- Actualización del Certamen de RC a PREMIOS RECO, evento híbrido presencial y on line.

Conseguido



Tres entidades no han renovado el sello ONG Calidad, tras la pandemia.

En proceso



No se ha realizado una revisión de los criterios de auditoría.

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	LOGROS
Plan de personas (incluido voluntariado y proveedores y Plan de Igualdad)	Actualizar Plan de Personas y aprobar por parte de la Junta Directiva	0	0
Inclusión indicadores TBG	Incorporados el 100% indicadores de carácter obligatorio	75%	75%
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	0	0
Puesta en marcha del Plan Estratégico de ICONG	50% de las medidas puestas en marcha	12 (48%)	96%
	Puesta en marcha de Grupos Colmena: ·definición de criterios calidad en convocatorias AAPP ·Fondos Europeos ·Alianzas ·Plan de Personas	Finalizado GC criterios calidad Puesto en marcha humanización de lo digital	50%
Diseño e implementación del CRM	Base de datos diseñada y puesta en marcha con el 100% de los datos del 2021	65%	65%

Eje de gestión interna



Conseguido

- Realizadas un 48% de las medidas del Plan Estratégico
- Finalización del Grupo Colmena de Criterios de Calidad y apertura del nuevo GC sobre "Humanización de lo digital"



En proceso

- Implementándose CRM: generado Manual de Carga.
- Necesaria actualización indicadores TBG.



No conseguido

- Pospuesto el Plan de Personas/ Voluntariado y la Gestión de Calidad (referente externo) para implantación próximo año.

Observaciones

- Año donde la incertidumbre generada por las diferentes olas de contagios por COVID-19, ha seguido siendo protagonista, siendo inviable, todavía la intervención grupal presencial.
- Equipo humano: incorporación de la coordinadora tras su baja por enfermedad a partir del mes de marzo. En abril, causa baja voluntaria el apoyo técnico y administrativo contratado para reforzar el equipo.

Observaciones

- Necesario incorporar a nuevos socios en la Asamblea, para lo que se ha diseñado un plan de incremento base asociativa.
- 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 el Ministerio)
- Auditorias económicas de entidad y de programas con resultado positivo.

Memoria económica

- Impacto de la absorción del prorrateo del IVA en ejercicio 2021.
- Errores en la contabilización y control económico, influido por el cambio de gestoría a mitad de ejercicio contable.
- Ingresos de venta directa se mantienen, aunque se ven mermados por el pago a dinamizadores externos.
- La adaptación de los proyectos y Premios Reco a metodología híbrida on line ha generado un gasto importante al que hemos podido hacer frente dentro de las líneas de financiación.
- Restituido el fondo social de la entidad tras las pérdidas de 2020, lo que hace seguramente no requerir de las cuotas extraordinarias que se establecieron para la subsanación de dicho fondo.



Recomendaciones y aprendizajes

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

Recomendaciones económicas



Aportaciones de la Junta Directiva