



**REMAR**

Desde 1982 ayudando a los más necesitados  
por amor a Dios y al prójimo.



# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



[Info@remar.org](mailto:Info@remar.org)



[www.remar.org](http://www.remar.org)



902 444 117

## SOLIDARIA EN LOS 5 CONTINENTES

La Asociación REMAR se constituyó para dar respuesta a las problemáticas sociales de nuestro entorno aportando ayuda moral, cultural y material a personas marginadas o en exclusión social



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### MISIÓN

REMAR tiene como misión mejorar las condiciones de vida de personas en situación de riesgo, vulnerabilidad y exclusión social, a través de actividades de sensibilización, con la finalidad última de propiciar cambios estructurales que contribuyan a la erradicación de la pobreza y la mejora de la inserción social de los beneficiarios.

Luchar contra la exclusión social y trabajar para erradicar las causas estructurales que las producen: la injusticia, desigualdad, la ignorancia, los prejuicios, la insolidaridad, la indiferencia y la crisis de valores humanos y cristianos.

### VISIÓN

La visión, es que cada persona, hombre y mujer, en virtud de su dignidad e igualdad fundamental, sea capaz de ser, por sí mismo, agente responsable de su mejora material, de su progreso moral y de su desarrollo espiritual, y goce de una vida digna.

### PRINCIPIOS

- Compromiso con la misión de la organización y entusiasmo en el trabajo creando Iniciativa y creatividad para impulsar el trabajo en equipo.
- Trabajar con entidades a través de redes y alianzas, comprometidas por la erradicación de la pobreza y construcción de un mundo justo.
- La norma de gestión es la austeridad y el rigor en el uso de los recursos, actuando siempre con total transparencia ante los beneficiarios del servicio.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### EN REMAR SE TRABAJA POR:

- La búsqueda de la equidad y justicia social como forma de conseguir un mundo más justo y humano.
- El impulso de procesos de desarrollo integral y desarrollo sostenible más allá de nuestra intervención, con el fin de alcanzar cambios estructurales y de amplia repercusión. La Solidaridad y Compromiso con los intereses de los marginados y los menos favorecidos.
- El profundo respeto a los valores democráticos.
- La búsqueda de la sostenibilidad de los recursos naturales.

### VALORES

### VALORES FINALES (relativos a la visión):

- La cooperación y la coordinación con otras organizaciones para atender las solicitudes de todas las personas en situación de exclusión, sin distinción de sexo, raza, país o religión, que acceden al servicio.
- La calidad y la profesionalidad en todas sus actividades.
- La transparencia en la captación, gestión y administración de los recursos.
- La subsidiariedad, no imponiendo nuestro modo de ver y hacer las cosas, sino respondiendo a las demandas de los beneficiarios.
- La dignidad de la persona, eje y fundamento de todo proyecto social, económico, político y cultural.
- El destino universal de los bienes, orientados a garantizar condiciones de vida digna para todos.
- El bien común, que se considera alcanzado cuando los derechos humanos son garantizados, respetados y promovidos.
- La Solidaridad, como determinación firme de trabajar por la justicia, de manera organizada y perseverante, por la vida digna de las personas más empobrecidas.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### SISTEMA DE CALIDAD

Este SGC ha sido elaborado tomando como referencia tanto los criterios del modelo EFQM de excelencia, etapas de la certificación ISO 9001, así como los principios del Global Reporting Initiative. Todos los modelos aportan enfoques diferentes pero complementarios, dando lugar a una gestión exhaustiva y rigurosa en sus resultados.

El plan abarca todos los aspectos del servicio y sus diferentes actuaciones.

El Comité de Dirección ha verificado y contrastado toda la información que contiene este plan.



■ El sistema de calidad de Remar, se basa en la implementación en nuestra gestión de requisitos enmarcados en cinco grandes grupos:

- ◆ Liderazgo
- ◆ Gestión de los recursos
- ◆ Gestión de personal voluntario
- ◆ Gestión de los procesos orientativos al usuario
- ◆ Satisfacción y Mejora Continua



## Liderazgo

### ■ LIDERAZGO

La dirección es la responsable de impulsar el compromiso con la gestión de calidad, poniendo a disposición los recursos necesarios. Todo ello debe permitir alcanzar los objetivos establecidos y cumplir con los requisitos internos.:

- ◆ Asegura que las actividades están alineados con los principios, misión y estrategias de la Institución.
- ◆ Desarrolla las comisiones de calidad.
- ◆ Evalúa en función de los datos obtenidos.
- ◆ Establece los objetivos de calidad e impulsa su consecución.
- ◆ Establece las necesidades y asegura la disponibilidad de los recursos.
- ◆ Realiza el seguimiento en función de los datos obtenidos y establece acciones de mejora.
- ◆ Define el plan de comunicación.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El liderazgo de la entidad Remar España está principalmente asumido por la Junta Directiva nacional. Se reúne mensualmente para planificar las diferentes actividades, gestionar los recursos y tomar decisiones sobre situaciones concretas.

Dado el gran número de actividades que componen REMAR España, la Junta Directiva no puede asumir el seguimiento de todos los centros, servicios y actividades, por lo que la delegación es una parte importante e imprescindible en la cadena de trabajo de REMAR. La Junta Directiva delega un Director para cada servicio, centro y actividad.

Las personas que componen la dirección del servicio son personas altamente comprometidas con la misión, visión y valores del servicio y la entidad. El grueso del servicio está formado por personas en situación de riesgo, vulnerabilidad y exclusión social.

La dirección es la responsable de impulsar el compromiso con la gestión de calidad, poniendo a disposición los recursos necesarios. Todo ello debe permitir alcanzar los objetivos establecidos y cumplir con los requisitos internos. De esta manera se mantiene una coordinación bastante efectiva que lleva como resultado que las decisiones de la Dirección del Servicio se transmitan constantemente al resto de la Junta directiva de la organización para su evaluación y mejora.

La Dirección de Remar proporciona evidencia de su compromiso por medio de:

- ◆ Establecer la política y los objetivos
- ◆ Llevar a cabo las revisiones
- ◆ Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios
- ◆ Optimizar los recursos disponibles

Dos de las muestras del liderazgo en Remar se plasman en su sistema de trabajo a través de la delegación, y en la motivación que implementa en los diferentes segmentos de la organización.



## ■ GESTIÓN DE LOS PROCESOS ORIENTATIVOS AL USUARIO

En los procesos se establece la relación y se organiza el conjunto de actividades que satisfacen las necesidades y expectativas identificadas de los usuarios. Dichas actividades se documentan asignando responsabilidades y estableciendo requisitos.

La gestión por procesos permite la mejora continua en la gestión del servicio.

- ◆ Identifica las necesidades de los usuarios.
- ◆ Establece y documenta los procesos claves de gestión.
- ◆ Asigna responsables a los procesos.
- ◆ Permite la mejora de los procesos.
- ◆ Mide la satisfacción de los usuarios.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



### ■ GESTIÓN DE RECURSOS

Contempla la gestión de los medios humanos y materiales, la gestión de las compras y los proveedores.

Se asegura la transparencia en la gestión de los recursos económicos obtenidos, justificando en todo momento el destino de cada aportación.

- ◆ Establece las funciones y responsabilidades de las actividades
- ◆ Establece planes de formación para adecuar el conocimiento y las competencias.
- ◆ Asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos establecidos.
- ◆ Selecciona y evalúa a los proveedores promoviendo alianzas.
- ◆ Identifica las fuentes de financiación analizando la capacidad de gestión.
- ◆ Establece los requisitos de justificación ante los financiadores.





Gestión  
del personal  
voluntario

## ■ GESTIÓN DE PERSONAL VOLUNTARIO

La gestión del personal voluntario está basada en un modelo que se podría definir como de “tutoría”, en el que toda persona cuenta con un “tutor” de referencia.

- ◆ Identifica las necesidades de los usuarios.
- ◆ Establece y documenta los procesos claves de gestión.
- ◆ Asigna responsables a los procesos.
- ◆ Permite la mejora de los procesos.
- ◆ Mide la satisfacción de los usuarios.

Los canales de comunicación a través de los cuales cualquier persona beneficiaria puede transmitir sus sugerencias de mejora o cualquier otro asunto, son principalmente a través de las reuniones de coordinación y la comunicación verbal no formal. La coordinación se produce en forma de círculos concéntricos: los responsables del Servicio comunican las sugerencias, cambios o cualquier otra información de importancia a la dirección y esta a su vez a la Junta Directiva.

En relación a la detección del conocimiento y las competencias de personal éstas se realizan a través de dos vías: por un lado la entrevista personal y por otro lado la observación directa. Ésta última es realizada por el tutor responsable, quien enseñará, potenciará y promoverá las habilidades de la persona en su puesto de trabajo o bien lo derivará a otro proyecto más adecuado a sus características.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Además del modelo de “tutoría” se pone especial énfasis en el trabajo por objetivos. Son metas acordadas a principios de año que facilitan por un lado el seguimiento y supervisión de las tareas y por otro lado, la necesidad de trabajar en equipo en aras a la consecución de los objetivos fijados.

Un tercer pilar en la gestión del personal es la delegación. Aunque cada persona cuente con otra de referencia, el trabajador es responsable de su trabajo. La estructura de REMAR está basada en la delegación de responsabilidades, de esta forma se agilizan los procesos y se facilita el desarrollo de competencias personales y profesionales. Como forma de potenciar sus capacidades, son delegadas cada vez más responsabilidades e iniciativas en el desarrollo de su trabajo. Paralelamente se evalúa su satisfacción y desempeño y en función de los resultados, se mantiene o se produce un cambio en el área de trabajo. Esta metodología que podríamos denominar “constructivista” hace que los trabajadores aprendan desde su propia experiencia construyendo poco a poco su conocimiento y genera una alta motivación en su trabajo.



### ■ MEJORA CONTINUA Y SATISFACCIÓN

Clave del éxito de la calidad en la gestión, es fruto de la información que aporta el empleo de diferentes herramientas que el Sistema de Calidad pone a nuestro alcance. Recibimos información que nos facilita la identificación de los incumplimientos de los procesos y oportunidades de mejora.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### ■ MEJORA CONTINUA

- ◆ Identifica las desviaciones reales o potenciales, tomando acciones para eliminarlas.
- ◆ Identifica oportunidades de mejora.
- ◆ Revisa y verifica la eficacia de los SGC.
- ◆ Controla los cambios en la gestión.
- ◆ Evalúa la satisfacción del usuario y del personal voluntario.

### RESULTADOS ESPERADOS

- Atendidas más de 100 familias en la Comunidad de Madrid, brindándoles los recursos necesarios para una habitabilidad normal y los servicios generales de un hogar, suplidas las necesidades alimentarias, sanitarias, de vestimenta, etc. Sin costo alguno
- Atendidos 200 jóvenes en la Comunidad de Madrid, en edad de 18 a 25 años. Lograda la formación de los jóvenes en los talleres de mecánica, reciclado, pintura, carpinterías, talleres de comunicación (Radio y TV), talleres de música, escuelas de deporte, etc.
- Atendidos, restaurados, capacitados y con iniciativa, 150 hombres y 125 mujeres entre ellas 55 madres solteras en la Comunidad de Madrid, donde han conseguido una estabilidad integral para sus vidas, potenciándoles en actividades culturales, promoviendo sus capacidades profesionales, y brindándoles apoyo psicológico, social y jurídico.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA COMUNIDAD DE MADRID

REMAR SANTOÑA 1, Tipología: Centro residencial, Viviendas comunitarias para mujeres	80%
COMEDOR SOCIAL REMAR Tipología: Centros de día	95%
SERVICIO REMAR ESPAÑA Nº Registral del Servicio: S6698. "ANGELES DE LA CALLE"	90%
REMAR Servicio de atención acerca en Alcobendas Nº REGISTRAL DEL SERVICIO: S7213	80%

### NIVEL DE CUMPLIMIENTO A LOS FINES ESTATUTARIOS

PROGRAMA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
<b>A NIVEL ESTATAL</b>	
Programa de atención a la familia	85%
Programa de atención a la juventud	85%
Programa de atención a la mujer	91%
Comedores sociales y ayudados invisibles	95%
Programa de atención a la tercera edad	96%
Programa de atención a personas afectadas por el SIDA	95%
Programa de reinserción social de toxicómanos	85%
Programa de formación profesionales	85%
Programa de voluntariado	84%
Programa de Remar prisiones	90%
Programa Ángeles de la noche	90%
<b>A NIVEL INTERNACIONAL</b>	
Programa de cooperación al desarrollo	82%
Programa de atención a la infancia	80%
Programa educativo	78%
Programa de salud	75%
Programa de apadrinamiento de niños	75%
Campañas de sensibilización	95%



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

VALORACIÓN GENERAL EN FUNCIÓN DE LOS CRITERIOS DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA.

CRITERIO		GRADO DE CUMPLIMIENTO
LIDERAZGO	Desarrollo de la misión, visión y valores por parte de los líderes, que actúan como modelo de referencia dentro de una cultura de Excelencia.	85%
	Implicación personal de los líderes del Área para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización.	85%
	Implicación de los líderes del Área con beneficiarios, usuarios y representantes de la sociedad.	90%
	Motivación, apoyo y reconocimiento de las personas de la organización por parte de los líderes del Área.	80%
	Los líderes definen e impulsan el cambio de la organización.	80%
GESTIÓN DE PROCESOS	Diseño y gestión sistemática de procesos	65%
	Introducción de las mejoras necesarias en los procesos del Área mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a beneficiarios y otros grupos de interés, generando cada vez mayor valor	70%
	Diseño y desarrollo de servicios basándose en las necesidades y expectativas de los beneficiarios.	70%
	Información sobre servicio de atención de acuerdo a las necesidades de los usuarios y beneficiarios.	70%
	Gestión y mejora de las relaciones con los usuarios	80%
GESTIÓN DEL PERSONAL	Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización.	65%
	Implicación y asunción de responsabilidad por parte de las personas de la organización.	75%
	Existencia de diálogo entre las personas de la organización.	75%
	Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización.	65%



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

VALORACIÓN GENERAL EN FUNCIÓN DE LOS CRITERIOS DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA.

CRITERIO		GRADO DE CUMPLIMIENTO
GESTIÓN DE RECURSOS	Gestión de las alianzas externas	60%
	Gestión de los recursos económicos y financieros	85%
	Gestión de edificios, equipos y materiales	85%
	Gestión de la tecnología	85%
	Gestión de la información y del conocimiento	90%
MEJORA CONTINUA Y SATISFACCIÓN	La política y estrategia del Área se fundamentan en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés, así como en información procedente de actividades de medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad.	80%
	La información procedente de las actividades relacionadas con la medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad son el fundamento de la política y estrategia del Área.	80%
	Desarrollo, revisión y actualización de la política y estrategia del servicio.	65%
	La mejora continua y satisfacción se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave.	65%
	Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos del Área	75%

RESULTADOS		GRADO DE CUMPLIMIENTO
EN LOS BENEFICIARIOS	Medidas de percepción	70%
	Indicadores de rendimiento	80%
EN LA SOCIEDAD	Medidas de percepción	40%
	Indicadores de rendimiento	50%
EN LAS PERSONAS	Medidas de percepción	50%
	Indicadores de rendimiento	60%
RESULTADOS CLAVE	Resultados clave, Rendimiento de la organización	60%
	Indicadores clave Rendimiento de la organización	70%



### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Marque con un X su nivel de Satisfacción, al frente de cada pregunta		No aplica	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
ELEMENTOS TANGIBLES	¿Los equipos y la tecnología son de apariencia moderna?					
	¿El personal que participa en el programa tienen buena presentación?					
	¿Los materiales o elementos observados son visualmente atractivos?					
	¿Los vehículos en los que se transportan tienen buena apariencia?					
FIABILIDAD	¿La ONG realiza las actividades en el tiempo prometido?					
	¿Al presentarse un problema hay un sincero interés en solucionarlo?					
	¿El personal que participa en el programa se muestra capacitado para ejecutar las actividades?					
	¿Se atienden a tiempo las quejas y reclamos?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Se registran los tipos de errores cometidos?					
	¿El personal comunica a los beneficiarios los horarios exactos de las actividades?					
	¿El personal ofrece su ayuda si alguien tiene duda sobre las actividades a realizar?					
	¿El personal está dispuestos a ayudar a los beneficiarios a la primera vez?					
SEGURIDAD	¿El personal responde oportunamente las preguntas a los beneficiarios?					
	¿El comportamiento del personal transmite confianza a los beneficiarios?					
	¿Como beneficiarios se siente seguro de las actividades que hace con la ONG?					
	¿El personal es siempre amable con los beneficiarios?					
EMPATÍA	¿El personal tiene conocimiento y responde a las preguntas de los beneficiarios?					
	¿La ONG da a los beneficiarios servicios adicionales?					
	¿Se tienen horarios de trabajo convenientes para todos los beneficiarios?					
	¿El personal ofrece una atención personalizada a los beneficiarios?					
	¿La ONG se preocupa por los intereses de sus beneficiarios?					
	¿El personal comprende las necesidades específicas de los beneficiarios?					