

ESTRELLAS AL COMPROMISO SOCIAL

ESQUEMA DE ESTÁNDARES DE GESTIÓN EXCELENTE PARA LAS ORGANIZACIONES SOCIALES

Reservados todos los derechos. No se permite reproducir, almacenar en sistemas de recuperación de la información ni transmitir alguna parte de esta publicación, cualquiera que sea el medio empleado –electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc. – sin permiso previo del editor o sin una licencia que permita a un tercero su copia y uso limitados.

Autora: © Nuria Rodríguez-Calleja

Edita: © FUNDACIÓN GRUPO DEVELOP

Canoa, 9

28042 Madrid

NOVIEMBRE 2013

ISBN: 978-84-941919-0-0

Depósito Legal: M-29828-2013

© FUNDACIÓN GRUPO DEVELOP ©NURIA RODRÍGUEZ-CALLEJA

fundación GRUPO DEVELOP



*excelencia en el
compromiso social*

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN GRUPO DEVELOP
2. ENFOQUE Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD
3. EL PAPEL DE LOS EVALUADORES SOCIALES y LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN
4. DESTINATARIOS
5. ESTRELLAS AL COMPROMISO SOCIAL. Modelo de referencia
6. DESARROLLO DEL ESQUEMA
 - a. Cinco aspectos transversales
 - A. Sostenibilidad Económica y captación de fondos.
 - B. Comunicación y participación de los grupos de interés.
 - C. Fomento del talento y desarrollo de las capacidades de los profesionales y voluntarios.
 - D. Principios éticos, transparencia y coherencia con los valores. Impulso de los líderes.
 - E. Multiculturalidad, género e igualdad.
 - b. Siete fases del ciclo de proyecto
 1. Análisis de la necesidad de los grupos de interés.
 2. Estimación de recursos y presupuesto.
 3. Planificación y formulación de proyectos.
 4. Diseño del programa de intervención y procesos relacionados.
 5. Gestión de recursos.
 6. Desarrollo y seguimiento.
 7. Evaluación y medición del impacto en los grupos de interés.
 8. Aprendizaje y mejora.
7. LAS ESTRELLAS
8. EL PROCESO DE EVALUACIÓN
9. USO DE LA MARCA
10. CÓDIGO ÉTICO FUNDACIÓN GRUPO DEVELOP
11. GLOSARIO
12. BIBLIOGRAFÍA

1. PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN GRUPO DEVELOP

La Fundación Grupo Develop nace el 19 de mayo de 2011 como una iniciativa para regular y articular el compromiso y la responsabilidad social corporativa del Grupo Develop. Tiene como finalidad la promoción e intercambio de conocimientos, el trabajo en red y la orientación continuada de coordinar esfuerzos y estrategias de todos los agentes que intervienen en el desarrollo de la sociedad. Quiere servir de unión entre Organizaciones Sociales, Empresas preocupadas por ejercer su Responsabilidad Social, la Universidad y la Investigación en el Tercer Sector, para compartir buenas prácticas, generar nuevos aprendizajes, establecer líneas de cooperación y no de competitividad, buscando el beneficio común y la mejora del trabajo que realizamos.

La Fundación Grupo Develop tiene como MISIÓN financiar, asesorar, apoyar y ejecutar proyectos sociales orientados a la mejora de la calidad de vida de las personas más necesitadas.

Nuestra VISIÓN consiste en contribuir de manera eficaz a la promoción de una sociedad más justa en la que la cultura de la gratuidad y el compartir forme parte de todos, independientemente del estatus sociocultural o económico.

Trabajamos desde los VALORES

- **Compartir.** Todos podemos dar algo de lo que tenemos para que otros vivan mejor.

- **Alegría.** Defendemos el valor de vivir la vida de manera optimista agradeciendo lo que tenemos y a pesar de cualquier circunstancia.
- **Ilusión.** Trabajamos con la esperanza de que los proyectos que llevamos a cabo realmente contribuyan a conseguir nuestros objetivos.
- **Respeto.** Al trabajo de otros, aunque no sea nuestro proyecto. A las personas con independencia de su posición social, procedencia o creencia religiosa y política.
- **Compromiso.** Con el trabajo bien hecho, con las personas y con la palabra dada.

Gracias al fuerte compromiso y gran trayectoria en el ámbito del tercer sector de nuestro patronato, voluntarios, colaboradores y equipo técnico, durante estos años desarrollamos diferentes proyectos a nivel nacional e internacional incidiendo principalmente en España y Latinoamérica. Destacamos:

- Club de Evaluadores Sociales, formado por profesionales del Tercer Sector expertos en gestión (todos ellos acreditados con modelo EFQFM) de sus propias organizaciones que apoyan a otras en la mejora de sus procesos de intervención y de gestión.
- Publicaciones e Investigación sobre aspectos relacionados con la mejora de las Organizaciones Sociales.
- Congreso Anual de intercambio de buenas prácticas.
- Red de entidades vinculadas que incorpora a las Organizaciones Sociales que apuestan por una gestión excelente homologada. (organizaciones de discapacidad, enfermedad mental, menores,

mujeres víctimas de violencia de género, drogodependencias, inmigración y otros colectivos en riesgo de exclusión).

- Actividades de formación y difusión sobre aspectos relacionados con la gestión e intervención en colectivos en riesgo de exclusión, discapacidad, enfermedad, violencia de género, drogodependencias, inmigración, ...
- Apoyo a entidades sociales en la obtención de Sellos de Excelencia EFQM, acreditaciones de calidad basadas en las normas ISO 9000, además de estándares europeos, nacionales y autonómicos.
- Apoyo en la utilización de herramientas de Evaluación, Revisión y Mejora de procesos de gestión e intervención.
- Participación del patronato en redes iberoamericanas de intervención social.



*excelencia en el
compromiso social*

2. ENFOQUE Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

En general, todas las Organizaciones Sociales y Socio-sanitarias que están desarrollando programas de apoyo a personas en riesgo de exclusión social, atención en drogodependencias, menores, mujeres víctimas de violencia de género, atención a la inmigración.... tienen como objetivo intrínseco garantizar una asistencia de calidad y adaptada a las necesidades de los colectivos atendidos.

Los sistemas de gestión disponibles en la actualidad no están pensados desde las necesidades del Tercer Sector de Acción Social, lo que supone un gran esfuerzo de “traducción” para los profesionales pertenecientes a estos colectivos incorporar herramientas que faciliten la mejora continua en su quehacer diario. En definitiva, al carecer de modelos de referencia que sean de aplicación, la generalidad de las organizaciones toman la decisión de continuar trabajando con los modelos tradicionales de intervención que se utilizan desde hace décadas.

El Sector Social ha cambiado en cuanto a su configuración. Hace unos años, las organizaciones tenían un fuerte componente de voluntariado, normalmente personas o familiares pertenecientes a los colectivos afectados. En la actualidad, tanto el sector como la intervención se ha profesionalizado y ha incluido en sus plantillas profesionales de las diferentes ramas socio-sanitarias en detrimento del personal voluntario, lo que exige una gestión igualmente profesionalizada.

Las organizaciones sociales reciben dinero público, en la mayoría de las ocasiones el 100% de los presupuestos. Por tal motivo, necesariamente deben incorporar sistemas de gestión basados en modelos que faciliten la transparencia, una buena gestión de los recursos, una buena planificación y evaluación de los resultados que obtienen.

Los estudios de diferentes autores, la experiencia atesorada por profesionales de la Fundación Grupo Develop y las organizaciones sociales con las que trabaja a través de experiencias similares a las planteadas en este esquema han identificado una serie de problemas, bastante generalizados en las Organizaciones no Lucrativas, que tienen que ver básicamente con la organización y gestión y que se pueden concretar en:

1. Inexistencia de un modelo respetado por el sector que aborde las necesidades reales de las organizaciones.
2. Los modelos de gestión utilizados en otros sectores no son reconocidos como herramientas válidas para la mejora de las organizaciones sociales.
3. La mayoría de las entidades sociales que disponen de algún sistema acreditado han tomado la decisión de implantarlo como consecuencia de la petición expresa de los organismos nacionales o internacionales que financian sus actividades.
4. En la mayoría de las entidades sociales no se utilizan los sistemas como herramientas de gestión. Son consideradas un fin en sí mismo muy poco útiles para gestionar la mejora continua.
5. En general, no existen referentes específicos para la gestión de entidades sociales.

6. Las organizaciones son reconocidas más por su impacto social y posibilidad de grandes fuentes de financiación que por la excelencia de su gestión.
7. La percepción de los organismos financiadores es que el Tercer Sector no gestiona bien los recursos y no es capaz de evaluar el impacto de sus proyectos.
8. Los posibles donantes canalizan los recursos a través de departamentos de Responsabilidad Social, grandes Entidades Sociales reconocidas mundialmente.
9. Entidades locales más pequeñas o que atienden a colectivos más desfavorecidos y con menos recursos no disponen de herramientas que les permitan demostrar que tienen una gestión excelente, por lo que pierden posibilidad de donaciones.
10. Los recursos económicos en general son limitados para incorporar e invertir en el avance hacia sistemas de gestión profesionalizado debido a su alto coste y poco impacto.

A pesar de la fuerte presencia en las entidades de principios y valores que determinan su identidad, consideramos que la simple aplicación de éstos, basados en el carácter voluntarista y la acción solidaria, no garantizan una adecuada gestión desde el punto de vista de la eficacia, la eficiencia y la transparencia.

La ejecución del presente proyecto posibilita favorecer el desarrollo de cada una de las áreas de mejora detectadas y dar visibilidad a aquellas que puedan ser referente para otras y apoyar de este modo la mejora en la gestión de las organizaciones sociales. Proponemos concretamente:

- 1. Establecer un esquema** que promueva y se convierta en el elemento motivador para que las Entidades del Tercer Sector de

Acción Social incorporen criterios y modelos de excelencia en su gestión de manera sencilla y progresiva.

2. Adecuación a la realidad de manera individualizada al ritmo de desarrollo de cada entidad teniendo en cuenta la capacidad y recursos de lo que dispone.

3. Dotar de un esquema de referencia fácilmente entendible en las entidades sociales, basado en los criterios establecidos por todos los referenciales, y ajustado al marco legal más exigente que ayude a las organizaciones a mejorar su sistema de gestión teniendo en cuenta la perspectiva social de los profesionales y colectivos usuarios de sus servicios.

4. Integración de requisitos de los modelos y normas más extendidas en el tercer sector de Acción social: Modelo EFQM, normas ISO, Modelo Iberoamericano de Excelencia, Estándares europeos, Estándares autonómicos, legislaciones aplicables respecto al voluntariado, fiscalidad, transparencia... y los indicadores de referencia propuestos por las fundaciones, plataformas y coordinadoras más representativas del Sector.

5. Establecer un sistema de evaluación de las candidaturas que ayude a los candidatos al reconocimiento a mejorar su sistema con recomendaciones concretas de profesionales trabajadores del sector, expertos en gestión e implantación de modelos organizativos.

6. Establecer unos “incentivos” para que aquellas entidades que lo deseen puedan avanzar y trabajar bajo criterios de excelencia aunque no necesariamente soliciten el reconocimiento externo a

la Fundación Grupo Develop o a otras entidades de Acreditación de otros modelos o referenciales.

3. EL PAPEL DE LOS EVALUADORES SOCIALES Y LAS ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN.

El Club de Evaluadores Sociales de la Fundación Grupo Develop está compuesto por expertos en gestión y aplicación de referenciales ISO, EFQM, estándares autonómicos, comarcales, europeos y latinoamericanos en sus propias Organizaciones no Lucrativas. Estos evaluadores pertenecen a entidades referentes en intervención en discapacidad, menores en riesgo de exclusión, drogodependencias, mayores con necesidades específicas, enfermedades degenerativas... Bajo el liderazgo de la Fundación Grupo Develop los evaluadores sociales participan en evaluaciones de los referenciales más utilizados en Europa y más concretamente en España y también en el esquema propuesto en este documento.

El esquema de estrellas ha sido consensuado y validado por el equipo de evaluadores sociales de la Fundación Grupo Develop y también por las entidades de certificación con más impacto mundial en el sector de las acreditaciones.

4. DESTINATARIOS

Profesionales: Este esquema está previsto para uso de las personas que organizan y dirigen organizaciones no lucrativas, responsables de gestión, responsables de calidad, de RRHH, financieros, coordinadores y a todos aquellos colectivos o personas que deseen incorporar criterios de mejora continua en sus organizaciones.

Investigadores y Asesores: a los que ayudará a establecer comparaciones, objetivos y avanzar en el desarrollo de nuevas propuestas relacionadas con la gestión, la intervención, la evaluación de los proyectos y programas y la incorporación de los aprendizajes derivados de la utilización y puesta en marcha del esquema.

5. ESTRELLAS AL COMPROMISO SOCIAL. MODELO DE REFERENCIA.

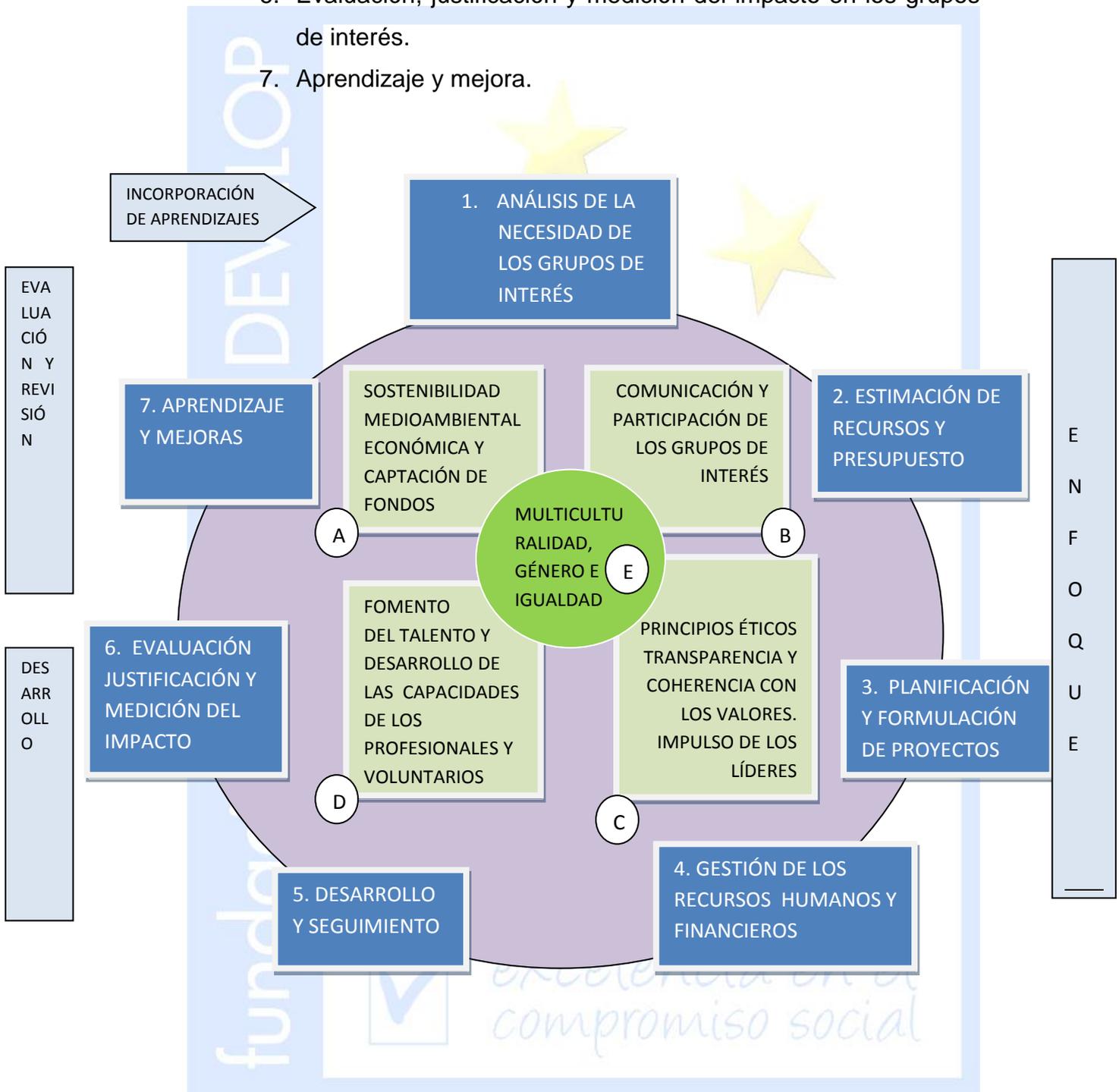
Se trata de un esquema lógico pensado desde el ciclo de proyecto que naturalmente sucede en las Organizaciones Sociales. Tiene en cuenta todos los aspectos relevantes vistos desde el punto de vista de los usuarios, voluntarios, familias, trabajadores y resto de grupos de interés. Por supuesto incorpora aspectos relativos al impacto social que las entidades pretenden alcanzar y profundiza en la transversalidad de Cinco aspectos fundamentales:

- a. Sostenibilidad Económica y captación de fondos.
- b. Comunicación y participación de los grupos de interés.
- c. Fomento del talento y desarrollo de las capacidades de los profesionales y voluntarios.
- d. Principios éticos, transparencia y coherencia con los valores.
Impulso de los líderes.
- e. Multiculturalidad, género e igualdad.

y de Siete componentes del ciclo del proyecto:

1. Análisis de la necesidad de los grupos de interés.
2. Estimación de recursos y presupuesto.
3. Planificación y formulación de proyectos.

4. Gestión de recursos humanos y financieros.
5. Desarrollo y seguimiento.
6. Evaluación, justificación y medición del impacto en los grupos de interés.
7. Aprendizaje y mejora.



6. DESARROLLO DEL ESQUEMA

a. Cinco aspectos transversales

A. Sostenibilidad Medioambiental, Económica, y captación de fondos.

No se entiende la calidad sin capacidad para hacer sostenibles los proyectos que se emprenden. Los usuarios de los servicios y en general las personas a las que atienden las organizaciones sociales deben de ser visualizados a largo plazo. Para ello se hace necesario mantenerse continuamente alerta en relación a aspectos relacionados con la legislación vigente, la captación de fondos, la diversificación de los mismos y la flexibilización de los proyectos a las necesidades y requisitos de los financiadores teniendo en cuenta el impacto y la repercusión medioambiental de la actividad.

B. Comunicación y participación de los grupos de interés.

Se entiende que una Organización Social trabaja para beneficio de la sociedad, de las personas, usuarios, beneficiarios, familias, administraciones públicas ... y que todos estos grupos son los que hacen posible y colaboran para que la labor social que se desempeña se realice garantizando el éxito.

Entendemos, pues, que todos los grupos de interés forman parte de una u otra manera de la Organización. Por ello, se hace imprescindible cuidar la información que generamos, que transmitimos tanto de manera interna como externa. Está claro que siempre comunicamos, lo que se pretende es que esta comunicación se desarrolle de manera proactiva y cuidada a fin de conseguir que todos los grupos implicados se orienten hacia el objetivo común.

C. Fomento del talento y desarrollo de las capacidades de los profesionales y voluntarios.

La labor que realizan las Organizaciones Sociales no se entiende sin los voluntarios ni los profesionales que ayudan a que técnicamente se pueda ayudar a las personas desde su necesidad específica y a que se puedan lograr los objetivos que se pretenden. Es necesario, pues, que se considere de manera transversal tanto el crecimiento personal como la capacitación profesional. La Organización cuida de las personas a las que apoya, pero también de las personas que colaboran para que la labor sea posible. Entendemos que la labor social es profundamente vocacional, pero también lleva consigo un gran desgaste físico y emocional que debe ser tenido en cuenta. El desarrollo de las personas es la clave para el desarrollo de la Organización y de la labor que realiza.

D. Principios éticos y coherencia con los valores. Impulso de los líderes.

Son los valores éticos precisamente lo que conforman y definen a una Organización Social. Lamentablemente, estamos viviendo un crecimiento rápido, diversidad de personas, excesiva rotación que, entre otros factores, influyen en que se diluyan los valores fundamentales entre las prisas y urgencias del día a día. Por otra parte, cada día son más y de mayor calado los escándalos que encontramos en el sector que dañan la imagen que la sociedad tiene del trabajo que se realiza y que repercute negativamente en el desarrollo de la buena labor. Se espera por tanto que las Organizaciones y los líderes en particular establezcan claramente pautas para mantener la coherencia, tanto propia como de los profesionales y voluntarios relacionados con la actividad. Se pretende que todos los actores implicados sean ejemplo y

referencia en cuanto a comportamiento ético. Los valores y principios éticos deben de ser percibidos de manera evidente por la sociedad en general.

E. Multiculturalidad, género e igualdad

Se considera transversal la consideración en todos y cada uno de los aspectos relacionados tanto con la gestión de la organización como en el desarrollo de los programas de intervención, la incorporación de políticas que apoyen la igualdad de oportunidades, la atención a la diversidad y la incorporación de medidas organizativas y de prestación de servicio que tengan en cuenta la perspectiva de género. El intercambio de culturas, ideologías, creencias apoya al crecimiento de las personas y de las Organizaciones.

b. Siete fases del ciclo de proyecto

1. Análisis de la necesidad de los grupos de interés.

Para comprender las necesidades de los grupos de interés consideraremos los siguientes aspectos:

- Legislación y normativa aplicable.
- Evaluación objetiva de la necesidad de la actividad en el entorno y en el público objetivo.
- Justificación del proyecto o la intervención.
- Conocimiento de los destinatarios y en su caso de las familias.

Se entiende que estos cuatro aspectos están basados en estudios fiables y contrastados realizados en relación con la población destinataria, información sobre factores de riesgo, protección de la

cultura y del entorno social, tendencias económicas y demográficas. También serán considerados aspectos relacionados con estándares específicos requeridos por la administración local o comarcal y otros estándares que la Organización Social considere vinculantes.

2. Estimación de recursos y presupuesto.

- Evaluar la población destinataria y los recursos de la comunidad.
- Evaluar la capacidad interna.

Se entiende que la Comunidad y la población destinataria son partes implicadas ya que participan aportando su tiempo y su predisposición así como otros recursos. En la planificación se tiene en cuenta su disponibilidad y disposición para participar.

La intervención sólo se podrá realizar si se ajusta a la plantilla y a los recursos económicos y no económicos de los que se dispone. Como consecuencia, se hace necesario un análisis de la capacidad interna.

3. Planificación y formulación de proyectos.

- Definición de la población destinataria.
- Establecimiento de un modelo teórico de intervención.
- Establecer el diseño orientado a la efectividad y calidad de la intervención.
- Adecuar la intervención a los usuarios.
- Definición de objetivos.
- Definición del ámbito de actuación.
- Definición de indicadores y estándares de calidad.
- Definición de cronograma de actividades.
- Establecimiento de metodología de evaluación.

- Evaluar los resultados de la intervención.
- Incorporación de aprendizajes de ciclos anteriores en el nuevo diseño.

La formulación del proyecto se hace necesaria no sólo para facilitar la coherencia de las acciones que se van a llevar a cabo, también es una herramienta de comunicación, seguimiento y control de la programación prevista. El establecimiento de objetivos facilita la orientación de todos los implicados hacia una meta común. Los estándares de calidad ayudan a que de manera individual cada una de las personas que participan en la intervención controle su proceso de manera individualizada y coherente con el programa general y la estrategia, tanto de la Organización como del programa puesto en marcha.

A la hora de diseñar un programa tendremos en cuenta la experiencia y aprendizajes de otros programas anteriores o similares de nuestra organización o de otra que pueda ser relevante. Es de gran relevancia establecer los objetivos generales para el colectivo al que se atiende en una primera fase y para cada usuario en particular en una segunda fase. Finalmente, se considerará cómo la organización ha establecido indicadores y los resultados que ha obtenido en relación con la efectividad y la calidad de la intervención.

La labor de la intervención se facilita si se trabaja desde un modelo teórico de referencia contrastado por investigadores o expertos en la materia y coherente con los valores de la Organización.

4. Gestión de recursos humanos y financieros.

- Planificar la necesidad de recursos humanos y materiales.
- Planificar económicamente el proyecto.
- Planificación del equipo de profesionales y voluntarios necesarios.
- Selección de las personas.
- Preparación de materiales de intervención.
- Establecer una breve descripción del proyecto.

Cuando hablamos de planificación nos referimos a un documento escrito en el que está contenido todas las fases y procesos que son necesarios para el correcto desarrollo del programa. Este documento facilita la incorporación de cambios que puedan suceder no previstos a priori. Es fundamental que en esta fase se cuente con la participación de todos los grupos de interés, a fin de incorporar todas las necesidades y expectativas que se identifiquen.

5. Desarrollo y seguimiento.

- Experiencia piloto
- Desarrollo del programa de intervención.
- Seguimiento
- Modificaciones

En caso de organizar un nuevo programa y antes de validar su conveniencia y la adecuación de la planificación con la eficacia prevista, conviene realizar una experiencia piloto que nos permita valorar y contrastar los procesos, estándares que se han establecido y los objetivos propuestos.

Se valora positivamente la adecuación de las actuaciones al cronograma previsto, el control periódico sobre la evolución de los indicadores y la modificación del programa cuando se detecten mejoras fruto de las evaluaciones intermedias tanto de la planificación como del desarrollo.

6. Evaluación, justificación y medición del impacto en los grupos de interés.

- Evaluación de resultados.
- Evaluación de los procesos.
- Evaluación del enfoque y el desarrollo.

A la hora de evaluar los programas tenemos en cuenta el resultado en sí además de los procesos e indicadores previstos. En esta fase evaluamos también la adecuación a los estándares de calidad y nuestra capacidad para establecer objetivos realistas. Es importante también revisar nuevamente nuestra capacidad para enfocar el proyecto de manera coherente con los valores y principios éticos y para cumplir con la planificación prevista.

7. Aprendizaje y mejora.

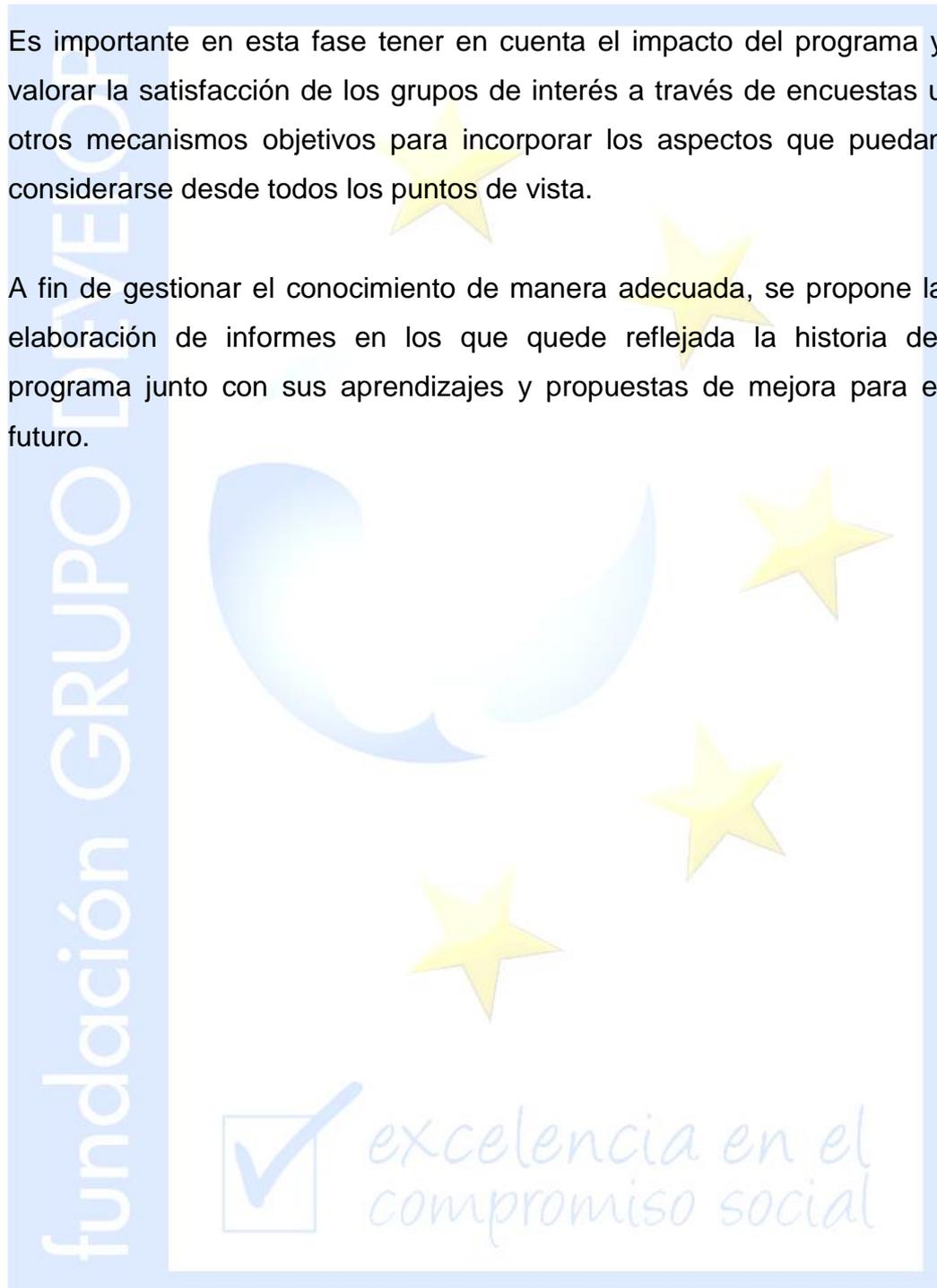
- Evaluar nuevamente la idoneidad del programa.
- Incorporación de mejoras.
- Elaboración de informe final

No sólo es importante evaluar y medir el impacto. Con el cierre del ciclo se pretende que seamos capaces de incorporar lo aprendido en la mejora del programa. En muchas ocasiones esta fase es la gran olvidada y continuamos manteniendo programas aun sabiendo cuáles son los aspectos que lo mejoran. Probablemente los objetivos se pueden

modificar, así como los indicadores de medición o los estándares de calidad.

Es importante en esta fase tener en cuenta el impacto del programa y valorar la satisfacción de los grupos de interés a través de encuestas u otros mecanismos objetivos para incorporar los aspectos que puedan considerarse desde todos los puntos de vista.

A fin de gestionar el conocimiento de manera adecuada, se propone la elaboración de informes en los que quede reflejada la historia del programa junto con sus aprendizajes y propuestas de mejora para el futuro.



7. LAS ESTRELLAS



La evolución en el nivel de estrellas se corresponde con el grado de madurez de la organización en materia de gestión global. Se tiene en cuenta a la hora de valorar la adecuación no sólo si la organización cumple o no los requisitos exigidos para cada nivel, sino también:

1. La capacidad de ésta de fundamentar de manera lógica y mantener la coherencia de sus actuaciones con la estrategia formulada y sus principios éticos.
2. La capacidad de aplicar los requisitos de cada nivel en todas las áreas que son aplicables en toda la organización.
3. La definición de las metodologías que se utilizan para desarrollar la actividad.
4. La capacidad de establecer indicadores que permitan evaluar la efectividad y el impacto de las acciones que se emprenden.
5. La capacidad de la organización de incorporar aprendizajes a partir de los resultados obtenidos al finalizar el ciclo de proyecto.

REQUISITOS 1 ESTRELLA:



La entidad social dispone de:

Requisito 1 estrella

FASE DEL CICLO DEL PROYECTO	REQUISITO ESTABLECIDO	ASPECTO TRANSVERSAL	
Transversal	MISIÓN, VISIÓN, VALORES públicos y claramente definidos.	C	B
Transversal	Se ha elaborado un código ético que contempla la coherencia de la organización con los valores.	C	
Transversal	La composición de los Órganos de Gobierno es pública y accesible	C	B
Transversal	Se publica información sobre la evolución histórica, año de creación, fundadores y actuaciones principales.	C	B
Transversal	Los estatutos son públicos.	C	B
Transversal	Se cumple la legislación vigente.	A	C
Transversal	En el caso de Asociaciones, se celebran elecciones al menos cada cinco años.	C	
1	Los grupos de interés han participado en la definición de las líneas estratégicas.	A	B
2	Se publican los aliados y las redes a las que se pertenece.	B	

2	Se publican los datos de las administraciones públicas y empresas donantes.	B	
2	Existe un presupuesto de ingresos y gastos para el desarrollo de la actividad aprobado por los Órganos de Gobierno y se revisa al menos trimestralmente.	A	
3	Se han formulado los programas de intervención con evidente orientación y participación de las personas usuarias y/o familias y se han definido indicadores de evaluación.	B	
3	Existe una programación planificada, con cronograma y personas responsables, que detalla las actividades que se van a realizar.	A	D
4	Existe, documentada, una política de selección y contratación.	D	
4	Existen planes o acciones que contemplan la diversidad cultural, la igualdad y no discriminación y la perspectiva de género.	E	
4	Se han definido los perfiles de todos los puestos de trabajo y están contempladas las competencias, habilidades, funciones y responsabilidades.	D	
4	Existe un plan de formación para los trabajadores.	D	
4	Existe un plan de gestión del voluntariado.	D	
4	Se realizan encuestas de satisfacción a trabajadores.	D	
4	Se realizan encuestas de satisfacción a voluntarios.	D	
5	Existe un seguimiento mensual del comportamiento de los indicadores de los programas y se introducen mejoras ante posibles desviaciones.	A	
5	Se ha diseñado el Mapa de Procesos de la Organización.	A	
6	Se realizan encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los programas y a sus familias.	B	
6	Existe un documento de justificación técnica y económica del proyecto.	A	
6	Existe una Memoria Anual de Actividades de la Entidad.	B	
6	Se evalúan los indicadores de programas de intervención directa.	A	

7	Se incorporan aprendizajes en los programas tras la evaluación al final del ciclo de proyecto.	A
---	--	---



REQUISITOS 2 ESTRELLAS:



La entidad social dispone de:

Requisito 2 estrellas

FASE DEL CICLO DEL PROYECTO	REQUISITO ESTABLECIDO	ASPECTO TRANSVERSAL	
		C	B
Transversal	MISIÓN, VISIÓN, VALORES públicos y claramente definidos, comunicados y conocidos por todos los grupos de interés.	C	B
Transversal	Se ha elaborado un código ético que contempla la coherencia de la organización con la misión, visión y valores y establece los criterios de aceptación de donaciones.	C	
Transversal	Existe una página web y correo institucional.	B	
Transversal	La composición de los Órganos de Gobierno es pública y accesible	C	B
Transversal	Los Órganos de Gobierno se implican activamente en la gestión de la organización y al menos el 50% de los miembros se reúnen no menos de dos veces al año.	C	
Transversal	Se publica información sobre la evolución histórica, año de creación, fundadores y actuaciones principales.	C	B
Transversal	Los estatutos son públicos.	C	B
Transversal	Se cumple la legislación vigente y se mejora en relación con aspectos laborales y del voluntariado.	A	C

Transversal	La Organización está al corriente de sus obligaciones tributarias y con las cuotas de la Seguridad Social	A	C	
Transversal	Los proyectos son financiados por más de un financiador externo.	A		
Transversal	Los proyectos se financian con un porcentaje de fondos propios.	A		
Transversal	En el caso de Asociaciones, se celebran elecciones al menos cada cinco años.	C		
Transversal	Se ha definido un plan estratégico (a 3-5 años) con objetivos e indicadores	A	C	
Transversal	Se ha definido un plan operativo (anual) con objetivos e indicadores.	A	C	
Transversal	Existen medidas de protección del medioambiente.	A	C	
1	Los grupos de interés han participado en la definición de las líneas estratégicas.	A	B	
2	Se publican los aliados y las redes a las que se pertenece.	B		
2	Se publican los datos de las administraciones públicas y empresas donantes.	B		
2	Existe un presupuesto de ingresos y gastos para el desarrollo de la actividad general de la Organización y para cada programa aprobado y revisado trimestralmente por los Órganos de Gobierno y mensualmente por el director o responsable del programa.	A		
3	Se han formulado los programas de intervención con evidente orientación y participación de las personas usuarias y/o familias y se han definido objetivos cuantitativos e indicadores de evaluación relacionados con criterios de sostenibilidad.	B	A	
3	La formulación del proyecto tiene en cuenta los requisitos de los financiadores.	A	B	C
3	La formulación del proyecto evidencia una planificación a largo plazo y tiene en cuenta criterios de sostenibilidad	A		
3	Existe una programación planificada, con cronograma y personas responsables, que detalla las actividades que se van a realizar.	A	D	
4	Existe, documentada, una política de selección y contratación.	D		

4	Existen planes o acciones que contemplan la diversidad cultural, la igualdad y no discriminación y la perspectiva de género.	E		
4	Existe un plan de igualdad de oportunidades.	D	C	E
4	Existe un plan de conciliación de la vida laboral.	D	C	E
4	Se han definido los perfiles de todos los puestos de trabajo y de las actividades del voluntariado y están contempladas las competencias, habilidades, funciones y responsabilidades.	D		
4	Existe un plan de formación que contempla al 100% de los trabajadores.	D		
4	Se evalúa el desempeño de las personas	D		
4	Existe un plan de gestión del voluntariado con objetivos y procesos definidos.	D		
4	Se realizan encuestas de satisfacción a trabajadores y se dispone de al menos dos mediciones.	D		
4	Se realizan encuestas de satisfacción a voluntarios y se dispone de al menos dos mediciones.	D		
5	Se establecen planes individualizados de intervención centrados en la persona.	B	C	E
5	Se fomenta la participación de los usuarios en la Comunidad y viceversa. Existen actuaciones concretas.	B	C	E
5	Existen procesos de comunicación interna y externa con objetivos definidos e indicadores de medición.	B	C	D
5	Existe un seguimiento mensual del comportamiento de los indicadores de los programas y se introducen mejoras ante posibles desviaciones.	A		
5	Se ha diseñado el Mapa de Procesos de la Organización y se han definido todos los procesos y protocolos de intervención.	A		
5	Existe un plan de mantenimiento de las instalaciones y se contemplan planes de evacuación.	A		
5	Existe una relación con los proveedores con los que se trabaja y la entidad se asegura de la coherencia de éstos con el código ético.	A	C	

6	Se realizan encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los programas y a sus familias y se dispone de al menos dos mediciones.	B	
6	Existe un documento de justificación técnica y económica del proyecto.	A	
6	Existe una Memoria Anual de Actividades de la Entidad que se publica utilizando los medios de comunicación externos de la Organización.	B	
6	Existe una relación de premios y reconocimientos obtenidos	A	
6	Se evalúa la adecuación de los indicadores de programas de intervención directa y su adecuación a los estándares de calidad previstos.	A	
6	Las cuentas se auditan externamente	A	B
7	Se incorporan aprendizajes en todos los programas tras la evaluación al final del ciclo de proyecto.	A	



REQUISITOS 3 ESTRELLAS:



La entidad social dispone:

FASE DEL CICLO DEL PROYECTO	REQUISITO ESTABLECIDO	ASPECTO TRANSVERSAL				
		A	B	C	D	E
Transversal	MISIÓN, VISIÓN, VALORES públicos y claramente definidos, comunicados y conocidos por todos los grupos de interés. <i>Revisados al menos cada tres años.</i>		C			B
Transversal	Se ha elaborado un código ético público, conocido y aceptado documentalmente por los voluntarios, trabajadores, proveedores, familias y usuarios (siempre que tengan capacidad de hacerlo) que contempla la coherencia de la organización con la misión, visión y valores, establece los criterios de aceptación de donaciones y tiene incorporados aspectos de multiculturalidad, género e igualdad.			C		
Transversal	Existe una página web, correo institucional y correo electrónico para todos los profesionales.		B			D
Transversal	Existen canales concretos para recibir sugerencias de todos los grupos de interés.	A	B	C	D	E
Transversal	La composición de los Órganos de Gobierno es pública y fácilmente accesible a través de los diferentes canales de comunicación externa.		C			B

Transversal	Los Órganos de Gobierno se implican activamente en la gestión de la organización y al menos el 50% de los miembros se reúnen no menos de dos veces al año y tiene un mínimo de cinco componentes.	C				
Transversal	Se publica información sobre la evolución histórica, año de creación, fundadores y actuaciones principales.	C	B			
Transversal	Los estatutos son públicos.	C	B			
Transversal	Se cumple la legislación vigente y se mejora en relación con aspectos laborales, del voluntariado y de integración de las personas con discapacidad y riesgo de exclusión.	A	C	E		
Transversal	La Organización está al corriente de sus obligaciones tributarias y con las cuotas de la Seguridad Social.	A	C			
Transversal	Los proyectos son financiados por varios financiadores externos.	A				
Transversal	Los proyectos se financian con al menos un 15% de fondos propios.	A				
Transversal	En el caso de Asociaciones, se celebran elecciones al menos cada cinco años.	C				
Transversal	Se ha definido un plan estratégico (a 3-5 años) con objetivos e indicadores en cuyo diseño han participado todos los grupos de interés. El Plan Estratégico contempla el impacto que la organización desea obtener en el entorno.	A	B	C		
Transversal	Se ha definido un plan operativo (anual) con objetivos e indicadores y se han definido actividades y responsables.	A	C			
Transversal	Se ha definido un plan de comunicación externa que incluye la estrategia de comunicación en Redes Sociales. El plan es coherente con los procesos de comunicación.	B				
Transversal	Existe una política definida con procesos asociados e indicadores relativos a la protección del medioambiente.	A	C			
Transversal	Existe un plan de Responsabilidad Social Corporativa que incorpora actuaciones que tienen en cuenta colectivos diferentes a los propios definidos en la Misión	A	B	C	D	E
2	Existen alianzas estratégicas con otras organizaciones para desarrollar programas de manera conjunta.	A	B			

2	Se publican los aliados y las redes a las que se pertenece. Existe una participación activa en las redes y con los aliados.	A	B		
2	Se publican los datos de las administraciones públicas y empresas donantes.		B		
2	Existe un presupuesto de ingresos y gastos para el desarrollo de la actividad general de la Organización y para cada programa aprobado y revisado trimestralmente por los Órganos de Gobierno y mensualmente por el director o responsable del programa.		A		
3	Se han formulado los programas de intervención con evidente orientación y participación de las personas usuarias y/o familias. Se han definido objetivos cuantitativos e indicadores de evaluación relacionados con criterios de sostenibilidad.	B		A	
3	La formulación del proyecto tiene en cuenta los requisitos de los financiadores.	A	B		C
3	La formulación de proyectos se rige por un marco teórico aprobado por la comunidad científica o por la experiencia contrastada y objetiva de otras organizaciones referentes en los procesos de intervención directa.		A		
3	La formulación del proyecto evidencia una planificación a largo plazo y tiene en cuenta criterios de sostenibilidad y de Responsabilidad Social de la propia organización.	A	B	C	D E
3	Existen planes de contingencia que prevén medidas alternativas ante imprevistos a fin de finalizar el programa con el cumplimiento de los objetivos previstos.		A		
3	Existe una programación planificada, con cronograma y personas responsables, que detalla las actividades que se van a realizar.	A		D	
4	Existe, documentada, una política de selección y contratación.		D		
4	Existen planes o acciones que contemplan la diversidad cultural, la igualdad y no discriminación y la perspectiva de género.		E		
4	Existe un plan de igualdad de oportunidades con objetivos cuantitativos que se evalúan al menos una vez al año.	D	C		E
4	Existe un plan de conciliación de la vida laboral del que puede participar el 100% de la plantilla.	D	C		E

4	Se han definido los perfiles de todos los puestos de trabajo y de las actividades del voluntariado y están contempladas las competencias, habilidades, funciones y responsabilidades. <i>Se evalúa la adecuación persona-puesto de trabajo.</i>	A	D	
4	Existe un plan de formación que contempla al 100% de los trabajadores, <i>se evalúa y se incorporan medidas.</i>		D	
4	Se evalúa el desempeño de las personas <i>y existen planes de reconocimiento y de desarrollo profesional.</i>		D	
4	<i>Existen actuaciones concretas para fomentar la creatividad y la innovación de los trabajadores y voluntarios.</i>	A	D	
4	<i>Los trabajadores participan habitualmente en actividades de mejora promovidas por la organización.</i>	A	D	
4	Existe un plan de gestión del voluntariado con objetivos, procesos, <i>indicadores de medición y evaluación.</i>		D	
4	Se realizan encuestas de satisfacción a trabajadores y se dispone de al menos <i>tres</i> mediciones.		D	
4	Se realizan encuestas de satisfacción a voluntarios y se dispone de al menos <i>tres</i> mediciones.		D	
5	Se establecen planes individualizados de intervención centrados en la persona <i>con objetivos, mediciones de la evolución y pautas de comunicación e información a familias.</i>	B	C	E
5	<i>Se han tenido en cuenta aspectos culturales, religiosos y de género a la hora de diseñar los planes centrados en las personas usuarias.</i>	A	C	
5	Se fomenta la participación de los usuarios en la Comunidad y viceversa. Existen actuaciones concretas.	B	C	E
5	Existen procesos de comunicación interna y externa con objetivos definidos e indicadores de medición <i>y se han definido teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés.</i>	B	C	D
5	Existe un seguimiento mensual del comportamiento de los indicadores de los programas y se introducen mejoras ante posibles desviaciones.		A	

5	Existe una herramienta que permite controlar la evolución de los indicadores.	A	
5	Se ha diseñado el Mapa de Procesos de la Organización, se han definido todos los procesos y protocolos de intervención. Se han identificado los procesos clave. Es evidente su relación con la estrategia de la Organización.	A	
5	Existe un plan de mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones y se contemplan planes de evacuación.	A	
5	Existe una relación con los proveedores con los que se trabaja y la entidad se asegura de la coherencia de éstos con el código ético.	A	C
5	Se dispone de un proceso de gestión de proveedores que define los requisitos de evaluación y de calidad.	A	
5	Existe una vigilancia sobre las nuevas tecnologías que pueden mejorar la calidad del servicio o la calidad de vida de los usuarios.	C	
6	Se realizan encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los programas y a sus familias y se dispone de al menos tres mediciones.	B	
6	Se realizan encuestas a los financiadores.	A	B
6	Existe un documento de justificación técnica y económica del proyecto con información detallada de todos los aspectos que constan en la formulación del proyecto.	A	C
6	Existe una Memoria Anual de Actividades de la Entidad que se publica utilizando los medios de comunicación externos de la Organización.	B	
6	Los premios y reconocimientos obtenidos están relacionados con la estrategia de la Organización.	A	
6	Se evalúa la adecuación de los indicadores de programas de intervención directa y su adecuación a los estándares de calidad previstos.	A	
6	Se realiza una auditoría interna de los procesos al menos una vez al año.	A	

6	Las cuentas se auditan externamente y son públicas y accesibles para los grupos de interés.	A	B	C
7	Se incorporan aprendizajes en todos los programas tras la evaluación al final del ciclo de proyecto. Se incorporan aspectos innovadores.	A		

fundación GRUPO DEVELOP



excelencia en el
compromiso social

REQUISITOS 4 ESTRELLAS:

Existen al menos dos ciclos de planificación estratégica.



FASE DEL CICLO DEL PROYECTO	REQUISITO ESTABLECIDO	ASPECTO TRANSVERSAL					
		A	B	C	D	E	
Transversal	MISIÓN, VISIÓN, VALORES públicos y claramente definidos, comunicados y conocidos por todos los grupos de interés. Revisados y evaluados por los grupos de interés al menos cada tres años.		C		B		
Transversal	Se ha elaborado un código ético público, conocido y aceptado documentalmente por los voluntarios, trabajadores, proveedores, familias y usuarios (siempre que tengan capacidad de hacerlo) que contempla la coherencia de la organización con la misión, visión y valores, establece los criterios de aceptación de donaciones y tiene incorporados aspectos de multiculturalidad, género e igualdad. Se evalúa su cumplimiento al menos una vez al año.		B		C		
Transversal	Existe un Comité de Ética que vigila el cumplimiento del Código Ético e interviene en caso de conflicto.		A		C		
Transversal	Existe una página web, correo institucional y correo electrónico para todos los profesionales.		B		D		
Transversal	Existen canales concretos conocidos por todos los grupos de interés para recibir sugerencias y propuestas de mejora.		A	B	C	D	E

Transversal	La composición de los Órganos de Gobierno es pública y fácilmente accesible a través de los diferentes canales de comunicación externa.	C	B
Transversal	Los Órganos de Gobierno se implican activamente en la gestión de la organización y al menos el 50% de los miembros se reúnen no menos de dos veces al año y tiene un mínimo de cinco componentes.		C
Transversal	Se publica información sobre la evolución histórica, año de creación, fundadores y actuaciones principales.	C	B
Transversal	Los estatutos son públicos.	C	B
Transversal	Se cumple la legislación vigente y se mejora en relación con aspectos laborales, del voluntariado y de integración de las personas con discapacidad y riesgo de exclusión.	A	C E
Transversal	La Organización está al corriente de sus obligaciones tributarias y con las cuotas de la Seguridad Social.	A	C
Transversal	Los proyectos son financiados por varios financiadores externos.		A
Transversal	Los proyectos se financian con al menos un 20 % de fondos propios.		A
Transversal	En el caso de Asociaciones, se celebran elecciones al menos cada cinco años.		C
Transversal	Se ha definido un plan estratégico (a 3-5 años) con objetivos e indicadores en cuyo diseño han participado todos los grupos de interés. El Plan Estratégico contempla objetivos concretos relacionados con los procesos de intervención directa. Todos los trabajadores conocen el Plan Estratégico.	A	B C
Transversal	Se ha definido un plan operativo (anual) con objetivos e indicadores y se han definido actividades y responsables. Todas las personas conocen el plan operativo.	A	B C
Transversal	Se ha definido un plan de comunicación externa con objetivos e indicadores que incluye la estrategia de comunicación en Redes Sociales. El plan es coherente con los procesos de comunicación.		B

Transversal	Existe una política definida con procesos asociados e indicadores relativos a la protección del medioambiente. Se han definido objetivos, procesos e indicadores.	A	C			
Transversal	Existe un plan de Responsabilidad Social Corporativa que incorpora actuaciones que tienen en cuenta colectivos diferentes a los propios definidos en la Misión. Se han definido objetivos concretos y actuaciones a llevar a cabo.	A	B	C	D	E
2	Existen alianzas estratégicas con otras organizaciones para desarrollar programas de manera conjunta. Los proyectos están documentados y se dispone de objetivos e indicadores de evaluación.	A	B			
2	Existe una política de inversiones coherente con el código ético y el código de conducta de entidades no lucrativas establecido por la CNMV en su acuerdo de 20 de noviembre de 2003.	A	C			
2	Existe una participación activa en las redes y se comparten buenas prácticas organizativas. Se publican los proyectos desarrollados con los Aliados y las redes además de los resultados obtenidos.	A	B	C		
2	Se publican los datos de las administraciones públicas y empresas donantes.	B				
2	Existe un presupuesto de ingresos y gastos para el desarrollo de la actividad general de la Organización y para cada programa aprobado y revisado trimestralmente por los Órganos de Gobierno y mensualmente por el director o responsable del programa.	A				
3	Se han formulado los programas de intervención con evidente orientación y participación de las personas usuarias y/o familias. Se han definido objetivos cuantitativos e indicadores de evaluación relacionados con criterios de sostenibilidad.	B	A			
3	La formulación del proyecto tiene en cuenta los requisitos de los financiadores.	A	B	C		
3	La formulación de proyectos se rige por un marco teórico aprobado por la comunidad científica o por la experiencia contrastada y objetiva de otras organizaciones referentes en los procesos de intervención directa y se mejora como consecuencia del proceso de evaluación.	A				

3	La Universidad participa activamente en estudios, propuestas o desarrollos vinculados a la mejora de los procesos de intervención o relacionados con la calidad de vida de las personas usuarias y familias.	A					B
3	Es evidente la participación de la empresa en el desarrollo de nuevos programas, proyectos o diseños que mejoren la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias.	A					B
3	La formulación del proyecto evidencia una planificación a largo plazo y tiene en cuenta criterios de sostenibilidad y de Responsabilidad Social de la propia organización.	A	B	C	D	E	
3	Existen planes de contingencia que prevén medidas alternativas ante imprevistos a fin de finalizar el programa con el cumplimiento de los objetivos previstos.						A
3	Existe una programación planificada, con cronograma y personas responsables, que detalla las actividades que se van a realizar.	A				D	
4	Existe, documentada, una política de selección y contratación.						D
4	Existen planes o acciones que contemplan la diversidad cultural, la igualdad y no discriminación y la perspectiva de género.						E
4	Existe un plan de igualdad de oportunidades con objetivos cuantitativos que se evalúan al menos una vez al año.	D	C				E
4	Existe un plan de conciliación de la vida laboral del que puede participar el 100% de la plantilla.	D	C				E
4	Se han definido los perfiles de todos los puestos de trabajo y de las actividades del voluntariado y están contempladas las competencias, habilidades, funciones y responsabilidades. Se evalúa la adecuación persona-puesto de trabajo.	A				D	
4	Existe un plan de formación que contempla al 100% de los trabajadores, se evalúa la satisfacción del impacto en la mejora de los procesos y se incorporan medidas. Es evidente la vinculación del plan con la estrategia.						D
4	Se evalúa el desempeño en función de los objetivos alcanzados y previamente consensuados con las personas. Existen planes de reconocimiento para trabajadores y voluntarios aplicables al 100% de la plantilla y de desarrollo profesional que contempla al menos						D

	al 15% de los profesionales.							
4	Existen procesos orientados a incorporar la cultura de la creatividad y la innovación de los trabajadores y voluntarios.	A						D
4	Los procesos de innovación están basados en un marco teórico contrastado y objetivo.							A
4	Los trabajadores participan habitualmente en actividades de mejora promovidas por ellos mismos o por la organización.	A						D
4	Existe un plan de gestión del voluntariado con objetivos, procesos, indicadores de medición y evaluación. El 20% de los voluntarios continúa su actividad al menos durante seis meses consecutivos.							D
4	Se realizan encuestas de satisfacción a trabajadores y se dispone de al menos tres mediciones. Se dispone al menos de tres mediciones con tenencias positivas en al menos el 40% de los indicadores.							D
4	Los voluntarios conocen los objetivos de los programas en los que colaboran.	B						D
4	Se realizan encuestas de satisfacción a voluntarios y se dispone de al menos tres mediciones.							D
5	Se documenta un proceso de control de documentación y registros que contempla específicamente las medidas previstas en la Ley de Protección de Datos Personales.	A	B	C	D			E
5	Se establecen planes individualizados de intervención centrados en la persona con objetivos, mediciones de la evolución y pautas de comunicación e información a familias.	B		C				E
5	Se han tenido en cuenta aspectos culturales, religiosos y de género a la hora de diseñar los planes centrados en las personas usuarias.	A						C
5	Se toman medidas concretas para prevenir el abuso.	C						E
5	Existen servicios de mediación que intervienen en la resolución de conflictos con o entre usuarios, familias, trabajadores o voluntarios.	C						E
5	Se fomenta la participación de los usuarios en la Comunidad y viceversa. Existen actuaciones específicas, procesos, indicadores y estándares de calidad planificados conjuntamente con los grupos de interés.	B		C				E

5	Existen procesos de comunicación interna y externa con objetivos definidos e indicadores de medición y se han definido teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés. <i>Se evalúa su impacto en las encuestas de satisfacción a los grupos de interés.</i>	B	C	D		
5	Existe un seguimiento mensual del comportamiento de los indicadores de los programas y se introducen mejoras ante posibles desviaciones.	A				
5	Existe una herramienta que permite controlar la evolución de los indicadores <i>y un cuadro de mando integral que garantiza la vigilancia del cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos.</i>	A				
5	Se ha diseñado el Mapa de Procesos de la Organización, se han definido todos los procesos <i>estratégicos, operativos, de apoyo</i> y los protocolos de intervención. Se han identificado los procesos clave. Es evidente su relación con la estrategia de la Organización. <i>El Mapa de Procesos es coherente con el Cuadro de Mando Integral.</i>	A				
5	<i>Todos los procesos tienen definidos indicadores y sus resultados son incorporados a la herramienta de control de indicadores.</i>	A				
5	Existe un plan de mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones y se contemplan planes de evacuación.	A				
5	Existe una relación con los proveedores con los que se trabaja y la entidad se asegura de la coherencia de éstos con el código ético.	A	C			
5	Se dispone de un proceso de gestión de proveedores que define los requisitos de evaluación y de calidad <i>y una lista de proveedores homologados con los que la Organización trabaja de manera habitual.</i>	A				
5	Existe una vigilancia sobre las nuevas tecnologías que pueden mejorar la calidad del servicio o la calidad de vida de los usuarios <i>y existen evidencias de aplicación o adecuación en el último año en algún proceso o programa de la entidad.</i>	C				
5	<i>Existen procedimientos de quejas, incidencias y de acciones correctivas y preventivas.</i>	A	B	C	D	E
6	Se realizan encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los programas y a sus familias y se dispone de al menos tres mediciones, <i>y se dispone de al menos tres mediciones con</i>	B				

	tendencias positivas en más del 30% de los indicadores.							
6	Se realizan encuestas a los financiadores y se dispone al menos de dos mediciones.	A						B
6	Existe un documento de justificación técnica y económica del proyecto con información detallada de todos los aspectos que constan en la formulación del proyecto.	A						C
6	Existe una Memoria Anual de Actividades de la Entidad que se publica utilizando los medios de comunicación externos de la Organización.							B
6	Existe una Memoria de cada uno de los proyectos donde se detallan las actividades, datos sobre ingresos y gastos, resultados obtenidos, que está disponible para cada uno de los donantes que ha aportado fondos al proyecto. Es evidente la trazabilidad de los fondos donados y su coherencia con las actuaciones ejecutadas.							C
6	Los premios y reconocimientos obtenidos están relacionados con la estrategia de la Organización. Existen reconocimientos específicos a la labor del voluntariado, participación de los trabajadores en actividades sociales y/o culturales en el entorno más cercano.							A
6	Se evalúa la adecuación de los indicadores de programas de intervención directa y su adecuación a los estándares de calidad previstos.							A
6	Se realiza una auditoría interna de los procesos al menos una vez al año. Es evidente la mejora de procesos como consecuencia de los resultados de la auditoría.	A	B	C	D	E		
6	Las cuentas se auditan externamente y son públicas y accesibles para los grupos de interés.	A	B					C
7	Se incorporan aprendizajes en todos los programas tras la evaluación al final del ciclo de proyecto. Se incorporan aspectos innovadores.							A
7	Existe una reunión de la dirección al menos una vez al año para evaluar el grado de consecución de los objetivos, los resultados de las auditorías internas y externas y para definir los objetivos del año siguiente.							A

REQUISITOS 5 ESTRELLAS:



FASE DEL CICLO DEL PROYECTO	REQUISITO ESTABLECIDO	ASPECTO TRANSVERSAL				
		A	B	C	D	E
Transversal	MISIÓN, VISIÓN, VALORES públicos y claramente definidos, comunicados y conocidos por todos los grupos de interés. Revisados y evaluados por los grupos de interés al menos cada tres años.		C	B		
Transversal	Se ha elaborado un código ético público, conocido y aceptado documentalmente por los voluntarios, trabajadores, proveedores, familias y usuarios (siempre que tengan capacidad de hacerlo) que contempla la coherencia de la organización con la misión, visión y valores, establece los criterios de aceptación de donaciones y tiene incorporados aspectos de multiculturalidad, género e igualdad. Se evalúa su cumplimiento al menos una vez al año.		B		C	
Transversal	Existe un Comité de Ética que vigila el cumplimiento del Código Ético e interviene en caso de conflicto. <i>La intervención del Comité soluciona al menos el 80% de los casos conflictivos o de toma de decisiones.</i>		A			C
Transversal	Existe una página web, correo institucional y correo electrónico para todos los profesionales. <i>Se reciben al menos 5 felicitaciones al año por esta vía.</i>		B			D
Transversal	Existen canales concretos conocidos por todos los grupos de interés para recibir sugerencias y propuestas de mejora. <i>Se implantan al menos cinco mejoras al año procedentes de las aportaciones de los</i>	A	B	C	D	E

	grupos de interés.				
Transversal	La composición de los Órganos de Gobierno es pública y fácilmente accesible a través de los diferentes canales de comunicación externa.	C		B	
Transversal	Los Órganos de Gobierno se implican activamente en la gestión de la organización y al menos el 80% de los miembros se reúnen no menos de dos veces al año y tiene un mínimo de cinco componentes. Al menos el 40% de los miembros del Órgano de Gobierno participa activamente en foros y eventos públicos de la entidad.	B		C	
Transversal	Se publica información sobre la evolución histórica, año de creación, fundadores y actuaciones principales.	C		B	
Transversal	Los estatutos son públicos.	C		B	
Transversal	Se cumple la legislación vigente y se mejora en relación con aspectos laborales, del voluntariado y de integración de las personas con discapacidad y riesgo de exclusión. Se promueven activamente buenas prácticas sobre este aspecto en foros y congresos.	A		C	E
Transversal	La Organización está al corriente de sus obligaciones tributarias y con las cuotas de la Seguridad Social.	A		C	
Transversal	Los proyectos son financiados por varios financiadores externos.			A	
Transversal	Los proyectos se financian con al menos un 20 % de fondos propios.			A	
Transversal	En el caso de Asociaciones, se celebran elecciones al menos cada cinco años.			C	
Transversal	Se ha definido un plan estratégico (a 3-5 años) con objetivos e indicadores en cuyo diseño han participado todos los grupos de interés. El Plan Estratégico contempla objetivos concretos relacionados con los procesos de intervención directa y de impacto que se desea obtener en el entorno. Todos los trabajadores conocen el Plan Estratégico.	A	B		C
Transversal	Existen al menos dos ciclos del Plan Estratégico y se han conseguido al menos el 60% de los objetivos previstos.			A	

Transversal	Se han identificado los resultados clave y se cumple al menos el 80% de los objetivos previstos desde hace al menos tres años	A				
Transversal	Se trabaja habitualmente con planes operativos (anuales) con objetivos e indicadores y se han definido actividades y responsables. Todas las personas conocen el plan operativo. La mayoría de los objetivos se consiguen de manera sostenida desde hace al menos tres años.	A	B	C		
Transversal	Se ha definido un plan de comunicación externa con objetivos e indicadores que incluye la estrategia de comunicación en Redes Sociales. El plan es coherente con los procesos de comunicación.	B				
Transversal	Existe una política definida con procesos asociados e indicadores relativos a la protección del medioambiente. Se han definido objetivos, procesos e indicadores.	A	C			
Transversal	Existe un plan de Responsabilidad Social Corporativa desde hace al menos cuatro años que incorpora actuaciones que tienen en cuenta colectivos diferentes a los propios definidos en la Misión. Se han definido objetivos concretos y actuaciones a llevar a cabo. Se cumple al menos el 70% de los objetivos de manera sostenida en los últimos tres años.	A	B	C	D	E
2	Existen alianzas estratégicas con otras organizaciones para desarrollar programas de manera conjunta. Los proyectos están documentados y se dispone de objetivos e indicadores de evaluación. Se cumplen los objetivos previstos al menos en un 60% durante un mínimo de tres años.	A	B			
2	Existe una política de inversiones coherente con el código ético y el código de conducta de entidades no lucrativas establecido por la CNMV en su acuerdo de 20 de noviembre de 2003.	A	C			
2	Existe una participación activa en las redes y se comparten buenas prácticas organizativas. Se publican los proyectos desarrollados con los Aliados y las redes además de los resultados obtenidos. Es evidente la coherencia entre la participación en redes y el establecimiento de alianzas con la consecución de los objetivos estratégicos.	A	B	C		
2	Se publican los datos de las administraciones públicas y empresas donantes.	B				

2	Existe un presupuesto de ingresos y gastos para el desarrollo de la actividad general de la Organización y para cada programa aprobado y revisado trimestralmente por los Órganos de Gobierno y mensualmente por el director o responsable del programa. Se puede demostrar que se consiguen los objetivos de estabilidad presupuestaria desde hace al menos tres años.	A				
3	Se han formulado los programas de intervención con evidente orientación y participación de las personas usuarias y/o familias. Se han definido objetivos cuantitativos e indicadores de evaluación relacionados con criterios de sostenibilidad.	B	A			
3	La formulación del proyecto tiene en cuenta los requisitos de los financiadores. Los proyectos cumplen con el 90% de los objetivos previstos desde hace al menos tres años.	A	B	C		
3	La formulación de proyectos se rige por un marco teórico aprobado por la comunidad científica o por la experiencia contrastada y objetiva de otras organizaciones referentes en los procesos de intervención directa y se mejora como consecuencia del proceso de evaluación.	A				
3	La Universidad participa activamente en estudios, propuestas o desarrollos vinculados a la mejora de los procesos de intervención o relacionados con la calidad de vida de las personas usuarias y familias. Se pueden demostrar al menos dos aplicaciones prácticas en los últimos tres años.	A	B			
3	Es evidente la participación de la empresa en el desarrollo de nuevos programas, proyectos o diseños que mejoren la calidad de vida de las personas usuarias y sus familias. Se puede demostrar alguna aportación concreta en los últimos tres años.	A	B			
3	La formulación del proyecto evidencia una planificación a largo plazo y tiene en cuenta criterios de sostenibilidad y de Responsabilidad Social de la propia organización.	A	B	C	D	E
3	Existen planes de contingencia que prevén medidas alternativas ante imprevistos, a fin de terminar el programa con el cumplimiento de los objetivos marcados. Se evalúa y mejora la efectividad de los planes de contingencia.	A				
3	Existe una programación planificada, con cronograma y personas responsables, que detalla las actividades que se van a realizar. La	A	D			

	planificación se cumple al menos en un 70% desde un mínimo de tres años.			
4	Existe, documentada, una política de selección y contratación. Existe una rotación menor al 10% desde hace al menos tres años.	D		
4	Existen planes o acciones que contemplan la diversidad cultural, la igualdad y no discriminación y la perspectiva de género. Los resultados de satisfacción de personas mantienen una tendencia positiva en este aspecto desde hace al menos tres años.	E		
4	Existe un plan de igualdad de oportunidades con objetivos cuantitativos que se evalúan al menos una vez al año. Se cumplen al menos el 70% de los objetivos desde hace al menos dos años. Los resultados de satisfacción de personas mantienen una tendencia positiva en este aspecto desde hace al menos tres años.	D	C	E
4	Existe un plan de conciliación de la vida laboral del que puede participar el 100% de la plantilla. Los resultados de satisfacción de personas mantienen una tendencia positiva en este aspecto desde hace al menos tres años.	D	C	E
4	Se han definido los perfiles de todos los puestos de trabajo y de las actividades del voluntariado y están contempladas las competencias, habilidades, funciones y responsabilidades. Se evalúa la adecuación persona-puesto de trabajo. Al menos el 80% de las personas consiguen los objetivos individuales previstos.	A	D	
4	Existe un plan de formación que contempla al 100% de los trabajadores, se evalúa la satisfacción del impacto en la mejora de los procesos y se incorporan medidas. Es evidente la vinculación del plan con la estrategia. Los resultados de satisfacción de personas mantienen una tendencia positiva en este aspecto desde hace al menos tres años. Se puede demostrar que la mejora de los procesos es consecuencia de la formación recibida.	D		
4	Se evalúa el desempeño en función de los objetivos alcanzados y previamente consensuados con las personas. Existen planes de reconocimiento para trabajadores y voluntarios aplicables al 100% de la plantilla y de desarrollo profesional para al menos el 20% de los profesionales. Los resultados de satisfacción de personas trabajadoras y voluntarias mantienen una tendencia positiva en este aspecto desde hace al menos tres años. Se puede demostrar que los planes de carrera están relacionados con al menos el 70%	D		

	de las promociones internas.					
4	La política de beneficios sociales y compensaciones es pública para el personal contratado.	C	D			
4	Existen procesos orientados a incorporar la cultura de la creatividad y la innovación de los trabajadores y voluntarios. Los resultados de satisfacción de personas mantienen una tendencia positiva en este aspecto desde hace al menos tres años.	A	D			
4	Los procesos de innovación están basados en un marco teórico contrastado y objetivo. Se puede demostrar que se ha desarrollado al menos un proyecto o producto innovador como consecuencia de la aplicación del marco teórico.		A			
4	Los trabajadores participan habitualmente en actividades de mejora promovidas por ellos mismos o por la organización. Se puede demostrar que el 50% de la plantilla participa activamente en estos grupos desde hace al menos tres años.	A	D			
4	Existe un plan de gestión del voluntariado con objetivos, procesos, indicadores de medición y evaluación en el que está incluido un plan específico de formación. El 20% de los voluntarios continúa su actividad al menos durante seis meses consecutivos y cumplen con el 80% de los objetivos previstos desde hace al menos tres años.		D			
4	Se realizan encuestas de satisfacción a trabajadores y se dispone de al menos tres mediciones. Se dispone al menos de tres mediciones con tenencias positivas en al menos el 60% de los indicadores. Se cumplen la mayoría de los objetivos previstos.		D			
4	Los voluntarios conocen los objetivos de los programas en los que colaboran y participan activamente en su definición.	B	D			
4	Se realizan encuestas de satisfacción a voluntarios y se dispone de al menos tres mediciones. Se consiguen la mayoría de los objetivos desde hace al menos tres años. Se mantiene una tendencia positiva en al menos el 40% de los indicadores medidos.		D			
5	Se documenta un proceso de control de documentación y registros que contempla específicamente las medidas previstas en la Ley de Protección de Datos Personales. Este proceso tiene al menos una revisión anual.	A	B	C	D	E

5	Se establecen planes individualizados de intervención centrados en la persona con objetivos, mediciones de la evolución y pautas de comunicación e información a familias. Se cumplen al menos el 70% de los objetivos previstos desde hace al menos tres años.	B	C	E
5	Se han tenido en cuenta aspectos culturales, religiosos y de género a la hora de diseñar los planes centrados en las personas usuarias.	A	C	
5	Se toman medidas concretas para prevenir el abuso. El indicador se mantiene en 0 en los últimos tres años.	C	E	
5	Existen servicios de mediación que intervienen en la resolución de conflictos con o entre usuarios, familias, trabajadores o voluntarios. Es evidente que el equipo de mediación consigue resultados favorables en el 80% de las intervenciones desde hace al menos tres años.	C	E	
5	Se fomenta la participación de los usuarios en la Comunidad y viceversa. Existen actuaciones específicas, procesos, indicadores y estándares de calidad planificados conjuntamente con los grupos de interés. Se cumplen al menos el 70% de los objetivos previstos.	B	C	E
5	Existen procesos de comunicación interna y externa con objetivos definidos e indicadores de medición y se han definido teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés. Se evalúa su impacto en las encuestas de satisfacción a los grupos de interés. Se cumplen al menos el 70% de los objetivos previstos desde hace al menos tres años.	B	C	D
5	Existe un seguimiento mensual del comportamiento de los indicadores de los programas y se introducen mejoras ante posibles desviaciones.		A	
5	Existe una herramienta que permite controlar la evolución de los indicadores y un cuadro de mando integral que garantiza la vigilancia del cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos. Se evalúa al menos una vez al año la efectividad de la herramienta y se incorporan aspectos innovadores que optimicen la explotación de los datos.		A	
5	El cuadro de mando muestra resultados positivos y alcanza la mayoría de los objetivos desde hace al menos tres años.		A	
5	Se ha diseñado el Mapa de Procesos de la Organización, se han		A	

	<p>definido todos los procesos estratégicos, operativos, de apoyo y los protocolos de intervención. Se han identificado los procesos clave. Es evidente su relación con la estrategia de la Organización. El Mapa de Procesos es coherente con el Cuadro de Mando Integral.</p> <p>Al menos el 70% de los indicadores cumplen el estándar de calidad desde hace tres años.</p>					
5	<p>Todos los procesos tienen definidos indicadores y sus resultados son incorporados a la herramienta de control de indicadores. La adecuación de los indicadores de proceso se revisa al menos una vez al año y se incorporan mejoras tras la evaluación de la efectividad.</p>	A				
5	<p>Existe un plan de mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones y se contemplan planes de evacuación. Se puede demostrar que el cumplimiento del plan ha contribuido a la reducción de costes.</p>	A				
5	<p>Existe una relación con los proveedores con los que se trabaja y la entidad se asegura de la coherencia de éstos con el código ético.</p>	A	C			
5	<p>Se dispone de un proceso de gestión de proveedores que define los requisitos de evaluación y de calidad y una lista de proveedores homologados con los que la Organización trabaja de manera habitual. Se mantienen los estándares de calidad en el proceso de compras desde hace al menos tres años.</p>	A				
5	<p>Existe una vigilancia sobre las nuevas tecnologías que pueden mejorar la calidad del servicio o la calidad de vida de los usuarios. Existen evidencias de aplicación práctica en el último año en algún proceso o programa de la entidad.</p>	C				
5	<p>Existen procedimientos de quejas, incidencias y de acciones correctivas y preventivas. Las incidencias se resuelven en menos de una semana. Se cumplen los objetivos desde hace al menos tres años.</p>	A	B	C	D	E
6	<p>Se realizan encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los programas y a sus familias y se dispone de al menos tres mediciones, y se dispone de al menos tres mediciones con tendencias positivas en más del 60 % de los indicadores desde hace al menos tres años.</p>	B				

6	Se realizan encuestas a los financiadores y se dispone al menos de tres mediciones con resultados positivos en la mayoría de los indicadores.	A	B			
6	Existe un documento de justificación técnica y económica del proyecto con información detallada de todos los aspectos que constan en la formulación del proyecto y se hace referencia a los objetivos previstos.	A	C			
6	Existe una Memoria Anual de Actividades de la Entidad que se publica utilizando los medios de comunicación externos de la Organización.		B			
6	Existe una Memoria de cada uno de los proyectos donde se detallan las actividades, datos sobre ingresos y gastos, resultados obtenidos, que está disponible para cada uno de los donantes que ha aportado fondos al proyecto. Es evidente la trazabilidad de los fondos donados y su coherencia con las actuaciones ejecutadas. Se pueden demostrar resultados positivos y cumplimiento de la mayoría de los objetivos desde hace al menos tres años.	A	C			
6	Los premios y reconocimientos obtenidos están relacionados con la estrategia de la Organización. Existen reconocimientos específicos a la labor del voluntariado, participación de los trabajadores en actividades sociales y/o culturales en el entorno más cercano. Se cumplen la mayoría de los objetivos previstos en el plan estratégico y operativo desde hace al menos tres años.		A			
6	Se evalúa como mínimo una vez al año la adecuación de los indicadores de programas de intervención directa y su adecuación a los estándares de calidad previstos.		A			
6	Se realiza una auditoría interna de los procesos al menos una vez al año. Es evidente la mejora de procesos como consecuencia de los resultados de la auditoría desde hace al menos tres años.	A	B	C	D	E
6	Las cuentas se auditan externamente y son públicas y accesibles para los grupos de interés.	A	B	C		
7	Se incorporan aprendizajes en todos los programas y procesos tras la evaluación al final del ciclo de proyecto. Se incorporan aspectos innovadores. Es evidente que todos los procesos y programas han incorporado al menos dos mejoras en los últimos tres años.		A			

7	Existe una reunión de la dirección al menos una vez al año para evaluar el grado de consecución de los objetivos, los resultados de las auditorías internas y externas y para definir los objetivos del año siguiente.	A
---	--	---

8. EL PROCESO DE EVALUACIÓN

El esquema de estrellas se evalúa por los evaluadores sociales de la Fundación Grupo Develop. Los evaluadores sociales son personas que trabajan en una Organización Social y que disponen de la formación y experiencia en la implantación de algún sistema de calidad en la gestión en su propia organización. Los evaluadores de la Fundación han recibido, además, formación específica en los criterios de evaluación no sólo de este esquema, también en los modelos más utilizados en las entidades sociales (EFQM, ISO 900, MODELO IBEROAMERICANO, Estándares nacionales y autonómicos...).

La Fundación Grupo Develop dispone de acuerdos con las principales entidades de Certificación, quienes podrán evaluar la adecuación al esquema en los países de Latinoamérica con evaluadores formados y homologados por la propia Fundación, que cumplen el perfil social con el mismo criterio que los evaluadores españoles.

El objetivo principal de los evaluadores es promover la mejora continua de las organizaciones a través de este esquema de fácil seguimiento y accesible a cualquier tipo de organización.

Se trata de marcar una pauta concreta a través de los ítems propuestos, de manera que se tenga clara la hoja de ruta a seguir. Su trabajo consiste en proponer a la Fundación Grupo Develop una recomendación sobre el nivel de estrellas de que dispone una organización. Además,

elaboran un informe que permite a la organización disponer de un documento que ayude de manera eminentemente práctica a incorporar y planificar mejoras dentro de un sistema de gestión global que se va fabricando, siguiendo el esquema propuesto y el informe de recomendaciones.

El nivel de estrellas de que dispone una organización sirve como base para establecer comparaciones y para fomentar el intercambio práctico de información en asuntos concretos. Para tal fin, la Fundación Grupo Develop dispone de la base de datos actualizada con el nivel de estrellas de cada organización y fomenta el intercambio de conocimiento y el trabajo en red como está previsto en sus fines.

1. Evaluadores: Reglas de trabajo y de conducta

Los evaluadores del esquema de reconocimiento de la Fundación Grupo Develop (Sellos a la Excelencia al Compromiso Social) son los integrantes activos del Club de Evaluadores Sociales y/o de las entidades certificadoras adheridas al proyecto. Dichos evaluadores intervendrán utilizando la metodología y código ético asumido en el documento, que contempla su pertenecía al Grupo y según un Manual de Estilo que regula la forma de actuación.



excelencia en el
compromiso social

2. Metodología

Solicitud de certificación

Aquellas entidades sociales que estén interesadas en evaluarse para la obtención del Sello a la Excelencia en el Compromiso Social, deberán solicitarlo por escrito y a través del formato correspondiente¹, que será facilitado por la Fundación Grupo Develop.

Recibida la solicitud de evaluación, la Fundación Grupo Develop se pondrá en contacto con la entidad para informarles del proceso a seguir para cada uno de los reconocimientos, así como de las condiciones de la visita de evaluación². A través del envío del documento de aceptación de las condiciones de la visita de autoevaluación, firmado, la entidad solicitante mostrará su acuerdo para la realización de esta.

Asignación de Evaluadores y tiempo estimado para la evaluación.

La Fundación Grupo Develop, junto con la entidad certificadora (si así lo solicita la organización evaluada), se encargará de asignar los evaluadores que realicen la visita a la entidad solicitante; en esta asignación se primarán aspectos como el conocimiento y la experiencia del evaluador en el ámbito de actuación de la organización a evaluar.

El número de evaluadores, así como la duración de la evaluación, se realizará en base al tipo de reconocimiento que la entidad solicite:



¹ Documento **Solicitud de Evaluación** en las estrellas al Compromiso Social de la Fundación Grupo Develop

² Documento de **aceptación de las condiciones de la visita de evaluación.**

TIPO DE RECONOCIMIENTO	DURACIÓN	Nº EVALUADORES
1 ESTRELLA	4 HORAS	1
2 ESTRELLAS	6 HORAS	1
3 ESTRELLAS	8 HORAS	1-2
4 ESTRELLAS	12 HORAS	2-3
5 ESTRELLAS	16 HORAS	2-3

Aspectos a evaluar para la obtención de certificación

El esquema de reconocimiento para la obtención del Sello a la Excelencia en el Compromiso Social, se basa en el cumplimiento de los requisitos establecidos para cada nivel (1 estrella, 2 estrellas, 3 estrellas, 4 estrellas y 5 estrellas).

Los evaluadores, en su visita a la entidad, se encargarán de validar el nivel de cumplimiento de los estándares aplicables al nivel (estrellas) que se ha solicitado; para ello llevarán a cabo un check-list de las evidencias del cumplimiento de cada uno de los criterios a cumplir en el documento de trabajo establecido para ello³.

³ Evidencias para la obtención del Sello al compromiso Social. (Documento de trabajo a utilizar por todos los evaluadores que participen en la evaluación de este sello)

Los evaluadores tendrán en cuenta la capacidad de evidenciar los ítems teniendo en cuenta los criterios:

1. La capacidad de ésta de fundamentar de manera lógica y mantener la coherencia de sus actuaciones con la estrategia formulada y sus principios éticos.
2. La capacidad de aplicar los requisitos de cada nivel en todas las áreas que son aplicables en toda la organización.
3. La definición de las metodologías que se utilizan para desarrollar la actividad.
4. La capacidad de establecer indicadores que permitan evaluar la efectividad y el impacto de las acciones que se emprenden.
5. La capacidad de la organización de incorporar aprendizajes a partir de los resultados obtenidos al finalizar el ciclo de proyecto.

Cada uno de estos cinco criterios se valorará en porcentaje 0-100, debiendo la organización alcanzar al menos un 75% en cada criterio.

Informe de evaluación

Tras la visita de evaluación que se realice en la entidad, el/los evaluador/es enviarán debidamente cumplimentado a la Fundación Grupo Develop el Documento Validación para la obtención de estrellas al Compromiso Social; en el mismo, además de recoger las evidencias documentales de cada uno de los criterios a evaluar, anotarán su recomendación para cada punto evaluado y para la concesión final del reconocimiento solicitado.

Este informe será revisado por la Fundación Grupo Develop, quien otorgará a la entidad el reconocimiento obtenido tras la evaluación de éste.

En el caso de la participación de varios evaluadores en la visita, cada evaluador enviará, para su revisión por parte de la Fundación Grupo Develop, su informe individual y el informe final que se obtenga tras el consenso de éstos (con el acuerdo de las evidencias documentales encontradas y las recomendaciones finales).

A la hora de realizar las recomendaciones, los evaluadores tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

1. Si la entidad solicitante no es recomendada para el nivel solicitado, los evaluadores podrán recomendar uno o varios niveles inferiores, según se adecúe dicha entidad a los estándares establecidos.
2. No se podrá recomendar un nivel superior, pero sí animar a la organización a que lo obtenga en la próxima renovación.

Emisión de certificación

La Fundación Grupo Develop emitirá el reconocimiento obtenido por la entidad evaluada tras el análisis de la documentación enviada por el/los evaluadores.

La entidad evaluada recibirá el Certificado del Sello a la Excelencia al Compromiso Social (con el nivel/estrella que haya obtenido) y las normas de uso del Sello.

Vigencia:

El reconocimiento obtenido por parte de la entidad tendrá una vigencia de dos años desde la fecha de emisión.

3. Responsabilidades

Fundación Grupo Develop

- Facilitar toda la documentación e información necesaria a las entidades que soliciten la certificación en los Sellos a la Excelencia en el Compromiso Social.
- Facilitar la información y documentación necesaria a los evaluadores asignados para la realización de la visita a la entidad.
- Envío del Documento de aceptación de participación en la evaluación a los Evaluadores.
- Promover y difundir el buen uso de los Sellos a la Excelencia en el Compromiso Social entre las entidades sociales que lo obtengan.
- Garantizar una gestión transparente, y de acuerdo a los estándares establecidos para ello, en la concesión de los Sellos a la Excelencia en el Compromiso Social.
- Promover la profesionalidad y el cumplimiento del código ético entre los evaluadores.
- Potenciar el conocimiento e implementación de los Sellos a la Excelencia en el Compromiso Social entre las organizaciones, promoviendo así el valor que aportan éstas a las personas a las que atienden, así como a la imagen de éstas en la sociedad.
- Garantizar la confidencialidad de la información facilitada por las entidades solicitantes y a lo largo del proceso de evaluación.

Evaluadores

- Cumplimiento del código ético de la Fundación Grupo Develop.
- Cumplimiento de lo establecido en el Manual de estilo para los Evaluadores Sociales de la Fundación Grupo Develop.
- Envío del documento Aceptación de la participación en la evaluación firmado.
- Correcta cumplimentación y envío, a la Fundación Grupo Develop, del Documento de Evidencias Documentales para la obtención de los Sellos a la Excelencia en el Compromiso Social.

Entidades solicitantes

- Envío de la solicitud para la evaluación, a través del documento establecido para ello (que será facilitado por la Fundación Grupo Develop).
- Aceptación de las condiciones de la visita de evaluación.
- Facilitar toda aquella información que se les solicite, (relacionada con los criterios a evaluar en el esquema de reconocimiento), tanto por los evaluadores como por la Fundación Grupo Develop, en el proceso de evaluación

Entidades que hayan obtenido la certificación

- Aceptación del reconocimiento obtenido tras la evaluación.
- Cumplimiento de las normas de uso de los Sellos a la Excelencia en el Compromiso Social.

4. Mecanismos de evaluación y revisión

El documento de Evidencias Documentales que los evaluadores cumplimenten durante la visita a las entidades, así como las observaciones y recomendaciones que éstos establezcan, serán revisados y analizados por la Fundación Grupo Develop antes de otorgarse el reconocimiento a la organización evaluada.

Por otra parte, y con el fin de aplicar la mejora continua al Esquema de Reconocimiento para la obtención de los Sellos a la Excelencia en el Compromiso Social, éste será revisado anualmente por la Fundación Grupo Develop. En dicha revisión, participarán expertos en gestión en el Sector Social, los miembros del Grupo de Evaluadores Sociales de la

Fundación Grupo Develop⁴ y representantes de las entidades de certificación que estén homologadas para la realización de las Validaciones.

9. USO DE LA MARCA:

Política de la Fundación Grupo Develop en relación al Sello “Excelencia en el compromiso social”

Todas aquellas Organizaciones que hayan superado con éxito la evaluación homologada, realizada por un Evaluador Acreditado de la Fundación Grupo Develop o alguna de las entidades de acreditación participantes en el convenio y de acuerdo con los estándares establecidos para cada uno de los niveles (1 ESTRELLA, 2 ESTRELLAS, 3 ESTRELLAS, 4 ESTRELLAS o 5 ESTRELLAS), recibirán un Sello de acuerdo con el Nivel superado.

A partir del momento de la recepción del Sello y de este Manual de uso, su Organización utilizar la marca durante un periodo máximo de 2 años contados desde la fecha de emisión del certificado. Una vez concluido este plazo, su Organización deberá solicitar nuevamente la visita de recertificación o solicitar una categoría superior si así lo considera.

Los beneficiarios del Sello de Excelencia en el Compromiso Social son libres de utilizarlo en el periodo de tiempo definido junto con el número que acredita en el certificado enviado la vigencia del mismo. El número de registro es único.

Solamente las entidades que disponen del certificado oficial pueden usar este distintivo, estando prohibida su alteración, cambio de colores, tipografía o cualquier otra modificación del mismo. El número de

⁴ Las posibles modificaciones o mejoras que puedan obtenerse tras esta revisión, no afectarán a los reconocimientos obtenidos por las entidades, con anterioridad a dicha revisión.

acreditación es único y distinto para cada entidad. Está impreso en el certificado junto con la fecha de vigencia.

El Sello se puede utilizar con o sin número de acreditación en papelería, furgonetas, exposiciones, página web y cualquier material de marketing que la Organización utilice.

No se permite hacer uso del Sello en condiciones diferentes a las que se recogen en este Manual de Uso, sin haber superado la auditoría homologada, ni utilizar un Sello de nivel diferente al obtenido.

Todas las entidades que superen cualquier nivel de estrellas recibirán un manual de uso junto con los logotipos, medidas y resto de información para el uso correcto de la marca.

10. CÓDIGO ÉTICO DE LA FUNDACIÓN GRUPO DEVELOP

PRESENTACIÓN

Este Código Ético de la Fundación Grupo Develop se enmarca dentro del proceso de planificación estratégica y operativa de la Fundación y servirá de guía a todos sus trabajadores, voluntarios, participantes de los grupos de trabajo y comisiones, Club de Evaluadores Sociales y Consejo Asesor, estableciendo un marco de comportamiento personal y profesional.

ENFOQUE

El Código Ético es una herramienta que rige el comportamiento de todas las personas y Organizaciones relacionadas y vinculadas con la Fundación Grupo Develop.

OBJETIVO

Identificar y Presentar el conjunto de principios y compromisos de comportamiento ético cuya asunción y aplicación contribuirá a una gestión ética y responsable en el desarrollo de las actuaciones que realizarán las personas y Organizaciones vinculadas y/o representadas por la Fundación Grupo Develop.

ALCANCE

Este documento aplica a todas las personas, organizaciones y empresas que tengan algún tipo de vinculación con la Fundación Grupo Develop.

La adhesión de cada miembro, de carácter voluntario, supondrá su acuerdo y el compromiso de cumplirlo en toda su extensión.

VALORES

Los valores de la Fundación Grupo Develop a los que se suman las personas y/o Organizaciones vinculadas son los siguientes:

Los propios de la Fundación Grupo Develop:

COMPARTIR: Todos podemos dar algo de lo que tenemos para que otros vivan mejor.

ALEGRÍA: Defendemos el valor de vivir la vida de manera optimista agradeciendo lo que tenemos pese a las circunstancias puntuales.

ILUSIÓN: Trabajamos con la esperanza de que los proyectos que llevamos a cabo realmente contribuyan a conseguir nuestros objetivos.

RESPECTO: Al trabajo de otros, aunque no sea nuestro proyecto. A las personas con independencia de su posición social, procedencia o creencia religiosa y política

COMPROMISO: Con el trabajo bien hecho, con las personas y con la palabra dada Entendemos el compromiso ético como el acercamiento a las Entidades desde el máximo respeto por lo que son, por lo que hacen y por lo que representan

Los específicos de las personas/organizaciones vinculadas:

INNOVACIÓN: Entendemos la innovación como el permanente interés por aprender metodologías y prácticas que se puedan poner al servicio de la mejora continua de las entidades para que su gestión sea cada vez más excelente.

APOYO MUTUO: Entendemos el apoyo mutuo o ayuda mutua como el establecimiento de lazos de cooperación, reciprocidad y trabajo en equipo entre los miembros del Club de Evaluadores Sociales, así como el intercambio recíproco y voluntario de recursos, habilidades, servicios y

buenas prácticas de gestión, en la Gestión de la Calidad, para un beneficio mutuo entre todas las partes.

TRANSPARENCIA: Entendemos por transparencia que la información debe ser veraz, coherente, compartida y participativa.

PARTICIPACIÓN: Entendemos por participación el compromiso a estar de forma activa en las acciones que desarrollen, pudiendo ser la falta de asistencia y participación un motivo de baja forzosa de la actividad objeto de la vinculación.

RESPONSABILIDAD: Entendemos por responsabilidad el compromiso de las personas/organizaciones vinculadas a hacer un uso responsable de la información recibida y orientada al cliente.

CONFIDENCIALIDAD: Entendemos por confidencialidad que toda la documentación generada por la Fundación Grupo Develop, las personas u organizaciones vinculadas y los grupos de trabajo es propiedad de la Fundación Grupo Develop. Queda prohibida, en consecuencia, la reproducción y difusión total o parcial por cualquier medio, realizada por terceros o por personas con fines distintos a los indicados, salvo en aquellos casos que sean justificados y autorizados por la Fundación Grupo Develop y/o por la organización propietaria.



*excelencia en el
compromiso social*

COMPROMISOS ÉTICOS EN LAS RELACIONES ENTRE ORGANIZACIONES Y PERSONAS VINCULADAS

1. Actitud y comportamiento

La integridad, competencia, independencia, objetividad y profesionalidad serán las pautas de comportamiento de las personas u organizaciones vinculadas a la Fundación Grupo Develop.

2. Independencia

Si surgiera un conflicto de intereses que pudieran afectar la objetividad o independencia del trabajo a desarrollar, se deberá comunicar inmediatamente a la Fundación Grupo Develop, al objeto de acordar las medidas oportunas. Si de antemano es de prever que se dé dicha circunstancia, se deberá advertir previamente a la aceptación de la participación en las comisiones de trabajo, grupos de mejora o intervención directa.

3. Concurrencia de intereses

No se aceptarán remuneraciones, comisiones u otros beneficios procedentes del trabajo realizado para la Fundación Grupo Develop u otras relacionadas con ésta sin previo conocimiento y aceptación de la Fundación Grupo Develop. Cualquier interés particular que tenga la persona u organización en los productos o servicios producidos por la Fundación o como consecuencia del trabajo generado por los grupos de trabajo, Red de Entidades Vinculadas o voluntarios, deberá ser previamente puesto en conocimiento de la Fundación Grupo Develop que tomará una decisión, junto con la persona/organizaciones propietarias o co-propietarias de los productos finales. Se entiende, además, que las personas/entidades vinculadas no prestarán servicios a empresas o entidades de la competencia.

4. Conflicto de intereses

Se entiende, además, que se establece una relación de confianza y que las entidades y/o personas vinculadas apoyarán la sostenibilidad de la propia Fundación contando con los servicios que ésta presta cuando sea necesario, evitando la contratación de empresas o entidades de la competencia. La Fundación Grupo Develop ofrecerá siempre las condiciones más favorables y ventajosas a sus entidades vinculadas.

5. Confidencialidad

Toda la información recibida deberá ser tratada de forma confidencial, disponiendo las medidas oportunas para garantizar su protección frente al acceso de personas no autorizadas, así como frente al riesgo de destrucción o pérdida de la misma. Ninguna persona/organización se aprovechará de la información recogida para sus propios fines, ni la ofrecerá a otros sin la autorización expresa de la Fundación Grupo Develop. Dicho compromiso es extensivo a los colaboradores que, con motivo de su actuación profesional, hayan accedido a dicha información, los cuales deberán suscribir un compromiso individual de aseguramiento de dicha confidencialidad.

6. Transparencia

Previamente a la aceptación del trabajo, deberán ser conocidos y aceptados por ambas partes todos los componentes relevantes del mismo, tales como el alcance, objetivos, plazos de ejecución, plan de trabajo y los costes.

7. Prevención de contratación de empleados

La Fundación Grupo Develop renuncia a realizar actividades de captación de trabajadores de sus entidades vinculadas sin previo conocimiento y/o consentimiento de las mismas.

8. Expectativas

Las expectativas y beneficios derivados del Proyecto o Servicio proporcionado por la Red de Entidades Vinculadas deberán ser realistas y haber sido establecidos y acordados mutuamente.

9. Aproximación realista y práctica a los problemas a abordar desde las Organizaciones y personas vinculadas

El desarrollo de la Red está orientado a la satisfacción de los objetivos de todos los miembros que la componen, buscando la máxima optimización esfuerzo/beneficio. La planificación de tareas, recursos y plazos de ejecución deberá ser lo más realista posible, de acuerdo con la información disponible en cada momento y evitando incurrir en demoras innecesarias o costes no previstos de antemano, sin el oportuno conocimiento y aprobación de la Fundación Grupo Develop, quien garantizará la sostenibilidad de los proyectos ante terceros.

10. Condiciones justas y coherentes con la tarea encomendada

Las especificaciones de la tarea, comisión o cualquier otra fórmula de intervención, deberá estar explícitamente detallada incluyendo objetivos, plazos, recursos necesarios y costes asociados. Dichas condiciones deberán haber sido previamente acordadas con la Fundación Grupo Develop en base a los criterios de transparencia, proporcionalidad con el esfuerzo/beneficio esperado y en relación con las mejores condiciones de mercado aplicables.

11. Garantía de capacidad profesional

Las personas/organizaciones serán extremadamente rigurosos en la identificación y selección de oportunidades asegurándose de disponer de la experiencia y competencias necesarias para el óptimo desarrollo del trabajo. Dicho compromiso es extensivo a la satisfacción de cuantos requisitos de acreditación oficial pudieran derivarse de la naturaleza del propio proyecto por parte de las

personas que formarán parte del mismo (titulaciones técnicas, posesión de licencias en vigor, acreditación de competencias..., etc.). A lo largo del desarrollo de cualquier proyecto se garantizará la dedicación de los recursos comprometidos, tanto en número como en competencias.

12. **Imparcialidad e igualdad**

La Fundación Grupo Develop velará por mantener criterios de objetividad e imparcialidad e igualdad entre todas las personas u organizaciones vinculadas a la Fundación. El interés de la persona, organización u organismo para el que se desarrolle o presente un proyecto prevalecerá sobre cualquier otra alternativa.

13. **Representación**

Las personas y entidades vinculadas actuarán siempre en nombre de la Fundación Grupo Develop cuando se trate de proyectos generados a través de la vinculación acordada con la Fundación.

COMPROMISOS ÉTICOS CON LA SOCIEDAD

1. **Protección de la legalidad**

Si durante el desarrollo de las actividades de las personas/organizaciones, se detectaran prácticas que contravienen la legislación vigente, se informará inmediatamente a la Fundación Grupo Develop que tomará las medidas correctoras y/o pondrá los hechos en conocimiento de las autoridades correspondientes.

2. **Protección de los derechos de propiedad intelectual**

En el desarrollo de las actividades de las personas/organizaciones vinculadas, se respetarán los derechos de propiedad intelectual de otras organizaciones, no utilizando programas o documentación

reservada o protegida por derechos de autor sin el previo consentimiento de sus legítimos propietarios.

3. Comunicación veraz

En todas las actuaciones de comunicación y marketing, los contenidos se ajustarán a la realidad, evitando actuaciones que supongan difamación, desprestigio, calumnia o descrédito de organizaciones competidoras.

4. Coherencia

Las personas/organizaciones vinculadas a la Fundación Grupo Develop se comportarán de forma coherente con los valores que definen a la fundación y explicitados en este documento y son ejemplo de ellos. Se entiende que si no fuera posible mantener la coherencia, solicitarán de manera voluntaria la baja de su vinculación con la Fundación Grupo Develop.

11. GLOSARIO

Calidad: capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y familias.

Comité de Ética: grupo interdisciplinar de personas expertos en bioética y multiculturalidad que intervienen en la toma de decisiones conflictivas relacionadas con las personas usuarias o sus familias.

Efectividad: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los objetivos previstos.

Enfoque: Cómo la organización crea las condiciones para conseguir que algo sea posible teniendo en cuenta su misión, su estrategia y sus principios éticos.

Impacto: Percepción de la sociedad, de los usuarios, familias y administraciones públicas en relación a la actividad que la Organización desarrolla.

Estándar de Calidad: Rango que se aplica a un indicador que establece el nivel óptimo de comportamiento para asegurar la calidad del proceso.

Grupo de Interés: Persona, grupo u organización que tiene un interés directo o indirecto en la Organización.

Indicador: Medidas que cuantifican el desempeño e impacto de un programa.

Iso 9000: Conjunto de normas internacionales que especifican los requisitos de Gestión de la Calidad.

Mapa de procesos: Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tienen lugar en una organización.

Memoria de Sostenibilidad: Documento que informa sobre las actividades y resultados de una organización en los ámbitos económicos, social y medioambiental con el objetivo de informar y obtener una mejora de reputación de la entidad.

Meta: algo ambicionado o pretendido que se desea conseguir.

Objetivos: algo ambicionado o pretendido que se puede cuantificar y que tiene un plazo determinado de consecución en el tiempo.

Planes de Contingencia: Aquellos planes que prevén cualquier contratiempo que pueda surgir durante el desarrollo del programa que impida que se consigan los objetivos previstos en la planificación inicial.

Plan Estratégico: Proceso de evaluación sistemática de la actividad de una Organización que define los objetivos cuantitativos a largo plazo (normalmente 3-4 años) y las actividades y recursos necesarios para alcanzarlos.

Plan Operativo: Proceso de evaluación sistemática de la actividad de una Organización de define los objetivos cuantitativos a corto plazo (normalmente 1 año) de manera coherente con el plan estratégico. Define además las actividades y recursos para alcanzar los objetivos.

Procesos de apoyo: Aquellos procesos que ocurren en una organización que no están directamente relacionados con los procesos de prestación del servicio a usuarios, familias o clientes y que son necesarios para que estos últimos sucedan: ej. Gestión de los Recursos Humanos, Mantenimiento, Compras...

Procesos clave: Aquellos procesos que afectan directamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Procesos estratégicos: Aquellos procesos que ocurren en una organización que tienen que ver con las actuaciones que se realizan para conseguir alcanzar la VISIÓN de la Organización.

Procesos operativos: Aquellos procesos que tienen que ver directamente con el cumplimiento de la MISIÓN de la Organización y la prestación de los servicios a usuarios, familias o clientes que se han planificado.

Sostenibilidad: Entidad que añade valor social y medioambiental a corto, medio y largo plazo, contribuyendo de esta forma al aumento del bienestar y al progreso de generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en general.

Trazabilidad: capacidad para reconstruir el historial de la prestación de un servicio mediante una identificación registrada.

12. BIBLIOGRAFIA:

- Modelo EFQM de Excelencia v.2013
- Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión v.2012
- Estándares Europeos de Calidad para la prevención de drogodependencias. Agosto 2010.
- Principios de transparencia de la Fundación Lealtad.
- Indicadores para la acción social Plataforma de ONG.
- Marco de Referencia Excelencia Socialmente Responsable. Club de Excelencia en Gestión.
- Marco de Referencia Capital Humano emprendedor. Club de Excelencia en Gestión.
- Marco de Referencia de Innovación. Club de Excelencia en Gestión.
- EU Drugs Action Plan (2009-2012)
- ONG BENCHMARKING. SGS

- Norma SGE-21. Forética
- SA8000 Guidance Document
- Estándares de Calidad para la Discapacidad de la Junta de Andalucía.

- La Calidad en las ONGD. Coordinadora de ONG para el Desarrollo.

- Manual de Autoevaluación ONGD. BOE 144 de 17/6/2005: Resolución de 3 de Junio de 2005, de la Presidencia de la Agencia Española de Cooperación Internacional, por la que se convoca proceso de calificación de organizaciones no gubernamentales desarrollo. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Ref. 2005/10291.

- UNE 165011:2005 EX. "Ética. Sistemas de gestión de las ONG". 2005.

- Sistema de evaluación de la calidad FEAPS

fundación GRUPO DEVELOP



excelencia en el
compromiso social

fundación GRUPO DEVELOP



*excelencia en el
compromiso social*