



INFORME DE EVALUACIÓN DE RENOVACION SEGÚN EL MODELO DE GESTIÓN DE LA MARCA DE GARANTÍA MADRID EXCELENTE

15 de octubre de 2020



Contenido

Introducción. Descripción metodológica

Datos de la Organización evaluada

Datos de la evaluación

Resultado global de la evaluación

Módulo Excelencia

Módulo Responsabilidad Corporativa

Módulo de confianza de los Consumidores

Seguimiento de planes de mejora

Resumen general y recomendaciones adicionales

Introducción. Descripción metodológica

Este documento recoge las principales conclusiones derivadas de la evaluación de seguimiento de **CRUZ ROJA ESPAÑOLA de MADRID**, según el Modelo de Gestión de la Marca de Garantía Madrid Excelente.

El método empleado para la elaboración del presente Informe ha sido por evaluación de la información aportada por **CRUZ ROJA ESPAÑOLA de MADRID** y la comprobación por muestreo, a través de entrevistas con los responsables de la Organización, en la Visita de Evaluación. Por ello, tanto los Puntos Fuertes como las Áreas de Mejora identificadas pueden no constituir la totalidad de las posibles en la organización, pero si proveen de la suficiente información para establecer una valoración general.

La Evaluación incluye los 14 Conceptos incluidos en cada uno de los Módulos del Modelo de Gestión de la Marca de Garantía Madrid Excelente, pero no garantiza el cumplimiento por parte de **CRUZ ROJA ESPAÑOLA de MADRID** de los aspectos legales o reglamentarios que son responsabilidad de la organización.

En los apartados correspondientes a cada uno de los Módulos del Modelo del presente Informe de Evaluación, la información se estructura de la siguiente manera:

- Matriz de Madurez: La matriz refleja para cada uno de los Conceptos incluidos en el Módulo, el porcentaje de adecuación al mismo, clasificando dicho porcentaje en Inicio, En Marcha y Madurez.
- Puntos Fuertes: Aquellos aspectos que se consideran comparativamente diferenciados o destacados por las actividades desarrolladas.
- Áreas de Mejora: Aquellos aspectos en los cuales se considera que la Organización podría progresar y priorizar sus acciones de mejora.

Contenido

Introducción. Descripción metodológica

Datos de la Organización evaluada

Datos de la evaluación

Resultado global de la evaluación

Módulo Excelencia

Módulo Responsabilidad Corporativa

Módulo Confianza de los Consumidores

Seguimiento de planes de mejora

Resumen general y recomendaciones adicionales

Datos de la Organización evaluada

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	CRUZ ROJA ESPAÑOLA de MADRID
Nº EMPLEADOS	993 empleados y más de 14000 voluntarios- Comunidad de Madrid
RESUMEN DE ACTIVIDADES	
<p>CRUZ ROJA ESPAÑOLA es una institución humanitaria, de carácter voluntario y de interés público, que desarrolla su actividad bajo la protección del Estado Español y el alto patronazgo de los Reyes de España. En 2.014 celebraron su 150 aniversario.</p> <p>CRUZ ROJA ESPAÑOLA COMUNIDAD DE MADRID desarrolla una labor de ayuda y apoyo a los colectivos más desfavorecidos en la práctica totalidad de los ámbitos de vulnerabilidad de las personas, mediante la realización de proyectos concretos de intervención, ayuda y empleo dentro de la Comunidad de Madrid.</p> <p>En 2020, como consecuencia de la emergencia del Covid-19, la Organización ha multiplicado sus esfuerzos para poder atender a las necesidades demandadas por las personas del entorno y de las Administraciones Públicas.</p>	

Contenido

Introducción. Descripción metodológica

Datos de la Organización evaluada

Datos de la evaluación

Resultado global de la evaluación

Módulo Excelencia

Módulo Responsabilidad Corporativa

Módulo Confianza de los Consumidores

Seguimiento de planes de mejora

Resumen general y recomendaciones adicionales

Datos de la evaluación

INSTALACIONES VISITADAS	Oficina Autonómica. C. Muguet, 7 - Madrid (evaluación en remoto por situación covid-19)			
INTERLOCUTORES DURANTE LA EVALUACIÓN (CARGO)	Francisco Gabriel Sánchez - Secretario Autonómico Nieves Morales - Coordinadora Autonómica Esperanza Jiménez - Directora Auditoría Interna Tania Sen Martín - Calidad y Auditoría Interna José Carlos García - RSC Rubén Carrasco – Medio Ambiente			
EVALUADOR PRINCIPAL		DÍAS DE VISITA		
Enrique Quijano Roy		15.10.2020		
RESTO DE EVALUADORES		DÍAS DE VISITA		

Contenido

Introducción. Descripción metodológica

Datos de la Organización evaluada

Datos de la evaluación

Resultado global de la evaluación

Módulo Excelencia

Módulo Responsabilidad Corporativa

Módulo Confianza de los Consumidores

Seguimiento de planes de mejora

Resumen general y recomendaciones adicionales

Resultado global de la evaluación

Tras las verificaciones realizadas durante la Visita de Evaluación, se deduce que **CRUZ ROJA ESPAÑOLA de MADRID** en una línea de evaluación a través del Modelo de Gestión de la Marca de Garantía Madrid Excelente, *supera satisfactoriamente los requisitos necesarios para la renovación de la Marca.*

No obstante, para que **CRUZ ROJA ESPAÑOLA de MADRID** renueve la Marca de Garantía Madrid Excelente deberá formalizar, en los términos y plazos estipulados por Madrid Excelente, **un plan de mejora.**

CRUZ ROJA ESPAÑOLA de MADRID podrá elegir el ámbito de actuación de los Planes de Mejora a formalizar, no obstante, estos planes deberán hacer referencia a alguno de los aspectos señalados como aspecto a mejorar o como área de bajo nivel de madurez en alguno de los Módulos del presente Informe de Evaluación.

Contenido

Introducción. Descripción metodológica

Datos de la Organización evaluada

Datos de la evaluación

Resultado global de la evaluación

Módulo Excelencia

Módulo Responsabilidad Corporativa

Módulo Confianza de los Consumidores

Seguimiento de planes de mejora

Resumen general y recomendaciones adicionales

Módulo Excelencia

Puntos Fuertes y Áreas de Mejora 1/2

PUNTOS FUERTES

- Seguimiento pormenorizado de presupuestos y resultados económico-financieros, así como actividad, Tendencias positivas en los últimos años.
- Se aplica en todas las actividades el sistema unificado de trabajo en CRE. Se dispone de distintos sistemas de gestión de calidad y servicios certificados (Formación, Teleasistencia, Centros de día, Centro de Acogida Temporal Inmigrantes,). Los programas de Voluntariado y Empleo tienen sistemas de gestión aunque no certificados.
- La emergencia covid -19 ha puesto de manifiesto la capacidad de los sistemas de gestión por procesos, permitiendo dar una respuesta adecuada.
- Esfuerzo realizado en la mejora del registro de todas las actuaciones, que facilita el análisis de datos, compartir información interna y externamente.
- Primer informe de sostenibilidad y actividad integrado 2019.
- Plan 2018-2020 de RRHH aprobado y publicado.
- Impulso dado a los programas de formación interna con una conversión a on line del 95% para atender situación de pandemia. Programas específicos potenciados para formar a voluntarios.

ÁREAS DE MEJORA

- Llevar a cabo el nuevo estudio de clima laboral y riesgos psicosociales planificado, postpuesta por la situación de pandemia (último 2017).
- Continuar desarrollando las sistemáticas que permitan realizar una evaluación de eficacia de las alianzas.
- Seguir profundizando en las sistemáticas de comparación con otras organizaciones del tercer sector y otras organizaciones excelentes.

Módulo Excelencia

Puntos Fuertes y Áreas de Mejora 2/2

PUNTOS FUERTES

- Manual de Gestión Local 2020 que facilita información completa sobre la Organización para personal, voluntarios y externos.
- Nuevos beneficios y acciones para el personal laboral (importe seguros, plan bienestar saludable, ampliación flexibilidad horaria y bolsa traslados internos) y voluntarios (cursos).
- Fuerte impulso con Plan Responde CRE en 2020 en el desarrollo de alianzas, con participación de más 400 colaboraciones con empresas y muy importante crecimiento del voluntariado participante.
- Colaboración activa con las Administraciones Públicas durante pandemia (Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior, SUMMA, SAMUR, Delegación Gobierno).
- Avances en la evaluación de las alianzas. Se realizan informes de reporting a empresas colaboradoras y se ha comenzado a realizar encuestas para recoger su percepción (por ejemplo AXA).
- Se dispone de alguna información comparativa (Asociación Española de Fundraising).

ÁREAS DE MEJORA

.

Módulo Responsabilidad Corporativa

Matriz de Madurez

CONCEPTOS		INICIO	EN PROGRESO	MADUREZ
MÓDULO RESPONSAB. CORPORATIVA	DIMENSIÓN ECONÓMICA/BUEN GOBIERNO/ÉTICA	[Barra completa de 24 columnas en color verde]		[24 columnas en blanco]
	DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL	[Barra completa de 24 columnas en color amarillo]		[24 columnas en blanco]
	DIMENSIÓN SOCIAL	[Barra completa de 24 columnas en color amarillo]		[24 columnas en blanco]

Estrategia de responsabilidad social consolidada, apoyada en el Plan Director de RSC y su orientación a la sociedad.

Se continúan potenciando los aspectos medioambientales y la gestión de recursos humanos, alineados con la estrategia global de Cruz Roja.

Módulo Responsabilidad Corporativa

Puntos Fuertes y Áreas de Mejora (1/2)

PUNTOS FUERTES

- Los ingresos de la Organización continúan en positivo con generación de excedentes que permiten atender la actividad y realizar inversiones de adecuación de infraestructuras.
- Cuentas anuales auditadas externamente.
- Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2018-2022. Estructura organizativa propia de RSC.
- Memoria de Sostenibilidad 2019 según GRI con relación ODS, este año también integra la actividad.
- Certificaciones: SGS ONG BM, cumplimiento de indicadores de transparencia, EFR.
- Actuaciones y procesos sistemáticos implantados con relación al Compliance (Modelo de Cruz Roja Española).
- Importante volumen de actuaciones abordadas durante la colaboración con Administraciones Públicas para atención de la pandemia y acuerdos con alianzas para focalizar esfuerzos en cubrir otras necesidades relacionadas (por ejemplo: comunicaciones pacientes y familiares/ educación hijos colectivos desfavorecidos – disponibilidad tabletas, líneas de datos).

ÁREAS DE MEJORA

- Continuar avanzando en la identificación, gestión y evaluación de riesgos medioambientales. (La sistemática aplicada se centra principalmente en el seguimiento de los consumos y la ejecución de las actividades recogidas en el plan medioambiental).
- Se puede continuar avanzando en la sistematización de las cuestiones medioambientales según UNE EN ISO 14001.

Módulo Responsabilidad Corporativa

Puntos Fuertes y Áreas de Mejora (2/2)

PUNTOS FUERTES

- En Cruz Roja Española se puso en marcha en el año 2018 el “Llamamiento contra el cambio climático y la pobreza energética” para fomentar la corresponsabilidad de Cruz Roja y las empresas. También se ayuda a colectivos vulnerables, implantando medidas de eficiencia energética.
- Plan medioambiental aprobado en despliegue, con relación ODS.
- Nuevamente se ha calculado la huella de carbono en Cruz Roja Española, este año con compensación.
- Continúan implementándose numerosas medidas de mejora (por ejemplo: nuevas impresoras digitales con uso por tarjeta, retirada de uso y consumo de botellas de agua, lavado ecológico vehículos, control uso equipos informáticos para adecuación necesidades/adquisición nuevos).
- Actuaciones desarrolladas por Área de Prevención de Riesgos Laborales para atención situación covid-19.

ÁREAS DE MEJORA

Contenido

Introducción. Descripción metodológica

Datos de la Organización evaluada

Datos de la evaluación

Resultado global de la evaluación

Módulo Excelencia

Módulo Responsabilidad Corporativa

Módulo Confianza de los Consumidores

Seguimiento de planes de mejora

Resumen general y recomendaciones adicionales

Módulo Confianza de los Consumidores

Matriz de Madurez

CONCEPTOS		INICIO	EN PROGRESO	MADUREZ																																	
MÓDULO CONFIANZA CONSUMIDORES	PREVENTA	[Yellow shaded area]												[White area]												[White area]											
	VENTA DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO	[Yellow shaded area]												[White area]												[White area]											
	GARANTÍA Y SOPORTE	[Yellow shaded area]												[White area]												[White area]											

Actuaciones continuas para comprender las necesidades de sus grupos de interés.

Esfuerzo desarrollado en la comunicación para facilitar la información y participación.

Volumen muy bajo de reclamaciones.

Módulo Confianza de los Consumidores

Puntos Fuertes y Áreas de Mejora (1/1)

PUNTOS FUERTES

- Manual de imagen corporativa. Plan comercial y de marketing para las campañas estratégicas, Formación, Telasistencia y Servicios Preventivos.
- Planes de comunicación externa e interna con estructura organizativa asociada, Nueva área de Comunicación Digital, Refuerzo actuaciones en relaciones con medios.
- Sistemática consolidada de recogida de la satisfacción de clientes, con la realización de numerosas encuestas a usuarios de los distintos programas, voluntarios, socios.
- Volumen muy bajo de reclamaciones.

ÁREAS DE MEJORA

- Profundizar en la identificación de comparaciones con organizaciones del tercer sector y otras organizaciones excelentes.

Contenido

Introducción. Descripción metodológica

Datos de la Organización evaluada

Datos de la evaluación

Resultado global de la evaluación

Módulo Excelencia

Módulo Responsabilidad Corporativa

Módulo Confianza de los Consumidores

Seguimiento de planes de mejora

Resumen general y recomendaciones adicionales

Seguimiento de planes de mejora

A fecha de visita de evaluación se mantienen en desarrollo las siguientes acciones de mejora:

- Revisión de la sistemática de encuestas de satisfacción (centrado ahora en encuestas internas).
- Implantación del teletrabajo en la Organización (sigue piloto en marcha, a la espera finalización situación derivada del Covid-19).

A fecha se considera correcto el despliegue y seguimiento, por lo que se mantienen como acciones de mejora.

Adicionalmente durante la visita se ha podido constatar la planificación, puesta en marcha y seguimiento de otras acciones de mejora, con resultados positivos.

Contenido

Introducción. Descripción metodológica

Datos de la Organización evaluada

Datos de la evaluación

Resultado global de la evaluación

Módulo Excelencia

Módulo Responsabilidad Corporativa

Módulo Confianza de los Consumidores

Seguimiento de planes de mejora

Resumen general y recomendaciones adicionales

Resumen general y recomendaciones adicionales

Previamente a la visita de evaluación, la Organización ha llevado a cabo una nueva revisión de su autoevaluación del modelo Madrid Excelente.

Cruz Roja Comunidad de Madrid destaca por su orientación hacia la atención y satisfacción de los colectivos más desfavorecidos, repercutiendo positivamente en la sociedad.

Durante la evaluación se ha podido evidenciar la puesta en marcha de numerosas actuaciones de mejora.

Se ha evidenciado la evolución positiva de la Organización respecto de los requisitos que se miden en el modelo de Calidad “Madrid Excelente”.

Recomendaciones

Continuar trabajando en el desarrollo del modelo de gestión de marca Madrid Excelente, potenciando aquellos aspectos identificados en el presente informe en los apartados de “áreas de mejora”.

Resumen general y recomendaciones adicionales

Matrices de Madurez

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN		Recomendación de Concesión de la Marca de Garantía Madrid Excelente				PLANES DE MEJORA A FORMALIZAR		1					
CONCEPTOS		INICIO				EN PROGRESO				MADUREZ			
MÓDULO EXCELENCIA	ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS	█				█							
	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	█				█							
	LIDERAZGO Y COHERENCIA	█				█							
	GESTIÓN POR PROCESOS Y HECHOS	█				█							
	DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS	█				█							
	PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA	█				█							
	DESARROLLO DE ALIANZAS	█				█							
	RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN	█				█							
MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	DIMENSIÓN ECONÓMICA/BUEN GOBIERNO/ÉTICA	█				█							
	DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL	█				█							
	DIMENSIÓN SOCIAL	█				█							
MÓDULO CONFIANZA/CONSUMIDORES	PREVENTA	█				█							
	VENTA DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO	█				█							
	GARANTÍA Y SOPORTE	█				█							

Anexo: Matrices de Madurez de la Evaluación de Renovación Anterior

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN		Recomendación de Concesión de la Marca de Garantía Madrid Excelente										PLANES DE MEJORA A FORMALIZAR					1
CONCEPTOS		INICIO					EN PROGRESO					MADUREZ					
MÓDULO EXCELENCIA	ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS	█					█										
	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	█					█										
	LIDERAZGO Y COHERENCIA	█					█										
	GESTIÓN POR PROCESOS Y HECHOS	█					█										
	DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS	█					█										
	PROCESO CONTINUO DE APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA	█					█										
	DESARROLLO DE ALIANZAS	█					█										
	RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN	█					█										
CONCEPTOS		INICIO					EN PROGRESO					MADUREZ					
MÓDULO RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	DIMENSIÓN ECONÓMICA/BUEN GOBIERNO/ÉTICA	█					█										
	DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL	█					█										
	DIMENSIÓN SOCIAL	█					█										
CONCEPTOS		INICIO					EN PROGRESO					MADUREZ					
MÓDULO CONFIANZA/CONSUMIDORES	PREVENTA	█					█										
	VENTA DEL PRODUCTO / PRESTACIÓN DEL SERVICIO	█					█										
	GARANTÍA Y SOPORTE	█					█										



Fundación Madrid por la Excelencia
Velázquez, 53
28001 Madrid
Tel. +34 91 220 28 00
Fax. +34 91 220 01 44
www.madridexcelente.com