



GRUPO
DEVELOP
fundación

CERTIFICADO DE CALIDAD



EXCELENCIA A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL



NIVEL 1 ESTRELLA

Bureau Veritas Certificación

otorga el reconocimiento 1 Estrella a la Excelencia a la Gestión y al Compromiso Social a

REMAR ESPAÑA

Madrid

Mónica Botas

Directora de Certificación

De acuerdo con los estándares acreditativos de este nivel validados por el Equipo de Evaluadores de la Fundación GRUPO DEVELOP

Fecha de concesión: 23/12/2022

Fecha de validez: 22/12/2025

Certificado nºFGD22/RE03/036-22-1

Fructuoso de Castro De la Iglesia
Presidente Fundación Grupo Develop

Nuria Rodriguez-Calleja
Directora General Fundación Grupo Develop



Acuerdo FUNDACION GRUPO DEVELOP - Bureau Veritas Certificación.

A quien pueda interesar:

Que tras el acuerdo entre la Fundación Grupo Develop, como propietaria del esquema “RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL” y BUREAU VERITAS, como Entidad de Certificación. Desde enero de 2017, Bureau Veritas otorga la certificación de calidad, “RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL”

Que la evaluación externa se lleva a cabo por evaluadores independientes homologados por Fundación Grupo Develop.

Que BUREAU VERITAS, como Evaluadores de la Conformidad, verificamos que el proceso de Evaluación ha sido conforme a los requisitos definidos en el esquema de reconocimiento para los diferentes niveles de calidad en la gestión (1-5 del Modelo Estrellas) y en el procedimiento de evaluación establecido.

Sin otro particular por el momento, aprovechamos la ocasión para saludarles atentamente.



Fdo.: Alberto Benavente

**D^a. Rebeca Díez
REMAR ESPAÑA**

Madrid, a 25 de enero de 2023

Estimada amiga:

Me alegra adjuntar nuestro reconocimiento al esfuerzo realizado por vuestra Organización, emitido por Bureau Veritas, una vez que ha revisado el expediente de la Evaluación Externa celebrada recientemente. Ha sido muy grato para nosotros acompañaros en el proceso de implantación y obtención del Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social.

Me gustaría además felicitar a todo vuestro equipo de profesionales que han demostrado una dedicación personal y desinteresada para avanzar y demostrar que vuestra Organización está a la altura de una organización comprometida y con un sistema de calidad en la gestión que apuesta por la mejora continua de manera activa.

El Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social de la Fundación Grupo Develop ha sido evaluado por Gema García Cabarga y a través del certificado emitido por Bureau Veritas indica que se corresponde con el cumplimiento de unos estándares que pretenden poner de manifiesto la diferencia de vuestra organización con otras que, teniendo cualquier tipo de certificado, no califica a las organizaciones como "comprometidas socialmente".

Queremos animaros a continuar en este camino y por supuesto quedamos a vuestra disposición. Os esperamos en nuestro XII CONGRESO, del que os haremos llegar la invitación detallando la información del lugar y fecha de celebración donde os haremos la entrega oficial de este certificado.

Le recordamos que el certificado tiene una validez de 3 años, figurando en el mismo la fecha de caducidad. Una vez alcanzada esta fecha, si no renuevan el sello, ya no pueden utilizarlo y lo deben retirar de la Web y de todos los soportes en los que lo tengan incluido

Atentamente,



Nuria Rodríguez-Calleja
Directora

CERTIFICADO DE CALIDAD EXCELENCIA A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL DE LA FUNDACIÓN GRUPO DEVELOP

A quien pueda interesar:

El **CERTIFICADO DE CALIDAD EXCELENCIA A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL** es un Certificado de Calidad creado por la Fundación Grupo Develop, con CIF G86206893.

Se trata de un Certificado de Calidad especialmente pensado para Organizaciones sin ánimo de lucro, ya que su marco teórico aglutina diferentes estándares relacionados con la gestión de la Organización, la incorporación de valores y principios éticos a la gestión, la transparencia y el compromiso social, la multiculturalidad, aspectos relacionados con género e igualdad, etc. ordenados a través de un sistema progresivo de certificados, estructurados en 6 niveles (de 1 a 5 Estrellas Premium).

Estos estándares, una vez que han sido implantados, son evaluados externamente por evaluadores independientes homologados por Fundación Grupo Develop. Tras la evaluación externa, la Entidad de Certificación BUREAU VERITAS, homologada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), emite y otorga el correspondiente Certificado de Calidad, tras verificar que el proceso de Evaluación Externa ha sido conforme a los requisitos definidos para los diferentes niveles de certificados y al procedimiento de evaluación establecido, en el marco del acuerdo firmado en enero de 2017 entre la Fundación Grupo Develop y dicha Entidad de Certificación.

Este Certificado de Calidad incorpora requisitos de otros modelos y normas de calidad más extendidos en el Tercer Sector de Acción Social y que son de reconocido prestigio: Modelo EFQM, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Estándares Europeos de Calidad para la Prevención de Adicciones, estándares autonómicos, legislaciones aplicables respecto al voluntariado, fiscalidad, transparencia, alineamiento con los ODS, referenciales éticos... y los indicadores de referencia propuestos por las fundaciones, plataformas y coordinadoras más representativas del Sector.

Todos estos requisitos y estándares del **CERTIFICADO DE CALIDAD EXCELENCIA A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL** están ordenados a partir de un marco teórico de referencia, que se basa en las 7 fases del Ciclo de Proyecto aplicadas no sólo a la gestión de los proyectos y programas, sino también a la gestión de toda la Organización en general y 5 ejes o aspectos transversales, enmarcados dentro de una perspectiva de evaluación, aprendizaje y mejora continua y gestión por procesos.

Estas fases de ciclo de proyecto son:

- 1) Análisis de las necesidades de los grupos de interés.
- 2) Estimación de recursos y presupuesto.
- 3) Planificación y formulación de proyectos y programas.
- 4) Gestión de los recursos humanos y financieros.
- 5) Desarrollo y seguimiento de proyectos y programas.
- 6) Evaluación, justificación y medición del impacto en los grupos de interés.
- 7) Transformación, investigación, innovación, aprendizaje y mejora (I+D+i)

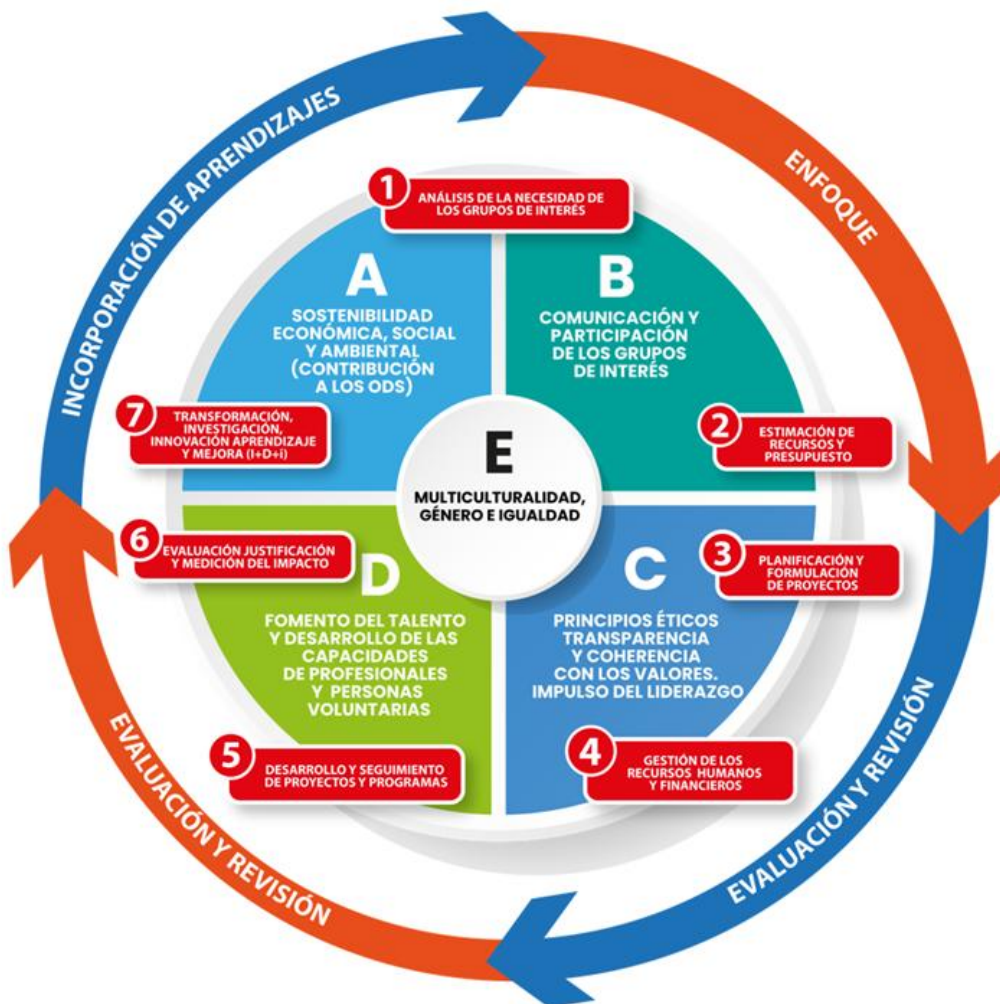
Los 5 ejes o aspectos transversales son:

- A) Sostenibilidad económica, social, ambiental y captación de fondos (Contribución a los ODS).



- B) Comunicación y participación de los grupos de interés.
- C) Principios éticos, transparencia y coherencia con los valores. Impulso del liderazgo.
- D) Fomento del talento y desarrollo de las capacidades profesionales y personas voluntarias.
- E) Multiculturalidad, género e igualdad.

Estas fases de ciclo de proyecto y los ejes transversales se ordenan en torno al siguiente esquema gráfico:



La progresiva implantación de los estándares en los diferentes niveles de certificados, permite a las Organizaciones Sociales establecer inicialmente unos criterios básicos relacionados con la gestión y la intervención, que progresivamente se van profesionalizando a medida que se profundiza en la implantación de los diferentes niveles de certificados.

Existen 6 niveles diferentes de certificados (Estrellas) y la progresión es de tal relevancia, que se pasa del cumplimiento de 30 estándares para el nivel de 1 Estrella hasta 155 estándares para el nivel de 5 Estrellas Premium.



GRUPO
DEVELOP
auditores



BUREAU
VERITAS

A fecha de hoy, están en posesión de un CERTIFICADO DE CALIDAD RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL 86 Organizaciones Sociales repartidas a lo largo de todas las Comunidades Autónomas. Se puede consultar las Organizaciones que son y el nivel de Estrellas en el que están certificadas en el siguiente link:

<https://grupodevelop.com/entidades-certificadas/>

Así mismo, se pueden consultar los contenidos completos del CERTIFICADO DE CALIDAD RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL en el siguiente link:

<https://grupodevelop.com/investigaciones/reconocimiento-a-la-gestion-y-al-compromiso-social/?portfolioCats=36>

Y para que conste, lo firmo en Madrid a 21 de julio de 2022

Fdo.: FRUCTUOSO DE CASTRO DE LA IGLESIA
DIRECTOR GENERAL
GRUPO DEVELOP AUDITORES



Informe de Evaluación

Informe de Evaluación



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN A EVALUAR

Organización:	REMAR
Fecha de evaluación:	23 de diciembre de 2022
Horario previsto:	De 11 a 15 horas
Modalidad:	Presencial
Evaluador/a:	Gema María García Cabarga
Personas convocadas:	Aquella o aquellas que la Organización considere que han participado activamente en el proceso de implantación de los diferentes aspectos que se van a abordar. 2. Otras personas que la Organización considere oportunas
Personas asistentes:	



2. PRESENTACIÓN

El presente informe contiene el resultado de la evaluación externa que recientemente ha tenido lugar en su Organización, en relación al **CERTIFICADO DE CALIDAD EXCELENCIA A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL**, bien para conseguirlo por primera vez, renovarlo o subir de nivel.

Para su elaboración, el Evaluador/a ha realizado una revisión del Cuestionario de Autoevaluación (en el nivel correspondiente) y una comprobación documental de las evidencias allí indicadas. Se ha comprobado que se cumplen el 100% los estándares que son de cumplimiento obligatorio y que, al menos, se alcanza el 75% de la puntuación total posible en el resto de los estándares.

El informe recoge las conclusiones de todo este trabajo, formuladas como **Puntos Fuertes** (aquellos aspectos que suponen las fortalezas de la Organización y que contribuyen a mejorarla) y **Oportunidades de Mejora** (aquellos aspectos identificados que si se trabajan, pueden contribuir a mejorar la Organización y consolidar su sistema de Calidad en la Gestión). También se indican **Recomendaciones de Formación**, en el caso de que hayan sido detectadas.

Le recordamos que, dentro de 18 meses, tendrá lugar la **Evaluación de Seguimiento**, en la que se deben presentar al menos 2 Planes de Mejora completamente planificados, ejecutados y evaluados en los que se desarrollen algunas de las Oportunidades de Mejora identificadas en este informe. Para más información, le remitimos al **Manual de uso del Logotipo y Mantenimiento del Certificado**, que figura entre los documentos que le hemos remitido junto con este informe y el Certificado de Calidad.



3. EL CERTIFICADO DE CALIDAD EXCELENCIA A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL

El **CERTIFICADO DE CALIDAD EXCELENCIA A LA GESTIÓN Y AL COMPROMISO SOCIAL** es un esquema lógico pensado desde el ciclo de proyecto que naturalmente sucede en las organizaciones sociales. Tiene en cuenta todos los aspectos relevantes abordados desde el punto de vista de las personas usuarias, voluntarias, trabajadoras, familias y resto de grupos de interés. Por supuesto, incorpora aspectos relativos al impacto social que las entidades pretenden alcanzar y profundiza en la transversalidad de Cinco aspectos fundamentales:

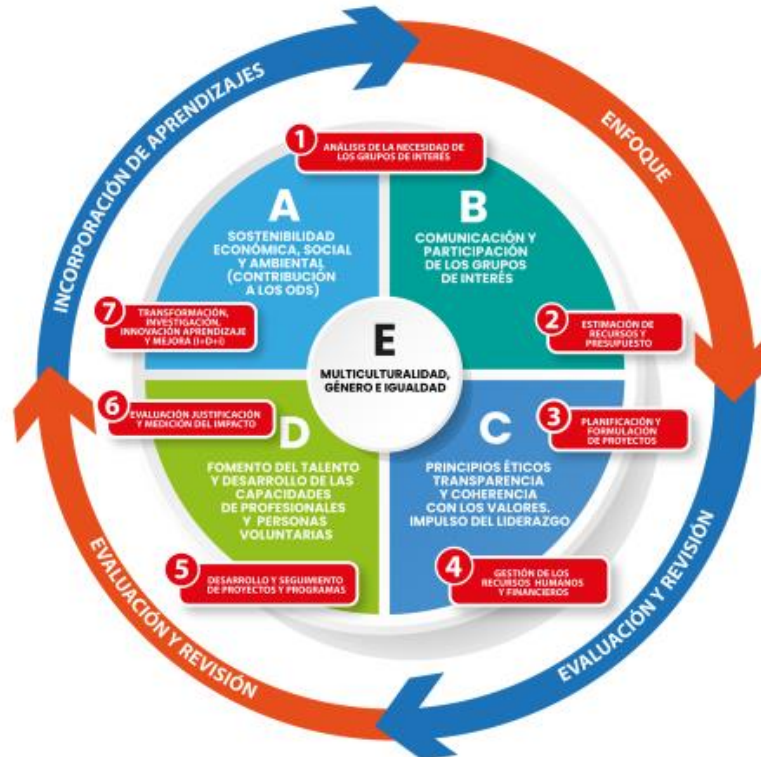
- Sostenibilidad económica, social, ambiental y captación de fondos. (Contribución a los ODS).
- Comunicación y participación de los grupos de interés.
- Principios éticos, transparencia y coherencia con los valores. Impulso del liderazgo.
- Fomento del talento y desarrollo de las capacidades de profesionales y personas voluntarias.
- Multiculturalidad, género e igualdad.

y de Siete componentes del ciclo del proyecto:

- Análisis de las necesidades de los grupos de interés.
- Estimación de recursos y presupuesto.
- Planificación y formulación de proyectos y programas.
- Gestión de recursos humanos y financieros.
- Desarrollo y seguimiento de proyectos y programas.
- Evaluación, justificación y medición del impacto en los grupos de interés.
- Transformación, investigación, innovación, aprendizaje y mejora (I+D+i).

Gráficamente se representa así:

Informe de Evaluación



Existen 6 niveles diferentes de certificación, de mayor a menor nivel de exigencia, con un número de estándares o requisitos que hay que cumplir que, a medida que se aumenta de nivel, se incrementan en número y en nivel de exigencia, con el fin de que la Organización implante una cultura basada en la mejora continua, que le permita alcanzar un sistema de calidad en la gestión cada vez más ágil y desarrollado.

En todos los niveles es preciso cumplir con una serie de estándares que son obligatorios (en el libro van sombreados en gris) y con, al menos, el 75% de la puntuación máxima posible del resto de estándares.

El certificado tiene una validez de tres años, realizándose una evaluación de seguimiento al año y medio de haber obtenido el certificado.



4. PUNTOS FUERTES DETECTADOS EN LA EVALUACIÓN

A continuación se presentan los PUNTOS FUERTES organizados por las fases del ciclo de proyecto, para una mejor ubicación y comprensión de los mismos.

Si tiene dudas sobre los contenidos que se desarrollan en estos requisitos, puede consultar el libro **Certificado de Calidad Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social (Versión 3)**, en el apartado correspondiente al nivel de Estrellas que ha conseguido, donde aparece en qué consiste cada fase de ciclo de proyecto y los estándares relacionados con cada una de ellas.

PUNTOS FUERTES DETECTADOS EN LA EVALUACION	
Fase del ciclo del proyecto: Requisitos transversales	
1.	REMAR ha iniciado un proceso de mejora continua para lo cual han participado en una formación específica. Gracias a este trabajo, REMAR dispone de un propósito, misión, visión, valores, ética y líneas estratégicas definidas y comunicadas a sus principales grupos de interés.
Fase del ciclo del proyecto: 1- Análisis de las necesidades de los grupos de interés	
2.	REMAR ha definido sus Grupos de Interés en sus Estatutos y Proyectos.
3.	La organización cuenta con un importante número de voluntarios que participan en los distintos proyectos y en la definición de sus líneas estratégicas y objetivos.
Fase del ciclo del proyecto: 2- Estimación de recursos y presupuesto	
4.	REMAR publica en su web sus entidades sociales miembros.
5.	REMAR cuenta con un equipo interno de letrados responsable de los aspectos legales tanto de la Entidad para el control del cumplimiento normativo, como para las personas beneficiarias.
6.	Remar publica sus cuentas auditadas y el informe de auditoría.

Fase del ciclo del proyecto: 3- Planificación y formulación de proyectos y programas	
7.	REMAR cuenta con una larga trayectoria en Proyectos para la mejora de la calidad de vida de las personas que sufren graves lesiones de derechos básicos poniendo en el centro a la persona, incorporando algunas mejoras propuestas por los usuarios. .
8.	Remar planifica las actividades. Se dispone de cronograma y se nombran responsables.
Fase del ciclo del proyecto: 4- Gestión de los recursos humanos y financieros	
9.	REMAR tiene una importante experiencia en el compromiso y el trabajo voluntario que participa activamente en el diseño de los objetivos estratégicos, el desarrollo de los proyectos, la administración, etc. Además, también cuenta con un protocolo de acogida tanto para los voluntarios como de las personas beneficiarias.
Fase del ciclo del proyecto: 5- Desarrollo y seguimiento de proyectos y programas	
10.	REMAR realiza un seguimiento diario que queda reflejado en la base de datos de usuarios/as. Gracias a esta herramienta pueden medir el comportamiento de los indicadores para cada usuario/a, objetivos y resultados esperados, así como las alteraciones que se producen.
Fase del ciclo del proyecto: 6- Evaluación, justificación y medición del impacto en los grupos de interés	
11.	REMAR publica su memoria anualmente, en la que se reflejan los datos de la actividad de todo el año, siendo un buen instrumento de difusión de su actividad a todos los Grupos de Interés y a la Sociedad en general.
12.	Se justifican los proyectos en el nivel técnico y económico.
Fase del ciclo del proyecto: 7- Transformación, investigación, innovación, aprendizaje y mejora (I+D+i)	
13.	REMAR cuenta con algunas mejoras incorporadas y recoge algunos aprendizajes que les ayuda en el proceso de mejorar. Por ejemplo: su trabajo fuera de España apoyado en su aprendizaje en el trabajo en España y en su trabajo en cooperación con otras Entidades como por ejemplo Mensajeros de la Paz.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES PARA CONSOLIDAR EL NIVEL DE ESTRELLAS O ACCEDER A NIVELES SUPERIORES DE RECONOCIMIENTO

A continuación se presentan las OPORTUNIDADES DE MEJORA organizadas también por las fases del ciclo de proyecto, para una mejor ubicación y comprensión de las mismas.

Si tiene dudas sobre los contenidos que se desarrollan en estos requisitos, puede consultar el libro **Certificado de Calidad Reconocimiento a la Gestión y al Compromiso Social (Versión 3)**, en el apartado correspondiente al nivel de Estrellas que ha conseguido, donde aparece en qué consiste cada fase de ciclo de proyecto y los estándares relacionados con cada una de ellas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA DETECTADAS EN LA EVALUACION	
Fase del ciclo del proyecto: Requisitos transversales	
1.	Se recomienda buscar fórmulas para afrontar el importante reto de trasladar el proceso iniciado en calidad a todas las personas de la Organización y a sus Entidades miembro tanto en el territorio nacional como internacional.
2.	Se recomienda incorporar al Código Ético un canal de denuncia es algo sencillo que puede ayudar a incorporar mejoras y garantiza la posibilidad de comunicar dilemas éticos a la Organización.
3.	Se recomienda a la Organización que todas las personas de la Asociación utilicen el correo corporativo en todas sus comunicaciones, incluyendo la firma en el mismo, lo que mejoraría la imagen de REMAR.
4.	La recogida en una línea temporal de los principales hitos alcanzado podría ser una forma muy gráfica y fácil de leer para poner en valor el largo recorrido realizado y la importancia de los logros más relevantes alcanzados por ejemplo: la internacionalización de la Entidad, certificados de profesionalidad, declaración de Utilidad Pública, convenios y alianzas firmadas con otras Entidades, certificación de calidad excelencia y compromiso social, etc.
Fase del ciclo del proyecto: 1- Análisis de las necesidades de los grupos de interés	
5.	REMAR cuenta con una base social de usuarios, voluntarios y otras Entidades por lo que se recomienda definir algún instrumento que permita conocer mejor sus necesidades (cuestionarios, grupos de debate...) en donde haya una importante representación de todas ellas ayuda a fomentar la implicación y la participación desde la base para promover cambios más estructurales.
6.	Se recomienda devolver siempre la información sobre el análisis/resultados de los cuestionarios, los grupos de debate y las encuestas a los Grupos de Interés, e implantar las mejoras que se deriven de dichos análisis.
Fase del ciclo del proyecto: 2- Estimación de recursos y presupuesto	
7.	Se recomienda recoger y comunicar las Entidades aliadas, las redes a las que pertenece en sus proyectos, comunicaciones, etc. en la página Web y en otros medios de difusión y comunicación externa de la Organización.
Fase del ciclo del proyecto: 3- Planificación y formulación de proyectos y programas	
8.	Se recomienda sistematizar la definición y medición de indicadores de evaluación en el diseño de los programas de prestación de los servicios en todas sus Entidades miembros de REMAR.

Informe de Evaluación

Fase del ciclo del proyecto: 4- Gestión de los recursos humanos y financieros

9. Se recomienda pensar en una formación específica para realizar un Plan de Gestión de Personas como el paso lógico siguiente al proceso de profesionalización iniciado por REMAR, con idea de incorporar más profesionales por medio de la certificación de profesionalidad.

Fase del ciclo del proyecto: 5- Desarrollo y seguimiento de proyectos y programas

10. Se recomienda establecer metodologías claras, sistemáticas y documentadas de revisión que sean efectivas, que valoren el impacto real de los proyectos y permitan identificar permanentemente oportunidades de mejora.

Fase del ciclo del proyecto: 6- Evaluación, justificación y medición del impacto en los grupos de interés

11. Se recomienda a la Organización asegurarse de que la cultura de mejora continua iniciada en la Asociación se extiende a todos los niveles de forma que todas las personas puedan participar activamente en la identificación y el desarrollo de las mejoras.

Fase del ciclo del proyecto: 7- Transformación, investigación, innovación, aprendizaje y mejora (I+D+i)

12. Se recomienda fomentar la participación en el trabajo de equipos de mejora y el espíritu innovador.
13. Se recomienda sistematizar el registro de las mejoras que se implantan, para estructurar mejor el proceso de mejora y disponer de evidencias del mismo.
14. Se recomienda trabajar en los procesos recogidos en el Mapa de procesos, especialmente en las fichas de proceso operativas y pensar en una formación específica sobre Procesos a las personas que no la hayan recibido.



6. OBSERVACIONES

- Se recuerda a la Organización que al año y medio de haber realizado esta evaluación externa, tendrá lugar una evaluación de seguimiento, a la que debe presentar dos planes de mejora completamente finalizados, que tengan que ver con las Oportunidades de Mejora indicadas en este informe. Se recomienda leer con detenimiento el **Manual de uso y mantenimiento del Certificado** que se enviará adjunto al certificado de Calidad, donde se explica este y otros asuntos con detalle.



7. FORMACIÓN RECOMENDADA

GESTIÓN		INTERVENCIÓN	
Sistemas de Gestión			
Gestión por Procesos	X		
Indicadores y Cuadro de Mando.			
Estrategia			
Liderazgo.			
Recursos Humanos			
Comunicación externa y/o interna			
Gestión Financiera			
TIC'S			
Otras: Plan de Gestión de Personas	X		

OBSERVACIONES O DETALLE DE FORMACION RECOMENDADA (si procede especificar)

--



8. NIVEL DE CERTIFICACIÓN RECOMENDADA

NIVEL RECOMENDADO	FIRMA DEL EVALUADOR/A
1 Estrella	X
2 Estrellas	
3 Estrellas	
4 Estrellas	
5 Estrellas	
5 Estrellas Premium	