

Memoria 2023 ICONG- Instituto para la Calidad de las ONG

**Aprobada por la Asamblea
General Ordinaria celebrada el
12 de junio de 2024**



icong

Instituto para la
calidad de las ONG

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.

1. Presentación de la propuesta

¿En qué consiste este documento?

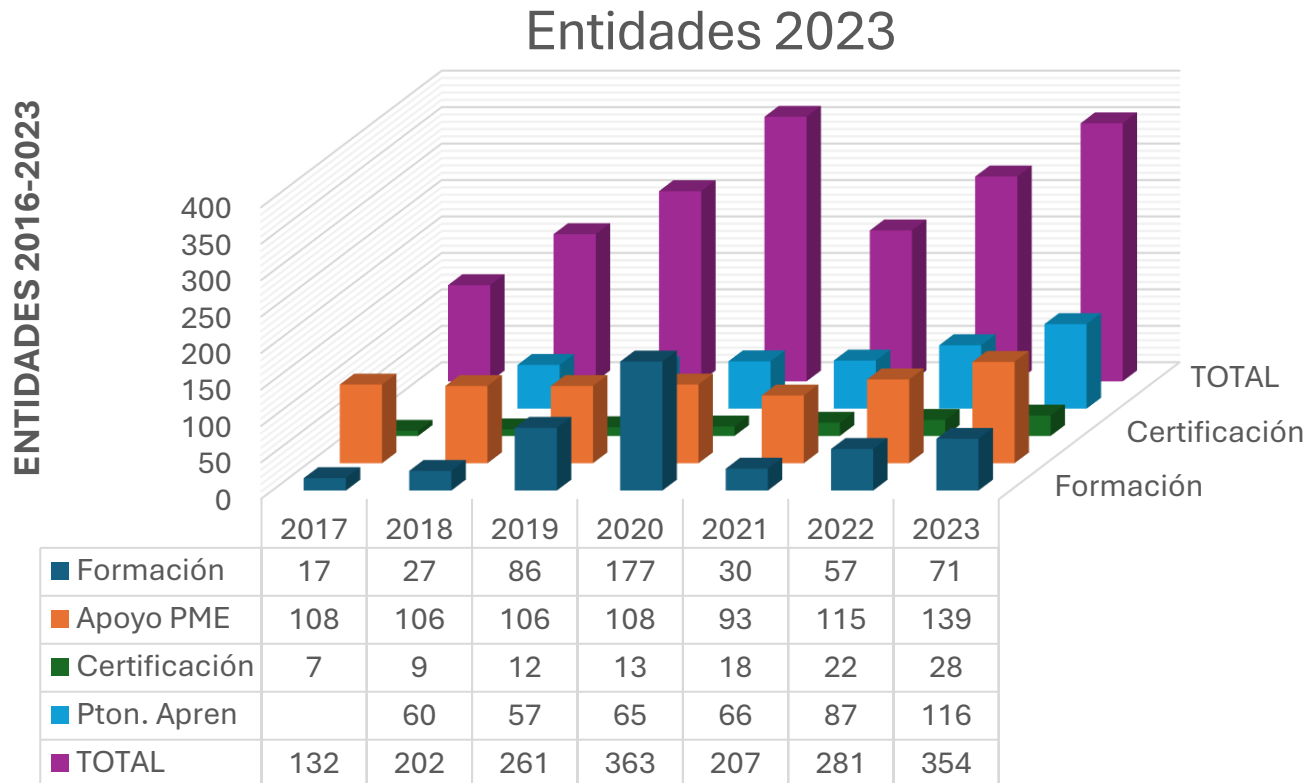
- Memoria del desarrollo del Plan de Trabajo de ICONG durante el 2023
- Incluye aprendizajes y recomendaciones para incluirlo dentro de la propuesta de Plan de Trabajo para 2024.



icong

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

- ICONG ha prestado servicios a **354 entidades**. En el año 2022, se trabajó con 281 entidades, y en el año 2021, con 207.



BORRADOR Memoria 2023 ICONG

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





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

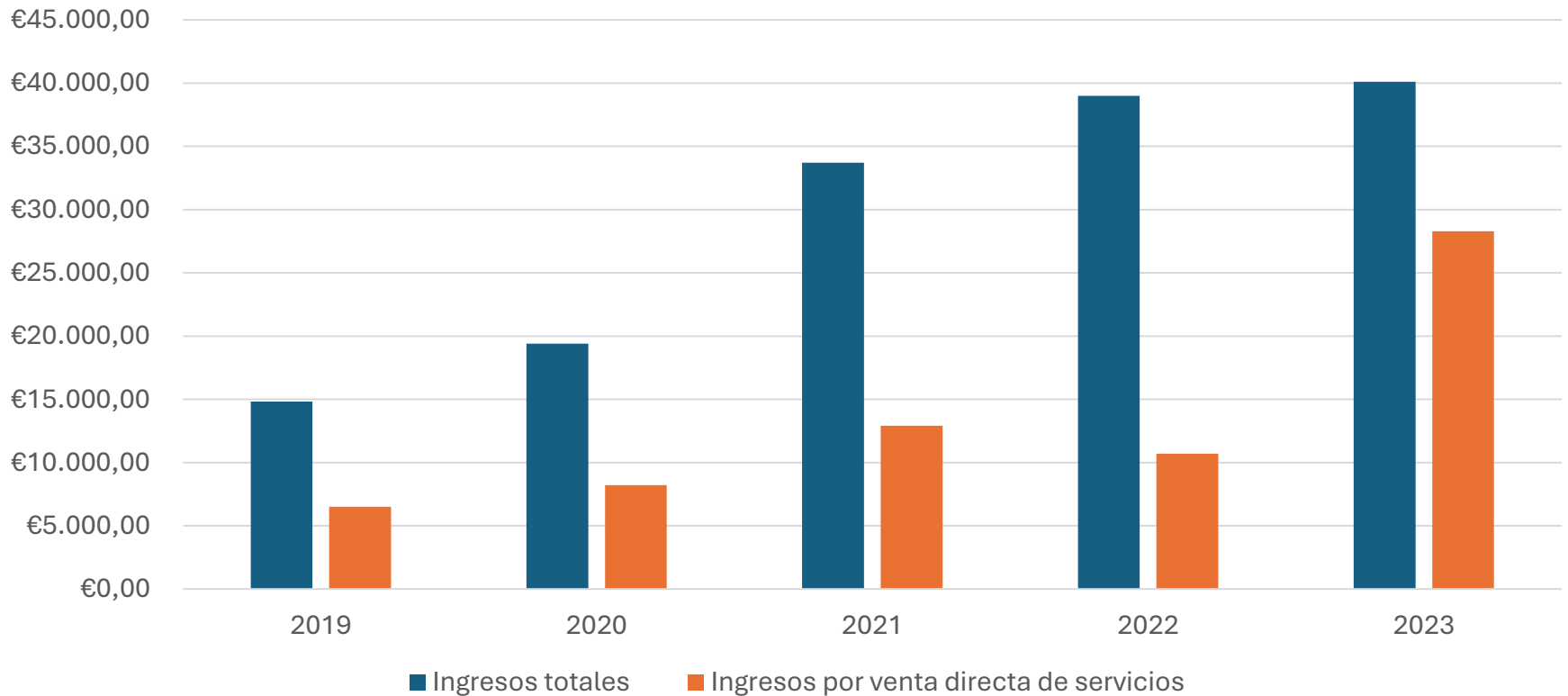
- Fomento de la entrada de **nuevas entidades** al ICONG:
 - ingresan dos nuevas entidades socias (Fundación Liber y FADE).
- Acciones que estén dirigidas a **pequeñas y medianas entidades**.
 - El eje de trabajo específico para pequeñas y medianas entidades de ICONG, ha supuesto el **39,2%** del total de las entidades (2 de cada 5 entidades)
- Apoyarnos en los productos y servicios ya diseñados y **avanzar de manera equilibrada con nuevos productos**:
 - se han desarrollado tres módulos de capacitación nuevos (EDPQS, Innovación y Datos II)

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

- Que tiendan a un escenario de **viabilidad técnico-económica**, incrementando los ingresos por venta de servicios.
 - En el año 2023, hemos ingresado 40.108,09€ (de los cuales 28.285,48€ se derivan de la venta directa de servicios)
 - En el año 2022 hemos ingresado 38.977,72€ (de los cuales 10.691,33€ se derivan de la venta directa de servicios)
 - En el 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?

Ingresos anuales ICONG
(fuera financiación pública)



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

- Fomentar las **alianzas sectoriales** entre redes y administraciones públicas:
 - Establecido protocolo colaboración con la Secretaria de Estado Servicios Sociales.
 - Comisionado de Calidad e Innovación, nombrado por la PTS.
 - Presentación Norma Junta de Andalucía (Conserjería Salud).
 - Miembro equipo motor Comunidad de Prácticas (Save the Children, Provivienda, AEF)
 - Miembro Subcomisión Participación e Innovación (CERMI)
 - Miembro Comisión PETSAS (POAS/PTS)
 - Miembro Comisión Transparencia e Innovación (POAS/PTS)
 - Líder Red europea CoQuality (4+1 organizaciones)



icong

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

- Evaluar el **Plan Estratégico** de ICONG (2020 – 2023)
 1. Promoción de la cultura de transformación y de la calidad en el TS
 2. Acompañamiento y ayuda a las entidades
 3. Posición en el entorno (Tercer Sector, Administraciones Públicas y Alianzas)
 4. Modelo organizativo y sostenibilidad de la organización.
- Desplegar el **II Plan de Igualdad** de ICONG (2021 – 2024)

2. Ejes del plan

Ejes del Plan 2023



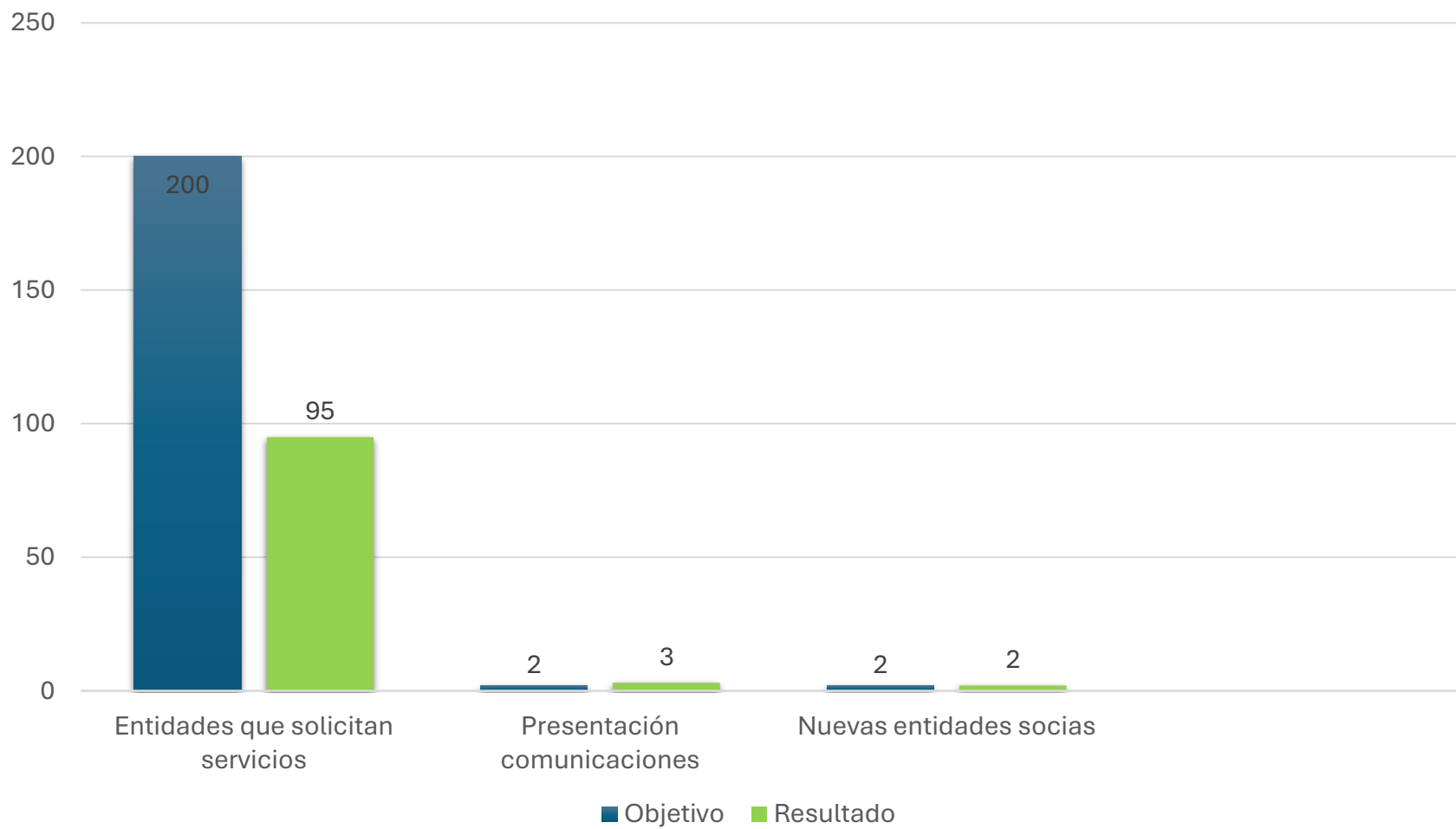
- **Transmitir la cultura de la transformación y la calidad en el tercer sector**



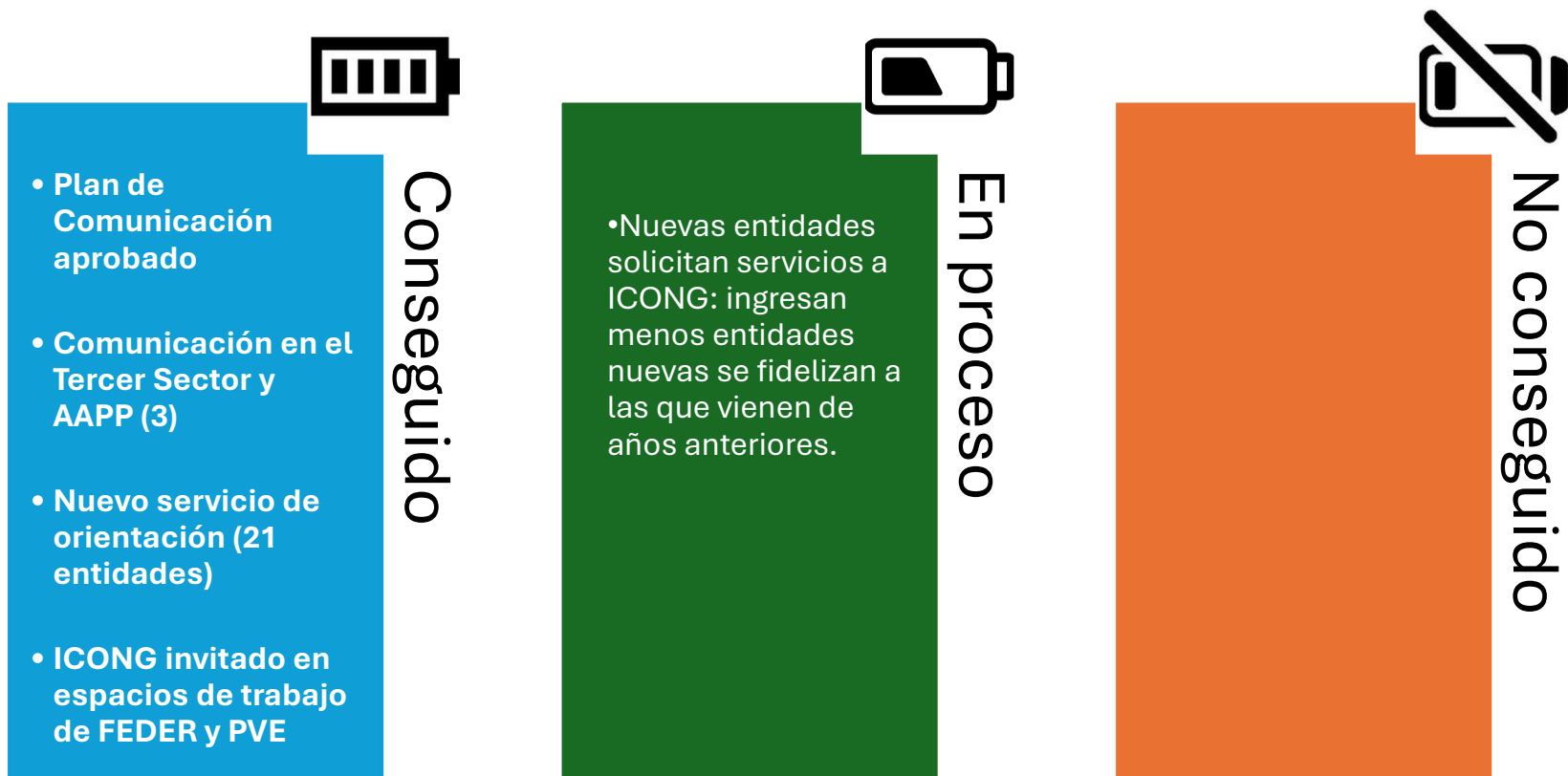
Resultados I: Comunicación y difusión

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Incidencia en torno a la calidad y la Norma ONG y/o innovación mediante presenciade ICONG en espacios y eventos del Tercer Sector, de la AA.PP y del sector privado.	Participar exponiendo comunicaciones en diferentes espacios (Tercer Sector, AAPP y sector privado) sobre calidad e innovación.	3	100%
Diseñar un nuevo plan de comunicación, orientado a fortalecer nuestra posición en el sector, así como la venta de servicios, especialmente de formación.	≥ 200 entidades solicitan alguno de los servicios de ICONG.	95	50%
	>20% entidades con las que se trabaja la Norma ONG Calidad durante el año, son nuevas	No registrado	No registrado
	Plan de comunicación diseñado y aprobado	100%	100%
Nuevo servicio de orientación para las entidades.	Al menos 25 entidades han pasado por el servicio de orientación.	21	84%
Participación en espacios donde estén los clientes y partes interesadas.	ICONG participa como invitado en, al menos, 2 espacios donde se encuentren entidades cliente.	2	100%
Ampliar la base social de ICONG.	Al menos dos entidades nuevas se hacen socias de ICONG.	100%	100%

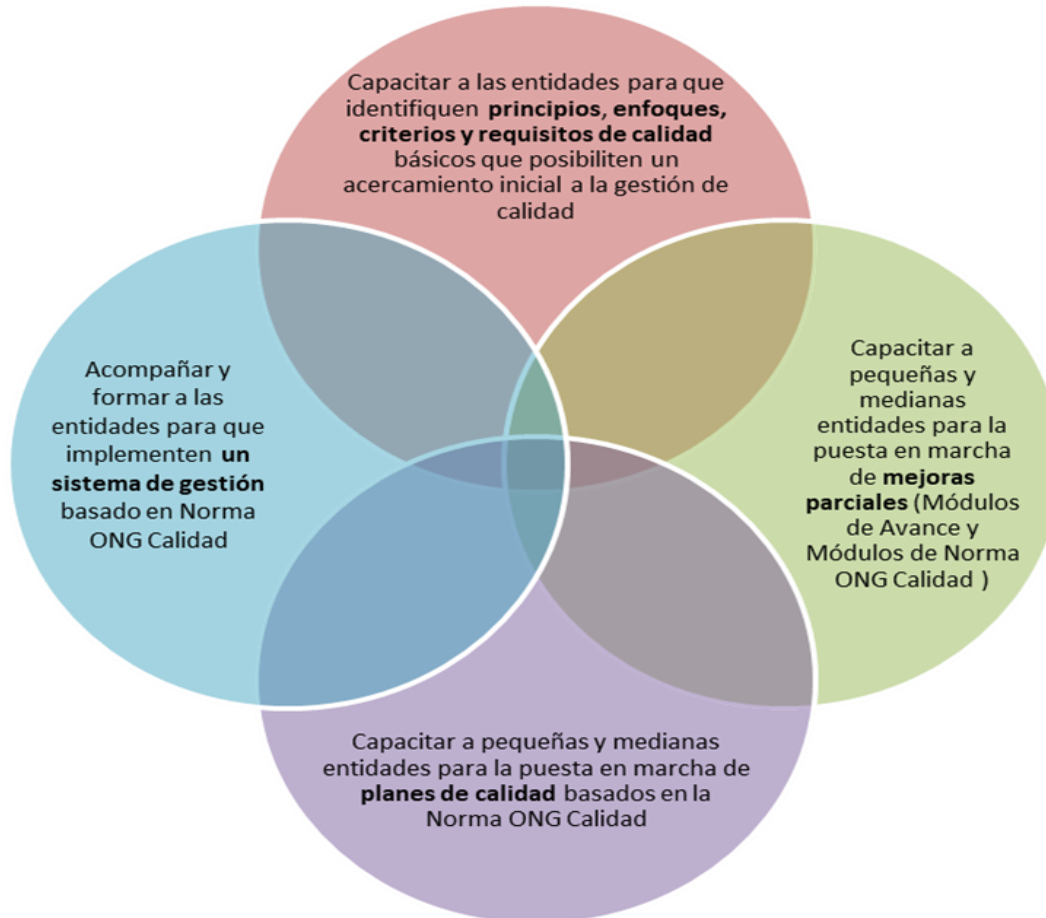
Datos cuantitativos Eje I



I: Comunicación y difusión



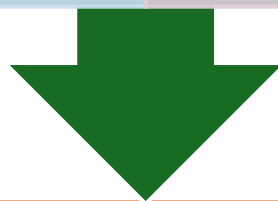
Eje II: Objetivos Apoyo a pequeñas y medianas entidades



Capacitación Básica Calidad

Capacitación básica
calidad

Capacitación
intermedia calidad



Capacitación Avanzada Calidad

Planes I

Planes II

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

Módulos de Avance y Mejora en la gestión

- Cumplimiento normativo
- Evaluación y mejora
- Gestión del Cambio
- Auditoria y certificación
- **EDPQS: Estándares europeos de Calidad**

Módulos Transformación Digital Sabia 7

- TD Básico
- Itinerario DATOS: Datos I y **Datos II**
- Itinerario INNOVACIÓN: Personas y **Técnicas innovación**
- Itinerario RECURSOS: Técnicas y Recursos y Marketing Digital

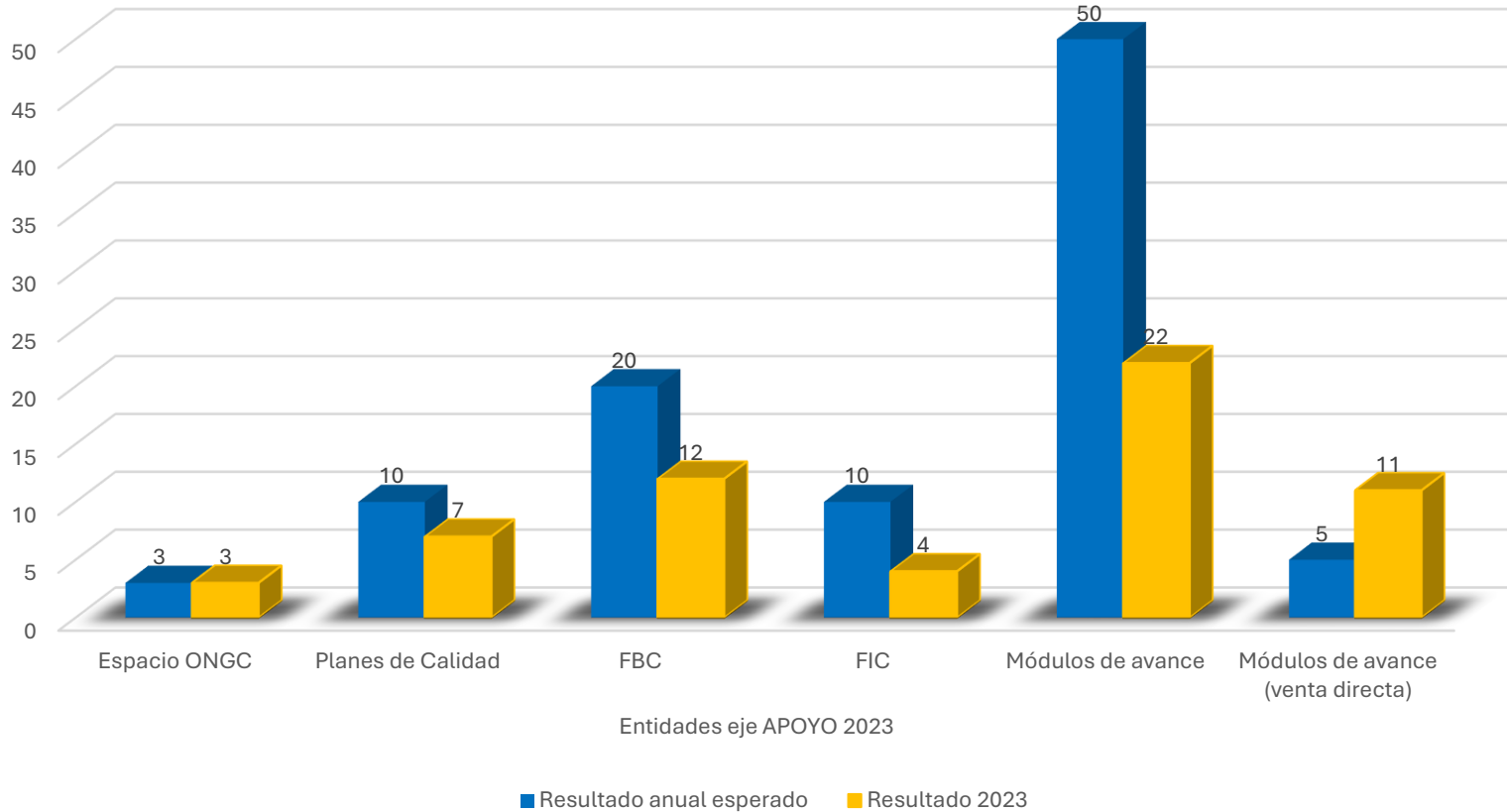


II: Apoyo a pequeñas y medianas entidades

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Implementación del SGC basado en Norma ONGC	3 entidades nuevas	3	100%
Implementación de Planes de Calidad apoyado en Redes (financiación pública)	10 entidades capacitadas	7	70%
	30 personas capacitadas	25	83,3%
	Nº planes de calidad diseñados (≥ 25 planes)	7	28%
	2 ediciones	2	100%
Implementación de mejoras parciales apoyado en Redes (financiación pública)	50 entidades (150 personas) capacitadas	22 (64 personas)	44%-43%
	Nº planes de mejora diseñados (≥ 40 planes)	22	55%
	10 ediciones	5	50%
Implementación de mejoras parciales con entidad (financiación privada)	5 entidades (15 personas)	11 entidades (11 personas)	220% - 73,3
	Nº planes de mejora diseñados (≥ 4 planes)	11	275%
	1 edición	1	100%
Implementación de principios y requisitos básicos de gestión (FBC)	20 entidades (30 personas) capacitadas	12 entidades (12 personas)	60% - 40%
	Herramientas de gestión diseñadas (≥ 15)	12	80%
	2 ediciones	1	50%
Implantación FIC	10 entidades (15 personas) en 1 edición Nº de elementos diseñados (8 elementos)	4 entidades (7 personas) en 1 edición. 4 elementos diseñados	40% - 47% - 50%
Ofrecer productos y servicios innovadores basados en las prioridades de los clientes	Al menos se ofrecen 2 productos/servicios innovadores, personalizados	100%	100% ²¹

Resumen de resultados del Eje II

Entidades capacitadas EJE APOYO 2023



Eje II: Apoyo a pequeñas y medianas entidades

- Los proyectos de FBC, PLANES I y II se consolidan.
- El proyecto de apoyo al sistema global de gestión (Espacio ONGC) ha dado cobertura a 11 entidades durante el año (3 de ellas nuevas).
- Se ha logrado el objetivo de vender un proyecto de Módulo de Avance a una Confederación.
- Consolidación proyectos de capacitación de Transformación Digital (SABIA 7)
- Diseño tres módulos nuevos: EDPQS, Innovación, Datos II.



Conseguido

- De las entidades que inician la capacitación, un 61% superan los objetivos de mejora y el resto cumple objetivos intermedios.

El año anterior el porcentaje fue de 60% y en el 2021, un 68,8%



En proceso



No conseguido

III: Participación, aprendizaje e intercambio

CDTI

- Apoyo normalización V6

ALIANZAS EUROPA

- Difusión del mapa, portfolio y estudio realizados.
- 2 nuevas organizaciones firman el acuerdo de colaboración.
- Ampliación del portfolio donde se han incluido 2 herramientas que puedan ser transferidas al contexto español.
- Búsqueda y solicitud de financiación (privada, fondos europeos...) para el proyecto 2024: PORTICUS, ERASMUS K210, ERASMUS K220.

Al menos dos espacios de trabajo con entidades puestos en marcha, donde trabajar contenidos relacionados con la innovación y benchmarking.

- Actividad sobre Calidad e Innovación (Maridaje)
- Actividad World Café: Innovación en el Tercer Sector
- Puesta en marcha de un grupo de trabajo para formar una Comunidad de Práctica en el Tercer Sector (2024)



III: Participación, aprendizaje e intercambio

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
2 iniciativas del CDTI diseñadas durante el 2022	2 iniciativas diseñadas	1	50%
Difundidas los productos realizados por el CDTI	Presentación estudios de Inclusión y Alianzas	0	0%
Nuevos profesionales se incorporan en el CDTI	4 nuevos profesionales voluntarios	0	0%
Realizar un mapa sobre entidades y redes EU	Presentado el estudio / investigación sobre Europa	1	100%
Establecer alianzas con entidades europeas homólogas a ICONG	Establecidos al menos acuerdos/convenios/alianzas con 3 entidades del ámbito internacional	2	66,6%
Generación de un portfolio de herramientas utilizadas en el ámbito europeo	Al menos 3 herramientas están traducidas y son transferibles al contexto español	2	66,6%
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	3	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 la situación	1	100%
	Contacto con 3 entidades de carácter internacional	5	166%
Analizado y diseñado un Plan de Alianzas	Plan de alianzas diseñado y aprobado por la Junta Directiva.	0	0%
	Realizadas al menos dos acciones con agentes aliados	3	150%

Eje III: Participación, aprendizaje e intercambio



Conseguido

Gran éxito con el programa de Alianzas, suscitando el interés de nuevas entidades y estableciendo contactos con financiadores privados y nuevas Administraciones Europeas.

3 Live Meeting: UK + Austria + España.

Solicitadas tres financiadores (ERASMUS + K210, ERASMUS + K220, PORTICUS).

Protocolo de colaboración con Ministerio aprobado.

Realizados tres espacios con entidades donde se ha generado conocimiento e intercambio ("Maridaje Calidad e Innovación", Aperitivo Calidad y "World Café")



En proceso

- Mayor difusión al PORTFOLIO de herramientas.

- Dificultad de consolidar nuevos socios partner (sí aliados y apoyos)

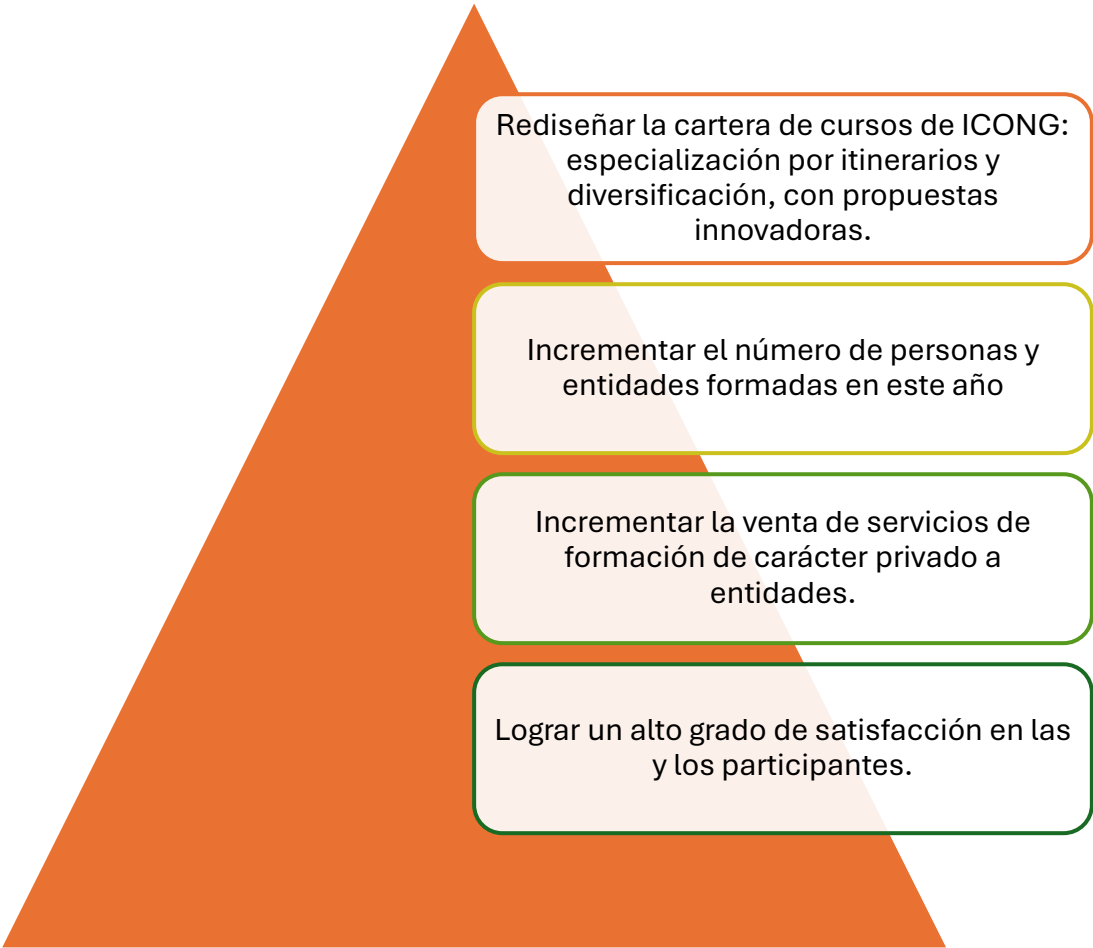


No conseguido

- Plan de Alianzas pendiente de realización.

- Participación del CDTI únicamente en el GC Normalización.

Eje IV: Objetivos formación



Rediseñar la cartera de cursos de ICONG: especialización por itinerarios y diversificación, con propuestas innovadoras.

Incrementar el número de personas y entidades formadas en este año

Incrementar la venta de servicios de formación de carácter privado a entidades.

Lograr un alto grado de satisfacción en las y los participantes.

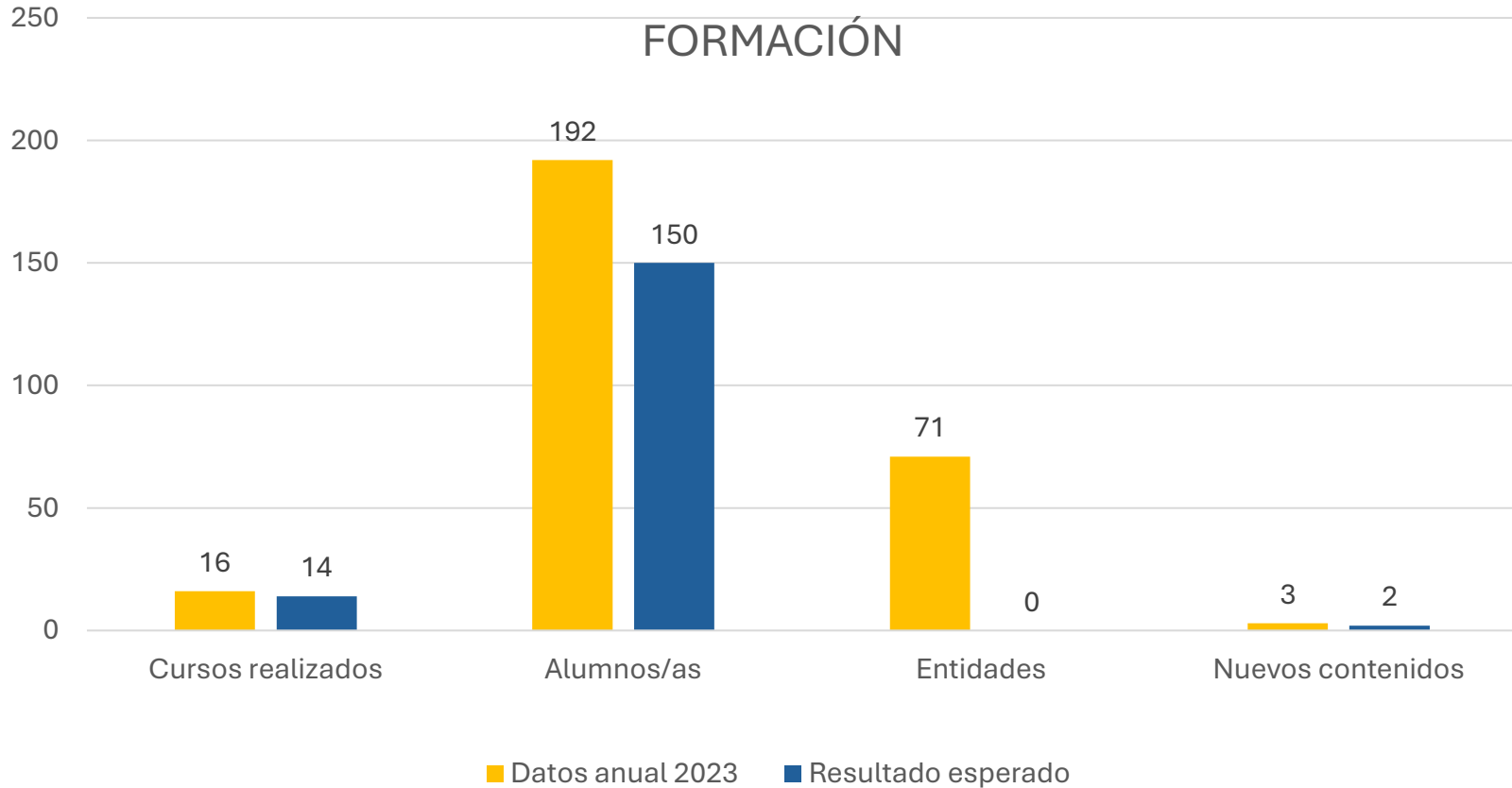
Recordatorio servicios FORMACIÓN



Resultados IV: Formación

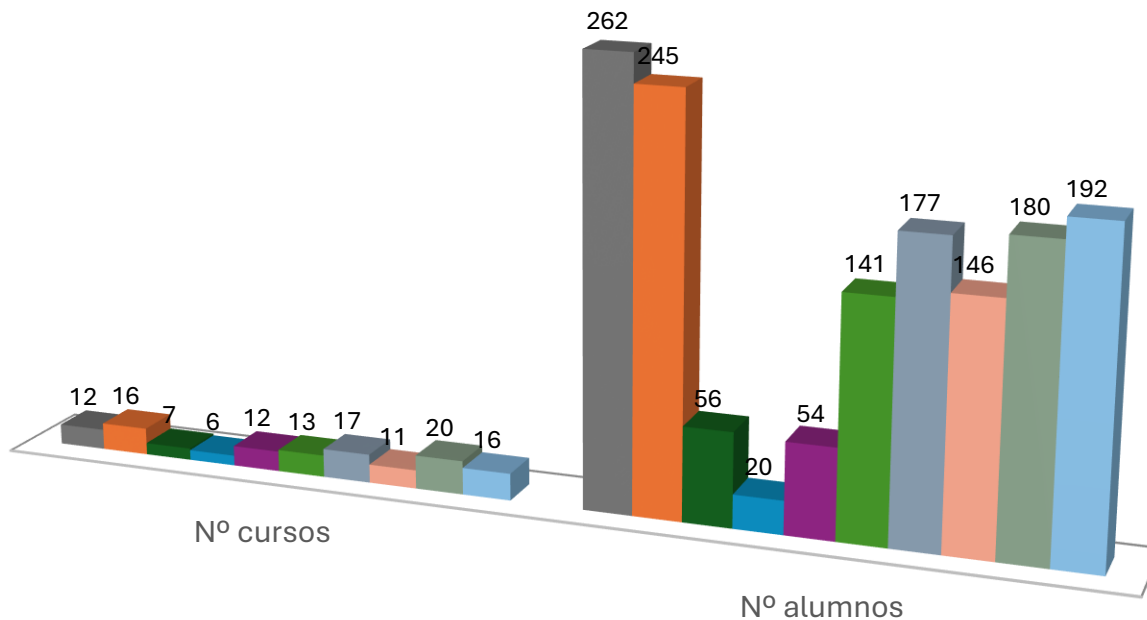
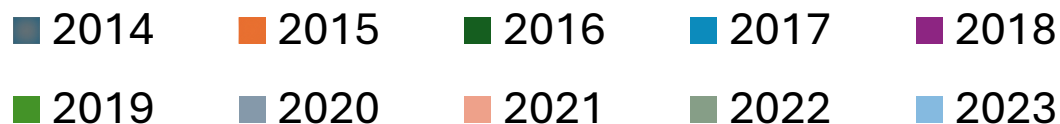
ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Aumento número alumnos	El número de alumnos formados es de ≥ 150 alumnos	134	89,3%
	El 30% de las entidades son nuevas en 2023	No registrado	
Mantenimiento itinerario básico	C0= 9 cursos	8	89%
	C1= 2 cursos	3	150%
	C2= 2 cursos	2	100%
	C3= 1 cursos	1	100%
	C4= no hay reto	0	0
	C5= no hay reto	0	0
Rediseño cartera cursos ICONG	Generar itinerario Calidad y difundirlo	100%	100%
	Generar itinerario Mejora y Avance y difundirlo	100%	100%
	Generar itinerario Innovación y TD y difundirlo	100%	100%
Impulsar la venta privada a entidad de formación, en formato on line	2 talleres y seminarios sobre FBC	1	50%
	30 alumnos por curso (15 entidades diferentes)	19 personas (19 entidades)	63,3% - 127%
	1 curso Módulo de Avance	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	No registrado	29

Gráficos y datos cuantitativos de la formación para este eje



Gráficos y datos cuantitativos de la formación para este eje

Comparación por años



Eje IV: Formación



Conseguido

Se han realizado 6 cursos de los previstos, gracias a la flexibilidad metodológica de los docentes.

Consolidación del curso C0.



En proceso

Sistema de medición de participantes y entidades nuevas.

Pendiente medición de la satisfacción de algunos de los cursos.



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.
- No se han revisado los contenidos de la Escuela de Calidad.

V: Certificación y Reconocimiento

Objetivos

Mantenimiento del sello
en las 18 entidades
certificadas

Certificadas 3 nuevas
entidades, manteniendo
el sistema de
certificación conforme
ISO 17021:2015

Iniciar trabajos para la
nueva versión Norma
ONG Calidad V6

Desarrollar Premios
RECO, con un aumento
de participación
presentación de BBPP

V: Certificación y reconocimiento

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGRO
Nuevas entidades certificadas	2 entidades nuevas consiguen certificarse	3	150%
Mantener sistema de certificación	18 entidades se mantienen certificadas	18	100%
Iniciar proceso actualización de la Norma ONG Calidad (V6)	Puesto en marcha el Comité Normalizador	100%	100%
III edición de PREMIOS RECO (formato híbrido)	≥75 personas	45	45%
Detección, difusión e intercambio de buenas prácticas de Calidad e Innovación	Diseñar nuevas modalidades en BBPP: Mejora/Calidad e Innovación	0	0%

Certificación y Reconocimiento



Conseguido

Aumento del número de BBPP de entidades externas (no participantes de proyectos ICONG) presentadas en Premios Reco.

Se ha mantenido el sistema de certificación ICONG

Tres nuevas entidades han obtenido el sello ONG Calidad.

Diseño y aprobación nueva NORMA ONG CALIDAD VERSIÓN 6ª



En proceso

Dos entidades no renuevan el sello ONG Calidad.

PREMIOS RECO no termina de captar la asistencia de público en el evento.



No conseguido

Necesario rediseño formato del evento PR23.

Actualización de la cartera de auditores / auditoras.

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

Sostenibilidad económica y relacional, logrando equilibrio presupuestario

Implementación SGC alcance total basado en ISO 17021 y 19011 e ISO 9001

Finalización del plan estratégico ICONG, con propuestas de mejora.

Impulsar el II Plan de Igualdad

Avanzar en un ICONG más digital, más transparente, eficiente y eficaz

Diseñar una política de relación de proveedores y ampliar cartera.

VI: Gestión interna ICONG

ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	RESULTADO OBTENIDO	LOGROS
Implementación SGC	Implementar SIG ONGC + ISO 9001 con AE a finales de 2023.	50%	50%
	Implementar ISO 17021 y 19011 en el área de Certificación que tengan que ver con las 3I (Independencia – Integridad – Imparcialidad)	65%	65%
Sostenibilidad económica y relacional	Búsqueda y solicitud de financiación privada y derivada de otras AAPP (fondos europeos)	100%	100%
	Cartera de servicios mixtos entre gratuitos (f.pública) y susceptibles de comercialización (f.privada)	100%	100%
	Diseñada y aprobada una política de relación con proveedores (enfoque win –win)	100%	100%
	Incremento en 2 los proveedores de la red comercial, reforzando el norte y centro de la península.	85%	85%
Avanzar en un ICONG más digital, más transparente, eficiente y eficaz	80% indicadores obligatorios TBG	80%	80%
	Digitalizados los procesos de relación con el cliente (Chatbot/CRM/tienda e-commerce)	0%	0%
Puesta en marcha del Plan Estratégico de ICONG	90% de las medidas están puestas en marcha	85%	85%
	Evaluación del Plan Estratégico de ICONG y generación de propuestas de mejora	0%	0%
Puesta en marcha del II Plan de Igualdad de ICONG	70% de las medidas están puestas en marcha	70%	70%
Implementación SGC	Implementar SIG ONGC + ISO 9001 con AE a finales de 2023.	50%	50%



Eje de gestión interna



Conseguido

- Lograda financiación privada de carácter europeo.
- Hemos sido capaces de presentar dos proyectos a ERASMUS+
- Cartera de proyectos actualizada y adaptativa.



En proceso

- Lentitud en la implantación ISO 9001/17021



No conseguido

- No aprobación de los proyectos presentados a Next Generation, ERASMUS + K210 y dos programas IRPF (convocatoria 2023)
- Digitalización: abandono del CRM y búsqueda de alternativas.
- Pendiente evaluación I Plan Estratégico.

Observaciones (1/2)

- **Nueva versión de la Norma ONG Calidad, Versión 6ª.**
- **Cambio de la Junta Directiva y Asamblea.**
- Se ha logrado contar con dos **nuevos socios** en la Asamblea. Mantener la tendencia de difusión y captación.
- **Equipo humano:** salida de una de las personas del equipo técnico desde el mes de diciembre 2023, teniendo que asumir el programa europeo el resto del equipo.
- **Internacionalización del ICONG:** se ha logrado crear una red de entidades que hemos comenzado a trabajar juntas (plan de trabajo, retos, recursos, etc).
- Tres nuevos módulos de capacitación se ponen en marcha: **EDPQS, Innovación y Datos II.**
- Venta de dos proyectos (APOYO): **CSME y FEDER.**
- Venta de un curso (FORMACIÓN): **CONGDE Castilla y León.**
- **Pendiente** la evaluación del I Plan Estratégico de ICONG y el diseño del II.

Observaciones (2/2)

- Necesario **impulsar la implantación de sistemas** de calidad en ICONG, aunque se ha avanzado **en protocolos y planes internos**.
- Renovado **el Protocolo de Colaboración con el Ministerio**.
- **Auditorias económicas de programas con resultado positivo**.
Pendiente la auditoria de la entidad.
- Avance en el posicionamiento de ICONG en el Tercer Sector gracias al nombramiento de **Comisionado de Calidad en Innovación en la PTS**.

Memoria económica (1/2)

- En el apartado de **los ingresos de la entidad** por la actividad propia ascienden a **323.362,45€**, siendo el desglose del importe:
 - de las subvenciones públicas recibidas: 272.354,36€,
 - de patrocinadores y colaboraciones: 40.108,09€,
 - de cuotas de asociados 10.900,00€.
 - El apartado de otros ingresos de la actividad asciende a 28,00€.
- En el apartado de los **gastos**, se reparten entre las siguientes grandes partidas:
 - los gastos de personal ascienden a 126.022.79€,
 - la amortización del inmovilizado por importe de 281,08€
 - y el resto de los gastos de explotación ascienden a 189.457,43€.

Memoria económica (2/2)

- Se han incrementado **los gastos de personal**, incrementando la estructura con una nueva trabajadora.
- Se han aprobado **las tarifas de certificación**, y son sostenibles sin financiación pública.
- Inicio de la solicitud de Utilidad Pública.
- Se han obtenido, por tercer año consecutivo, **excedente positivo de 7.896,90€** (siendo el año anterior de 5.349,91€)
- Pérdida de la oportunidad de financiación pública:
 - Convocatoria Next Generation
 - Convocatoria ERASMUS + K210
 - Convocatoria IRPF 2023 (dos programas de tres no consiguen financiación).

3. Recomendaciones y aprendizajes técnicos de la Junta Directiva

- **Eje de Comunicación:**
- **Eje de Formación:**
- **Eje de Apoyo a entidades:**
- **Eje de Certificación:**
- **Eje de Aprendizaje e Intercambio:**

Recomendaciones económicas de la Junta Directiva

- Búsqueda de financiación para proyectos de capacitación para la calidad y la mejora para ONG de España.
- Búsqueda de financiación para la digitalización procesos internos de gestión.
- Refuerzo de la venta de servicios externos.

Conclusiones de la Junta Directiva