

LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN LAS ONGD:

SITUACION ACTUAL Y RETOS

CRÉDITOS

La Coordinadora de ONG de Desarrollo de España (CONGDE) es una federación sin ánimo de lucro, integrada por más de 100 organizaciones no gubernamentales que buscan la acción conjunta y coordinada en la cooperación con los pueblos del Sur.

Este informe ha sido elaborado por el Grupo Transparencia y Rendición de Cuentas de la CONGDE, integrado por las siguientes ONGD: **Cruz Roja Española, Prosalus, Movimiento por la Paz-MPDL, IPADE, Ayuda en Acción, Solidaridad Internacional, Médicos del Mundo, Proyecto Cultura y Solidaridad, Manos Unidas, ADRA, Intermón Oxfam, Farmacéuticos sin Fronteras y Médicos Mundi.**

Para la coordinación de los trabajos del grupo y la elaboración de este informe se ha contado con la colaboración de Alfred Vernis, profesor del Dpto. de Políticas de ESA-DE. La CONGDE agradece su dedicación desinteresada a esta iniciativa.

2007, Coordinadora de ONG para el Desarrollo - España

Edita: CONGDE

Coordinadora de ONG para el Desarrollo - España

Calle de la Reina Nº 17, 3º. 28004 Madrid

Tel. 91 521 09 55. Fax 91 521 38 43

www.congde.org

Arte: Gushkä: Cecilia Martin - Anja Kramps

Año de publicación: 2007

| | |
|---|----|
| ■ 1. Introducción | 11 |
| ■ 2. La CONGDE y el reto de la transparencia y la rendición de resultados | 12 |
| ■ 3. Definición de transparencia y rendición de cuentas | 15 |
| ■ 4. Las recomendaciones del grupo de reflexión de la CONGDE | 17 |
| ■ 5. Algunas consideraciones finales | 30 |
| ■ 6. Algunas iniciativas concretas | 33 |
| ■ 7. Conclusiones obtenidas del I Encuentro de las ONGD: Retos de un Sector en Cambio | 34 |

ANEXO I:

| | |
|--|----|
| Resumen del informe de revisión de memorias y páginas webs de ONGD de la CONGDE desde el punto de vista de la transparencia y la rendición de cuentas. | 36 |
|--|----|

1. INTRODUCCIÓN: ¿POR QUÉ LA CONGDE TIENE QUE DEDICAR ESFUERZOS A REFLEXIONAR SOBRE LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE RESULTADOS?

Seguramente, algunas de las personas que lean el título de este documento se preguntarán por qué ahora, en su 20º Aniversario, tiene la CONGDE que renovar sus esfuerzos en los temas de transparencia y rendición de cuentas. Para estas personas podríamos dar unas sencillas razones como las que siguen.

Hoy en día hay más organizaciones no gubernamentales de desarrollo que nunca y los fondos que manejan han aumentado sustancialmente en los últimos veinte años. Parte de estos fondos proceden de particulares y entidades que pagan impuestos, que realizan donaciones, etc., estas personas y organizaciones merecen el máximo respeto y transparencia. Además, hemos de tener en cuenta que las posibles malas prácticas de unas pocas organizaciones pueden dañar la confianza en el sector en su conjunto.

Por otro lado, algunas personas y entidades desearían que las organizaciones del sector tuvieran una regulación más estricta. Las ONGD tienen que abrirse más a la crítica externa y poder mostrar sin miedo el resultado de su trabajo. Hemos de ser conscientes de que no podemos pedir mayor transparencia a las empresas y a las administraciones públicas si no damos ejemplo.

Es necesario que las ONGD colaboren y cooperen entre si cada vez más y para ello la transparencia es un elemento indispensable. La transparencia y la confianza son igualmente indispensables para relacionarse con empresas y administraciones públicas, algo que es cada día más habitual.

En definitiva, es lo que debemos hacer porque la transparencia es un valor intrínseco del sector.

2. LA CONGDE Y EL RETO DE LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Desde la Coordinadora de ONG para el Desarrollo de España consideramos que la transparencia ha de ser uno de los valores estratégicos de las ONGD, de forma que podamos actuar y explicar nuestro quehacer en todas las áreas -financiera, de gobierno y toma de decisiones, comunicativa, gestión interna, misión, objetivos y estrategia...- de forma responsable, clara y sencilla.

Son diversas las iniciativas que la CONGDE ha tomado en los últimos años para contribuir a fomentar una cultura de la transparencia, la calidad y la rendición de cuentas en el tercer sector.

Un claro ejemplo de ello fue la adopción en 1998 del Código de Conducta de las ONG de Desarrollo, código de obligado cumplimiento para toda ONGD federada en la CONGDE y que recoge los principios y valores básicos que deben regir nuestra actuación. Principios y valores que refuerzan los comportamientos transparentes, responsables, y que nos guían a la hora de identificar nuestros fines y objetivos y saber explicarlos a los demás. El principio de transparencia es uno de los principios generales de organización en los que se asienta nuestro Código de Conducta. Código que se actualiza conforme a las nuevas demandas de las ONGD y la sociedad y así, en el año 2006 se incorporó la tan necesaria regulación de las relaciones entre organizaciones y empresas, velando por el cumplimiento de los principios de independencia, eficacia y transparencia propios de las ONGD y recogiendo una serie de requisitos que deben reunir tales relaciones.

Asimismo, a partir de la publicación del primer Directorio de ONGD en 1992 -con datos recogidos en 1990-, la CONGDE ha venido ofreciendo información anual de las actividades y recursos de sus ONGD federadas. Esta herramienta, que inicialmente fue publicada en papel y que desde 2004 se presenta también en página Web, supone un importante esfuerzo de las organizaciones de la CONGDE para buscar áreas de información común en el trabajo de las ONG de desarrollo, de manera que los datos que se dan a los distintos grupos de interés sean fácilmente comprensibles y homogéneos.

A partir de este esfuerzo, en el 2005 se publica el primer "Informe de la CONGDE sobre el sector de las ONGD, 2005" -anteriormente era una parte muy general de la publicación en papel de Directorio- que analiza de forma agregada la situación del sector de la cooperación a través de las ONGD, su evolución en el tiempo y los posibles retos de cara al futuro. Además, este informe incorpora un especial temático diferente cada año: en 2005 ese especial se dedicó a la aplicación y conocimiento del Código de Conducta en las ONGD y a la gestión de la calidad y en 2006 se dedicó a la gestión de los recursos humanos. Estos análisis específicos suscitaron un gran interés y fueron objeto de una importante reflexión que posteriormente ha influido en la creación de nuevos grupos de trabajo de ONGD.

Para la CONGDE y para las ONGD federadas también supuso un ejercicio de transparencia la elaboración del primer "Informe de percepción social de las ONGD: así nos ven", una investigación sobre la percepción que la sociedad tiene del sector: nuestro trabajo, fines, formas de entender la cooperación...

Fue un buen informe porque desveló que precisamente la transparencia y la rendición de cuentas son una de las mayores demandas que nos hace nuestra base social y una de las principales deficiencias que nos atribuyen. ¿Somos lo suficientemente transparentes? En 2005, ante esta pregunta relacionada específicamente con el uso de los fondos por las ONGD, casi un 41% de las personas encuestadas manifestaron no estar de acuerdo con esta afirmación.

Estos datos nos hacen conscientes de la necesidad de realizar un gran esfuerzo, como ONGD individuales y como conjunto, en la información que aportamos acerca de la utilización de nuestros recursos y nuestro trabajo en general.

Fruto de todos estos trabajos y percepciones, este año, en el marco del 20º Aniversario de la CONGDE, se constituye un grupo de reflexión sobre transparencia y rendición de cuentas. Este grupo responde no sólo a una demanda de la sociedad sino a una demanda interna de las organizaciones.

De reuniones mantenidas con directivos/as de ONGD, así como de diversas consultas realizadas a éstas, en los últimos años se ha expresado la necesidad de identificar y consensuar elementos comunes básicos a todas las organizaciones que permitan

rendir cuentas a nuestros grupos de interés y dar a conocer cómo somos. Se ha demandado a la CONGDE que trabaje en la búsqueda de tales elementos, estableciendo un espacio de intercambio de información y de buenas prácticas que pudiéramos compartir todos y todas de cara a fomentar la transparencia tanto individual como colectiva.

El Grupo de reflexión sobre Transparencia y Rendición de Cuentas de la CONGDE y el presente trabajo responden a esta demanda.

El objetivo general de este grupo es favorecer la transparencia y la rendición de cuentas de las ONGD, facilitando su comprensión y comunicación a los diferentes grupos de interés. Como objetivos específicos, destacamos el reflexionar acerca de la transparencia en las organizaciones de desarrollo en las seis áreas en que se dividen las recomendaciones de este documento; compartir experiencias y conocer las principales dificultades a las que se enfrentan aquéllas; compartir con el conjunto de ONGD este debate y sus conclusiones mediante la elaboración de este documento de consenso con recomendaciones para la mejora de la transparencia y la rendición de cuentas y, finalmente, avanzar de forma conjunta en el reto de la transparencia para consolidar y aumentar la confianza de la sociedad en el trabajo que realizamos.

Para la consecución de estos objetivos y avanzar en el futuro en la difusión y consolidación de una cultura de la calidad y la transparencia en el sector, el grupo manifiesta la necesidad de la continuidad del mismo en el seno de la CONGDE.

3. DEFINICIÓN DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS¹

En la lengua inglesa existe la palabra *accountability*, que tiene una muy difícil traducción al castellano pero que podríamos interpretar como "rendición de cuentas".

Algunos teóricos distinguen entre una definición muy concreta y otra más amplia de la palabra *accountability*. La definición concreta contempla una actuación que únicamente da respuestas a la normativa legal que afecta a las organizaciones del tercer sector. La definición amplia, la que se defiende desde este grupo de trabajo, aboga por dar respuestas a la sociedad en general y no sólo de los aspectos legales, sino de todo aquello que afecta al funcionamiento de la organización.

Es importante destacar que la rendición de cuentas va más allá de los aspectos puramente económicos y financieros de una organización. Por lo tanto, no se trata únicamente de hacer públicas cada año las cuentas de la organización, ni tampoco de ventilar los resultados de una auditoría anual. La transparencia económica y financiera es necesaria en las organizaciones y desde luego forma parte del concepto de rendición de cuentas. Sin embargo, este concepto va más allá de la mera publicidad pues consiste en explicar a todas las personas que han apoyado a una organización, a los diferentes grupos de interés que han participado de alguna forma en el trabajo de ésta y a la sociedad en general, qué se ha hecho durante un período de tiempo determinado. Se trata, pues, por así decirlo, de ser "transparentes" o, en otras palabras, de resultar "creíbles".

¿Qué debe incluir una política de transparencia y rendición de cuentas?

Aunque no es una pregunta fácil de contestar, el grupo de reflexión de la CONGDE ha consensuado una serie de áreas e interrogantes que tratan de dar respuesta a esa pregunta principal. Hemos pensado que ir formulando preguntas nos ayudará a encontrar posibles respuestas en un interesante ejercicio de aprendizaje.

Partiendo de un repaso de diferentes trabajos a nivel internacional y de las diferentes

¹ Basado en el capítulo 5 de Vernis et al (2004): Los retos en la gestión de las organizaciones no lucrativas. Barcelona: Ed.Granica.

discusiones del grupo, entendemos que una política de transparencia debería facilitar respuestas claras al menos a las siguientes preguntas, que hemos agrupado en seis bloques o áreas para facilitar el trabajo:

1. ÓRGANO DE GOBIERNO: ¿Quién representa a la organización? ¿Quiénes son las personas que en último lugar aprueban las actuaciones de la organización?

2. MISIÓN Y ESTRATEGIA: ¿Cuál es la misión y los valores de la organización? ¿Cómo se concreta esta misión en una planificación? ¿Quiénes son las personas que en concreto se benefician del trabajo realizado? ¿Cómo se mide el impacto de dicho trabajo?

3. GESTIÓN INTERNA: ¿Cómo se organiza la ONGD para gestionar los fondos que recibe?

4. CAPTACIÓN DE FONDOS: ¿Cómo capta el dinero que recibe? ¿Cuánto dinero capta? ¿Es coherente la forma de captar el dinero con la misión, valores y objetivos de la ONGD?

5. GRUPOS DE INTERÉS: ¿Con qué tipo de personas, organizaciones o instituciones trabaja o colabora la ONGD de forma periódica?

6. INFORMACIÓN: ¿Cómo y de qué informa periódicamente la organización a la sociedad?

Ésta no es una lista cerrada. Este documento supone el punto de partida de un trabajo en constante progreso y evolución. En las reuniones del grupo de reflexión de la CONGDE se ha trabajado para consensuar esta lista y definir los criterios y prácticas que se entienden incluidos dentro de cada una de las preguntas.

4. RECOMENDACIONES DEL GRUPO DE REFLEXIÓN SOBRE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CONGDE

4.1. RECOMENDACIONES SOBRE EL ÓRGANO DE GOBIERNO

El grupo de reflexión sobre Transparencia y Rendición de Cuentas de la CONGDE, después de revisar, analizar y discutir los puntos que recogen la mayoría de estándares internacionales y en concordancia con el Código de Conducta de las ONG de Desarrollo de la Coordinadora y los últimos trabajos de la Comisión de Seguimiento de dicho Código, propone un primer grupo de recomendaciones que tratan de velar por que el órgano de gobierno cumpla con las responsabilidades que le han sido otorgadas.

A. Sobre la composición del órgano y sus miembros se recomienda que:

- Formen parte del mismo un mínimo de 5 miembros y se trate de buscar la paridad de género en su composición
- Se hagan públicos los nombres y un breve currículum de todos los/as miembros
- Existan los mecanismos necesarios que eviten que los intereses personales o privados del órgano de gobierno entren en conflicto con los intereses de la ONGD

B. Sobre las reuniones, la asistencia a las mismas y la responsabilidad de los miembros se recomienda que:

- El órgano de gobierno se reúna con regularidad atendiendo a la normativa interna de la ONGD, recogida en reglamento orgánico o de régimen interior aprobado en Asamblea o Patronato. Y que tales reuniones se produzcan al menos dos veces al año.
- Los miembros del órgano de gobierno asistan como mínimo a una reunión de aquél al año

C. Sobre la remuneración y la responsabilidad de los/as miembros se recomienda que:

- Como establece el Código de Conducta y la legislación vigente, los/as miembros de los patronatos (Fundaciones) serán personas voluntarias, siendo obligatoria la gratuidad por el desempeño efectivo del cargo. Y ello sin perjuicio de las compen-

saciones oportunas originadas por los gastos derivados del cargo o la retribución que puedan percibir por el desempeño de servicios profesionales diferentes de los que implique el cargo de patrono.

- En el caso de las asociaciones, los/as miembros de la Junta Directiva u órgano de representación podrán percibir una retribución económica por el desempeño de su cargo conforme a lo establecido en la legislación vigente, siguiendo la distinción entre asociaciones con o sin declaración de utilidad pública.
- Si hay personas no voluntarias en el órgano de gobierno, se recomienda que el número de miembros remunerados por la organización nunca exceda del 40% de aquél.
- En cualquier caso, siempre se tratará de definir y justificar las políticas de remuneración de los componentes del órgano de gobierno, estableciendo de forma transparente quienes y por qué motivos pueden recibir remuneración.
- Los miembros del órgano de gobierno deben conocer e interiorizar el Código de Conducta de la CONGDE.

D. Sobre la renovación de los/as miembros del órgano de gobierno recomendamos:

- Que los/as miembros se renueven siempre en el plazo definido en los estatutos de la organización
- Que se fije un número máximo de mandatos en los que una persona puede formar parte del órgano de gobierno, evitando los cargos vitalicios.

E. Sobre las funciones del órgano de gobierno. Se recomienda que sean funciones del órgano de gobierno:

- Aprobar la misión y cualquier cambio relacionado con ésta y presentarla formalmente por escrito
- Aprobar el presupuesto
- Definir y aprobar la estrategia
- Asegurar que todas las acciones sean coherentes con los valores organizativos y con el Código de de Conducta de las ONG de Desarrollo

- Crear los sistemas necesarios que garanticen el respeto de tales valores
- Comunicar esta manera de hacer y actuar de la organización, y hacerlo desde la transparencia y el rigor
- Supervisar el trabajo de la organización, determinando como llevarán a cabo este proceso para medir la eficiencia
- Determinar cómo gobiernan la organización
- Establecer procedimientos para salvaguardar el patrimonio de la entidad.

4.2. RECOMENDACIONES SOBRE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN

El segundo grupo de recomendaciones tiene que ver con la misión, la visión y los valores que persigue la organización, proponiendo los siguientes puntos:

A. Sobre la formulación y conocimiento de la misión, recomendamos:

- Que la misión de la organización esté siempre bien definida, sea clara y fácil de transmitir. Asimismo, que sea revisada de forma participativa con la periodicidad adecuada -se recomienda al menos una revisión cada diez años-
- Es imprescindible que la misión de la organización se adecue a los principios del Código de Conducta de las ONG de Desarrollo.
- Se recomienda también que la misión sea conocida por todos los/as miembros de la ong, tanto voluntarios/as como contratados/as, las personas y organizaciones que apoyan a la ONGD, las contrapartes y las organizaciones del sur con las que trabaja.

B. Sobre la formulación y conocimiento de la visión, se recomienda que:

- La visión de la organización esté bien definida, sea clara y fácil de transmitir, así como que sea revisada de forma participativa con la periodicidad adecuada y conforme a la elaboración de la planificación estratégica

- La visión de la organización debe estar de acuerdo con los principios del Código de Conducta de las ONG de Desarrollo.
- Se recomienda difundir la visión de la organización: que sea conocida por todos los/as miembros de la misma, tanto voluntarios/as como plantilla, las personas y organizaciones que apoyan a la ONGD, las contrapartes y organizaciones del sur con las que trabaja.

C. Sobre los valores de la organización recomendamos:

- El conocimiento y difusión de los valores que caracterizan a las ONGD y que guían sus acciones. Los valores esenciales deberían ser conocidos, comprendidos y compartidos por todos los individuos que conforman la organización.
- Que exista un enunciado de los valores y una breve definición de la interpretación que la organización hace de los mismos, para generar un compromiso compartido dentro de la cultura de la entidad.

4.3. RECOMENDACIONES SOBRE LA GESTIÓN INTERNA

El tercer grupo de recomendaciones tiene que ver con la gestión interna de la organización, partiendo del hecho de que las ONGD actúan implementando diferentes elementos que favorecen el control y la transparencia en la gestión de sus recursos y actuaciones, dirigido todo ello a mejorar sus procesos y forma de funcionamiento de cara a analizar las causas estructurales de la pobreza y propiciar el desarrollo de los pueblos. Para conseguir tales fines, debe partirse de la concepción de que la planificación es un proceso integral conformado por la planificación en sí, el seguimiento y la evaluación de las actuaciones, incluyendo el aprendizaje dentro de ésta última fase.

El Grupo de Reflexión sobre Transparencia y Rendición de Cuentas de la CONGDE propone los siguientes puntos sobre la transparencia de la gestión interna:

A. Sobre la planificación estratégica, se recomienda que:

- La planificación refleje claramente la misión de la organización.

- Exista claridad al señalar los aspectos estratégicos que permitirán alcanzar la misión de la organización.
- Es requisito que la planificación estratégica se realice conforme a los valores y principios de la propia organización y a los del Código de Conducta de las ONG de Desarrollo.
- Se recomienda que la planificación formal sea adecuada a la actividad y, a ser posible, que se separe la planificación operativa de la estratégica.
- Debe haber objetivos claros, precisos y evaluables - coherentes con la misión y visión- y que sean públicos. Estos objetivos se han de definir conforme a las prioridades de los/as beneficiarios/as.
- La planificación estratégica tendrá en cuenta la participación de las contrapartes y personas beneficiarias del sur.

B. Sobre el seguimiento y evaluación del trabajo de la organización, recomendamos:

- Que existan sistemas formalmente definidos de seguimiento y evaluación.
- Que se establezcan estructuras o líneas de seguimiento, monitorización y/o evaluación de los proyectos y programas.
- Que la organización haga visible la relación que existe entre el proyecto/programa definido y el resultado alcanzado, así como el nivel de logro conseguido.

C. Sobre el marco presupuestario y la auditoría, recomendamos:

- La preparación de un presupuesto anual, aprobado por el órgano de gobierno, con la correspondiente memoria explicativa y practicar la liquidación del presupuesto de ingresos y gastos del año anterior. Se recomienda hacerlo en dos fases: precierre y cierre.
- Diseñar la planificación económica y financiera introduciendo elementos de justicia y transformación social, así como elementos de gestión de los riesgos económicos y financieros en los niveles adecuados de la organización, en coherencia con los principios y valores, misión y visión de la organización.
- Tal como explicita el Código de Conducta de la CONGDE, una auditoría externa, profesional y cualificada revisará las cuentas de la organización si los ingresos anuales superan los 300.000€.

- Para organizaciones cuyos ingresos anuales no superen los 300.000€, se recomienda tratar de realizar un informe económico externo o una revisión visada de cuentas.

D. Sobre la sostenibilidad financiera de la organización, se recomienda que:

- La organización presente una estructura financiera equilibrada que permita su sostenibilidad a largo plazo.
- Las inversiones financieras cumplan unos requisitos de transparencia y al mismo tiempo de prudencia razonables. Se recomienda que estas inversiones financieras se realicen con empresas que cumplan los requisitos establecidos en el Código de Conducta en su apartado 3.5 de relaciones con empresas.

E. Sobre la gestión medioambiental de la organización, se recomienda:

- El uso de elementos tecnológicos sostenibles, incluyendo la identificación y sustitución de tecnología obsoleta, de acuerdo a criterios de comercio justo y cooperación entre organizaciones.
- El uso de inventarios de material aplicando criterios de consumo responsable; así como consumo de suministros (gas, electricidad, agua, etc.) de acuerdo a elementos de sostenibilidad ambiental y reciclaje de los residuos minimizando cualquier impacto local y/o global.
- El uso de tecnología innovadora y respetuosa con el medio ambiente (p. ej. que ahorre energía y recursos, reduzca al mínimo los residuos y emisiones y favorezca el reciclado y la reutilización).

F. Sobre los gastos de estructura y la gestión de los fondos, recomendamos:

- Que las organizaciones realicen de forma transparente una imputación anual de ingresos y gastos.
- Que los gastos de estructura de la organización estén de acuerdo con el tamaño y el volumen de actividad de la misma y que estos gastos sean públicos

G. Sobre la gestión de la calidad, recomendamos:

- Que se fomente la gestión por procesos como paso previo a la aplicación de cualquiera de las herramientas de gestión de la calidad.

- Se haga un esfuerzo en la búsqueda de indicadores de sus procesos, que le ayuden a tener un conocimiento claro y fiable sobre la eficacia de los mismos.

- Que la organización haga un análisis de las herramientas orientadas a la mejora de la gestión de la calidad y valore cuál de ellas puede ser más adecuada en función de sus características (tamaño, capacidad de gestión, etc.).

- Que se fomente la participación de todo el personal en su implantación.

- Proponga mejoras alcanzables y medibles: en el funcionamiento interno de la organización y en los servicios que presta.

- Todo ello debe fomentar la mejora continua y el aprendizaje tanto en el trabajo en sede como en el terreno.

H. Sobre su campo de actividad y grupo de beneficiarios/as, recomendamos que:

- La organización identifique de forma clara su campo de actividad
- Que identifique quiénes son los/as beneficiarios/as de sus actuaciones
- Que se estudien los efectos que los proyectos y programas tendrán en las personas beneficiarias y el resto de grupos de involucrados.

I. Sobre la gestión de los recursos humanos se hacen las siguientes recomendaciones:

- Que las ONGD planifiquen adecuadamente sus políticas de recursos humanos y su gestión, definiendo sus necesidades de personal -tanto voluntario como remunerado-, y tratando de que tales necesidades se adecuen a las necesidades reales de la organización.
- Toda gestión y desarrollo de los recursos humanos debe responder a los principios definidos en el Código de Conducta. Es requisito garantizar en todo caso la participación de todos sin ningún tipo de discriminación, estableciendo para ello los mecanismos necesarios.
- Definir de forma clara las competencias, responsabilidades y dependencias del personal -voluntario y remunerado-, así como determinar los procesos de definición de puestos de trabajo, selección, contratación y acogida del personal.
- Respecto a la contratación de personal, se recomienda que las ONGD tiendan como principio a primar la contratación indefinida.

- Que exista una planificación del desarrollo de los recursos humanos, incluyendo la formación. Se puede entender por "formación" el proceso sistemático y continuo llevado a cabo mediante distintas acciones formativas, dentro del marco definido por los objetivos y planes estratégicos de la organización a fin de conseguir los objetivos definidos por aquélla - a título de ejemplo: desarrollar las competencias y habilidades de las personas, mantener y mejorar el conocimiento de la organización en sus miembros, facilitar la transmisión de los valores de la organización y su adopción en el comportamiento de sus miembros, etc.-.
- Que las ONGD dispongan de mecanismos que permitan obtener información sobre el clima laboral de la organización para mejorar sus políticas de recursos humanos.
- Que sean públicos los principios de la política de recursos humanos y una serie de datos relativos al personal: número total de personas de la organización -voluntarias y contratadas-, datos de género, porcentajes de trabajadores/as en sede y en terreno conforme a la estructura de la organización, antigüedad del personal remunerado, perfil de su personal, formación, escalas o niveles salariales, categorías profesionales, marco legal y tipo de contratación, etc.
- Al mismo tiempo, las ONGD han de contar con políticas internas que garanticen la efectiva igualdad de género, la promoción de la diversidad y la participación de minorías en la organización.
- Toda política de recursos humanos debe contemplarse también desde la perspectiva de los derechos humanos, como fórmula de concienciación y sensibilización al colectivo laboral conforme a los principios y fines que las ONGD defienden.
- El uso de tecnologías de la información y comunicación para apoyar y mejorar la eficacia de las actividades de la organización.
- Hay que planificar las actividades de la organización atendiendo al uso racional y medido de sus recursos humanos, evitando la sobrecarga constante de trabajo.

4.4. RECOMENDACIONES SOBRE LAS PRÁCTICAS DE CAPTACIÓN DE FONDOS

Las siguientes recomendaciones tienen que ver con la transparencia en las prácticas de captación de fondos de la organización. Éstas prácticas tienen que ser siempre coherentes con el Código de Conducta de las ONG de Desarrollo de la CONGDE.

A. Sobre la política de captación de fondos, recomendamos que:

- Exista una política clara y transparente de captación de fondos y que esté en línea con la misión y los valores de la organización.
- La ONGD tenga libertad de acción independientemente del origen de la financiación, de las donaciones recibidas y de sus fuentes de financiación.
- Exista una política clara de rendición de cuentas sobre el uso que se da a los fondos captados.
- Los gastos de captación de fondos representen una proporción razonable de todos los gastos de la entidad conforme a su tamaño, volumen y actividad.

B. Sobre el uso de imágenes, mensajes y el comportamiento de la organización en la captación de fondos:

De acuerdo con los requisitos del "Código de Conducta de las ONGD" de la CONGDE y del "Código de Imágenes y Mensajes" del Comité de Enlace,

- Todo mensaje debe partir de la necesidad de respetar la dignidad de las personas implicadas, la creencia en la igualdad de todos y todas y la promoción de los valores de solidaridad y justicia.
- El mensaje debe velar por evitar toda clase de discriminación racial, sexual, cultural, religiosa, socioeconómica...
- Se han de evitar los mensajes e imágenes catastrofistas, idílicas, generalizadoras y discriminatorias.
- Así como mensajes e imágenes que expresen una superioridad del Norte y/o que presenten a la gente del Sur como objeto de nuestra compasión y no como socios/as en el trabajo conjunto de desarrollo.

- Promover la consulta a las organizaciones del Sur respecto de los mensajes a transmitir sobre su realidad, y que las personas afectadas del Sur tengan la oportunidad de contar ellas mismas su realidad y de participar en la elaboración de los mensajes.
- Facilitar el acceso de las personas protagonistas del Sur a los medios de comunicación.
- Fomentar los mensajes que promuevan cambios de actitudes individuales y sociales en el Norte y que hagan posible un cambio real en los países del Sur.
- En todo proceso de captación es requisito respetar el Código de Conducta de las ONGD y el Código europeo de Imágenes y Mensajes. En concreto, hay que mencionar tales Códigos de Conducta en los contratos de patrocinio realizados entre las ONGD y sus socios/as.
- Las ONGD no deben basar su captación de fondos en la crítica a otras organizaciones del sector para conseguirlos.

C. Sobre la transparencia de la relación con el donante privado, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Cuando se entreguen donativos para un fin específico, si los fondos no se emplean, han de ser devueltos al donante o, en su caso, darles un uso alternativo al previsto, dando al donante la oportunidad de solicitar que se les devuelva la contribución
- Las prácticas de recogida de fondos deben animar a colaborar voluntariamente y no ejercer presión alguna

D. Sobre la diversificación de la captación de fondos, recomendamos:

- Tratar de buscar la diversificación y pluralidad de financiadores, tanto públicos como privados.
- Que ninguno de los financiadores aporte más del 50% de los ingresos totales de la organización.

4.5. RECOMENDACIONES PARA TRABAJAR DE FORMA TRANSPARENTE CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El quinto grupo de recomendaciones tiene que ver con los diferentes grupos de interés de la organización. Desde el Grupo de Transparencia y Rendición de Cuentas de la CONGDE consideramos que los principales grupos de interés de una ONGD son:

- Las personas beneficiarias
- Las contrapartes del sur
- Socios/as, colaboradores/as y donantes.
- El personal de la organización -asalariado y voluntario-
- Otras ONG de desarrollo
- Sindicatos, organizaciones de consumidores, organizaciones de juventud...
- Otras asociaciones y ONG de distinta naturaleza
- Fundaciones y empresas privadas
- Administraciones públicas
- Organismos internacionales
- La sociedad del norte en general
- Medios de comunicación
- El ámbito académico y las Universidades

De acuerdo con esto, recomendamos los siguientes puntos:

- Respecto a las relaciones con las personas beneficiarias y las contrapartes del Sur, fomentar el principio de participación con el Sur, adoptando modelos de relación con las contrapartes, abriendo vías de participación en el diseño, planificación y ejecución de las actividades de la organización, apoyando la cooperación Sur-Sur, etc.
- Las relaciones con contrapartes, financiadores o de asociación y paternariado, deben de estar formalizadas por escrito.
- Se recomienda que para cada grupo de interés se establezcan prácticas de transparencia y rendición de cuentas y, que el tipo de relación y/o vinculación con cada grupo de interés se reconozca y se adecue a las particularidades de cada grupo.

- La organización debe comunicar los intereses que representa, ya sean religiosos, políticos, sindicales, empresariales.
- Siempre que sea posible, se especificarán las medidas que se tomarán contra acciones poco éticas de algún grupo de interés.
- Promover la participación de voluntarias y voluntarios en las actividades.
- Que haya canales para que los diferentes grupos de interés realicen peticiones, comuniquen aspectos de mejora, etc.
- Identificar los elementos clave de la organización para establecer alianzas con los grupos de interés conforme a su estrategia y misión, asegurando la compatibilidad entre la cultura de la ONGD y la de los grupos de interés con los que trabaja, compartiendo el conocimiento de ambas partes.

4.6. RECOMENDACIONES SOBRE LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Las últimas recomendaciones tienen que ver con la información pública de las ONGD. Estas recomendaciones recogen muchos de los puntos anteriores ya que poner toda la información de la organización a disposición de la sociedad supone un ejercicio último de transparencia.

A. Sobre la información a disposición de los grupos de interés y la sociedad en general. Siempre que sea posible, se recomienda poner la siguiente información a disposición de todos los grupos de interés y de la sociedad en general:

- Los códigos éticos y/o de conducta suscritos por la organización
- La memoria de actividades detallada.
- La memoria económica, incluyendo el balance y la cuenta de resultados. Se detallará el origen de los fondos y su destino por proyecto/programa y actividad, así como la definición de los conceptos incluidos dentro del cálculo de los gastos de la organización.
- El informe de auditoría, en el caso de aquellas organizaciones que tengan obligación de realizarla.
- Cualquier otra información financiera que se considere de interés para el público y, concretamente, las fuentes de financiación con detalle de los financiadores y las cantidades aportadas por los mismos.
- Informes de evaluación de proyectos y programas.
- En actividades con empresas, estarán disponibles al público el tipo de relación contractual (patrocinio, colaboración...), respetando lo establecido respecto a las relaciones con empresas en el Código de Conducta de las ONG de Desarrollo.
- Las cláusulas de los acuerdos que incluyan cesión de logotipos.
- Detalle de los principales proveedores y co-organizadores de las actividades.
- Ofrecer documentación e información que permita tener una visión histórica de la organización que muestre que ésta cuenta con un pasado creíble y fiable.

B. Sobre determinadas políticas respecto a la información y comunicación de cara a la mejora de la transparencia, recomendamos:

- Indicar los métodos de valoración de las donaciones en especie.
- Respetar siempre la voluntad de los/as socios/as y donantes y establecer sistemas de seguimiento de fondos dirigidos.
- Determinar las políticas de privacidad de los donantes
- Aplicar un sistema de Protección de Datos en el cual exista Documento de Seguridad y Registro de las bases de datos correspondientes

C. Sobre canales para facilitar la comunicación pública, recomendamos:

- Disponer de correo electrónico y Web propia actualizada al menos una vez al año.
- Envío de boletines periódicos.
- El uso de las nuevas tecnologías más ágiles en la comunicación y más sostenibles medioambientalmente

5. ALGUNAS CONSIDERACIONES FINALES

Repasadas las recomendaciones que nos parece fundamental analizar en relación con un sistema de rendición de cuentas, nos gustaría hacer varias consideraciones finales con objeto de resaltar algunas de las ideas expuestas e introducir futuros temas a trabajar.

La rendición de cuentas no es una moda que recorra en este momento el tercer sector en el ámbito internacional. La explicación de los logros de las ONG es una actuación intrínseca a los valores del sector y al “contrato social” que estas organizaciones han establecido con la sociedad. La legitimidad futura de las organizaciones no lucrativas españolas pasa, al igual que sucede en el resto del mundo, por la rendición de cuentas. Y es importante resaltar que la mayoría de ellas está trabajando activamente en esta dirección.

Cada ONGD tiene que cuestionarse la importancia de los diferentes elementos de la rendición de cuentas y de sus componentes. Hemos de considerar aquélla como una actuación flexible y dinámica, una actuación que permite a las organizaciones más jóvenes centrarse sólo en ofrecer respuestas legales para avanzar posteriormente hacia otros elementos, mientras que organizaciones con más experiencia pueden trabajar en los diferentes factores del modelo y mejorar poco a poco su rendición de cuentas. En definitiva, no existe una única forma o modelo de accountability o rendición de cuentas: cada ONG ha de encontrar y construir su propio modelo a partir de su experiencia y valores.

También es claro que la rendición de cuentas va íntimamente ligada a la captación de fondos. No podemos dejar de señalar que no todo vale a la hora de captar fondos. La CONGDE cuenta con un Código de Conducta de las ONG de Desarrollo que ha sido consensuado por todos sus miembros y que contempla diferentes aspectos relacionados con la obtención de fondos: relación con las empresas, utilización de imágenes de personas beneficiarias de los proyectos y programas, contenido de los mensajes de marketing, etc. La transparencia y la ética son fundamentales en la captación de fondos. En caso contrario, la legitimidad del sector puede quedar en entredicho.

Y no hay que olvidar que las organizaciones de cooperación al desarrollo tienen, en su mayoría, pocos años de existencia y hay que darles tiempo para mejorar su capacidad de rendir cuentas. Una crítica excesiva de las organizaciones del sector puede acabar deteriorándolo cuando aún está formándose. No obstante, también es cierto que si no se consigue que la rendición de cuentas sea una práctica extendida en el sector, realizada regularmente y con rigurosidad, podemos encontrar muchas organizaciones ancladas en el pasado o que no cumplan la misión para la que fueron creadas. Es necesario, pues, encontrar el equilibrio entre las necesidades de rendición de cuentas para legitimar al sector y la juventud de la mayoría de las organizaciones que lo forman.

Una parte importante de la rendición de cuentas de las ONGD españolas en el futuro pasa por la educación de la ciudadanía. En este sentido, una buena cobertura por parte de los medios de comunicación de lo que se conoce como el tercer sector hará que éste sea más transparente. Entre otras actuaciones, “una buena cobertura” de los medios de comunicación significa que el sector no lucrativo existe más allá de las catástrofes naturales, por ejemplo, como una fuente de noticias continua.

En un momento en el que se está haciendo especial hincapié en la necesidad de que las ONGD colaboren más entre ellas y se establezcan asociaciones reales con las administraciones públicas y las empresas, la rendición de cuentas cobra mayor importancia. La colaboración entre organizaciones, públicas y privadas, con o sin ánimo de lucro, demanda de todos los actores más transparencia.

Es verdad que, seguramente, una forma de mejorar la rendición de cuentas de las ONGD consiste en que el mundo académico, fundaciones de investigación y otros colectivos empiecen a analizar con detenimiento cómo operan las organizaciones del sector: los estudios detallados servirán para que las organizaciones sean más transparentes. Además, poder establecer comparaciones entre las organizaciones no lucrativas puede resultar de sumo interés.

Por otra parte, es mejor que las regulaciones sobre la forma de operar de las ONGD vengan del propio sector -vía códigos de conducta, auto evaluaciones y recomendaciones-, que no que sean las administraciones públicas las que establezcan estas regulaciones. Por eso es muy importante que las propias organizaciones, en la modesta

línea que propone este documento, avancen en esa dirección y traten de establecer mejoras en la rendición de cuentas, teniendo siempre en cuenta que el apoyo externo de fundaciones y/o administraciones públicas en este tipo de iniciativas puede resultar muy importante.

También debe tenerse en cuenta que la medición de resultados ligada a la rendición de cuentas puede facilitar a los/as responsables de la organización información muy útil sobre la marcha de ésta. Por lo tanto, es importante que las ONGD establezcan sistemas de información adecuados y organicen después esta información de forma que ayude a sus responsables a plantearse retos estratégicos. La información es fundamental para que las organizaciones no lucrativas puedan seguir innovando.

Por otra parte, la explicación clara, concisa, continuada y atractiva de las actuaciones de una ONGD tiene costes. Para las ONGD más pequeñas estos costes son realmente importantes. Los fondos destinados a memorias anuales, boletines informativos, páginas Web, etc., se desvían de la atención a las personas beneficiarias. Es necesario encontrar un equilibrio entre las demandas de la sociedad para que las organizaciones no lucrativas sean más transparentes y el coste económico que supone este esfuerzo.

En conclusión, es cierto que todavía queda mucho camino por recorrer en ámbitos como la transparencia y se necesita tiempo para mejorar la capacidad de rendición de cuentas de las ONGD. Pero también hay que reconocer que, en los últimos años, se han producido avances significativos en muchas organizaciones que han empezado a explicar de forma clara y regular a sus colaboradores/as y a la sociedad en general qué hacen, por qué lo hacen y cómo lo hacen.

6. ALGUNAS INICIATIVAS CONCRETAS

- Proponer que la CONGDE traté de asesorar/facilitar/motivar/acompañar a las organizaciones miembro que lo soliciten en el cumplimiento de las recomendaciones sugeridas en el presente documento.
- Solicitar a las organizaciones miembros de la CONGDE una lectura atenta del presente documento, y que hagan llegar sugerencias para mejorarlo.
- También, solicitar a las organizaciones miembros de la CONGDE un trabajo serio y profundo en la dirección que propone el siguiente documento.
- Tratar que el documento que aquí se presenta no se vea como el final del camino, sino el inicio del mismo. Para ello se propone tratar de actualizar el documento de forma continuada según las necesidades y demandas. que vayan apareciendo.
- Por último, y ligado con el punto anterior, proponer que la CONGDE y las organizaciones miembros den continuidad al Grupo de Reflexión de Transparencia y Rendición de Cuentas, para poder profundizar en el trabajo realizado con motivo del 20 aniversario y que se plasma en este documento. El reto de la transparencia es muy importante, y hay que seguir avanzando en la dirección propuesta. Por ejemplo, sería muy importante trabajar para avanzar en la unificación de criterios para imputar los gastos de administración y de captación de fondos de las ONGD.

7. CONCLUSIONES OBTENIDAS DEL I ENCUENTRO DE LAS ONGD: RETOS DE UN SECTOR EN CAMBIO.

El Grupo de Reflexión de Transparencia y Rendición de Cuentas de la CONGDE presentó a los/las asistentes al Encuentro, su documento de recomendaciones e iniciativas sobre la Transparencia y Rendición de Cuentas del Sector.

De la participación de los/las asistentes con sus preguntas en la sesión sobre transparencia, tanto de la mesa redonda y de la posterior presentación del documento por los miembros del Grupo y su dinamizador Alfred Vernis, se sacaron varias conclusiones que se presentaron en la sesión del día siguiente en la mesa final de conclusiones, a continuación las concretamos:

- La transparencia es un elemento generador de confianza. La transparencia y rendición de cuentas no es una cuestión de modas ni un concepto pasajero que se pueda quedar obsoleto. Más bien se trata de una práctica aconsejable que refuerza la credibilidad de las ONGD.
- Las ONGD tienen que ir por delante de las exigencias de la sociedad y tomar la iniciativa. Como se planteó en el Encuentro, los/as ciudadanos/as generalmente no reclaman mucha de la información que especifica el documento que debe ser divulgada por las organizaciones salvo, cuando hay algún problema de imagen de la organización que entonces sí se recurre a ésta. Desde el Grupo se considera que la transparencia es un valor que no se relaciona con la demanda de la sociedad sino que es un valor en sí mismo. Que publiquemos y exponamos información que en principio no es demandada por los ciudadanos y que, lo sintamos como una necesidad o exigencia, nos revela, que la transparencia es un valor intrínseco, que en determinados casos actúa como autorregulador del sector.
- No existe una única vía de rendición de cuentas sino que, cada organización tiene que encontrar su camino a partir de su experiencia y valores. La rendición de cuentas es un acto flexible, que permite dependiendo de la juventud, recursos y tamaño de las organizaciones ir avanzando en la asunción de criterios hasta llegar poco a poco a perfeccionar su modelo de rendición de cuentas.
- Es un hecho innegable que las acciones que hay que llevar a cabo para ser transparentes tienen un coste económico. Los fondos destinados a memorias anuales, bo-

letines informativos, páginas Web, etc., se desvían de la atención a las personas beneficiarias. También determinadas organizaciones debido a su tamaño y recursos no pueden llevar a cabo estas acciones. Desde el Grupo se piensa que debe existir un equilibrio entre las acciones a llevar a cabo para ser más transparentes y el coste económico que representa.

- La gestión Transparente de la organización pasa por la identificación y descripción de cuales son los grupos de interés que se tiene y por tanto a los que hay que rendir cuentas. A parte de la difusión de información para la sociedad en general y para la organización interna de la organización, esta rendición de cuentas se tiene que focalizar en nuestras contrapartes y beneficiarios/as del Sur. Y además en los grupos de interés que se identifiquen.
- Parte fundamental de la Transparencia y la Rendición de Cuentas es la capacidad de trasladar a los medios de comunicación de una forma clara y veraz nuestras acciones. También debemos pasar a ser una fuente continua de información para los medios, más allá de la demanda de información por su parte de hechos puntuales. Esta exposición de nuestras actividades a los medios de comunicación nos avisan que debemos también estar dispuestos a la crítica externa.

ANEXO I: RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE PÁGINAS WEB Y MEMORIAS DE ACTIVIDADES DE ORGANIZACIONES DE LA CONGDE

En el siguiente estudio hemos intentado verificar en la práctica algunos de los apartados que figuran en el documento y que definimos como importantes a la hora de llevar a cabo una política de Transparencia y Rendición de Cuentas. En ningún momento hemos querido darle al estudio valor científico si no más bien ha sido una forma de comprobar el cumplimiento de algunos de los apartados del documento. Se ha analizado la información publicada por las organizaciones, primero, en sus páginas web y, segundo, en la memoria de actividades.

Empezamos analizando el criterio que se ha utilizado y seguido a la hora de elegir los distintos aspectos que hemos revisado, y en el mismo punto damos el resultado obtenido. Para este estudio se han analizado **90 páginas web y 50 memorias de actividades de ONGD de la CONGDE.**

PAGINAS WEB

(Se han analizado 16 criterios)

CRITERIO 1

Para aquellos/as que no tengan contacto con la organización, pero les pueda interesar colaborar con ella, y por tanto, accedan a través de la página web a informarse, resulta fundamental que fácilmente puedan identificar a los/as responsables de la organización. Ya que si éstos/as no aparecen, se genera desconfianza. Por tanto, para cumplir este primer punto, se ha de presentar un listado con el nombre de los/as componentes de la organización. Hay que aclarar, que han de aparecer los nombres de todos/as los/as componentes. No se considerará, por tanto, válido cuando únicamente aparezca el nombre del/a presidente/a.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 58,89% de las páginas web analizadas **aparece el nombre y apellidos de los/as miembros de la Junta Directiva o del Patronato.** En el 28,89 de los casos

no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 2

Cada organización se ha fundado para cumplir un objetivo concreto, que suponga un beneficio social. Se ha de plasmar claramente cual es la razón de ser en base a la cual la organización orienta su actividad. Lo más recomendable sería describir de forma independiente la misión, visión, valores, etc. Aunque, para considerar cumplido este punto, se acepta también que solamente se mencionan los objetivos o la razón de ser de la organización.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 87,78 de las páginas web analizadas **se explica de una forma clara y sencilla la misión, visión y valores de la organización**. En el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 3

A lo largo del año, la organización realiza diferentes actividades con las que tratar de cumplir su fin social. Se supone que todo sigue una línea de trabajo. Por tanto, se ha de mencionar la forma en que la organización trabaja. Y este apartado se considera como válido independientemente del nivel de detalle con el que se describa, mientras se haga algún tipo de mención.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 84,44% de las páginas web analizadas **se explica de forma clara el trabajo de la organización**. En el 3,34% de los casos no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 4

A lo largo del año la organización se muestra activa, llevando a cabo diferentes actos y actividades. Por tanto, se ha de facilitar, a los/as interesados/as, el seguimiento de

los movimientos que la sociedad realiza. Han de mostrarse las noticias, bien del sector de interés, o bien de las actividades (eventos, conferencias, campañas, etc.) de la organización.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 78,89% de las páginas web analizadas **se ofrece una parte de “noticias” sobre cooperación y sobre la propia ONGD**. En el 8,89% de los casos no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 5

Las organizaciones publican y disponen de diferentes informes; sobre la situación social de las zonas en que actúan, etc. Estos facilitan el seguimiento y evaluación de la actividad de la organización en dicha zona, y además facilitan la sensibilización de actuales y posibles colaboradores/as. Es por ello que se ha de permitir el poder descargarse online dichos informes y publicaciones.

Resultado obtenido en el análisis:

El 75,56% de las páginas web analizadas **tiene un apartado de publicaciones o informes**. En el 12,22% de los casos no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 6

Las Cuentas Anuales, suponen una herramienta crítica para el estudio de la organización, y para ofrecer una imagen transparente. Se ha de permitir acceder a ellas con total facilidad y comodidad. Por ello se aconseja que además de aparecer en la memoria, se muestren de forma separada en la página web de la organización.

Resultado obtenido en el análisis:

El 31,11% de las páginas web analizadas **expone las cuentas de la organización de forma clara y separada de la memoria anual**. En el 56,67% de los casos no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIOS 7 Y 8

Para aquellos/as que deseen realizar un seguimiento más exhaustivo de la actividad de la organización, se ha de presentar la posibilidad de descargar, online, la Memoria Anual, aconsejando mantener también las memorias de años anteriores. Ya que de esta forma se permite evaluar la evolución que la organización ha tenido.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 35,56% de las páginas web analizadas **tiene la memoria anual de actividades en la web** y en un 52,22% como mínimo **también la del año anterior**. En ambas, el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 9

La página web es una herramienta muy útil con la que facilitar el acceso a la información a todo/a aquel/la que pueda estar interesado/a. Pero no se debe limitar a la web las vías de información que la organización maneje. Por ello, en esta, ha de aparecer una dirección de Correo electrónico, y de las oficinas de que se dispone, junto con un teléfono de contacto. Aunque se considera cumplido este criterio cuando únicamente aparece una de las tres, se recomienda facilitarlos todos.

Resultado obtenido en el análisis:

El 87,78% de las páginas web analizadas **incluye información sobre cómo contactar con la organización**. Sólo en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 10

Aquellas personas que emplean la web de la organización como herramienta de información, deben poder tener fácil acceso a las diferentes formas de colaboración que la organización ofrece. Algunas web, siendo esto lo más recomendable, diferencian entre empresas e individuos a la hora de informar sobre las diferentes formas de colaboración.

Resultado obtenido en el análisis:

El 64% de las páginas web analizadas **incluye información sobre cómo colaborar con la organización**. En el 23,78 no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 11

Los/as voluntarios/as y demás miembros de la organización suponen una parte muy importante del activo, por ello se ha de facilitar a aquellos interesados/as el poder acceder a colaborar con la organización. Algunas web presentan un enlace a rellenar por los interesados/as. Otras explican el proceso que estos han de llevar a cabo. Independientemente de la opción que se elija, resulta fundamental ofrecer esta información.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 73,34% de las páginas web analizadas **dispone de un apartado que informa sobre cómo se puede participar en procesos de selección para trabajar en la organización o cómo informarse sobre esto**. En el 14,44% no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 12

La ínter actuación con los diferentes actores resulta fundamental para que la organización crezca. A todo aquel que desee ponerse en contacto y dirigirse, por tanto, a la organización se le han de poner facilidades. Se recomienda aclarar cual es la mejor vía para comunicarse con la organización. El hecho de que se publique un contacto al que dirigirse en caso de dudas, propuestas, etc. resulta ya suficiente para aceptar que este requisito se cumple.

Resultado obtenido en el análisis:

El 84,44% de las páginas web analizadas **permite a los diferentes grupos de interés dirigirse directamente a la organización a través de correo electrónico para transmitir opiniones, sugerencias, preguntas... etcétera**. En el 3,34% no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 13

Las donaciones suponen el motor que permite funcionar a la organización. Es por ello que se ha de facilitar el proceso a los donantes, aprovechando las opciones que las nuevas tecnologías, como Internet, nos permiten. Este apartado se considera superado independientemente de que se pueda hacer directamente la operación en la misma web, o de que se publique un número de cuenta bancaria, al que realizar la transferencia.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 68,89% de las páginas web analizadas **se ofrece la posibilidad de hacer donaciones online o de hacerse socio/a online**. En el 18,89% no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 14

La mayoría de organizaciones obtienen una parte importante de sus fondos a través de donaciones de empresas. Resulta importante para conseguir un buen nivel de transparencia que el nombre de dichos colaboradores sea público. Se considera válida, tanto cuando se presenta un listado con las empresas, que es lo más recomendable, como cuando se mencionan, las empresas financiadoras, en la descripción de los proyectos.

Resultado obtenido en el análisis:

El 67,78% de las páginas web analizadas **cuentan con un listado de empresas que colaboran con la organización**. En el 20% no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 15

Es importante que todo/a aquel/la que esté interesado/a en una posible colaboración con la organización, tenga la posibilidad de conocer los proyectos que se están llevando a cabo. Por ello, han de aparecer redactados en la página web, con menor o mayor detalle, el listado de proyectos, seguidos de una descripción de los mismos.

Resultado obtenido en el análisis:

El 76,67% de las páginas web analizadas **publican información referente a los proyectos y programas para los que se requiere financiación**. En el 11,11% no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 16

Además de describir los proyectos, se ha de señalar quienes son los beneficiarios de los mismos, de cara a ofrecer la más completa información crítica tanto a los donantes o los posibles interesados. Para considerar como válido este requisito, ha de aparecer el número de beneficiarios en la explicación de los proyectos.

Resultado obtenido en el análisis:

El 70% de las páginas web analizadas **informan sobre los beneficiarios de los proyectos y programas**. En el 17,78% no aparece esta información y en el 12,22% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

MEMORIAS DE ACTIVIDADES

(Se han analizado 12 criterios)

CRITERIO 1

Tal y como se mencionaba al analizar las páginas web, se ha de mostrar el fin social, y por tanto el objetivo hacia el que la organización encamina sus actividades. Por tanto, para aceptar este requisito, la memoria ha de presentar una descripción acerca de la misión y/o los objetivos de la misma.

Resultado obtenido en el análisis:

El 82% de las memorias analizadas **presentan una explicación con los principios, razón de ser, etc...** En el 14% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 2

Se da por supuesto que las ONG funcionan de forma independiente respecto a intereses políticos, económicos, etc. Sin embargo, no en todas ellas se especifica si el funcionamiento de la organización responde a algún tipo de interés. Es por ello, por lo que se recomienda especificar este punto en la memoria.

Resultado obtenido en el análisis:

El 44% de las memorias analizadas **se aclara si representa algún tipo de interés**. En el 52% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 3

Conocer el nombre de las personas responsables de la organización, proporciona confianza a futuros colaboradores y donantes. Las memorias han de mostrar un listado en el que aparezcan los nombres de los/as componentes del órgano de gobierno.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 66% de las memorias analizadas **aparece el listado con el nombre de las perso-**

nas que componen el órgano de gobierno. En el 30% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 4

Cada organización, en función de sus características; tamaño, número de empleados, presupuesto, etc. sigue una forma de trabajar diferente. Esta política de actuación ha de plasmarse en la memoria a través de una descripción de la forma de trabajar de la organización.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 86% de las memorias analizadas **se describe la forma de trabajar que tiene la organización**. En el 10% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 5

Una descripción detallada de los proyectos puede resultar crítico a la hora de decidir si colaborar o no con la organización. Hay una serie de información que se recomienda presentar en la descripción de los proyectos: número de beneficiarios, presupuesto destinado, duración y breve descripción del mismo, contraparte, financiadores, etc. Aunque para considerar superado este punto, se ha aceptado que no se presente información tan detallada.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 74% de las memorias analizadas **se describe de forma detallada los proyectos que llevan a cabo**. En el 22% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 6

Todo lo referente a la actividad de la organización a lo largo del año, ha de darse a conocer a aquellos/as que accedan a la memoria, las noticias más destacadas que hayan acontecido a la organización. Noticias sobre eventos, acuerdos con colaboradores, etc.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 80% de las memorias analizadas **aparecen noticias sobre la actividad de la organización durante el último año**. En el 16% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 7

Como ya se ha mencionado anteriormente, los/as voluntarios/as son protagonistas en la consecución de los objetivos de la organización. Por ello se les debe hacer mención específica en la memoria. Se ha de proporcionar información sobre su situación en la organización, y sobre cual ha sido su papel en el devenir de la misma. Actualmente no existe unanimidad a la hora de referirse al trabajo de los/as voluntarios/as en las organizaciones. Por lo que se ha considerado válido en todas aquellas memorias en que se realizaba mención de algún tipo.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 58% de las memorias analizadas **se informa acerca del trabajo de los/as voluntarios/as**. En el 38% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 8

Posiblemente el punto más crítico al tratar la transparencia, sea el dar cuentas acerca de cómo gasta la organización los fondos de que dispone. Es por ello por lo que se ha de detallar el porcentaje de gastos que dedica a cada partida; y no solo referente a los proyectos, sino también al resto de acciones que realiza la organización (captación de fondos, comunicación, etc.)

Resultado obtenido en el análisis:

En el 68% de las memorias analizadas **se detalla en que porcentajes se gasta el dinero**. En el 28% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 9

Siguiendo la línea del punto anterior; la organización ha de detallar a todo aquel que esté interesado, de donde provienen los fondos de que dispone. Se ha de detallar, de forma porcentual, el origen de los ingresos, tanto públicos como privados, de la organización.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 70% de las memorias analizadas **se detalla la procedencia de los ingresos con los que cuenta la organización**. En el 26% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 10

Para terminar con la información económica, la organización debe presentar en la memoria una copia del balance y de la cuenta de explotación del último año.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 46% de las memorias analizadas **se detallan los resultados económicos (balance, cuenta de resultados...)**. En el 50% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 11

Aunque se da como válido cuando se mencionan las empresas colaboradoras al describir los proyectos, se recomienda dedicar un apartado en el que se presente a través de un listado, el nombre de todas ellas.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 68% de las memorias analizadas **se detallan las empresas colaboradoras**. En el 28% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.

CRITERIO 12

Bien mencionándolo en los proyectos, o en un listado aparte, se ha de informar sobre el nombre de las organizaciones que colaboran para llevar a cabo los proyectos tanto nacionales como los que se llevan a cabo en los países de destino. Las organizaciones colaboradoras cumplen un papel fundamental para el funcionamiento de la organización. Por ello merecen que se les dedique una mención aparte.

Resultado obtenido en el análisis:

En el 80% de las memorias analizadas se **detallan las relaciones institucionales y organizaciones colaboradoras**. En el 16% no aparece esta información y en el 4% o no tiene página web o esta información es de difícil acceso.