



MEMORIA
INTEGRADA
2019

Cualquier parte de este documento puede ser citado, copiado, traducido a otros idiomas o adaptado para satisfacer las necesidades locales sin autorización previa de Cruz Roja Española, a condición de que se cite claramente la fuente.

EDITA:
Cruz Roja Española
Avda. Reina Victoria, n.º 26
28003 Madrid
E-mail de contacto: informa@cruzroja.es

AUTORES Y COLABORADORES
Cruz Roja Española

DEPÓSITO LEGAL: M-25039-2020

MEMORIA INTEGRADA CRUZ ROJA ESPAÑOLA 2019

Í N D I C E

06



MENSAJE DEL PRESIDENTE
Javier Senent García
Presidente Cruz Roja

08

CRUZ ROJA ESPAÑOLA

Principales cifras/11
Áreas de conocimiento/11
Criterios de actuación/16
Responsabilidad Social/18



20

CRUZ ROJA CON LAS PERSONAS

Personas mayores y cuidadoras/22
Infancia y jóvenes en dificultad social/25
Personas en situación de extrema vulnerabilidad/28
Personas inmigrantes/32
Personas solicitantes de asilo y refugiadas/39
Mujeres en dificultad social/40
Personas desempleadas o en precariedad laboral/41
Personas reclusas o exreclusas/53
Personas con discapacidad/54
Personas con problemas de salud/56
Población en general/63
Otros colectivos/69



71

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Ayuda humanitaria ante emergencias/75
Cooperación para el desarrollo/77
Cooperación institucional/84
Educación para la Ciudadanía Global/86



88

MOVILIZANDO A LA SOCIEDAD

Actividades con el entorno/90

91

FORMACIÓN

Formación para personal voluntario y personal laboral/92
Formación para empresas y particulares/97
Formación a distancia/98

99

CRUZ ROJA JUVENTUD

Desarrollo Institucional/100
Intervención e Inclusión Social/102
Participación/103
Sensibilización y Prevención/104



106

EQUIPO HUMANO

Personas voluntarias/107
Diversidad/113
Personas empleadas/115
Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres/127
Formación y desarrollo/132
Prevención de riesgos laborales/134
Personas socias/137

BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

Buen gobierno/140
Estructura de gobierno/147
Transversalidad de género en Cruz Roja Española/148
Asesoría jurídica/150
Cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción/152
Relación con los grupos de interés/155
Satisfacción de las personas usuarias/159
Protección de datos de carácter personal/160

139

163

SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL Y FINANCIERA

Sostenibilidad institucional/164
Innovación social/164
Estudios e innovación/168
Operaciones y servicios digitales/171
Centro de Documentación/174
Desarrollo organizacional/175
Sistemas de información/177
Calidad/180
Infraestructuras/182
Sostenibilidad financiera/183
Captación de fondos/186



191

MEDIO AMBIENTE



198

CADENA DE VALOR

Empresas/199
Proveedores/200
Otras entidades/201
Sociedad/203
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)/203
Derechos humanos (DDHH) y derecho internacional humanitario (DIH)/205

209

SOBRE ESTA MEMORIA

Índice de contenidos "GRI"/212
Índice de contenidos "Pacto Mundial"/217
Índice de contenidos "Objetivos Desarrollo Sostenible"/219
Índice de contenidos "Ley 11/2018, sobre información no financiera"/224

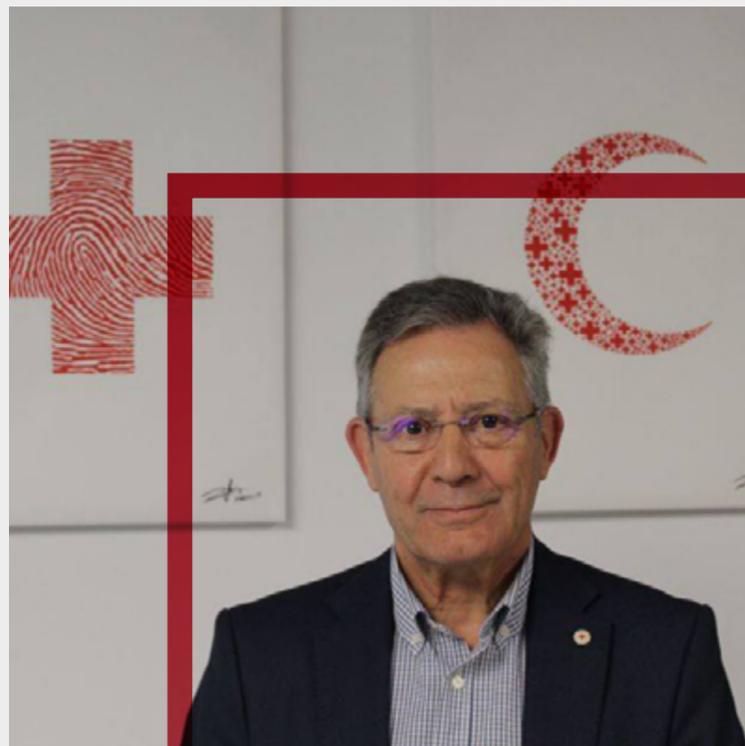
229

ANEXO I. SEGUIMIENTO DEL PLAN RS DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA 2018-2022

245

ANEXO II. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y COMISIONES ESTATUTARIAS





MENSAJE DEL PRESIDENTE DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA

[102-14] [103-1]

Estimadas amigas y amigos,

En la Memoria de Cruz Roja Española 2019, por primera vez, realizamos un reporte integrado de nuestras actividades y su impacto, así como de nuestro desempeño económico, ambiental y social, desde el punto de vista de la sostenibilidad. Además, es también la primera vez en que este documento se verifica íntegramente por tercera parte, lo que le aporta un extra en cuanto a transparencia y credibilidad.

En este documento podréis encontrar una descripción detallada de los esfuerzos que realizamos cada día para apoyar a las personas, especialmente a las que se encuentran en situación de vulnerabilidad, y los impactos que logramos. Esta labor sólo es posible gracias al gran equipo humano que constituye esta Institución: las personas voluntarias, las trabajadoras, y también las socias y donantes.

En nuestro país, un año más hemos seguido aplicando nuestros conocimientos y experiencia para apoyar a las personas vulnerables, especialmente a las mujeres, personas desempleadas, niños, niñas y jóvenes, familias en dificultad social, personas mayores y cuidadoras, personas inmigrantes, personas con problemas de salud, etc. Siempre desde un enfoque que pone a la persona en el centro de la intervención, para darle así una respuesta integral.

En el ámbito internacional, hemos actuado en Mozambique y Bahamas, principalmente, para luchar contra los efectos de los ciclones Idai y Kenneth y el huracán Dorian, respectivamente, apoyando y asegurando los medios de vida de las personas afectadas. Hemos mantenido también

actividad en otros países, en colaboración con el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, fomentando el acceso de sus habitantes a los derechos fundamentales, así como el desarrollo de la cooperación institucional.

Desde un enfoque de gestión interna, hemos seguido avanzando en el desarrollo de nuestro II Plan de Responsabilidad Social, 2018-2022, en materias como el buen gobierno y la transparencia, la sostenibilidad institucional y financiera, nuestra gestión ambiental o la relación con la cadena de valor.

Así mismo, renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus diez Principios, reportando en esta memoria las actuaciones puestas en marcha en relación a cada uno de ellos. Igualmente, incluimos aquí nuestras principales aportaciones para el logro de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Desde aquí, mi agradecimiento a todas las personas que hacen posible Cruz Roja Española.

Javier Senent García
Presidente de Cruz Roja Española

CRUZ ROJA ESPAÑOLA



[102-1]

Cruz Roja Española (CRE), es una Institución humanitaria, de carácter voluntario e interés público, que forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

[102-5]

Desarrollamos nuestra actividad, como entidad auxiliar y colaboradora de las administraciones públicas, bajo la protección del Estado Español, con independencia y autonomía. Poseemos personalidad jurídica propia, y plena capacidad jurídica y patrimonial para el cumplimiento de nuestros fines.

[102-3] [102-4] [Ley_Mercados]

Nuestra actividad se despliega a través de una red de asambleas locales, comarcales, insulares, provinciales y autonómicas en todo el territorio español, con la autonomía necesaria y como única Sociedad Nacional de Cruz Roja en España. Nuestra sede central se ubica en Madrid. Además, desarrollamos actividades en otros países, a través de Cooperación Internacional (en 2019, en 49 países¹).

Lema

Cada vez más cerca de las personas.

Visión

Cruz Roja Española como organización humanitaria de carácter voluntario, fuertemente arraigada en la sociedad, dará respuestas integrales a las personas vulnerables desde una perspectiva de desarrollo humano y comunitario reforzando sus capacidades individuales en su contexto social.

Misión [102-16]

Estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional, a través de acciones integradas, realizadas esencialmente por voluntariado y con una amplia participación social y presencia territorial.

1 Se consideran únicamente países en los que se desarrollan proyectos directamente gestionados por Cruz Roja Española. En 2019: Albania, Argelia - Sahara, Argentina, Austria, Bolivia, Burkina Faso, Burundi, Chad, Chipre, Colombia, Dinamarca, Ecuador, El Salvador, Eslovenia, Etiopía, Filipinas, Francia, Gambia, Grecia, Guatemala, Guinea Conakry, Haití, Honduras, Indonesia, Italia, Kirguistán, Líbano, Malí, México, Mozambique, Namibia, Nepal, Nicaragua, Níger, Palestina, Panamá, Perú, R. Dominicana, R.D. Congo, R. D. P. Corea del Norte, Reino Unido, Ruanda, Senegal, Serbia, Sudán, Tanzania, Tayikistán, Uruguay y Venezuela.

Principios fundamentales [102-16]

Humanidad. El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

Imparcialidad. No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social, ni credo político. Se dedica, únicamente, a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

Neutralidad. Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

Independencia. El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

Voluntariado. Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

Unidad. En cada país solo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

Universalidad. El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.



PRINCIPALES CIFRAS

 **4.058.298**
personas beneficiarias
en el ámbito nacional²
(3.971.875 en 2018)

 **6.370.764**
personas beneficiarias
en el ámbito internacional
(6.474.876 en 2018)

 **1.160.725**
personas beneficiarias
de actividades
de sensibilización
(1.203.184 en 2018)

 **13.342**
[102-7]
personas con relación laboral
(12.839 en 2018)

1.349.615
personas socias y empresas
(1.352.372 en 2018)

231.053
personas voluntarias
(205.626 en 2018)

[102-6]

ÁREAS DE CONOCIMIENTO

[102-2] [103-1-406] [103-2-406] [103-3-406]

Desde Cruz Roja queremos estar al lado de las personas vulnerables y buscar la mejor manera de ofrecer las mejores y más rápidas respuestas a sus necesidades.

Para conseguir este objetivo, en los últimos diez años hemos modificado el enfoque de nuestro trabajo, pasando de un modelo basado en planes, programas y proyectos, coherente con la forma en que organizamos nuestra actividad, al **Marco de Atención a las Personas (MAP)**, que pone a las personas en el centro de la intervención, para conocerlas mejor, comprenderlas y descubrir sus necesidades. Esto nos permite dar una respuesta integral.

MAP es el modelo que establece cómo atendemos a cualquier persona que se acerque por primera vez a Cruz Roja Española, sean cual sean sus circunstancias, en todo el territorio. Se trata de un modelo que coloca a las personas en el centro de la intervención, priorizando a éstas y sus necesidades y otorgándoles todo el protagonismo.

Hasta ahora, el MAP ha convivido con un modelo tradicional de organización de la actividad, soportado en unidades y departamentos temáticos, lo que podía limitarnos para dar una respuesta transversal a las necesidades de las personas. Para romper esa tendencia, agrupamos nuestras capacidades por **áreas de co-**

² Incluye personas pertenecientes a colectivos vulnerables atendidas, alumnado, personas atendidas por Cruz Roja Juventud y desde el área de Medio Ambiente.

nocimiento. En concreto, seis áreas de conocimiento, que se corresponden con lo que ya hacemos y sabemos hacer: socorros, inclusión social, empleo, salud, educación y medio ambiente.

Las denominamos “áreas de conocimiento” porque reúnen la sabiduría y la experiencia acumulada por todos durante estos años, y porque representan una nueva forma de trabajar, más cooperativa, colaborativa e integrada, que nos permitirá tener una visión global y cambiar la vida de las personas para que sean menos vulnerables.

Con este cambio, pretendemos dar respuestas vinculadas a distintas áreas de conocimiento, sencillas y prácticas, bien encadenadas y coordinadas, y ser capaces de producir un impacto positivo y transformador, mejorando el resultado de nuestra intervención sobre las personas.

Las ventajas que nos han ofrecido en el pasado los planes, programas y proyectos para la definición de estrategias, prioridades, ordenación presupuestaria, seguimiento, gestión y análisis de datos, las seguiremos disfrutando y nos ayudarán a evaluar los resultados de nuestra acción.

Socorros

En Cruz Roja Española actuamos para que las personas puedan superar las situaciones agudas o crónicas que ponen en peligro sus vidas. Ponemos en marcha planes para reducir el riesgo de exposición ante desastres naturales, cubrir las necesidades en situaciones de emergencia y facilitar un acceso más rápido a la asistencia.

Nuestros compromisos en socorros son:

- Flexibilizar y adaptar las capacidades a las distintas situaciones de emergencia como parte del sistema de emergencias y protección civil.
- Fomentar y desarrollar mecanismos de alerta temprana y recomendaciones a la población ante desastres.
- Promover una asistencia rápida y de calidad que garantice la cadena de socorro.



Inclusión social

Actuamos con las personas que están en riesgo de pobreza y exclusión para que tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven.

Nuestros compromisos en inclusión son:

- Contribuir a romper el aislamiento y la soledad de las personas en situación de vulnerabilidad.
- Trabajar para identificar, prevenir y contribuir a eliminar la violencia, especialmente contra niños y niñas, mayores y mujeres.
- Fomentar la activación social de las personas en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión.
- Promover una sociedad más inclusiva que favorezca la integración social de las personas vulnerables.



Empleo

En Cruz Roja Española actuamos promoviendo la igualdad de oportunidades y, de esta forma, quienes se encuentran en esta situación de desventaja puedan acceder al mercado laboral en igualdad de condiciones, dotándoles de competencias, no solamente para que puedan acceder, sino también para que puedan mantenerse en un mercado laboral cambiante y competitivo.

Nuestros compromisos en empleo son:

- Generar oportunidades de activación laboral y capacitar a las personas jóvenes, en situación de vulnerabilidad, para su participación e inclusión en el mercado laboral.
- Fortalecer la activación, la empleabilidad y la integración en los espacios laborales de las personas con mayores dificultades de participación en el mercado de trabajo, especialmente mujeres, mayores de 45 años e inmigrantes.



- Reducir las brechas de las personas más vulnerables para su participación en los empleos con transformaciones digitales.
- Promover las alianzas y la corresponsabilidad del mercado laboral posibilitando la inclusión, en favor de la igualdad de oportunidades.



Salud

En Cruz Roja Española trabajamos con las personas para ayudarles a mejorar la gestión de su salud.

Nuestros compromisos en salud son:

- Sensibilizar a la población general para contribuir a la mejora de la salud.
- Contribuir a que la persona adopte un estilo de vida más saludable.
- Apoyar en la gestión de la enfermedad a personas y familias con especial vulnerabilidad.
- Colaborar en la reducción del impacto de los determinantes sociales de la salud.



Educación

En Cruz Roja Española actuamos con las personas para promover la igualdad de oportunidades, participación activa y contribuir a la lucha contra la discriminación.

Nuestros compromisos en educación son:

- Contribuir a la igualdad de oportunidades educativas de las personas en todos los contextos y situaciones de vulnerabilidad.
- Ofrecer apoyo y recursos, acompañar y activar competencias.
- Movilizar a la sociedad e instituciones y promover el derecho a la educación, con especial atención a la infancia y a la juventud.
- Apoyar a las familias y a los centros educativos como agentes educadores.
- Promover la mejora de los entornos socioeducativos, trabajando en red en la comunidad y estimulando la participación y convivencia.



Medio Ambiente

Mejorar la calidad de vida de todas las personas es el objetivo principal al que se dirigen todas nuestras las acciones ambientales. Así, la lucha contra la degradación ambiental, el cambio climático o el deterioro de los espacios naturales es prioritario dentro de las actuaciones que se desarrollan con las poblaciones más vulnerables.

Nuestros compromisos en medio ambiente son:

- Promover la protección del medio ambiente en la lucha contra el cambio climático y la vulnerabilidad, en favor de la salud y el bienestar social.
- Reducir el impacto medioambiental generado por la actividad de la organización aportando los recursos necesarios.
- Promover una educación y comportamientos más sostenibles con el entorno.

CRITERIOS DE ACTUACIÓN

Proximidad

Analizar las realidades en los contextos más cercanos a las personas, generando respuestas alineadas con nuestras prioridades. Las asambleas locales, comarcales e insulares son nuestro elemento diferenciador y nuestra fortaleza. La organización debe adaptarse a la realidad y necesidades de las asambleas territoriales, garantizando los recursos (organizativos y financieros) en función de su entorno económico y social.

Voluntariado

Las personas voluntarias son las principales transmisoras de los Principios y Valores de la Institución, fortaleciendo las capacidades organizativas como agentes de cambio y transformación social y promoviendo espacios de toma de decisiones compartidas en el marco de una organización abierta a diferentes formas de expresión de la solidaridad. En particular, se fomentará la participación de los y las jóvenes en las actividades y en el gobierno de la Cruz Roja.

Participación

Mejorar la implicación y contribución de las personas en la construcción de una nueva ciudadanía más activa y en compromiso constante, favoreciendo sus propias iniciativas. La Institución impulsará nuevos escenarios de participación y colaboración con el objeto de intensificar nuestro ideario humanitario.

Orientación a la persona

Situar a las personas en el centro de nuestro compromiso humanitario, facilitando su participación en la resolución de su propia situación y planificando las respuestas en función de sus necesidades y derechos.

Vínculo

Evidenciar el compromiso y cercanía a las necesidades, intereses y capacidades de las personas. La detección de alertas tempranas, la activación y la movilización de recursos y la influencia, para que se actúe, en todo momento, en beneficio de las personas vulnerables con pleno respeto de los principios humanitarios fundamentales.

Orientación comunitaria

Buscar la cooperación y la relación con otros actores de la sociedad (económicos, políticos, sociales) para influir y proponer soluciones a las causas de los problemas de forma coherente con nuestra misión, visión y principios.

Corresponsabilidad

Compartir responsabilidades, proyectos, servicios y recursos en y entre los diferentes ámbitos territoriales, buscando modelos que favorezcan el trabajo en red.

Buen gobierno

Asegurar un modelo de actuación institucional basado en comportamientos de integridad, austeridad, transparencia y responsabilidad, garantizando la cohesión interna y teniendo como marco de actuación los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la agenda 2030.

Innovación

Cruz Roja trata de buscar respuestas innovadoras que logren un desarrollo sostenible, impulsando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que apuntan a acabar con la pobreza, buscando el bienestar de las personas en armonía con criterios medioambientales.

Eficacia y eficiencia

Agilizar y simplificar procesos, optimizando la operativa interna de la organización para hacerla más ágil, fuerte y sostenible. Una gestión orientada a la consecución de los resultados e impactos esperados.

Respuesta integral

Efectuar acciones integrales que den respuesta a las necesidades sociales, físicas y a las carencias emocionales y de autoestima a las personas con las que trabaja la institución.

Perspectiva de género

Incorporar la Perspectiva de Género de manera transversal en la cultura organizacional, en las estructuras y en los procedimientos de trabajo, visibilizando las diferencias y desigualdades entre mujeres y hombres y actuando para que el compromiso por la igualdad de oportunidades sea una realidad que alcance a toda la sociedad.



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Cruz Roja Española cuenta con una estrategia definida en materia de responsabilidad social desde 2009, momento en que se aprobó nuestro I Plan de Responsabilidad Social. Actualmente está vigente el **Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española**, para el periodo 2018-2022. Este documento nace con el objetivo de concretar y definir la estrategia de la Institución, en el ámbito de la sostenibilidad, considerando las variables económica, ambiental y social.

Se define teniendo en cuenta nuestra visión, misión y principios, así como las necesidades y expectativas de los grupos de interés, cuestiones que constituyen la base del análisis de materialidad de la Institución.

Se estructura en torno a tres ejes:

- **Eje interno:** Cruz Roja Española debe ser una **Institución sostenible**, para poder estar cerca de las personas vulnerables. Además, debe ser capaz de actuar como ejemplo para otras organizaciones, en términos de responsabilidad social.
- **Eje empresas:** Cruz Roja Española ofrece **servicios a empresas**, que permiten el desarrollo de la responsabilidad social de éstas.
- **Eje sociedad:** Cruz Roja Española tiene, entre su cometido, el de **influir en la sociedad**, sensibilizando a los distintos agentes que la componen sobre la necesidad de lograr un desarrollo sostenible.

Este Plan de RS incluye en su ámbito de actuación a todas las asambleas que forman parte de Cruz Roja en todo el territorio nacional y tiene un alcance temporal de cinco años (2018 a 2022).

Es coherente con el I Plan de RS, en cuanto a sus claves estratégicas:

- Integrar los principios y políticas de la responsabilidad social en la organización, su funcionamiento y procesos.
- Apoyar, divulgar y sensibilizar a los grupos de interés y a la sociedad en su conjunto, sobre la responsabilidad social de empresas y organizaciones.
- Trasladar el compromiso de la Institución con la sostenibilidad, a las empresas.

Previamente a su elaboración, se realizó un análisis del entorno, interno y externo. Considerando las conclusiones alcanzadas, así como los avances logrados gracias a nuestro I Plan de RS, y las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se establecieron cinco áreas de actuación:

- **Buen gobierno y transparencia**, que incorpora lo relativo a lucha contra la corrupción y relación con los grupos de interés.
- **Sostenibilidad institucional y financiera**, con foco en el desempeño económico de la Institución.
- **Equipo humano**, constituido por las personas empleadas y personas voluntarias de Cruz Roja Española.

- **Medio ambiente**, con especial atención al impacto de las actividades en el cambio climático.
- **Cadena de valor**, tanto a empresas y proveedores, como a la colaboración con otras entidades.

Para cada una de ellas, el II Plan de RS de Cruz Roja Española incluye un estado de situación, objetivos y acciones para los próximos cinco años, así como indicadores de seguimiento y evaluación.



[102-2]

Nuestra intervención se caracteriza por afianzar, con los diferentes colectivos con los que trabajamos, metodologías de intervención que posibiliten la activación de las personas en sus propios procesos e itinerarios hacia la inclusión social desde el Marco de Atención a las Personas.



**CRUZ ROJA
CON LAS
PERSONAS**

COLECTIVOS VULNERABLES

N.º de personas usuarias	2018	2019
Mayores y cuidadoras	240.400	264.251
Infancia y jóvenes	44.246	32.534
En situación de extrema vulnerabilidad	1.182.972	1.360.081
Inmigrantes	122.411	120.250
Solicitantes de asilo y refugiadas	29.567	37.425
Mujeres en dificultad social	31.797	38.643
Desempleadas o en precariedad laboral	80.969	86.240
Reclusas y exreclusas	6.223	7.060
Con discapacidad	43.519	37.610
Con problemas de salud	712.909	746.509
Población en general	265.557	199.725
Otros colectivos	47.699	53.651
Total	2.808.589	2.849.827

PERSONAS MAYORES Y CUIDADORAS



El Informe de Envejecimiento en Red2019 del CSIC muestra que según la pirámide de población de España continúa su proceso de envejecimiento, medido por el aumento de la proporción de personas mayores que tienen 65 años o más. También hay que destacar que las mujeres son mayoritarias entre los grupos de edad de más de 65 años, superando en un 32 % a los hombres. A lo largo de la vejez aumenta la probabilidad de vivir en soledad. En los últimos años se observa un incremento de los hogares unipersonales en personas de 65 y más años, aunque las proporciones son todavía menores que en otros países europeos.

La **Estrategia de Cruz Roja con las personas mayores** es integral, incluyendo también la intervención que realizamos con las mujeres y hombres mayores, las personas cuidadoras y el entorno que les rodea. Tiene como finalidad dar respuestas a sus necesidades.

En 2019 hemos trabajado con más de **264.000 personas** mayores de 65 años, de todos los ámbitos provinciales, lo que supone un incremento importante frente a 2018. La mayor parte de ellas son mujeres (74 %), con una importante presencia de personas mayores de 80 años (26 %).



PERSONAS MAYORES, DEPENDIENTES Y CUIDADORAS

N.º de personas usuarias	2018	2019
Ayuda a domicilio complementaria	47.866	34.181
Teleasistencia domiciliaria	136.166	153.869
Teleasistencia móvil	2.113	2.515
Localización personas deterioro cognitivo	1.304	1.101
Centros de día	1.442	1.275
Envejecimiento saludable: salud constante	24.186	18.270
Atención a personas con funciones cognitivas deterioradas	20.649	11.881
Red social para personas mayores: Enrédate	40.503	30.282
Atención a personas cuidadoras	1.994	7.953
Intervención con personas mayores	----	40.791
Atención a personas en proceso de envejecimiento	12.791	11.718
Buen trato a personas mayores: promoción del trato adecuado y protección ante el maltrato	3.769	4.319
Total	240.400	264.251

En la actualidad los **Servicios de Teleasistencia** representan un elemento indispensable en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores. Contribuyen para que puedan desarrollar su potencial de bienestar físico, social y psicológico a lo largo de todo su ciclo vital y participen en la sociedad de acuerdo con sus necesidades, deseos y capacidades. Estos servicios proporcionan un cuidado que permite a las personas mantener su autonomía personal y hábitos de vida independiente, ofreciéndoles seguridad y vigilancia de su estado físico y mental. Mediante la evaluación de Actividades Básicas de la Vida Diaria o ABVD (autocuidado y movilidad diaria), la medida de parámetros médicos y la monitorización de las condiciones del entorno, se ha buscado la identificación de situaciones de riesgo y la prevención de accidentes y/o problemas físicos o mentales.

La solución implementada en los servicios tiene como ambición ser un punto de encuentro entre las personas usuarias y el apoyo continuo de su cuidado, utilizando las tecnologías para pasar de un paradigma de atención reactivo (donde el usuario o cuidador, ya sea profesional o informal, debe ser activo para garantizar el cuidado), a uno proactivo, con capacidad de inferir y generar información de

valor añadido a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

El 60 % de las personas que participan en el programa de mayores disponen de estos servicios, que suman **más de 7 millones de intervenciones** a lo largo del año.

Cruz Roja Española tiene una amplia trayectoria en lo referente a la prevención de la **soledad** de las personas mayores. Conocemos la situación de este sector de la población, sus necesidades y dificultades, su potencial y sus posibilidades y llevamos a cabo diferentes acciones que persiguen evitar cualquier tipo de situación de exclusión social pero también actuar cuando estas se han producido. La problemática de la soledad en personas mayores ha pasado a formar parte de la agenda pública. Participamos en los grupos de trabajo para la elaboración de una “Estrategia Nacional de lucha contra la soledad no deseada de las Personas Mayores”, del Gobierno de España.

El proyecto **Buen trato a las personas mayores: promoción del trato adecuado y protección frente al maltrato**, reafirma nuestro compromiso en la defensa de los derechos de las personas mayores. Hemos trabajado con **4.319 personas**, con las que se han realizado 20.450 intervenciones, entre las que destacan la información, orientación y el acompañamiento como las principales actividades del proyecto. Excepcionalmente se han realizado mediaciones en los casos en que se ha identificado esta necesidad

En el ámbito de los cuidados, según el Informe de Envejecimiento en Red2019 del CSIC, las mujeres de menos de 65 años, especialmente las de 45-64 años, asumen más de la mitad del total de volumen de cuidados (medido en horas) aportado por todos los cuidadores. Por otro lado, es una mujer de edad avanzada la principal receptora de cuidados.

El patrón se mantiene, aunque aumenta algo el tiempo de cuidado prestado por los hombres, en especial el de los hombres mayores. Esto puede explicarse por el proceso de envejecimiento y de evolución de los tipos de hogar, más que por la modificación de mentalidades y de la cultura del cuidado. Las parejas envejecen y los hombres de edad asumen el papel de cuidador que no desarrollaron siendo jóvenes.

Además de incrementar el número de personas cuidadoras con las que hemos trabajado, se ha aumentado el número de respuestas, ofreciéndoles respiro, información, formación y apoyo. El **Servicio multicanal “SercuidadorA”** ha continuado ofreciendo respuestas con nuevas contribuciones para mejorar la información y orientación, poniendo en valor la labor cuidadora de las mujeres y hombres que cuidan de forma no profesional a personas mayores/dependientes, a través de sus diferentes canales (Web, Atención telefónica - 900 365 100 - y Redes Sociales).

Se ha puesto en marcha el proyecto de **sensibilización a la sociedad sobre las personas mayores**, para llevar a cabo acciones de sensibilización, capacitación, información y cooperación, que promueven una imagen realista de los problemas sociales, así como de las personas que los sufren, como paso necesario para alcanzar un modelo de sociedad más justo y humanitario, que se involucre en dinámicas de protección y apoyo a las personas que más lo necesitan.

INFANCIA Y JÓVENES EN DIFICULTAD SOCIAL



Promovemos la calidad de vida de la infancia, movilizando a la sociedad en el reconocimiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, para permitirles alcanzar mayores cuotas de bienestar.

Nuestro enfoque considera la educación, en un sentido amplio, como la mejor forma de promover la igualdad y la inclusión social. La educación es uno de los ejes principales para combatir la transmisión generacional de la pobreza, mejorando la salud, la nutrición y el bienestar emocional, promoviendo la igualdad de género, el éxito escolar, la paz, el cuidado del medio ambiente y la democracia.

En este programa se enmarcan el conjunto de iniciativas (servicios, actividades y prestaciones) que ofrecemos en el ámbito del bienestar social, dirigidas a niños, niñas y jóvenes, así como a sus personas adultas de referencia, y que se ven condicionados por procesos de riesgo de exclusión social y vulnerabilidad.

A través de la generación de vínculos relacionales sólidos y significativos, la diplomacia humanitaria, la acción socioeducativa y el enfoque comunitario, podemos alcanzar una interpretación particularizada del interés superior del niño y de la niña en cada situación, así como dar respuesta a las necesidades emergentes que sufre la infancia en nuestro entorno.



INFANCIA Y JÓVENES EN DIFICULTAD SOCIAL

N.º de personas usuarias	2018	2019
Acogimiento familiar	6.269	6.786
Soporte psicoeducativo al acogimiento residencial	1.687	1.246
Centro de educación infantil de 0 a 3 años	547	340
Centros de día infantil	1.555	8.814
Educación de calle	2.149	3.984
Primera Infancia	1.794	2.903
Intervención socioeducativa con jóvenes bajo medida de responsabilidad penal	517	458
Apoyo a la Parentalidad Positiva	967	2.653
Soporte psicosocial a personas mayores que ejercen labores parentales	973	903
Servicios de apoyo a la adopción	137	10
Intervención comunitaria extraescolar en contextos de vulnerabilidad	1.716	1.500
Menores inmigrantes no acompañados	691	2.705
Intervención con familias/ Infancia en dificultad social	18.084	22.173
Puntos de encuentro familiar	748	476
Acompañamiento socioeducativo a la inserción de jóvenes extutelados y/o en riesgo social	1.373	2.361
Puntos de activación juvenil	450	313
Protección de los derechos de la infancia a través de la frontera	4.589	4.702
Total	44.246	32.534

Las acciones del programa se enmarcan en los siguientes escenarios de trabajo:

- **Intervención familiar con infancia en situación de vulnerabilidad social:** en este ámbito se integran los proyectos de carácter comunitario que ofrecemos para apoyar a las familias en el desarrollo de la crianza. A través del acompañamiento social y educativo fortalecemos las capacidades de las personas adultas para el desarrollo parental, al tiempo que se garantiza un itinerario de cuidados extraescolares en los niños y las niñas que refuerzan los procesos educativos en los que se ven inmersos. Desde el proyecto de **Primera Infancia** intervenimos con niños y niñas de 0 a 6 años y con sus referentes adultos, proporcionando soportes técnicos y prestacionales que les ayuden a afrontar los retos que se derivan de la primera fase de la crianza. Las actividades están orientadas a fortalecer los vínculos tempranos (apego seguro), la estimulación precoz y la educación infantil. También apoyamos en la cobertura de las necesidades materiales que se derivan de esta etapa y facilitamos el acceso a servicios de primera infancia en su entorno.
- **Cuidado alternativo para niños y niñas que se ven separados de sus familias por haber vivido situaciones de desprotección:** colaboramos desde hace más de treinta años con las Administraciones Públicas en el ámbito del **Acogimiento Familiar**. El proyecto se desarrolla en veinte provincias del Estado. A través del compromiso ciudadano, proporcionamos una fórmula de cuidado familiar, en sus diversas modalidades, a niños y niñas que han sufrido situaciones de desprotección. Por otro lado, complementamos los servicios del Acogimiento Residencial, dependientes de los Servicios de Protección a la Infancia; a través de la acción del voluntariado se provee de actividades de promoción del éxito escolar, tiempo libre, acompañamiento, cuidado en las hospitalizaciones, etc. cuando los chicos y chicas viven en residencias y no pueden beneficiarse de la vida familiar.
- **Acompañamiento de jóvenes en procesos de extutela y/o en riesgo social:** enmarcada en la Estrategia de Activación Juvenil de Cruz Roja, enfocamos nuestra intervención en el apoyo a adolescentes y jóvenes, que alcanzaron o están próximos a la mayoría de edad, y que han estado bajo el sistema de protección a la infancia. También incluimos a personas jóvenes que, aunque no estuvieron directamente en dicho sistema, crecieron en contextos de grave riesgo social y al llegar a la mayoría de edad no disponen de apoyo social para afrontar el resto de esta transición. En este ámbito se incluye el trabajo socio-educativo de Cruz Roja con **menores de edad, en procesos migratorios, no acompañados**; desde este proyecto se les ofrece una atención integral (de carácter psico-social y laboral) orientada a compensar los efectos de las situaciones de desamparo vividas y de la propia institucionalización, posibilitando un itinerario individualizado de integración social orientado a la vida independiente. También disponemos de una red de **Pisos de Emancipación**.
- **Servicios de apoyo comunitario y educativo en contextos de dificultad social:** integran un conjunto de iniciativas y recursos de acción educativa y psico-social que desarrollamos en el contexto local, orientadas a ayudar a las familias y los niños-as que tienen a cargo superar las barreras que dificultan la integración social y escolar: promoción del éxito escolar, servicios comple-

mentarios a la escuela, educación de calle, centros de día infantil, puntos de encuentro familiar, centros infantiles de 0 a 3 años, etc.

- **Intervención socio-educativa en el ámbito de justicia infanto-juvenil:** desde donde posibilitamos el cumplimiento de medidas de responsabilidad penal para personas menores de edad (Servicios en Beneficio a la Comunidad y Medidas Educativas y Reparadoras) como una oportunidad para el retorno educativo, la colaboración pro-social y la integración.

Para fortalecer a los equipos territoriales de trabajo con la infancia, hemos iniciado dos nuevos proyectos financiados con cargo a la asignación tributaria del IRPF en su tramo estatal: el proyecto de **competencias parentales**, en el que se ha capacitado a 402 personas, y el proyecto **Vínculos tempranos en primera infancia**, en el que han participado 44 familias. Mantenemos también el **Servicio Multicanal Ser AcogedorA**, lanzado en 2018.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXTREMA VULNERABILIDAD



Según los datos obtenidos del **Boletín sobre la Vulnerabilidad Social N.º 18**, publicado por Cruz Roja Española en noviembre de 2019:

- La población que participa en nuestros programas ha aumentado el riesgo de pobreza y exclusión hasta el 84,4 %. La tasa triplica a la de la población en general.
- El 78 % presenta dificultades para llegar a fin de mes, el 43 % sufre pobreza energética y el 27 % no puede consumir alimentos con proteínas tres veces a la semana.
- Las personas atendidas por Cruz Roja cuentan con una baja red de apoyo: el 40 % refiere no tener amistades o allegados que les visiten o a los que visitar, el 29 % no tiene a quién contarle sus problemas, y el 52 % no tiene con quién contar para ayudas económicas.
- Su bienestar emocional también presenta datos a tener en cuenta, ya que el 30 % presenta indicadores de salud emocional negativos (miedo, poca confianza en sí mismos, dificultad para afrontar problemas, desesperanza, etc.).

Ante esta situación, el programa dirigido a personas en situación de extrema vulnerabilidad ha seguido priorizando durante este año cuatro tipos de respuestas.

Las primeras son las que tienen relación con la **atención a personas y familias en situación de vulnerabilidad económica**, para la cobertura de sus **necesidades básicas**. Estos proyectos se caracterizan por ofrecer respuestas de urgencia, aglutinan a un total de **242.451 personas** atendidas, y destacan por ser los que tienen una mayor implantación territorial.

Se realizan tanto entregas de bienes (alimentos, higiene, limpieza de hogar, juguetes, etc.), como ayudas econó-



micas (pago de recibos de suministro -luz, agua, gas-, ayudas para el ocio, ayudas de primera necesidad -alimentación e higiene-, gastos de transportes, etc.).

Trabajamos de forma integral, ofreciendo otra serie de respuestas complementarias a éstas, y que tienen como objetivo provocar cambios a largo plazo en las vidas de las personas.

La prevención de la exclusión residencial (apoyo en la negociación de hipotecas o alquileres, pagos puntuales de cuotas) procurando que las personas mantengan su vivienda.

La prevención de la exclusión escolar (ayudas para becas comedor, material escolar, vestuario...), con el objetivo de favorecer el acceso de los niños y niñas a la educación, en igualdad de condiciones que el resto de sus compañeros y compañeras, apoyándoles en el soporte de gastos relacionados con el ámbito educativo.

Trabajamos de forma integral ofreciendo otra serie de respuestas complementarias a éstas y que tienen como objetivo provocar cambios a largo plazo en las vidas de las personas.

En segundo lugar, se ha atendido a **personas que viven en zonas y entornos desfavorecidos**. La intervención se ha centrado en el trabajo comunitario dirigido a conseguir el desarrollo integral de la población que habita en zonas o barrios desfavorecidos, en los que la exclusión laboral y social afecta a amplios sectores de sus vecinos. Se ha trabajado con un total de **2.120 personas**.

Se han realizado 15.217 intervenciones, dirigidas a apoyar las capacidades técnicas, habilidades y competencias de las personas para dotarlas de mayor independencia y autonomía en todas las áreas de su vida, con la finalidad de favorecer tanto la inclusión social como la laboral.

La tercera respuesta está destinada a las **personas sin hogar**, en el que tratamos de detectar situaciones de sinhogarismo y ofrecer atención directa e inmediata a las personas que están en situación de calle, siendo **33.849 las personas atendidas**.

Se ha contemplado una atención integral, favoreciendo la cobertura de necesidades básicas (alimentación, higiene...), facilitando distintas alternativas que permitan disminuir la estancia en calle (gestión de albergues, ayudas para hostales, etc.), fomentando acciones de promoción de la salud y autocuidados, potenciando el restablecimiento de su red familiar y/o social; procurando y facilitando el acceso a los recursos existentes para favorecer su arraigo (sanitarios, sociales, comedores, de alojamiento, ocio, etc.).

Un año más, en los meses en los que las condiciones meteorológicas así lo han requerido, se han puesto en marcha planes especiales dirigidos a prevenir y minimizar sus consecuencias sobre estas personas.

Por último, hemos desarrollado, un año más, del Programa del Fondo de Ayuda Europea a las Personas Más Desfavorecidas (FEAD) liderado por el Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA).

A nivel estatal nuevamente Cruz Roja fue designada junto al Banco de Alimentos como Organización Asociada de Distribución (OAD). De igual manera, en el ám-

bito local hemos trabajado como Organización Asociada de Reparto (OAR), para distribuir alimentos en todas las provincias a las personas beneficiarias.

En 2019 hemos distribuido **48.208.346,08** kilos de alimentos a través del programa FEAD, que se configura como una herramienta que contribuye a paliar las peores formas de pobreza, siendo un importante instrumento de apoyo a la alimentación familiar, aunque solo cubre de forma parcial las necesidades nutricionales de la dieta familiar.

Durante este periodo, hemos trabajado con un total de **2.381** Organizaciones Asociadas de Reparto (OAR) que han llegado a **659.849 personas beneficiadas**. Además, **510 Asambleas territoriales** han atendido directamente a **188.365** personas beneficiarias.

Además, durante este año hemos desarrollado un proyecto piloto para incorporar la gestión de FEAD a través de la herramienta de **Respuesta Local**, como respuesta a la demanda de muchas Asambleas Locales que tenía un doble objetivo: por un lado, validar si el procedimiento de gestión de FEAD, definido, responde de una manera más eficaz y ágil al trabajo que realizan las Asambleas Locales; y por otro, validar si el procedimiento de uso de las distintas aplicaciones (Almacenes, Intervención, Recursos Humanos, Respuesta Local, etc.), aporta el valor previsto, tanto en trazabilidad como respuesta integral en conjunto de acciones de la Organización. El proyecto piloto se ha desarrollado en 9 provincias con una participación de más de 45 Asambleas Locales.

Durante este año, hemos participado en la subvención convocada por el Ministerio de Sanidad, destinada a las Organizaciones Asociadas de Reparto (OAR) para el desarrollo de **medidas de acompañamiento**, en el marco del Programa Operativo sobre ayuda alimentaria del Fondo de Ayuda Europea para las personas más desfavorecidas.

Estas medidas de acompañamiento están dirigidas a favorecer la inclusión social de las personas receptoras de esta ayuda alimentaria. En este sentido, se han llevado a cabo acciones de información individualizada y orientación personalizada sobre los recursos sociales, laborales, sanitarios y educativos, seguimiento, apoyo y acompañamiento a personas incluidas en itinerarios de inclusión, y asesoramiento en economía familiar.

Dirigido a las personas en situación de extrema vulnerabilidad, es importante destacar la línea de trabajo **bienestar personal y la activación social de las personas**, que busca mejorar la calidad de vida de las **5.788 personas** que hemos atendido, fortaleciendo no solo las capacidades de afrontamiento, sino también el estado anímico de los participantes, su autopercepción, sus relaciones interpersonales y sus posibilidades de empleabilidad atendiendo al impacto emocional que produce estar sometido a situaciones de privación, riesgo, amenaza, frustración y desesperanza de manera continuada.

Se han llevado a cabo 17.664 intervenciones, donde las actividades principales han sido la asistencia social y la promoción de acciones de convivencia, y actividades de ocio, con el objeto de favorecer la integración social y las relaciones personales.

Cabe destacar las intervenciones sociales desarrolladas tras la situación producida

por el fenómeno meteorológico DANA. Los equipos han atendido las necesidades materiales y anímicas de las personas afectadas.

La colaboración de las empresas ha sido también un elemento fundamental en este programa, y tiene que ver principalmente con la entrega de productos que nos han hecho llegar y que nos han ayudado a mejorar la situación en la que se encuentran muchos adultos, jóvenes, niños y niñas. Destacan las siguientes colaboraciones: **7º Campaña Desayunos y Meriendas con Corazón**, desarrollada con el grupo Auchán Retail (Alcampo, Simply, Oney, Inmochán), **11ª Campaña Vuelta al Cole Solidaria**, en colaboración con la Fundación Solidaridad Carrefour, **Campaña #MiradaSolidaria**, con la Fundación Multiópticas, **Campaña Datos Solidarios**, con Vodafone España y campañas con la **Fundación Alain Afflelou**, **Oral-B (Procter & Gamble)** y **Amazon**.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXTREMA VULNERABILIDAD

N.º de personas usuarias	2018	2019
Atención integral a personas sin hogar	29.414	33.849
Proyecto integral de inclusión social en zonas desfavorecidas	9.211	2.120
Apoyo integral a personas en situación de pobreza crónico	745	555
Atención urgente a necesidades básicas	235.810	188.238
Apoyo en prevención de la exclusión escolar en tiempos de crisis	42.320	33.721
Prevención de la exclusión residencial	24.542	20.492
Ayuda a los más desfavorecidos (FEAD 2014-2020), atención directa	262.379	262.767
Medidas de Acompañamiento del Programa FEAD	167.877	143.657
Prestaciones Llamamiento 'Ahora + que nunca'	180.062	170.516
Bienestar personal y activación social	6.746	5.788
Intervención con personas en situación de extrema vulnerabilidad, del riesgo social a la integración	-----	26.419
Distribución de alimentos	640.251	659.849
Total	1.182.972	1.360.081

PERSONAS INMIGRANTES



Cada vez más personas se ven obligadas a abandonar sus países de origen huyendo de situaciones que les abocan a la pobreza y al desamparo sea cual sea la causa de dicha situación: persecuciones, situaciones de degradación ambiental, hambrunas y falta de oportunidades. Estos procesos migratorios frecuentemente implican una alta vulnerabilidad de las personas que los emprenden, al dejar atrás sus redes de apoyo y enfrentarse a situaciones de inseguridad jurídica, social y personal.

Esta alta vulnerabilidad y los diversos componentes que la provocan requiere del trabajo transversal de todas las áreas y equipos (como los de emergencias, infancia, atención humanitaria, atención a personas solicitantes de protección internacional y refugiadas, intervención en centros de internamiento, unidad de atención a personas en situación de trata, empleo, mujer, etc.) para dar respuestas adecuadas a las necesidades y capacidades de las personas migrantes.

En Cruz Roja velamos por la protección y respeto de los derechos humanos en los tránsitos migratorios de todas las personas, con especial atención a mujeres e infancia apoyando los procesos de acogida y cohesión social, como medio para posibilitar la integración social y la igualdad de oportunidades.

Nuestro enfoque es de Derechos Humanos, por ello, estamos haciendo un esfuerzo en la reformulación e implementación del enfoque de género en todos los proyectos del área.



PERSONAS INMIGRANTES

N.º de personas usuarias	2018	2019
Acogida integral de inmigrantes	19.984	16.319
Centros de estancia temporal de inmigrantes	7.677	5.371
Centros de acogida de inmigrantes	27.752	13.532
Atención a personas en asentamientos	19.111	16.358
Centros de internamiento de extranjeros	7.676	16.311
Integración de inmigrantes	43.760	51.463
Retorno	11	9
Asistencia a víctimas de discriminación por razón de origen	0	1
Protección de personas en situación de trata de seres humanos	522	506
Emergencias	16	431
Total	122.411	120.250

Acogida integral de inmigrantes

Este proyecto procura combatir la vulnerabilidad que afecta a las personas inmigrantes en las fases iniciales de su llegada a España. Para conseguirlo, la intervención se centra en el asesoramiento y acompañamiento durante la regularización de su situación administrativa, además de cubrir las necesidades más básicas para evitar un deterioro de las condiciones de vida. En esta fase de llegada, Cruz Roja aprovecha para hacer una valoración con la persona, y realizar un plan personalizado de intervención en función de sus capacidades y su vulnerabilidad.

Este año hemos atendido a más de **16.000 personas**, manteniendo la media de los últimos tres años. A nivel general, las provincias donde se ha incrementado el número de personas atendidas a través de este proyecto han sido en grandes ciudades y provincias del arco mediterráneo.

Las principales zonas de origen de las personas atendidas han continuado con la tendencia de los últimos años: Marruecos, Centroamérica, Venezuela y Colombia. Por otro lado, identificamos un equilibrio entre el número de mujeres y hombres atendidos en acogida integral.

Centros de Estancia Temporal de Personas Inmigrantes (CETI)

Los CETIs se ubican en Ceuta y Melilla y están concebidos como dispositivos de primera acogida dependientes del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, destinados a la prestación de atención y servicios básicos para personas inmigrantes y solicitantes de protección internacional que llegan a alguna de esas ciudades.

El proyecto de asistencia socio-sanitaria de Cruz Roja ha llevado a cabo diferentes actuaciones dirigidas a las personas acogidas, que pueden resumirse en: información, orientación e intervención social, actividades de formación, ocio y tiempo libre (en Ceuta), asistencia sanitaria (en Melilla), atención psicológica, y traducción e interpretación.

Hemos atendido en los CETI a un total de **5.371 personas** beneficiarias distintas, con un aumento de las actuaciones realizadas en relación a periodos anteriores.

Centros de acogida de inmigrantes

En este proyecto recogemos algunas de las actuaciones realizadas en el marco del programa de **Atención Humanitaria a Personas Migrantes**. Este programa articula respuestas para llevar a cabo la atención humanitaria a las personas que llegan a nuestro país a través de la costa y de las ciudades fronterizas de Ceuta y Melilla. Estas actuaciones van desde la intervención en puestos fronterizos no habilitados, como la acogida en centros, facilitando espacios de recuperación para las personas y de detección de situaciones de especial vulnerabilidad.

Las personas inmigrantes son atendidas por los **equipos de respuesta inmediata** a su llegada a costas, Ceuta y Melilla. El número ha disminuido en relación con el gran incremento que se produjo durante 2018, siendo un total de 26.515 personas las atendidas en 2019.

Dentro del proyecto de Atención Humanitaria, hemos atendido a **15.073 personas** este último año. Para ello, ha sido fundamental el esfuerzo de la organización para realizar múltiples ajustes sobre nuestras capacidades y poder dar respuesta a las nuevas necesidades, fundamentalmente flexibilizando las modalidades de acogida y reforzando las plazas de acogida integral.

Así, hemos contado con 2.597 plazas entre las distintas modalidades: acogida de emergencia, en centros de acogida de emergencia y derivación (CAED), y en centros de acogida integral. A ello se añaden 200 plazas de atención en grandes ciudades.

En este contexto, al final del año, se ha producido un incremento considerable de las llegadas a Canarias, por lo que ha sido necesario reforzar sustancialmente nuestra intervención en dispositivos de acogida de emergencia de carácter no permanente, hasta un total de 460 plazas, fundamentalmente en las islas. A nivel territorial hemos pasado a tener presencia en 24 provincias, repartidas en 12 comunidades autónomas.

El mapa de capacidades al finalizar el año 2019 es el siguiente:



Por otra parte, cabe señalar que se han consolidado los nuevos servicios puestos en marcha en 2018, como la acogida de emergencia, atendiendo un total de 1.325 personas. Y a través de la atención en grandes ciudades, se ha dado respuesta a las necesidades de 4.792 personas en tránsito que se acaban concentrando en grandes núcleos de población, tanto en el centro como en el norte del país.

Consideramos muy positiva la coordinación con otras áreas y programas de la organización, ya que sin ella hubiera sido imposible conseguir el objetivo de dar acogida a todas las personas inmigrantes que lo han necesitado, máxime cuando la vulnerabilidad de estas sigue aumentando, siguiendo la tendencia de años anteriores, como consecuencia de la falta de seguridad a lo largo de los trayectos migratorios, el acceso limitado a derechos y recursos, el riesgo de sufrir detenciones y/o arrestos arbitrarios, la posible separación y pérdida de vínculos familiares, la violencia de género y la trata (especialmente cuando hablamos de mujeres, niñas, niños, y adolescentes).

Atención a personas en asentamientos

Se han atendido las necesidades básicas de **16.358 personas** que viven en asentamientos en situación de extrema vulnerabilidad.

Además de la información y orientación sobre derechos y recursos, se han realizado acciones de mediación y acompañamiento, especialmente en cuestiones sanitarias, y de atención social, ofreciendo para cuestiones más específicas otro tipo de abordaje. Igualmente, consideramos muy importante la función de visibilidad y protección que lleva implícita la presencia de Cruz Roja Española, para con las personas que viven en estas condiciones.

A nivel general, los proyectos se han centrado en las provincias del sur de España, tanto en zonas rurales asociadas a la explotación agraria de exportación, como asentamientos urbanos, como es el caso de Sevilla.

Aunque hay diferentes tipos de asentamientos, podemos destacar los que están vinculados a las campañas agrícolas temporales y los de carácter permanente con personas inmigrantes en situación de calle. La intervención en los asentamientos permanentes se centra en el fortalecimiento de las capacidades de las personas para garantizar una vida autónoma fuera del asentamiento. En el caso de los asentamientos temporales, en contribuir a mejorar su calidad de vida y a evitar la exclusión social. Además, a nivel general, se pretende consolidar acciones destinadas a reforzar las competencias personales básicas sobre hábitos de higiene, cuidado medioambiental, prevención de riesgos, planificación familiar, así como la atención específica a mujeres y menores.

Asistencia social y humanitaria en los Centros de Internamiento de Personas Inmigrantes

Este proyecto ha seguido desarrollándose en los centros de Algeciras, Barcelona, Madrid, Murcia, Tarifa, Tenerife y Valencia durante todo el año. En el último mes del año se abrió el centro de Las Palmas, que se encontraba cerrado por obras de mejora. El trabajo desempeñado en todos ellos ha estado dirigido a la intervención con las personas internadas en la interpretación de lenguas y el contacto familiar, las actividades de ocio y la mediación social, la información sobre los requisitos para solicitar protección internacional, y la detección de situaciones de especial vulnerabilidad, principalmente asociadas a la minoría de edad o trata de personas.

Respecto al año anterior, aunque el número de personas extranjeras internadas ha sido ligeramente inferior, cabe destacar que existe un aumento de internamientos de varones magrebíes llegados a territorio nacional por costas.

Integración de inmigrantes

Desde este proyecto se intenta facilitar la inclusión social de las personas migrantes en las comunidades de acogida. Las consecuencias de la crisis económica han empeorado la situación de los procesos migratorios, sobre todo de las personas en una situación de mayor vulnerabilidad. En este sentido, se persigue consolidar la intervención ya realizada en las fases iniciales de acogida: orientación sobre el acceso a recursos sociales, acompañamiento y asistencia jurídica para regularizar la situación administrativa, capacitación en competencias personales, y acciones de

mediación. Además, en coordinación con los proyectos del programa de Extrema vulnerabilidad, se ha seguido apoyando la cobertura de las necesidades básicas.

En 2019, el proyecto de integración ha incrementado el número de personas participantes, situándose en más de **51.463 personas beneficiarias**, resaltando la importancia cada vez mayor de esta intervención.

El **Portal Migrar** (www.migrar.org) se ha consolidado en estos años como herramienta para favorecer la integración de las personas migrantes en España. Esta tarea implica tanto a migrantes, como a personas de la sociedad de acogida.

En relación a las personas migrantes, a través de la página Web se facilita información de interés, se resuelven consultas jurídicas y sociales, se brinda información sobre anuncios de eventos, de cursos formativos o de ofertas de empleo, así como documentos de orientación laboral. Estos elementos favorecen el conocimiento de la sociedad de acogida y facilitan la toma de decisiones.

En relación a la población de acogida, a través del portal se persigue ofrecer una visión real y positiva de la inmigración, poniendo en valor sus aportaciones y resolviendo dudas.

Personas en situación de trata

Se ha ido consolidando la intervención en materia de trata de personas, tanto desde los proyectos, principalmente del área de migraciones, como desde el equipo ubicado en la sede central.

La unidad de protección a personas en situación de trata contribuye a la mejora de las capacidades y respuestas que se ofrecen desde la organización a personas en situación de trata, impulsando intervenciones coordinadas, y facilitando el restablecimiento de sus derechos y el acceso a los recursos que les corresponden. Se da soporte especializado a las consultas que se reciben desde cualquier oficina de Cruz Roja, resolviendo las dudas sobre la situación de trata y acompañando en el diseño e implementación de un itinerario de restablecimiento que dé respuesta a las capacidades y necesidades de la persona o unidad familiar.

Trabajamos en clave de proceso y todas las acciones contemplan el enfoque de género y el de Derechos Humanos. Bajo la estrategia internacional de las 4P (Prevención, Protección, Persecución y Partenariado), realizamos un abordaje integral desde tres de estas cuatro líneas. **Prevención**, impulsando y colaborando en acciones de sensibilización ya que “sumando conciencia, ganamos derechos”; **protección**, aumentando nuestras capacidades de detección y acompañamiento en los procesos de restablecimiento de las personas en situación de trata y, **partenariado** o trabajo en red, colaborando con el resto de agencias implicadas en la materia, a través del trabajo colaborativo.

En 2019, hemos intervenido con **1.558 personas** en situación de trata desde los distintos proyectos y localizaciones en las que estamos presentes (de las cuales 1.052 son usuarias de los proyectos de Atención Humanitaria y Asilo, y 506 de otros proyectos), y hemos dado soporte al 100 % de las demandas que se han realizado desde el territorio, atendiendo situaciones de 305 personas, lo que ha supuesto el 20 % del total de personas detectadas como personas en situación

de trata o potenciales. Se han realizado 735 asistencias técnicas respecto de 305 personas. Se han apoyado en 233 casos de trata, 33 asistencias territoriales y 5 sesiones de acompañamiento más específicas a equipos.

A las 1.558 personas atendidas de manera directa, hay que sumar 71 personas beneficiarias indirectas, que son familiares de las primeras: 1.404 mujeres cisgénero, 27 mujeres transgénero, 3 hombres, 35 niñas, 9 niñas y otras sin registro de identidad. Con respecto a las nacionalidades, los tres países de origen más representados han sido Nigeria (268 mujeres cisgénero, 3 niñas, 1 mujer transgénero), Costa de Marfil (193 mujeres, 5 niñas, 1 niño, 1 hombre) y Guinea (191 mujeres y 6 niñas).

Por tipo de explotación, la mayoritaria que se ha detectado ha sido la sexual con 1.475 personas, fundamentalmente mujeres (1.355 mujeres cisgénero y 27 mujeres transgénero), niñas (33) y hombres (10), seguida de la laboral, con 30 personas (19 hombres, 10 mujeres y 1 niña) y se han registrado 48 personas afectadas por trata con fines diferentes a los ya mencionados (explotación mixta, actividades ilícitas, etc.) (39 mujeres, 7 hombres, 1 niño y 1 niña).

Comparativamente hablando se aprecia que la tendencia ha sido similar a otros años, siendo mayoritaria la trata de mujeres con fines de explotación sexual. Sin embargo, hay un aumento del 50 % respecto al año 2018 en la detección y/o acompañamiento a personas en situación de trata laboral.

En relación al acompañamiento de equipos y formaciones, 1.023 personas (812 mujeres y 211 hombres) pertenecientes a Cruz Roja y a otras entidades han recibido formación y asistencia especializada en el acompañamiento a mujeres, niñas, niños y hombres que están en situaciones de trata.

Como novedad, en 2019 hemos iniciado una **línea de trabajo en autocuidados a los equipos**, en las que han participado compañeras que directamente asisten situaciones de trata, así como las referentes de trata provinciales (formándose 99 personas en total). Esta línea da respuesta a las necesidades expresadas por las compañeras en años anteriores. Cabe destacar que ha tenido muy buena aceptación y un impacto positivo en las personas, por lo que esperamos reforzarla en años sucesivos y transversalizarla a otros programas de la organización.

El trabajo en red sigue siendo uno de los pilares de este proyecto. La trata de personas es multifactorial y requiere de respuestas protectoras coordinadas. En este sentido, destacamos el trabajo compartido en la Red Española contra la Trata de Seres Humanos.



PERSONAS SOLICITANTES DE ASILO Y REFUGIADAS



Durante el año 2019 se tramitaron en España **118.264 solicitudes de protección internacional**, un 118,16 % más que en el año 2018. La mayor parte de las solicitudes (un 91,97 %) fueron presentadas en territorio español, un 5,93 % en puestos fronterizos, un 1,82 % en los CIE y el 0,28 % en sedes diplomáticas de España en el exterior.

PERSONAS REFUGIADAS		
N.º de personas usuarias	2018	2019
Total	29.567	37.425

Con respecto a los principales países de procedencia de las personas participantes en el programa, Venezuela sigue estando en primer lugar (27,12 % de los participantes), seguida de Colombia (16,14 %) y Ucrania (7,40 %). Las 10 primeras nacionalidades de las personas atendidas han sido venezolana, colombiana, ucraniana, georgiana, salvadoreña, siria, hondureña, palestina, guinea conakry y rusa.

En Cruz Roja hemos atendido a 152 personas reasentadas procedentes de Turquía y Jordania que llegaron en el marco de los compromisos de reubicación y reasentamiento adquiridos por el Gobierno español.

En cuanto al sexo, el 57,47 % de las personas son hombres, frente a un 42,53 % de mujeres.

Nuestra intervención con personas solicitantes de protección internacional tiene como objetivo garantizar su protección e integración social en España. Para ello, contamos con una amplia red de personas que participan en el programa financiado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Dicho programa consta de varias fases que cubren desde la primera acogida, hasta la fase de preparación para la autonomía, con una duración de 18 a 24 meses. Durante ese tiempo, se presta una atención integral e individualizada que incluye, entre otros, los siguientes servicios: primera acogida, acogida temporal, asistencia legal y psicológica, aprendizaje del idioma, ayudas económicas, formación, orientación e intermediación laboral. Además, ofrecemos servicios de primera acogida a solicitantes de protección internacional en frontera (en los aeropuertos de Adolfo Suárez Madrid - Barajas y en El Prat de Barcelona), así como atención psicosocial en el puesto fronterizo de Beni Enzar.

Como en años precedentes, el continuo aumento de solicitantes de protección internacional en España ha hecho necesario seguir ampliando la capacidad del sistema de acogida e integración. Se han alcanzado 2.592 plazas de acogida temporal en 46 provincias en el mes de diciembre, lo que supone 16 plazas más que en 2018 (2.576 plazas en 46 provincias).

En toda la red territorial se han llevado a cabo actividades relacionadas con la campaña de sensibilización **“Ahora que están aquí, te necesitan más cerca”**, con el objetivo de concienciar sobre los retos que afrontan las personas solicitantes de Protección Internacional que llegan a España, y promover la participación ciudadana en el proceso de cohesión social en nuestro país.

MUJERES EN DIFICULTAD SOCIAL



Los datos del **Boletín sobre la Vulnerabilidad Social N.º 18** de Cruz Roja Española, ponen de manifiesto que, atendiendo a los datos de la población encuestada, se manifiesta una feminización de los indicadores utilizados para medir la pobreza, la carencia material, el desempleo y la inactividad de la población en general. Desagregando los datos en función del sexo, el porcentaje entre las personas que viven en situación de pobreza relativa es un 83 % de las mujeres y un 76 % de los hombres. Entre los hogares parte del estudio, hay un 21 % de familias monoparentales, en su mayoría encabezadas por mujeres (94 %).

El programa continúa aumentando en el número de usuarias como se puede observar en el gráfico, debido principalmente al incremento de mujeres víctimas de violencia de género atendidas desde el **Servicio ATENPRO** (Servicio de teleasistencia móvil para la atención y protección de mujeres víctimas de violencia de género), de titularidad pública, actualmente dependiente de la Delegación del Gobierno contra la violencia de género, que es gestionado por la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias), y realiza la prestación del servicio en todo el territorio español.

Nuestra labor con las mujeres en situación de dificultad social también la hemos realizado en una docena de provincias donde gestionamos **dispositivos de acogida temporal** para mujeres e hijos en dificultad social (centros de emergencia, casas de media y larga estancia y pisos) en la que han participado aprox. **1.500 personas** (mujeres con hijos/as menores). Este tipo de recursos han visto incrementada su capacidad durante los últimos años, llegando a contar en 2019 con un total de **439 plazas**.

Hemos promovido nuestra intervención hacia **el empoderamiento y la autonomía**, aspectos claves para alcanzar la igualdad de oportunidades, así como para erradicar la violencia, incentivar el desarrollo personal y elevar su calidad de vida. Gran parte de nuestra labor se ha concentrado especialmente en la atención social de mujeres víctimas de violencia de género, aunque también hemos intervenido con mujeres que se encuentran ante otras situaciones de vulnerabilidad, como las generadas por entornos de prostitución y por situaciones de doble y/o múltiple vulnerabilidad (Ej. mujeres inmigrantes, mujeres en prisión, mujeres con discapacidad, mujer en entornos rurales...). El número de usuarias que han participado durante este año asciende a **7.053**, incrementándose significativamente con respecto al año anterior.

Por último, hemos de mencionar que, durante este año, los casos de detección e intervención con víctimas de trata se han reubicado y quedan registrados dentro

de un apartado específico; y las acciones ubicadas en el proyecto denominado Acogida, atención y asesoramiento a mujeres, se reunificará el próximo año dentro del proyecto de empoderamiento.

MUJERES EN DIFICULTAD SOCIAL		
N.º usuarias	2018	2019
Acogida, atención y asesoramiento a mujeres en situación de precariedad	1.803	----
Detección e intervención con víctimas de trata	522	----
Intervención integral con personas en entornos de prostitución	2.862	2.375
Dispositivos de acogida (casas de emergencia, de larga estancia, pisos...)	1.457	1.478
Empoderamiento a mujeres en situación de vulnerabilidad	5.290	7.053
Iniciativas sociales con mujeres en dificultad social	----	735
Sensibilización – trabajo con el entorno	----	4.620
Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género (ATENPRO)	23.104	24.531
Total	31.797	38.643

PERSONAS DESEMPLEADAS O EN PRECARIEDAD LABORAL



Tomando como punto de partida los datos de la Encuesta de Población Activa (EPA), aunque la tasa de desempleo ha seguido bajando de manera general situándose en el 13,52 %, siguen existiendo brechas y situaciones de desigualdad en el mercado laboral e incrementándose entre hombres y mujeres: el desempleo masculino se situó en el 12,23 % y el femenino fue del 15,55 %. Además, por grupos específicos, las cifras que describen el mercado laboral en 2019 que enmarca el ecosistema de trabajo de Cruz Roja Española este año, siguen mostrando una creciente desigualdad y discriminación con respecto a determinados grupos sociales.

Considerando el **origen**, la tasa de desempleo de las personas extranjeras llega al 19,98 %, 7 puntos por encima de la tasa de desempleo de la población española, 12,83 %.

Este contexto creciente y persistente en el que sigue habiendo grupos infrarrepresentados y personas a las que afecta en mayor medida el desempleo, desde



Cruz Roja Española seguimos ofreciendo respuestas específicas y especializadas, encaminadas a mejorar la empleabilidad y la inserción laboral de las personas, con el objetivo de que las personas que quieren y puedan participen en el mercado laboral y tengan igualdad de oportunidades y de condiciones para acceder a un puesto de trabajo, que garantice unos medios de vida sostenibles para ellos y sus familias, como derecho fundamental.

A lo largo del año, hemos impactado directamente en **86.240 personas** (37 % hombres, 63 % mujeres), prestando cobertura a los perfiles sociodemográficos con mayores dificultades para integrarse en el mercado laboral.

Nuestra labor en materia de inserción sociolaboral se focaliza en aquellos grupos más alejados del mercado de trabajo y que más dificultades tienen para acceder a un puesto de trabajo por diferentes motivos.

Nuestra intervención en el ámbito del empleo ha permitido lograr, en el año 2019:

- **43 % de tasa de inserción.**
- **48.929 contratos para 22.625 participantes** (2,1 contratos por persona).
- **431 iniciativas de autoempleo**, con asesoramiento, búsqueda de microcréditos y ayudas y formación para el emprendimiento.
- **40 respuestas distintas** para superar las barreras y dificultades de participación en el mercado laboral: iniciativas como talleres de competencias, motivación hacia nuevas profesiones, conocimiento del sector tecnológico, talleres de búsqueda de empleo a través de portales, visitas a empresas, intermediación laboral, etc. para fomentar la igualdad de oportunidades de los grupos infrarepresentados.
- **8.018.296 horas** dedicadas a mejorar la empleabilidad de las personas, con evaluaciones individuales detalladas, ayuda e intervención intensa y personalizada, continuada y adecuada para la búsqueda de empleo, la formación y el reciclaje, el acceso al derecho a la orientación y la formación durante las transiciones profesionales.
- **Primera fase del Programa Operativo de Inclusión Social y Economía Social (POISES)** cofinanciado por el Fondo Social Europeo concluida: **6 iniciativas** de trabajo de itinerarios sociolaborales con diversas personas en dificultad social, jóvenes que buscan su primera oportunidad laboral, mujeres víctimas de violencia de género través de puentes hacia el empleo e iniciativas de reactivación, recualificación y personas mayores de 45 años, en todo el territorio. Se han superado las previsiones iniciales en 54 % más. Se inicia nuestra participación en la segunda fase de POISES, aumentando la cobertura a más personas y territorios, hasta el año 2023.
- **42 dispositivos de empleo específicos para personas refugiadas**, con un 38 % más de personas participantes que en 2018.

- **34.532 alianzas estratégicas con 12.206 empresas** de distintos sectores y ocupaciones.
- **12.016 jóvenes participantes capacitados para un oficio básico, gracias a la 2ª fase el Programa Operativo de Empleo Juvenil (POEJ)** cofinanciado por el F.S.E. y la iniciativa de Garantía Juvenil dirigida a jóvenes menores de 30 años que ni estudian ni trabajan.
- **Proyecto #EmpleandoDigital**, financiado por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, la Fundación Accenture y el F.S.E., en el marco del eje 6 de Innovación Social de POISES. Ha concluido permitiendo experimentar y perfeccionar la formación en el sector tecnológico en 13 territorios, reduciendo la brecha digital a través de la adquisición de competencias básicas.
- **Servicio Multicanal de Orientación para el Empleo, CRE-e**, plataforma de orientación y asesoramiento en la búsqueda de empleo, lanzada públicamente.
- **Fortalecimiento de la red territorial**, gracias a la gestión de conocimiento, encuentros, visitas, seminarios, formación y asistencia técnica, que ha permitido la cohesión y unidad en nuestros enfoques, modelos de intervención y resultados.
- Diseñamos una batería de **acciones interrelacionadas** dirigidas a las personas más vulnerables en el ecosistema del mercado laboral, en un marco que agrupa las tipologías de actividad principal que reciben según sus necesidades: información, orientación, capacitación, competencias, seguimiento, etc., adaptadas a las necesidades específicas de cada persona. La orientación laboral, las competencias estratégicas y el seguimiento a la búsqueda son las acciones clave del proceso.
- En 2019 se han desarrollado **12.683 acciones formativas**, que contribuyeron a mejorar la empleabilidad de las personas participantes en éstas.



Medidas específicas para el acceso al empleo de las personas de difícil inserción

Su objetivo es reducir las dificultades específicas de información, orientación, recualificación, competencias básicas de las personas desempleadas para mejorar su posicionamiento y participación en el mercado de trabajo.

Medidas específicas para el acceso al empleo de las personas de difícil inserción	2018	2019
Desarrollo de competencias prelaborales y capacitación de profesionales	551	556
Espacio de búsqueda de empleo	2.414	2.377
Información para el empleo de personas desempleadas	17.858	17.749
Intermediación laboral	779	854
Orientación profesional	2.582	2.076
Recualificación para parados de L.D.	767	662
Emplea Redes	1.319	4.169
Acompañamiento hacia el empleo	18.128	21.513
Activación, orientación y acompañamiento a jóvenes de G. Juvenil	4.418	6.327
Activación y orientación laboral a solicitantes de asilo	208	228
Aprender trabajando	787	198
Competencias básicas para el empleo con jóvenes	453	247
Escuela de segundas oportunidades para jóvenes de baja cualificación	850	497
Segundas oportunidades de formación y aprendizaje para el empleo con jóvenes de Garantía Juvenil	2.828	4.725
Información para el empleo de jóvenes de Garantía Juvenil	5.435	5.158
Motivación y activación hacia el empleo para mujeres en dificultad social (SARA)	116	159
Talleres de mejora de empleabilidad para mujeres - VIOLENCIA 0	3.087	3.123

Entre las iniciativas destinadas a jóvenes, destacan:

- **Iniciativas GO** de formación y empleo, dirigidas a menores de 25 años, con el objetivo de potenciar sus capacidades y generar oportunidades de formación y empleo. En 2019 han participado **12.016 jóvenes**: 11.523 se orientaron hacia la formación y/o el empleo, 7.726 mejoraron sus competencias digitales, 5.636 se formaron para una ocupación y 4.873 encontraron un empleo. Dentro de la iniciativa también se ha desarrollado **“Aprendizaje y sensibilización GO”**, para la formación de los equipos de intervención sociolaboral con jóvenes (Equipos GO).
- **Pulsa Empleo: activación, orientación y acompañamiento para jóvenes de Garantía Juvenil**, cofinanciado por el F.S.E. y la Iniciativa de Garantía Juvenil. Ha permitido que **6.327 jóvenes** se pongan en marcha para trabajar y tomen decisiones sobre su formación, conociendo mejor sus capacidades, intereses y necesidades. La ludificación, el aprendizaje basado en el juego y los testeos de oficios se consolidan como metodología de aprendizaje y herramientas para identificar su objetivo y desarrollar competencias que necesitan para su vida personal y profesional.
- **Segundas oportunidades para la formación y el aprendizaje: 4.725 jóvenes** han participado en **339 cursos** de formación básica, media, certificados de profesionalidad o formación dual a través de “Aprender trabajando”, para retornar al sistema educativo y/o adquirir y reforzar las competencias transversales y técnico-profesionales que son clave para mejorar su empleabilidad, a través de formaciones orientadas al retorno y al empleo.
- **Primeras oportunidades laborales para jóvenes**, con la participación de **2.716 personas menores de 30 años**, que desarrollaron itinerarios intergeneracionales, diseñados teniendo en cuenta los cambios de los entornos laborales afectados por la transformación digital y cambios en la estructura poblacional. A todo ello es necesario añadir la participación de 5.353 empresas, que gracias a 13.049 colaboraciones han permitido que personas jóvenes conozcan el mercado laboral y estén más cerca de una oportunidad.

SERVICIO MULTICANAL DE ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO

En 2019 se ha puesto en marcha **“CRE-e”**, una plataforma de orientación online y asesoramiento en la búsqueda de empleo. Su objetivo es motivar y empoderar a las personas para realizar una búsqueda de empleo con mayor seguridad, confianza y protagonismo.

Cuenta con información relevante sobre inscripciones clave, cómo focalizarse en la búsqueda, trabajar la marca personal, tips para preparar procesos de selección, etc. y es accesible a través de distintos canales: teléfono, correo electrónico, WhatsApp y redes sociales.

Este servicio se integra y complementa con el proyecto **“Emplea Redes”** que centra su intervención en acompañar a las personas desempleadas

en un proceso de reactivación de la búsqueda de empleo a través de la constitución de grupos de ayuda mutua y con el apoyo del uso de tecnologías de la información y la comunicación. Estos grupos se transforman en redes colaborativas combatiendo también la brecha digital y empoderando a cada persona poniendo en valor y potenciando su empleabilidad. Se ha atendido de manera presencial y on line a un total de **4.169 personas** con las que se han llevado a cabo 410 talleres, de los que un 36 % han sido de competencias digitales. Un 52 % ha asistido a los espacios de búsqueda de empleo para poner en práctica lo aprendido en el grupo de forma autónoma. En el desarrollo del proyecto han participado 92 personas voluntarias.

También el proyecto **“Activación y acompañamiento” – GPS LABORAL**, una brújula para saber por dónde moverse, qué decisiones tomar para buscar el empleo que se adapte a mi perfil... que se desarrolla con personal voluntario y técnico financiado por el IRPF Autonómicos y fondos propios.

Itinerarios integrales de acceso al empleo

La población activa con menos cualificación junto con otros grupos específicos como son las personas mayores de 45 años o menores de 30 siguen siendo los grupos sociales con más riesgo de sufrir una situación de desigualdad y discriminación en el mercado laboral. Por ello, hemos seguido dedicando esfuerzos a través de itinerarios integrales de mejora de la cualificación para la empleabilidad, ofreciendo en todas las iniciativas el refuerzo de capacitación en un oficio demandado por el mercado laboral y procesos de acompañamiento.

En 2019, han participado **43.124 personas** (6 % más que en 2018), a través de **18 proyectos de itinerarios**, de distintas características, según el colectivo de que se trate, la intensidad con que se trabaja o el sector económico en que se centra.

Como entidad beneficiaria que somos del programa operativo de Inclusión y Economía Social (POISES) 2014-2020 cofinanciado por el Fondo Social Europeo, hemos seguido desarrollando 6 proyectos para mejorar la inserción socio laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social, a través de la activación y de itinerarios integrados y aumentar su contratación.



Itinerarios integrales de acceso al empleo	2018	2019
Con personas solicitantes de asilo	4.612	5.894
Puentes hacia el empleo: activación y acompañamiento laboral para mujeres alejadas del mundo laboral	2.093	1.835
Con familias con todos sus miembros desempleados	1.799	252
Con personas inmigrantes en dificultad social	1.343	1.457
Con personas de difícil inserción	14.647	15.633
Intensificados con personas de muy baja empleabilidad	2.541	2.624
Por sector y/o colectivos específicos	218	152
Apoyo al empleo de + 45 años	3.854	3.551
Con contratación	112	137
Empoderamiento y acompañamiento a mujeres en dificultad	944	1.269
Con mujeres a través de la Responsabilidad Social Empresarial	2.529	2.826
Primeras oportunidades laborales para jóvenes	2.671	2.716
Empoderamiento de mujeres y jóvenes en dificultad	144	159
Activando capacidades	3.790	4.324
Itinerarios para personas de renta garantizada	300	871

Gracias a los **Itinerarios de inclusión activa** **7.850 personas** de difícil inserción o personas muy alejadas del mercado de trabajo, de las 18.257 personas atendidas, se han insertado laboralmente en 2019.

El proyecto **“Apoyo al Empleo + 45”** ha logrado la incorporación laboral de **1.668 personas** mayores de esta edad, de las 3.551 atendidas. Contamos también con un **modelo de intervención intergeneracional**, a través de itinerarios compartidos con el proyecto integral de "Primeras oportunidades laborales para jóvenes", en el que hemos promovido la diversidad generacional en el empleo.

Un año más, hemos incrementado el porcentaje de mujeres atendidas: **54.312 mujeres en dificultad social** (63 % del total) han participado en alguna de las iniciativas de inserción laboral. Así, hemos trabajado con **2.537 mujeres víctimas de violencia de género**. Se ha mantenido el proyecto **“Promoción de la responsabilidad social empresarial para mujeres en situación de vulnerabilidad”** en el marco del programa INCORPORA, con 2.357 mujeres, de las cuales

un 29 % habían sufrido violencia de género. Se refuerza la intervención con **“Talleres de violencia 0, Empleabilidad 1”** como estrategia de recomposición de sus vidas.

“Entremujeres” se ha puesto en marcha como instrumento de apoyo mutuo para salir adelante y buscar un camino propio junto con **talleres de motivación** para mejorar la empleabilidad dirigidas a su empoderamiento y reducción de la brecha digital de género.

En el marco del POISES se ha mantenido y reforzado el proyecto **“Puentes hacia el empleo, itinerarios por la igualdad”**, gracias al que 990 mujeres se han insertado en el entorno laboral, de las 1.835 atendidas (1.420 de ellas cualificadas).

Hemos reforzado las acciones para promocionar la corresponsabilidad en materia de conciliación entre las empresas, y trabajado también en red con las organizaciones sociales que participan en el Eje de Igualdad del POISES, para el intercambio de estrategias, metodologías y retos en materia de igualdad, en los proyectos subvencionados por el FSE.

El proyecto **SARA**, dirigido a **mujeres inmigrantes**, cuenta con un modelo de intervención centrado en un sector económico con salida profesional. Por su parte, **Gira Mujeres** busca el empoderamiento a través de grupos de mujeres que se apoyan unas en otras para conseguir sus objetivos profesionales, mantiene su cobertura.

Las **personas inmigrantes y solicitantes de asilo** son otro de los grupos con los que trabajamos. En 2019, **35.927 personas migrantes**, 41 % del total, participaron en el Plan de Empleo de Cruz Roja, y algunos lo hicieron en alguna iniciativa específica de inserción laboral, entre las que cabe destacar el proyecto **“Itinerarios con inmigrantes- Red interlabora”**.

Además, hemos aumentado la cobertura, los territorios y el desarrollo de iniciativas de empleo dirigidas a las **personas solicitantes de asilo, refugio y protección internacional** llegando a atender a 7.980 personas (38 % más que el año anterior). Destaca el proyecto **“Caminando hacia el empleo”**, dirigido a personas solicitantes de asilo, que ofrece acciones complementarias con el resto de servicios de integración social, un “traje a medida” a partir de las necesidades de empleabilidad de sus participantes.

Iniciativas de desarrollo empresarial y emprendimiento

Este programa engloba un conjunto de actuaciones dirigidas a informar, orientar, mediar, capacitar y asistir a personas emprendedoras. Se trata de personas con perfil emprendedor pero que tienen dificultades y barreras a la hora de recibir un asesoramiento y acompañamiento especializado y obtener la financiación necesaria para sus proyectos.

Dentro de la metodología que aplicamos se contempla el refuerzo de las competencias básicas, transversales y técnicas de las personas emprendedoras acercándoles a un conocimiento necesario en gestión empresarial, formación digital y marketing.

Hemos informado y asesorado a **1.979 personas** (60 % mujeres). Se han puesto en marcha 213 nuevas iniciativas de autoempleo y otras 218 se han consolidado.

En total, hemos apoyado **431 iniciativas de autoempleo**, gracias a la red de 14 puntos en el territorio especializados en apoyo al emprendimiento. El programa ha contado con la financiación de la Dirección General de Integración y Ayuda Humanitaria (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social) y del IRPF (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social).

Iniciativas de desarrollo empresarial y emprendimiento	2018	2019
Autoempleo y microcréditos	1.743	1.651
Información y asesoramiento para el empleo por cuenta propia	330	548

En nuestra actuación como mediadores para la búsqueda de financiación, hemos gestionado **134 microcréditos** (43 % más que en 2018) para la puesta en marcha de empresas. El total de la microfinanciación conseguida ha sido de **1.113.119 €** (30 % más que en 2018). El 90 % de las empresas creadas pertenecen al sector servicios (principalmente comercio y hostelería), aunque también hemos apoyado la creación de empresas de sectores más innovadores, como las digitales y las de empleo verde.

El proyecto **“#EmpleandoDigital: Itinerarios socio-laborales: de lo analógico a lo digital”** nos ha permitido reducir las barreras de acceso al mercado de trabajo asociadas a la transformación digital que está experimentando la sociedad, adaptando nuestro modelo de trabajo y metodología de inserción laboral. La participación de 13 oficinas territoriales ha permitido consolidar lo avanzado en años anteriores, en concreto:

- **Más de 3.000 personas formadas en competencias digitales**, a través de la nueva plataforma virtual Aula Digital para adquirir conocimientos y destrezas digitales.
- **9 acciones de capacitación en ocupaciones tradicionales** impactadas por la transformación digital.
- **12 personas formadas en programación web**, personas en situación de dificultad social que han adquirido una profesión tecnológica, gracias a la cual han accedido a empleos de mayor calidad y estabilidad.
- **Incorporación de sistemas tecnológicos:** la realidad virtual, herramientas de orientación para el testeo de oficios (sector logístico, actividades de venta, atención al cliente en grandes superficies, robótica, entre otros) y aprendizaje en las acciones de capacitación (atención al cliente y auxiliar de limpieza de hoteles), en especial en aquellas dirigidas a las personas más jóvenes.

Se ha realizado también un trabajo de actualización de los equipos del Plan de Empleo a este mundo digital, a través de **13 talleres de consolidación digital**. Paralelamente, se ha testado la **herramienta Inteligencia Laboral** que, a través del análisis de datos, pretende establecer cuál es la mejor secuencia de actuaciones en la intervención con una persona según sus variables personales.

#EmpleandoDigital han sido reconocidos por la Unión Europea con el **VET Excellence Awards** en la categoría *European Funding for Excellence*. El acto de entrega tuvo lugar en Helsinki, el 17 de octubre, y estuvo presidido por Marianne Thyssen, Comisaria Europea de Empleo y Asuntos Sociales.

Mercados inclusivos para la inserción laboral: alianzas con empresas

12.206 empresas son colaboradoras del Plan de Empleo.

Las empresas son el aliado fundamental para lograr el objetivo de que las personas en dificultad social cuenten con más posibilidades de acceder al mercado de trabajo, no solo en términos de contratación, sino también de formación y capacitación profesional y participación en procesos de selección.

La colaboración con ellas nos ha permitido, en 2019 atender a 86.240 personas (80.969 en 2018), logrando que 22.625 personas se inserten en el mercado laboral (21.977 en 2018). Esto supone una tasa de inserción en proyectos itinerarios del 43 %. Hemos logrado 48.929 contratos (45.486 en 2018), con 99.676 personas participantes (71.779 en 2018).

En 2019 se alcanzaron las **34.532 colaboraciones** para la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral, centradas en comercio, hostelería, cuidado de las personas y limpieza): **12.570 personas** en dificultad social mejoraron sus competencias gracias a prácticas formativas no laborales.

Hemos gestionado, en este último año, **10.735 ofertas de empleo de 6.623 empresas**, gracias a las que **17.975 personas** en situación de dificultad social participaron en procesos de selección y **8.734** accedieron a un empleo gracias a la intermediación directa de CRE (10 % más que en 2018). Se han gestionado **10.058 contratos** (11 % más que el año anterior).

“Reto Social Empresarial, alianzas para la inserción laboral” ha contado con la implicación directa de más de 8.000 empresas, con las que se establecieron 20.830 alianzas, con especial incidencia de los sectores de hostelería, cuidado de las personas y comercio.

Todo ello se ha complementado con un importante trabajo con el entorno, enfocado a debilitar las barreras sociales para el acceso al empleo de personas en dificultad social. Hemos reforzado y ampliado las **campañas y acciones de sensibilización**, dirigidas a promover la igualdad de oportunidades y de trato en el ámbito laboral sea cual sea el sexo, la procedencia o la edad de una persona, y a trasladar al conjunto de la sociedad nuestro compromiso con esta igualdad, sin la cual es no es posible avanzar hacia una sociedad y un mercado de trabajo inclusivos.

Hemos mantenido la campaña **“En realidad no tiene gracia”**, que promueve una visión constructiva y enriquecedora de la diversidad cultural, principalmente en el ámbito del trabajo, con dos acciones de participación on line **#MiCara-NoEsMiCV** y el concurso **#MiOtroSelfie**, que han contado con un significativo seguimiento en redes sociales.

La exposición **“1.000 palabras”** ha estado presente en 20 localidades a lo largo del año. Esta exposición juega con la idea de que 1.000 palabras son las que habitualmente componen un currículum, y que la imagen debe permanecer en un plano secundario respecto a la trayectoria y las competencias de una persona.

Se ha impulsado también la iniciativa **#EscribimosElFuturo**, en la que participantes y empresas colaboradoras visibilizan su crecimiento mutuo tras la firma de un contrato de trabajo. Se mantiene la web www.enrealidadnotienegracia.org como herramienta en la que se recoge el trabajo realizado.

Junto con estas actividades se organizó el **evento formativo “Diversidad[es]”**, en el que 80 profesionales de proyectos de Cruz Roja vinculados a personas migrantes profundizaron en los diferentes vectores de la diversidad presentes en el actual mercado de trabajo.

Se ha mantenido también la campaña **“Desafío +45”** centrada en poner en valor las capacidades y el potencial profesional de las personas mayores de cuarenta y cinco años. A través de las redes sociales se han difundido experiencias de éxito protagonizadas por las y los participantes en las iniciativas específicas que el Plan de Empleo desarrolla para este grupo de personas, así como el **Manifiesto Desafío+45**, elaborado por éstos, que desmonta los estereotipos y prejuicios que la sociedad mantiene ante la participación de las personas mayores en el mercado de trabajo.



La campaña **“El balance más positivo”** (www.elbalancemaspositivo.org) es una iniciativa puesta en marcha para promover la igualdad de oportunidades, debilitar las barreras específicas referentes a la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral que tienen las mujeres en su acceso al mercado laboral. Se presenta como un espacio de intercambio y dialogo donde las empresas pueden encontrar información, participar en la iniciativa, recibir acompañamiento, interrelacionar entre ellas y actuar como prescriptoras. Con el foco siempre puesto

en conocer y mostrar los beneficios de ser una empresa corresponsable en materia de conciliación.

La promoción de la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo se completa con la actividad desarrollada durante 2019 por las **redes sociales** del Plan de Empleo. El número de seguidores se ha incrementado en las dos redes ya existentes en 2018, LinkedIn (1.498) y Facebook (1.649), a los que se añaden los 4.872 seguidores de las redes sociales del Servicio Multicanal CRE-e. Además, el conjunto de la red territorial ha desarrollado iniciativas de sensibilización, que han alcanzado a más de **800.000 personas**.

Se ha actualizado y renovado la página web www.cruzroja.es/planempleo, con el objetivo de poner en valor el Plan de Empleo para su dos principales grupos de interés: personas que buscan empleo y empresas a las que ofrecemos alianzas.

Por su parte, el **Programa de fortalecimiento territorial para la inserción laboral** tiene como objetivo reforzar la capacidad estratégica, técnica, de gestión y de mejora continua de la red de empleo para conseguir los objetivos de programas y del Plan de Empleo en general y los compromisos con los financiadores.

4.159 personas voluntarias (62 % mujeres) han colaborado en distintas iniciativas con el Plan de Empleo, un **13 % más que el año anterior**, con **99.635 horas de acción voluntaria** (27 % más que en 2018), orientando a las personas en su camino al empleo, mejorando su empleabilidad a través de la impartición de talleres de competencias, formación, acompañando en la búsqueda de empleo o sensibilizando al tejido empresarial para que ofrezca mayores y mejores oportunidades laborales.



PERSONAS RECLUSAS O EXRECLUSAS



Con las personas privadas de libertad que se encuentran en los centros penitenciarios, nuestra contribución pretende favorecer la reeducación y la reinserción social, siguiendo el mandato constitucional que en su art. 25.2 dispone: "...las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social".

En este sentido, hemos orientado nuestra intervención en los centros penitenciarios, CIS y/o Unidad Dependiente hacia la mejora de las capacidades y habilidades sociales, la ocupación de ocio y tiempo libre en acciones reeducativas, así como a fortalecer el vínculo familiar mediante la adecuación de espacios y/o servicios de ludoteca con los niños/as cuando visitan el centro penitenciario.

Progresivamente crece nuestra labor en medio abierto y medidas alternativas a la prisión, ya que cada año aumenta el número de personas penadas a medidas alternativas. Concretamente hemos intervenido con más de **1.700 personas** en todo el territorio. Nuestra colaboración no solo es mediante la oferta de plazas de trabajo en beneficio de la comunidad en tareas de utilidad social, sino también en la realización de talleres/programas reeducativos y/o terapéuticos como:

- **Programa Probeco:** para el fomento de las conductas pro-sociales (frenar el maltrato animal, delitos contra el medio ambiente, etc.).
- **Programa Cuenta Contigo:** dirigido a la prevención de conductas adictivas y de abuso de sustancias.
- **Programa Pria-ma:** tratamiento dirigido específicamente a facilitar la reinserción social de personas sometidas a medidas judiciales por acciones de violencia de género.
- **Talleres Taseval:** se trata de talleres de seguridad vial.

El resultado de nuestra intervención contribuye a mostrar la eficacia de las medidas alternativas como herramienta de reeducación, prevención de la reincidencia de los delitos y reinserción de las personas en la sociedad.

PERSONAS RECLUSAS Y EXRECLUSAS

N.º personas usuarias	2018	2019
Intervención con niños/as en entornos penitenciarios	1.979	1.625
Intervención social con personas privadas de libertad	2.638	3.639
Intervención Integral con personas en régimen abierto (Unidades Dependientes)	30	26
Trabajo en beneficio de la comunidad y otras medidas alternativas	1.599	1.795
Total	6.223	7.060

PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Según el **Informe Olivenza 2018**, sobre la situación general de la discapacidad en España, un 6 % de la población son personas con discapacidad en edad activa, el dato revela un incremento de 65.900 personas respecto al año anterior. En cuanto a la tipología de discapacidad, la física registra los mayores porcentajes, representando un 43 %. Se destaca que es un colectivo poco integrado en el mercado laboral, con una tasa de abandono escolar del 43 %. El informe destaca también lo que denomina “binomios de multidiscriminación” (discapacidad + mujer, discapacidad + joven).

Con este colectivo, hemos continuado centrando nuestros esfuerzos en contribuir a que estas personas puedan desarrollar las actividades cotidianas sin dificultades y en igualdad de condiciones.

La actividad del **Proyecto de transporte** adaptado se ha adecuado a las necesidades y condiciones administrativas en su actividad. El número de personas con las que hemos trabajado es de **11.818**, y el número de intervenciones asciende a más de 700.000, en las que hemos llevado a cabo principalmente actividades de movilización a centros (sociales, sanitarios, etc.)

El proyecto de **Ayuda a domicilio complementaria** y el proyecto de **ocio y tiempo libre** han ampliado su cobertura, proporcionando a las personas con más barreras de acceso, la posibilidad de mejorar sus actividades de la vida diaria y disfrutar del ocio y del tiempo libre. Entre las intervenciones que desarrollamos, la asistencia al ocio ha sido la actividad principal.

El proyecto **Enlaza2** (enlazando oportunidades) se ha puesto en marcha en Cantabria, Navarra y Madrid, en colaboración con organizaciones del ámbito de la discapacidad como AMICA, APROCOR, ANFAS, Fundación Pilares, AFANIAS y Fundación Gil Gayarre. Está dirigido a que las personas con discapacidad puedan disponer de las mismas oportunidades de participación social y comunitaria que el resto, implicando en ello a la sociedad.

Todos los servicios de **teleasistencia** permiten ofrecer alternativas y adaptaciones del servicio a personas sordas, personas ciegas o personas con discapacidad motora severa, nuestro reto, aumentar la accesibilidad de los servicios para llegar a una teleasistencia para todos.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

N.º personas usuarias	2018	2019
Atención temporal a familias con personas dependientes	326	60
Atención a personas discapacitadas en playas	865	643
Atención soporte integración	367	374
Ayuda a domicilio básica	74	203
Ayuda a domicilio complementaria	2.955	2.965
Productos de apoyo	15.599	14.761
Centros de día	114	126
Viviendas tuteladas	15	20
Estimulación precoz	194	24
Ocio y tiempo libre	2.121	857
Teleasistencia domiciliaria	6.179	5.585
Teleasistencia móvil	269	306
Transporte adaptado	15.722	11.818
Localización de personas con deterioro cognitivo	96	79
Total	43.519	37.610

PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD



Nuestro objetivo es mejorar la gestión de la salud de las personas, es decir, mejorar el bienestar físico, psíquico, social y capacidad de funcionamiento, a través de acciones de sensibilización y prevención de accidentes, atención a personas con un estilo de vida no saludable y atención a personas con inadecuada gestión de la enfermedad.

	2018			2019		
	Personas destinatarias	N.º Intervenciones	Personas voluntarias	Personas destinatarias	N.º Intervenciones	Personas voluntarias
Sensibilización y prevención	78.021	902	744	248.094	6.800	2.139
Estilo de vida no saludable	57.523	2.830	204	141.568	182.936	1.321
Gestión de la enfermedad	17.429	107.557	234	57.602	515.538	904
Datos Programas antiguo Plan ³	315.799	744.889	2.774	16.738	22.993	252
Total	453.332	856.178	3.240	464.002	728.267	3.918



Sensibilización y prevención de accidentes

En un entorno digitalizado, la **intervención on line** se convierte en clave de nuestro trabajo de sensibilización. Por ello, en 2019 hemos vivido un crecimiento exponencial en este campo, impactando en 9.358.516 personas (el doble que el año anterior), gracias a la actividad realizada en el entorno on line (página web y redes sociales).

ALCANCE OBTENIDO ENTORNO ON LINE	2018	2019
Sensibilización y prevención	2.845.144	8.056.459
Estilo de vida no saludable	353.209	1.100.026
Gestión de la enfermedad	9.660	197.726
Datos Programas antiguo Plan	1.136.149	4.305
Total	4.344.162	9.358.516



³ El nuevo **Plan de Salud**, aprobado a finales de 2017, ha supuesto un cambio de foco en la manera de desarrollar nuestra actividad en el ámbito de la salud, lo que supone que los datos correspondientes a 2019 sean difícilmente comparables con los anteriores.

En redes sociales destacan las intervenciones relacionadas con la sensibilización sobre la infección VIH, los hábitos saludables y la salud mental. Este año se ha realizado una campaña de sensibilización sobre la Depresión, llamada **Dexpresionismo**, financiada por Laboratorios Servier. Además, el **Servicio Multicanal de Información y Prevención sobre VIH y otras infecciones de transmisión sexual** (financiado por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social) sigue teniendo un peso específico muy importante en nuestra actuación.

Un año más, destacan las campañas lanzadas a nivel nacional para la celebración de los días mundiales: el **Día Mundial de la Salud** (7 de abril), el **Día Mundial de la Alimentación** (16 de octubre); el **Día Mundial de la Diabetes** (14 de noviembre) y el **Día Mundial de la Respuesta ante el VIH y el sida** (1 de diciembre), entre otros.

Continuamos también con la promoción de la **APP Ariadna**, realizada en colaboración con la Sociedad Española de Cardiología, que busca geolocalizar los desfibriladores existentes en todo el Estado para facilitar la atención en caso de urgencia cardíaca.

SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD

N.º personas usuarias	2018	2019
Sensibilización y prevención sobre hábitos saludables (alimentación, actividad física, higiene, gestión emocional)	91.095	66.467
Sensibilización y prevención de accidentes cotidianos	69.895	68.738
Sensibilización y prevención de enfermedades VIH y otras ITS	29.309	21.742
Sensibilización y prevención de enfermedades no transmisibles	3.037	11.656
Sensibilización y prevención de conductas adictivas	5.725	4.492
Sensibilización en donación de sangre y otros tejidos	0	15.329
Sensibilización y prevención en salud comunitaria	4.593	11.406
Sensibilización y prevención en seguridad vial	26.478	5.978
Sensibilización y prevención de otras enfermedades infecciosas	810	325
Servicio multicanal de información y prevención del VIH y otras ITS	46.973	47.275
Total	277.865	253.408

Atención a personas con estilos de vida no saludables

El objetivo de este programa es mejorar los hábitos de personas con estilos de vida no saludables, ayudando a evitar conductas de riesgo.

En 2019, hemos duplicado el número de personas con las que trabajamos para mejorar sus hábitos en general (alimentación, actividad física, higiene y gestión emocional), y los sexuales en particular. En relación a esto último, destaca el impulso en la formación de personal técnico de diferentes áreas, programas y proyectos de la Institución a partir del curso **“Intervención Integral con Colectivos Vulnerables desde la Educación Sexual”**, desarrollado en el mes de noviembre.

ATENCIÓN A PERSONAS CON ESTILOS DE VIDA NO SALUDABLES

N.º personas usuarias	2018	2019
Promoción de hábitos saludables en las relaciones sexuales y reducción de conductas de riesgo ante las ITS	13.593	34.000
Promoción de hábitos saludables sobre alimentación, actividad física, higiene, gestión emocional	6.566	10.110
Promoción de hábitos saludables relacionados con la prevención de Accidentes cotidianos	0	2.834
Promoción de hábitos saludables ante olas de calor	45.393	46.576
Promoción de hábitos saludables ante olas de frío	28.173	25.112
Promoción de hábitos saludables ante procesos adictivos	1.661	3.714
Promoción de hábitos saludables relacionados con la gripe	47.963	20.075
Promoción de hábitos saludables relacionados con la seguridad vial	0	156
Total	143.349	142.577

Atención a personas para una adecuada gestión de la enfermedad

Este programa impacta directamente en las personas que padecen enfermedades, ayudándolas a mejorar su gestión. Se trata de **personas con adicciones o afectadas por VIH**.

En 2019 hemos iniciado actividades para mejorar la adherencia terapéutica, así como iniciativas que buscan acompañar a las personas en sus últimas etapas vitales y en la enfermedad terminal. Se trata del proyecto **“Final de vida y soledad”**, financiado por la Fundación “la Caixa”, cuyo objetivo es ofrecer acompañamiento a las personas con enfermedades avanzadas que se encuentran en situación de soledad no deseada.

ATENCIÓN A PERSONAS PARA UNA ADECUADA GESTIÓN DE LA ENFERMEDAD

N.º personas usuarias	2018	2019
Atención a mujeres con inadecuada gestión de su adicción en ámbito comunitario	1	399
Atención a personas exreclusas con inadecuada gestión de su adicción en ámbito comunitario	0	470
Atención a personas con inadecuada gestión de su patología dual en el ámbito comunitario	0	605
Atención a menores y jóvenes con inadecuada gestión de su adicción	2.238	1.298
Atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en prisión	7.439	4.974
Atención a personas con inadecuada valoración de su adicción	1.615	2.221
Atención a personas con inadecuado seguimiento de la pauta terapéutica	1	435
Atención a personas en situación de soledad y final de vida	75	3.573
Atención a personas que precisan pauta terapéutica	13.629	20.094
Atención integral a familiares de personas con VIH	297	146
Atención integral a personas con enfermedades avanzadas	5.794	6.547
Atención integral a personas con VIH en situación de vulnerabilidad	4.275	5.101
Atención integral a personas con VIH en situación de vulnerabilidad y su entorno social	0	600
Atención a personas con inadecuada valoración del estado de salud y enfermedad	320	1.224
Atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en ámbito comunitario	19.770	20.296
Casas de acogida para personas con VIH/SIDA	65	29
Plazas población reclusa en casas de acogida para personas con VIH/SIDA y otras enfermedades	9	5
Total	55.528	68.017

Centros sanitarios

Gestionamos cinco hospitales en Bilbao, Córdoba, Gijón, Palma y Sevilla; tres centros de carácter sociosanitario en San Fernando, San Sebastián e Irún; un centro de diálisis en Oviedo; y dos centros de transfusión sanguínea en el Principado de Asturias (centro comunitario) y en Madrid (unidad de extracción).

Durante 2019 hemos atendido a 18.385 pacientes en régimen de hospitalización, con una estancia media global de 11 días. El porcentaje de ocupación ha sido del 77,8 %. El número total de personas atendidas, tanto en régimen de hospitalización como a nivel ambulatorio, en el conjunto de nuestros centros sanitarios es de **255.257**, el 62,3 % amparadas por el Sistema Público. Como novedad, el hospital de Gijón ha incluido este año a mujeres atendidas en el *screening* de cáncer de mama, 15.272 mujeres en el rango de edad de 50 a 70 años.

Al amparo del acuerdo con el Servicio Madrileño de Salud, para la coordinación de actividades en materia de colecta, extracción, procesamiento y distribución de componentes sanguíneos en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, y por el que el Centro de Cruz Roja realiza las labores de promoción de la **donación y extracción de sangre**, tanto en su sede como en las Unidades Móviles, hemos realizado, en 2019, 114.293 unidades (1.714 más que en 2018), de acuerdo con la previsión realizada con el Centro Comunitario de Transfusión Sanguínea de la Comunidad de Madrid. El Centro Comunitario de Sangre y Tejidos de Asturias ha obtenido un total de 40.841 donaciones de sangre en el 2019, similar al año anterior.

Escuelas Universitarias de Enfermería

En 2019 hemos contado con 579 matriculados en nuestras escuelas de Madrid y Sevilla, habiéndose diplomado 161 personas.

ALUMNOS MATRICULADOS CURSO 2019 / 2020

ESCUELAS D.U.E.	1er. Curso	2º Curso	3er. Curso	4º Curso	Finalizan estudios
Sevilla	73	65	65	59	66
Madrid	75	77	79	86	95
Total	148	142	144	145	161

Centros de Reconocimiento Médico

Durante 2019 han estado en funcionamiento 12 centros de reconocimientos médicos: Almería, Huelva, Zaragoza, Calatayud, Ávila (tres centros), Soria (tres centros), Girona y Tarragona, que han realizado un total de **26.806 certificados médicos**, 576 menos que el año anterior.

Continúa su actividad la Policlínica de Zaragoza, atendiendo este año a **10.784 personas** en diferentes especialidades médicas.

Personas afectadas por enfermedad mental

Contamos con recursos específicos para personas con enfermedad mental grave y persistente, recursos encaminados a asegurar al máximo la integración social de este colectivo y la mejora de sus capacidades personales y sociales. Estos recursos cubren las tres facetas básicas que supone la integración: la residencial, la económica y la red social.

PERSONAS AFECTADAS POR ENFERMEDAD MENTAL

N.º personas usuarias	2018	2019
Centro de rehabilitación e integración social (CRIS)	106	159
Centros de día	20	21
Club social	30	23
Prevención y sensibilización para colectivos de riesgo	12	0
Viviendas tuteladas	27	44
Apoyo a enfermos mentales	155	234
Total	320	444



POBLACIÓN EN GENERAL

	2018		2019	
	Personas atendidas	Voluntariado	Personas atendidas	Voluntariado
Intervención en emergencias	74.156	15.553	10.134	18.357
Servicios preventivos terrestres	41.370	38.268	69.292	40.835
Servicios preventivos acuáticos	104.206	3.048	79.812	3.212
Salvamento marítimo	606	2.910	452	3.139
Transporte sociosanitario	45.219	8.077	40.035	8.890
TOTAL	265.557	67.856	199.725	74.433



Intervención en emergencias

Para responder a las situaciones de crisis y emergencias contamos con Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERI) y Equipos de Respuesta Básica en Emergencias (ERBE), una herramienta rápida y eficaz para la atención de las personas afectadas y su entorno más próximo, según sus necesidades. Estos equipos pueden socorrer en materia de albergue provisional, distribución de productos de primera necesidad, apoyo psicosocial, búsqueda y salvamento, asistencia sanitaria y primeros auxilios.

INTERVENCIÓN EN EMERGENCIAS Actuaciones ERIES	2018		2019	
	Personas atendidas	Nº intervenciones	Personas atendidas	Nº intervenciones
ERIE de albergue provisional	3.808	59	2.929	46
ERIE de intervención psicosocial	2.765	164	2.324	219
ERIE de comunicaciones y coordinación	4.269	22	239	12
ERIE de búsqueda y salvamento acuático	17	6	92	23
ERIE de búsqueda y salvamento terrestre	268	65	152	75
ERIE de asistencia y clasificación de víctimas	1.164	29	1.169	25
ERIE de ayuda humanitaria a inmigrantes	59.385	1.995	27.507	1.333
Otras situaciones de emergencia sin participación ERIES	2.480	260	3.229	257
Total	74.156	2.600	37.641	1.990

Gracias a la labor de **18.357 personas voluntarias** integrantes de los equipos ERIE y ERBE, en 2019 hemos podido atender de forma directa a **10.134 personas** afectadas por situaciones de riesgo y/o emergencia, en un total de **657 intervenciones** de distinta naturaleza, entre las que destacan: 2.528 personas atendidas en incendios forestales, 5.038 personas atendidas en inundaciones y 244 personas atendidas por búsqueda y salvamento.

Para seguir ofreciendo el mismo nivel de respuesta, las capacidades vinculadas

a los proyectos ERIE se integraron o colaboraron con más de **84 simulacros y ejercicios de adiestramiento**, en los que participó más del 72 % del personal adscrito a estos proyectos.

El personal voluntario participó en mesas de trabajo, grupos de investigación, jornadas y encuentros en distintos ámbitos de intervención. Esta aportación resulta clave no solo para compartir nuestro modelo de intervención, sino también para la realización de acciones preventivas y de preparación para desastres.

Entre las situaciones de crisis y emergencias que atendemos desde los ERI y ERBE está la llegada de **personas migrantes a la frontera marítimo terrestre española**, labor que realizamos en colaboración con el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social que financia, vía subvenciones, nuestras actuaciones humanitarias en este ámbito.

En 2019, **27.507 personas** que accedieron a nuestro país precisaron de atención urgente debido a las condiciones del viaje o la forma de acceso, cifra que representa un descenso de más del 50 % respecto a 2018. Cerca del 20 % de éstas (5.861 personas) fueron menores, de los cuales el 74 % (4.339) fueron menores no acompañados (el 15 % del total de personas migrantes atendidas).

Todo este trabajo de atención y apoyo, realizado en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Servicios 112 de las Comunidades Autónomas y Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima, ha sido posible gracias a la participación y compromiso de más de 4.100 personas (voluntarias y remuneradas) que apoyaron estas actividades desde diferentes ubicaciones en las Islas Canarias, Baleares, Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, Región de Murcia y las Comunidades de Andalucía y Valencia.

En el marco de la colaboración con las Fuerzas Armadas, recogida en el Convenio suscrito entre Cruz Roja Española y el Ministerio de Defensa, nuestra Institución ha participado en los siguientes ejercicios:

- **Ejercicio Conjunto Combinado 2019:** organizado por la Unidad Militar de Emergencias (UME), consiste en un ejercicio de simulación que permite ensayar la coordinación y eficacia de los organismos encargados de cubrir las necesidades de la población en el marco de emergencias declaradas de interés nacional. Realizado anualmente, el ejercicio de 2019 tuvo lugar en Aragón, con máxima actividad en la provincia de Huesca, e implicó la participación de más de 310 miembros de los equipos de CRE.
- **Ejercicio y Seminario QUIREX 2019:** sobre un supuesto de respuesta ante un movimiento sísmico y realizado como ejercicio de mesa, tuvo lugar en Zaragoza y contó con la participación de 30 personas voluntarias.
- **Ejercicio MARSEC 2019:** organizado por la Fuerza de Acción Marítima de la Armada Española, contó con la participación de CRE en diferentes escenarios de salud pública y salvamento marítimo.

Cobertura de actos o actividades de riesgo previsible

A través de los servicios preventivos completamos el ciclo de atención a las personas en el área de socorros: junto con las labores de respuesta ante emergencias o crisis ya expuestas, mediante los preventivos ofrecemos cobertura a las personas en aquellos actos o eventos que, debido a sus características, podrían producir un daño. Para mitigarlo, nuestros dispositivos ofrecen la cobertura necesaria frente a potenciales riesgos que podrían producirse, asegurando una asistencia sanitaria inmediata o transporte sanitario urgente.

En 2019 hemos realizado **30.215 servicios preventivos**, incluyendo eventos deportivos, actos culturales y sociales y fiestas locales y patronales, atendiendo a un total de **69.292 personas**.

TERRESTRES	SERVICIOS	ATENDIDOS	OBJETO
Actos deportivos	14.549	28.467	25.109.033
Espectáculos y conciertos	2.674	7.391	7.969.616
Actos culturales y sociales	6.921	13.596	14.648.783
Fiestas locales y patronales	6.071	19.838	25.922.405
Total	30.215	69.292	73.649.837

Las actividades de prevención se realizan en diferentes entornos, siendo igualmente importantes las de vigilancia y salvamento en medio acuático.

En 2019 hemos trabajado en **250 playas y 3 espacios naturales** comprendidos dentro de la actividad desarrollada en aguas continentales. Así, dentro de los ámbitos de la vigilancia y el salvamento, hemos estado presentes en 20 provincias.

Para poder mantener esta presencia en el litoral español, ha sido necesario el trabajo de cerca de **2.000 personas**, entre personal voluntario y remunerado. Durante la campaña de verano, nuestro personal realizó alrededor de **60.000 asistencias** de distinto tipo: sanitarias, baño adaptado, rescate a personas o transporte sanitario, entre otros.

Adicionalmente, deben mencionarse los preventivos realizados en las pruebas náutico-deportivas, así como aquellos llevados a cabo en aguas continentales e instalaciones acuáticas, sumando entre ambos un total de **504 intervenciones**.

2019 ha significado el año en que se ha consolidado nuestro sistema de gestión de calidad y medio ambiente, superando con éxito las auditorías correspondientes a las normas ISO 9001 e ISO 14001. Con ello, se fortalece nuestro servicio de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia en playas, garantizándose así el correcto desarrollo de los procedimientos y sistemas de trabajo.

Como novedad, la incorporación en 2019, en varias playas, de una aplicación móvil que permite la interacción de las personas usuarias de la playa con los equipos de Cruz Roja que prestan el servicio (avisos de cambios de bandera, horarios del servicio, alertas, chat, etc.).

Salvamento Marítimo

En 2019, hemos realizado un total de **2.773 intervenciones de emergencia en la mar**, asistiendo de forma directa a **452 personas en situación de riesgo** por causas diversas (peligro de ahogamiento, necesidad de asistencia y evacuación sanitaria, etc.) o que fueron objeto de diferentes operaciones de búsqueda y rastreo.

Además, se realizaron **523 remolques de embarcaciones** en peligro. Si bien la flota de recreo continúa representando la mayor demanda de asistencia, otras como la pesquera y la mercante también han requerido, como en años anteriores, de nuestros servicios.

Hemos realizado también **80 intervenciones** en materia de lucha contra la contaminación.

La participación del voluntariado es uno de los elementos más destacables del Programa de Salvamento Marítimo: **3.139 personas voluntarias** participaron activamente a lo largo de todo el año en estas actividades, entre las que se incluyen **1.580 acciones formativas o de adiestramiento**, incluidos cuatro cursos especializados para patrones de embarcaciones de salvamento.



Hemos realizado también la adaptación de la tradicional y estrecha relación con la **Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima (SASEMAR)** al nuevo marco jurídico en materia de convenios con las Administraciones Públicas. En virtud de ello, se firmó este nuevo instrumento con vigencia para el período 2019-2022, que incluye a 44 ubicaciones de alta disponibilidad repartidas por todo el litoral peninsular, los dos archipiélagos y Ceuta.

Apoyando nuestro esfuerzo por el mantenimiento y renovación de nuestras embarcaciones de salvamento, SASEMAR asumió la financiación extraordinaria de varias operaciones de remotorización y remozado de unidades, además del proceso de construcción y adquisición de dos nuevas embarcaciones para su cesión en uso a Cruz Roja Española, que se completará con su entrega a lo largo del año 2020.

Hemos mantenido nuestra integración en el clúster marítimo español, y participado en ejercicios nacionales de adiestramiento organizados por SASEMAR, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, la Armada Española u otros. Mantenemos también colaboración permanente con distintas comunidades autónomas, contribuyendo a la seguridad marítima en el marco de sus estatutos de autonomía.

Así mismo, mantenemos la colaboración con la Fundación Repsol, gracias a la cual se contribuye al mantenimiento de las embarcaciones de Cruz Roja Española en un nivel de operatividad óptimo.



OTROS COLECTIVOS

Además de las problemáticas específicas atendidas a los colectivos anteriormente mencionados, damos otras respuestas, que se resumen a continuación.

OTROS COLECTIVOS		
N.º personas usuarias	2018	2019
Acogida y continuidad asistencial a pacientes	1.066	513
Apoyo social a enfermos hospitalizados	897	781
Otros proyectos	7.056	17.380
Voluntariado digital	31.238	28.170
Servicios de emergencia social	20.801	2.311
Total	43.110	48.930

Restablecimiento del contacto familiar y Servicio Social Internacional (SSI)

Desarrollamos una acción especializada, de carácter transnacional, en materia de protección a la infancia y las familias, con el objetivo de garantizar un mecanismo de cooperación institucional que responda a las situaciones de vulnerabilidad social derivadas de la mundialización de nuestra sociedad actual.

El **Restablecimiento del Contacto Familiar**, es una actividad propia del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja desde sus orígenes, se estructura a través de la Red de Vínculos Familiares, integrada por 186 Sociedades Nacionales, Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y Federación Internacional de CR y MLR.

Durante este año se ha fortalecido la red territorial de los servicios de restablecimiento del Contacto Familiar a través de la Comisión Estatal y la formación de los equipos en aspectos relativos a: acompañamiento psicosocial de familiares de personas desaparecidas por razones humanitarias, atención en costas a personas migrantes, prevención de las desapariciones, localización de familiares en naufragios, atención en contextos de internamiento...

En 2019 se ha intensificado la incorporación de nuevas tecnologías en la actividad: Flawnsers (herramienta informática para la gestión compartida de casos dentro del Movimiento Internacional de la CR y MLR), mochilas para la conectividad de los equipos de RCF y el quiosco de Family Link en Ceuta.

RESTABLECIMIENTO DEL CONTACTO FAMILIAR Y SERVICIO SOCIAL INTERNACIONAL (SSI)

N.º personas usuarias	2018	2019
Búsquedas	2.197	2.270
Mensajes	15	8
Servicio Social Internacional (SSI)	2.377	2.424
Total	4.589	4.721

Corresponsalía en España del Servicio Social Internacional (SSI)

Desde 2002 nos constituimos como un servicio social especializado en el ámbito de la protección a la infancia y las familias a través de las fronteras. En este marco cooperamos con los Servicios Sociales de Protección a la Infancia de las Administraciones Territoriales y con el Ministerio de Justicia (Autoridad Central en aspectos relativos al Convenio de la Haya, en materia de los derechos de custodia, responsabilidad parental y protección a la infancia) cuando se ven implicados dos o más países. Durante este ejercicio cabe destacar el trabajo desarrollado para localizar y reintegrar a menores de corta edad que quedan separados de sus referentes adultos a lo largo del periplo migratorio.

Reagrupación familiar e integración

Desde hace más de 30 años ayudamos a las personas de origen inmigrante asentadas en nuestro país a reagrupar en España a los familiares directos que quedaron en terceros países, conforme a la legislación vigente. A través de un acompañamiento social proveemos de información, orientación, asesoramiento y apoyo económico y material para acceder al derecho a vivir en familia.

REAGRUPACIÓN FAMILIAR

N.º personas usuarias	2018	2019
N.º reagrupaciones	25	27
N.º personas reagrupadas	40	105
Total	65	172



COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Bajo el epígrafe **Cooperación Internacional** incluimos todas las iniciativas en que trabajamos junto con la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR), con el Comité Internacional de la Cruz Roja y con las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja de otros países, para lograr mejorar la vida de las personas vulnerables, movilizándolo el poder de la humanidad.

[Ley_Tendencias]

Es un ámbito en el que existe una notable experiencia acumulada en nuestra Institución, pero también una necesidad constante de adaptación e innovación.

El escenario ha cambiado considerablemente en los últimos años, no solo como consecuencia de la creciente complejidad e intensidad de los conflictos y desastres, sino también por la aparición de nuevos actores y el fortalecimiento de los sistemas de respuesta nacionales y regionales, tanto del Movimiento como externos al mismo.

Consideramos que la ayuda humanitaria, la cooperación para el desarrollo y la cooperación institucional y técnica deben estar estrechamente relacionadas entre sí. Por ello, nuestras acciones se enmarcan en la respuesta y recuperación temprana tras desastres y crisis, integrando en la medida de lo posible las necesidades a medio y largo plazo en materias como la salud, el agua y saneamiento, la reducción del riesgo ante desastres, o la seguridad alimentaria y los medios de vida.



PERSONAS BENEFICIARIAS 2019

Área geográfica	Presupuesto ⁴	Personas beneficiarias	N.º de proyectos	N.º de países
 África	39.924.240,25 €	2.646.363	112	16
 América	19.769.276,45 €	2.000.627	76	15
 Asia	3.671.940,35 €	178.112	20	5
 Europa	3.954.473,32 €	16.148	13	10
 General	10.635.930,90 €	1.303.528	39	1
 Oriente Medio	4.184.786,29 €	225.986	19	2
Total	82.140.647,56 €	6.370.764	279	49

PERSONAS BENEFICIARIAS POR ÁREA DE CONOCIMIENTO

Área de conocimiento	Personas beneficiarias
Medios de Vida - Seguridad alimentaria	628.938
Salud - Agua y saneamiento	2.569.178
Acción humanitaria	2.025.512
Cooperación técnica e institucional	1.067.837
Inclusión social	51.707
Educación	25.318
Medio ambiente	2.274
Total	6.370.764

⁴ Un gran número de proyectos tiene carácter plurianual. Se refleja el total del presupuesto del proyecto, que en varios casos es superior al presupuesto anual de 2019.

PERSONAS BENEFICIARIAS POR COLECTIVO

Colectivo	Personas beneficiarias
Personas sin medios de vida	516.505
Personas afectadas o en riesgo de desastres	1.635.912
Personal voluntario y personal de sociedades nacionales / Delegaciones CRE	918.484
Personas migrantes	176.452
Personas con problemas de salud	1.831.700
Mujeres en dificultad social	179.950
Personas refugiadas	351.178
Personas afectadas o en riesgo de violencia o conflicto	402.730
Infancia	72.723
Jóvenes	268.224
Personas en situación de extrema vulnerabilidad	12.892
Personas con discapacidad	3.995
Población en general	19
Total	6.370.764

AYUDA HUMANITARIA
ANTE EMERGENCIAS

Trabajamos para reducir las consecuencias de los efectos provocados por los desastres, el cambio climático y los conflictos con el objetivo de estabilizar la situación, facilitando que las personas puedan reconstruir sus vidas y comunidades a la mayor brevedad posible y sin comprometer sus perspectivas de desarrollo futuro.

Mozambique: Ciclones Idai y Kenneth

El mes de marzo de 2019, Mozambique sufrió los efectos de uno de los peores ciclones de su historia: Idai entró en el país como tormenta tropical, para abandonarlo poco después, ganar fuerza en el mar, y regresar como ciclón tropical, afectando principalmente a las provincias de Sofala, Zambesia, Manica y Tete.

Más de 600 personas fallecieron como consecuencia del impacto y en torno a 1.600 resultaron heridas; los daños en infraestructura se expandieron a las comunicaciones, viviendas y asentamientos, centros de salud y escuelas. En total, cerca de 1,8 millones de personas se vieron afectadas en alguna medida por Idai.

A mediados de marzo, la Federación Internacional de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR) lanzó un llamamiento de emergencia por 10 millones de francos para atender a 75.000 personas. Pocos días después, la falta de acceso a agua segura y saneamiento provocó un brote de epidemia de cólera; si bien este fue contenido a las pocas semanas. A finales de abril un nuevo ciclón, Kenneth, impactaba de nuevo en el país, en esta ocasión en el norte, en Cabo Delgado, afectando directamente a más de 280.000 personas.

El nivel de daños acumulado por las situaciones descritas, así como el incremento en el número de personas necesitadas de ayuda, provocó la modificación del llamamiento a principios de mayo: se elevaron hasta 32 millones de francos los fondos necesarios para proveer ayuda multisectorial.

Cruz Roja Española contribuyó a lo largo de 4 meses a la respuesta de la Federación en los siguientes ámbitos:

- **Coordinación:** jefatura de operaciones de toda la operación de la FICR entre los meses de marzo y mayo.
- **Evaluación de daños y análisis de necesidades:** FACT (*Field Assessment and Coordination Teams*, Equipos de Evaluación y Coordinación) de agua saneamiento higiene (2 delegado/as), FACT de Apoyo psicosocial, evaluación de daños en el áreas de logística tras el ciclón Kenneth y evaluación de daños en Medios de vida.
- **Agua, saneamiento e higiene:** despliegue de la ERU de agua y saneamiento, con participación de delegados de la Cruz Roja Francesa.

- **Salud:** apoyo a la clínica de Cruz Roja Canadiense, y establecimiento y gestión sanitaria de puntos de rehidratación oral para personas enfermas por cólera.
- **Distribución de artículos no alimentarios:** despliegue conjunto de ERU de distribuciones junto con la Cruz Roja Danesa.
- **Logística:** 1 delegado de logística.
- **Participación comunitaria y rendición de cuentas:** 1 delegada para el apoyo de los equipos encargados de incluir, transversalmente en todos los sectores operativos, este enfoque de intervención.

En total, 35 delegados/as fueron desplegados para apoyar el plan de respuesta de la FICR. Tras cuatro meses de operación, el balance del trabajo realizado por Cruz Roja Española se resume en: 2,7 millones de agua distribuidos y 29 bombas manuales de agua reparadas, 17 puntos de lavado de manos, 42 letrinas y 45 duchas instaladas, 9.620 personas atendidas en clínicas de la Cruz Roja, 8.200 personas recibieron apoyo psicosocial, 117.200 personas recibieron artículos de socorro y 11.200 personas fueron atendidas en puntos de rehidratación oral.

Bahamas: Huracán Dorian

El 24 de agosto 2019, la Administración Nacional Oceánica y Atmosférica (NOAA) informa del fortalecimiento de una depresión tropical hasta alcanzar categoría de tormenta tropical, al que se asigna el nombre de Dorian. Entre el 1 y el 3 de septiembre, convertido en huracán de categoría 5, impacta Bahamas provocando sustanciales daños sobre unas 29.400 personas.

La FICR lanza un primer llamamiento de emergencia por 3,2 millones de francos para asistir a 5.000 familias. Cruz Roja Española moviliza a su delegado regional en América como FACT de Medios de vida, y posteriormente desplegamos un FACT para Recuperación Temprana. A mediados de octubre, Cruz Roja Española apoya a la Cruz Roja Americana con un especialista de Gestión de la información en Intervenciones basadas en efectivo.

A comienzos de noviembre, tras una revisión intermedia, la FICR modifica el llamamiento, solicitando 26,2 millones de francos para atender las necesidades de 2.500 familias.



COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO



En Cruz Roja creemos firmemente en las respuestas integrales, desde una perspectiva de desarrollo humano que facilite a las personas, a los grupos y las comunidades a las que pertenecen, llevar una vida plena conforme a sus necesidades y sus intereses, fomentando sus capacidades y autonomía.

Trabajamos para reducir el riesgo ante desastres, garantizar el acceso a la salud, al agua segura y a unas condiciones adecuadas de saneamiento, la seguridad alimentaria y el desarrollo de los medios de vida.

África



Países:
16



Proyectos:
112



Presupuesto:
39.924.240,25 €



Personas beneficiarias:
2.646.363 personas

Sectores principales:

seguridad alimentaria, medios de vida, salud, agua, saneamiento y promoción de higiene preparación para desastres ayuda humanitaria, fortalecimiento de capacidades de contrapartes locales.



Durante 2019 el continente africano ha mantenido su dinamismo y capacidad de crecimiento a la vez que ha continuado enfrentándose a retos de gran calado para sus más de mil doscientos millones de habitantes. Entre sus desafíos más importantes, hay que mencionar el impacto negativo que el cambio climático está generando en los recursos naturales, los medios de vida y la salud de la población africana, especialmente la más vulnerable.

La relación directa entre **cambio climático y movimientos de población forzados** visibiliza el impacto que la escasez de agua, la desertificación, la pérdida de biodiversidad y la disminución en el rendimiento de los cultivos tienen en las personas más vulnerables. Las crisis humanitarias provocadas por grandes movimientos de población, unidas también a situaciones de vulnerabilidad económica, violencia y conflictos armados han generado en 2019 grandes flu-

jos migratorios de personas en regiones como África Occidental, África del sur y zona del este del continente.

Además, en el ámbito de la salud, África continúa sufriendo los efectos de enfermedades prevalentes como el Ébola, el sida, la tuberculosis o la malaria, que minan la capacidad de crecimiento y desarrollo de su población, así como las limitaciones en el acceso al agua potable y al saneamiento básico.

En Cruz Roja Española hemos apoyado a las Cruces Rojas de **17 países** para desarrollar acciones de ayuda humanitaria, cooperación al desarrollo y fortalecimiento de las capacidades locales para luchar contra estos retos y desafíos. Hemos ayudado a **más de 2,6 millones de personas**, a través de proyectos que han mejorado las condiciones de salud y de acceso al agua potable. Además, se ha contribuido a generar más y mejores recursos para que las personas más vulnerables puedan recuperarse de los efectos de los desastres naturales y del cambio climático sobre sus medios de vida, así como de situaciones de violencia y conflicto.



El principal desafío para el continente americano, a lo largo del 2019, han sido los **movimientos de población** que se han producido tanto desde Centroamérica hacia América del Norte, como desde Venezuela hacia otros países de la región.

Hemos facilitado las acciones de respuesta y recuperación enfocadas al acceso a los recursos básicos (salud, agua y saneamiento, alojamientos temporales), atención psicosocial, protección, fortalecimiento de los medios de vida y empleabilidad para las personas migrantes, así como labores de sensibilización y abogacía con entidades públicas, privadas y población en general orientadas a evitar actitudes de rechazo y xenofobia y priorizando las necesidades de los colectivos más vulnerables (mujeres, menores no acompañados, personas LGTBI, personas con discapacidad). Hemos atendido a unas **190.000 personas** gracias a la financiación de donantes como la Agencia Española de Cooperación y Desarrollo, la Unión Europea, entidades privadas y públicas de cooperación descentralizada.

Hemos seguido apostando por acciones de fortalecimiento de los medios de vida a nivel comunitario, enfocadas en la mejora de la capacidad técnica y productiva de los colectivos más vulnerables, comercialización, desarrollo de recursos, capitalización de conocimientos, programas de transferencias de efectivo y empleabilidad. Asimismo, hemos realizado acciones formativas a nivel institucional, gracias a la colaboración del Centro de Medios de Vida, con el objetivo de reforzar capacidades, transversalizar este sector y crear estrategias en las Sociedades Nacionales del continente.

El apoyo al desarrollo de las Sociedades Nacionales se ha materializado también a través de acciones de cooperación técnica, que han sido otra de las prioridades de 2019. Entre estas acciones, destaca el desarrollo del proyecto de **Éxito Escolar** ejecutado en **10 países** y enfocado en la mejora del rendimiento escolar de niños y niñas en situación de riesgo de exclusión social. Esta intervención se ha podido realizar gracias al apoyo de voluntarios y voluntarias de las Sociedades Nacionales.

El voluntariado internacional ha sido otro de los retos de 2019. Personas voluntarias de la organización con distintos perfiles han apoyado a Cruces Rojas como la panameña, guatemalteca, argentina y uruguaya.

Asia y Oceanía



Países:
5



Proyectos:
20



Presupuesto:
3.671.940,35 €



Personas beneficiarias:
178.112 personas

Sectores principales:

medios de vida y empleabilidad, preparación para desastres, salud, ayuda humanitaria, fortalecimiento de capacidades de contrapartes.



La región de Asia Pacífico es la región más vulnerable a desastres naturales y una de las más afectadas por el cambio climático. De hecho, muchos países podrían estar llegando a un punto de inflexión más allá del cual, el riesgo de desastres, alimentado por el cambio climático, supera su capacidad de respuesta. Los desastres naturales afectan a los grupos humanos más vulnerables, en una región que sufre grandes disparidades sociales y económicas.

Hemos trabajado principalmente en Filipinas e Indonesia, dando respuesta a necesidades básicas a través de intervenciones de ayuda humanitaria, cooperación al desarrollo y capacitación institucional.

En **Filipinas** hemos dado apoyo en las emergencias sufridas en el país, atendiendo a la población afectada por **la erupción del volcán Taal, el terremoto de Batanes y el tifón Tisoy**. También hemos trabajado en la recuperación de los medios de vida en zonas de difícil acceso con población extremadamente vulnerable, a través de proyectos que han incluido fase de recuperación, fortalecimiento y diversificación. Los equipos de trabajo han incluido herramientas como la entrega de efectivo, entrega de semillas y formaciones técnicas agropecuarias. Teniendo en cuenta que la desigualdad de oportunidades, ingresos y riqueza aumentan cada año en Filipinas y que la capital afronta el fenómeno global de la urbanización, siendo el destino de migrantes rurales en busca de oportunidades, hemos trabajado para contribuir a mejorar la empleabilidad de jóvenes, mujeres y otros grupos en situación de vulnerabilidad. El objetivo de la intervención es mejorar la igualdad de oportunidades mediante la orientación, formación y mediación con empresas.

En **Indonesia** hemos finalizado la respuesta a necesidades básicas de la población que fue afectada por **el terremoto de Lombok y Sulawesi, y el tsunami sufrido en la región de Sulawesi**, y hemos iniciado una intervención a largo plazo para fortalecer a la Cruz Roja de Indonesia en recuperación de medios de vida.

Hemos continuado también con el programa regional de apoyo a la gestión de voluntariado en Asia Central a través del cual, la Media Luna Roja de Kirguistán coordinará una iniciativa en Asia Central centrada en el fortalecimiento de las capacidades en las áreas de voluntariado de las Sociedades Nacionales de la región.

Europa



Países:
10



Proyectos:
13



Presupuesto:
3.954.473,32 €



Personas beneficiarias:
16.148 personas

Sectores principales:

medios de vida, salud, ayuda humanitaria, fortalecimiento de capacidades de contrapartes.



El número de personas que buscan protección en Europa ha aumentado considerablemente en los últimos años. A medida que los conflictos y la violencia en otras partes del mundo alimentan los desplazamientos a gran escala y prolongados, muchos refugiados buscan seguridad en Europa.

Aunque el número de personas llegadas a Europa desde el mediterráneo ha ido disminuyendo en los tres últimos años, los Estados Miembros de la Unión Europea se enfrentan a una responsabilidad cada vez mayor en la prestación de servicios e integración socioeconómica de los **refugiados, solicitantes de asilo y personas migrantes**.

Durante este año, hemos trabajado en la búsqueda de mecanismos de coordinación con siete Sociedades Nacionales Europeas, para abordar de manera conjunta la integración social y el acceso al mercado laboral de refugiados y solicitantes de asilo en siete ciudades europeas. Con esta intervención hemos trabajado en colaboración con la población local, organizaciones locales, autoridades y em-

presas a través de la sensibilización y la búsqueda de iniciativas conjuntas. Más de **1.300 personas** se han beneficiado de la intervención recibiendo un itinerario individualizado para su integración social y laboral, incluyendo cursos que han mejorado sus habilidades básicas y formaciones profesionales y facilitando la intermediación con el mundo laboral.

Además de nuestra colaboración para mejorar la integración social y laboral de refugiados y solicitantes de asilo en diferentes ciudades europeas, hemos continuado trabajando en **Serbia** contribuyendo a reforzar la intervención de la Cruz Roja Serbia en **prevención de la trata** de seres humanos entre niñas y niños y jóvenes especialmente vulnerables.

Cruz Roja Española ha dado respuesta también al **terremoto** ocurrido en **Albania** en el mes de noviembre, donde más de 100.000 personas fueron afectadas.

Oriente Medio



Países:
2



Proyectos:
19



Presupuesto:
4.184.786,29 €



Personas beneficiarias:
225.986 personas

Sectores principales:

salud, ayuda humanitaria, fortalecimiento de capacidades de contrapartes.

La crisis generalizada en Oriente Medio durante los últimos años (conflictos en Siria, Irak y Yemen), ha generado uno de los **mayores desplazamientos de la población** que se recuerda, dejando a miles de personas en situación de necesidad de ayuda humanitaria. Con más de 5 millones de refugiados y 6,6 millones de desplazados internos, el conflicto de **Siria** sigue siendo el más grave de la región, convirtiendo a Oriente Medio en una de las principales zonas de acogida en el mundo.

Durante el año hemos centrado nuestra intervención en Oriente Medio en **Palestina**, un país marcado por el conflicto, por elevados índices de pobreza y por la falta de acceso a servicios básicos que repercuten seriamente en el bienestar de la población; y en el **Líbano**, país que a lo largo de todo el año ha sufrido numerosas tensiones sociales y políticas reflejo de sus problemas estructurales, y que actualmente acoge a cerca de 1,5 millones de refugiados sirios y 400.000 refugiados palestinos.



Hemos trabajado en las dos áreas geográficas del Territorio Ocupado Palestino, **Cisjordania y la Franja de Gaza**, en las que, tras cincuenta años de ocupación israelí, y doce años de bloqueo de Gaza, las condiciones de vida de la población palestina sufren un deterioro constante. Desde Cruz Roja Española, hemos llevado a cabo intervenciones orientadas a garantizar **servicios de emergencia médica** apoyando el servicio de ambulancias, y a mejorar la prestación de servicios médicos de los centros de salud de atención primaria y hospitales de la Media Luna Roja Palestina, así como la dotación de equipamiento médico a hospitales.

También hemos contribuido a garantizar el acceso de personas con discapacidad crónica y temporal del Territorio Palestino a servicios de fisioterapia y terapia ocupacional de calidad, y hemos trabajado para mejorar la capacidad de respuesta de la sociedad civil palestina en prevención, preparación y mitigación de desastres.

En el **Líbano**, canalizamos nuestras intervenciones a través de la Cruz Roja Libanesa y la Media Luna Roja Palestina que está presente en la zona, dando **respuesta a las necesidades de salud de la población refugiada siria, palestina y a la población libanesa en situación de vulnerabilidad**. Las principales intervenciones que hemos llevado a cabo han sido el apoyo a unidades móviles que realizan consultas médicas de atención primaria en zonas de difícil acceso, la mejora en la asistencia especializada en hospitales, formación de enfermeras como matronas, y sesiones de promoción de higiene.

Hemos continuado también apoyando el fortalecimiento del sistema de gestión de voluntariado en la Cruz Roja Libanesa y la Media Luna Roja de Palestina en Líbano, para garantizar las numerosas actividades que ambas Sociedades Nacionales desarrollan a través de su voluntariado.

COOPERACIÓN INSTITUCIONAL



Trabajamos para que nuestras contrapartes de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en otros países se fortalezcan y puedan prestar cada vez más y mejores servicios llegando a más personas con una cultura de transparencia e integridad.

Centro de Cooperación con el Mediterráneo

El Centro para la Cooperación en el Mediterráneo (CCM) de la Cruz Roja Española fue creado en 2005 a iniciativa de la Conferencia Mediterránea de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, compuesta por 26 Sociedades Nacionales. Además de Cruz Roja Española, el Centro cuenta con el continuo apoyo de la Cruz Roja Italiana y una contribución económica de la Generalitat de Catalunya y del Ayuntamiento de Barcelona.

El Centro tiene como misión:

- Acoger la oficina permanente de seguimiento de la Conferencia Mediterránea.
- Facilitar el seguimiento de las resoluciones de la Conferencia.
- Fomentar la interacción entre las Sociedades Nacionales mediterráneas y el intercambio de experiencias en las áreas de interés de la Conferencia que contribuyan al cumplimiento de los fines del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Para el desarrollo de su misión, el Centro establece como estrategias facilitadoras el fortalecimiento de capacidades, el trabajo en red, el intercambio de experiencias y buenas prácticas, el diálogo intergeneracional e intercultural y el partenariado y la cooperación.

En 2019, la Cruz Roja de Bosnia y Herzegovina acogió, bajo el lema “Comprometidos con la Humanidad”, la XIII Conferencia Mediterránea de las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que se celebra cada 4 años, en la ciudad de Sarajevo. La Conferencia fue precedida por el II Encuentro Mediterráneo de Juventud de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.



Centro de Cooperación con África

32.282 kilos de material enviado desde el **Centro Logístico de Ayuda Humanitaria**, por importe de 136.261 euros. Se trata de tiendas de campaña, kits de cocina, toldos plásticos, kit de higiene, cubos plásticos, mantas, bidones de agua y esterillas.

Se han realizado un total de siete envíos a Argelia, Colombia, Comoras, Mauritania, Mayotte, Senegal y Tinduf.

Cooperación técnica e institucional

• Realización de talleres:

- 3 talleres “Fortalecimiento Capacidades Logísticas”, con 26 personas participantes de 3 sociedades nacionales.
- 1 taller “Aplicación de Nuevas Tecnologías a la Respuesta Humanitaria (Gestión de la Información)”, con 20 personas participantes de 18 sociedades nacionales.
- 2 talleres “Medios de vida y Tránsferencias en efectivo”, con 38 personas participantes, de 3 sociedades nacionales.

• **Cooperación entre pares:** prácticas no laborales no remuneradas, en Comunicación, con la participación de las sociedades nacionales de Burundi y Comoras, y en Logística, con la sociedad nacional de Guinea Conakry. Además, hemos elaborado 2 boletines informativos.

• **Actividades de sensibilización y educación para el desarrollo:** realizamos actividades con 59 grupos, con la participación de 1.637 personas.

- **Secretaría de la ACROFA** (Asociación de las Sociedades de Cruz Roja y Media Luna Roja francófonas, lusófonas e hispanófonas de África): en junio de 2019 se celebró una reunión del Bureau en Canarias, junto con las sociedades nacionales asociadas de España, Italia, Francia y Portugal. En diciembre de 2019 tuvo lugar la Asamblea General Extraordinaria en Ginebra.

Centro de Recursos de Medios de Vida

En 2019 se han impartido distintos cursos: cursos de programación en medios de vida (LPC), cursos de análisis de las necesidades de medios de vida en emergencias y rehabilitación temprana (ERLA), cursos de programas de transferencias en efectivo (CTP), y curso de introducción a medios de vida.

El Centro ha seguido impulsando las asistencias técnicas a Sociedades Nacionales en el sector de seguridad alimentaria, medios de vida, migración, empleo y a la herramienta de transferencia de efectivo. En total se han realizado **60 apoyos técnicos** en las distintas áreas geográficas tanto a nivel nacional, como regional y global, apoyando a diferentes Sociedades Nacionales y la Secretaría de la FICR.

Además, el Centro de Recursos de Medios de Vida recopila, analiza, y difunde recursos técnicos, además de ofrecer lecciones aprendidas en la planificación de los medios de vida a través de su página web: <https://www.livelihoodscentre.org> (disponible en tres idiomas), y de las redes sociales (Facebook y LinkedIn).

EDUCACIÓN PARA LA CIUDADANÍA GLOBAL

Creemos en la capacidad transformadora que todas las personas tenemos, por lo que desarrollamos acciones de sensibilización sobre la realidad en otros países, las emergencias internacionales, los Objetivos de Desarrollo Sostenible... para construir otro presente y otro futuro.

Fomentamos el compromiso de las personas para construir una ciudadanía que piense globalmente y actúe localmente en su entorno, tanto a nivel personal en su día a día, como mediante el voluntariado en Cruz Roja.

La “Educación para el Desarrollo” ha evolucionado hasta la “Educación para la Ciudadanía Global”, quinta y última generación que incorpora la idea de transformación social a sus tradicionales líneas de información y sensibilización. El fin último es promover la participación activa de las personas en el cambio del modelo global y su compromiso real para que la humanidad tenga un futuro, a través del bienestar de todas las personas y la protección del planeta.

Para conseguirlo, **hemos realizado 2.271 actividades en 195 localidades de 48 provincias**. A continuación, se describen las campañas de difusión más significativas.

Acciones de sensibilización en emergencias internacionales y llamamientos

Continuamente en redes, mesas redondas, conferencias y jornadas se solicita la presencia de Cruz Roja como referente de la Cooperación Internacional y de las Emergencias Internacionales.

En Acción Humanitaria contamos con nuestros delegados y nuestras delegadas y el voluntariado experto formado en las Unidades de Respuesta en Emergencia. Asimismo, reforzando esa labor de difusión, disponemos de un nuevo recurso como es el **baúl de Ayuda Humanitaria**, que fue presentado el 19 de agosto, Día de la Asistencia Humanitaria, en Valencia y Jaén y que ya se ha expuesto en más de 20 localidades.

En este ámbito, destacan también las jornadas de intercambio de experiencia de equipos de emergencias nacionales e internacionales de Cruz Roja realizadas en la Universidad Jaime I en Castellón.

Migraciones forzosas, personas migrantes y refugiadas, y educación intercultural

Desde el nacimiento de Cruz Roja, los conflictos y las grandes migraciones han sido un tema prioritario para nosotros. Además de la empatía que hay que fomentar hacia las personas que sufren estas situaciones, a través de la educación intercultural se deben combatir actitudes de xenofobia, racismo y aporofobia en la sociedad de acogida, promoviendo la aceptación a la diversidad, la tolerancia y finalmente la inclusión.

Para ello, las acciones realizadas han sido:

- **Acciones de calle con el banco de realidad virtual “Sense of Home”, Sensación de hogar:** este recurso financiado por la Cruz Roja Danesa, permite a la sociedad visibilizar a través de una película de 360° la situación de las personas desplazadas y refugiadas por el conflicto de Siria, dando la sensación de estar presente. El banco se ha expuesto por primera vez en el Festival de Cine de Derechos Humanos de San Sebastián y el evento internacional de videojuegos “Dream Hack” en Valencia. También ha sido un éxito en Aragón, Castellón, País Vasco, Andalucía, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura, Cataluña y Baleares.
- **Construcción de agentes de cambio social en jóvenes de secundaria en Comunidad Valenciana y Andalucía:** ¿cómo conseguir transformar a personas sensibilizadas en agentes de cambio? El proceso se realiza en tres etapas: la experiencia vivencial de una simulación del proceso de huida de cuatro familias hasta llegar a los campamentos de refugiados, la realización de talleres con la metodología “design for change”, en los que el alumnado realiza su propia acción de sensibilización en su familia y comunidad educativa, y el intercambio de experiencias con todos los centros participantes.
- **Acciones de sensibilización en centros educativos de secundaria:** migraciones por el cambio climático en Granada, y el cómic sobre las migraciones forzadas.



MOVILIZANDO A LA SOCIEDAD

Además de dirigirnos a las personas, tenemos siempre en cuenta los otros actores que están alrededor, la familia y entornos cercanos, la sociedad y las organizaciones y los servicios públicos. Estos son actores que forman parte del entorno y, solo con su complicidad y colaboración, podemos alcanzar los objetivos que nos proponemos. Como parte de la acción de Cruz Roja, está construir y promover una sociedad más solidaria, inclusiva y sensible a las vulnerabilidades de los que la componen.



El trabajo con el entorno engloba todas aquellas acciones que, con una intencionalidad transformadora, se dirigen a modificar y combatir las barreras y obstáculos presentes en el contexto de las personas en situación de vulnerabilidad.

Trabajamos por construir entornos seguros, solidarios, inclusivos, saludables, sostenibles y que promuevan la igualdad de oportunidades.



ACTIVIDADES CON EL ENTORNO

Para favorecer el cambio de mentalidades y, en definitiva, contribuir a la mejora de la vida de las personas, una parte muy importante de la actividad que desarrollamos consiste en sensibilizar y compartir con la sociedad las distintas problemáticas que sufren las personas a las que prestamos nuestra ayuda.

En este sentido, a lo largo de este año, hemos llevado a cabo diversas actividades como campañas, exposiciones, charlas, acciones de calle y otro tipo de actos, en los que estimamos han participado **casi un millón doscientas mil personas**.

Las migraciones forzadas, la integración de las personas más vulnerables en el mercado de trabajo, la promoción de valores como la justicia, la tolerancia y la solidaridad, la promoción de la salud, la prevención de accidentes, la mejora socioambiental, etc., son algunos de los temas en los que nos hemos centrado.

De la mayoría de estas actividades hablamos a lo largo de estas páginas, en sus correspondientes apartados.

ACTIVIDADES CON EL ENTORNO

	N.º participantes 2018	N.º participantes 2019
Inclusión social	206.999	194.022
Empleo	71.779	99.704
Cruz Roja Juventud	332.275	336.277
Cooperación internacional	84.284	129.711
Salud	273.058	278.507
Socorros	7.236	5.846
Medio ambiente	83.414	89.274
Voluntariado y participación	22.687	12.112
Captación de fondos	111.094	10.113
Otras áreas	10.358	5.159
Total	1.203.184	1.160.725

FORMACIÓN

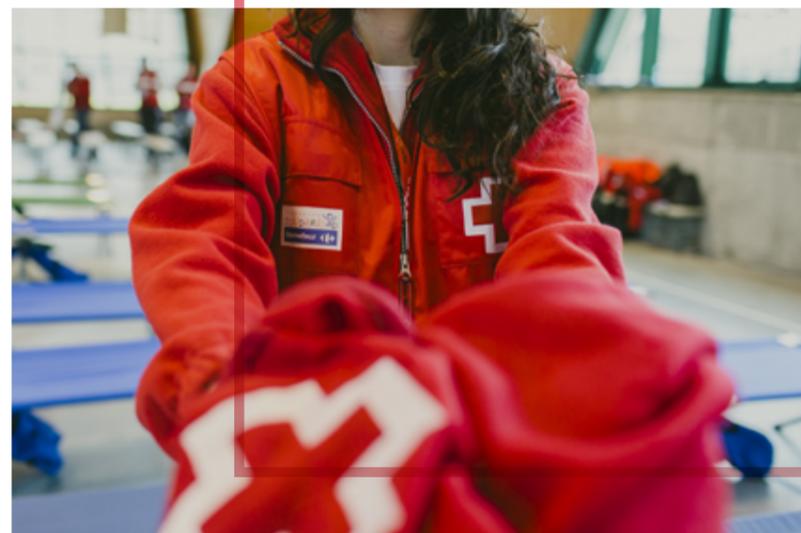


Ponemos nuestro conocimiento y experiencia a disposición de todas las personas que forman parte de la Institución, personal voluntario y personal laboral, así como de las personas más vulnerables, la sociedad en su conjunto y las empresas.

FORMACIÓN PARA PERSONAL VOLUNTARIO Y PERSONAL LABORAL

Formamos a personal voluntario y personal laboral en distintas materias, según su ámbito de actuación.

En 2019 hemos impartido a nuestro equipo humano 31.132 cursos (7.024 cursos externos presenciales, 23.292 cursos internos presenciales y 816 cursos a distancia), para un total de 394.001 personas (112.825 en cursos externos presenciales, 253.003 en cursos internos presenciales y 28.173 en cursos a distancia). Esto supone 1.185 cursos más que en 2018, con 33.508 alumnos y alumnas más.



FORMACIÓN INTERNA PRESENCIAL PARA PERSONAL VOLUNTARIO Y LABORAL

	Cursos 2018	Alumnos/as 2018	Cursos 2019	Alumnos/as 2019
Formación básica institucional	1.604	16.323	1.107	13.301
Formación en cooperación internacional	61	1.113	74	1.477
Formación en Cruz Roja Juventud	518	6.614	451	6.046
Formación en derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario	15	144	8	116
Formación en desarrollo local	560	7.339	150	2.027
Formación para directivos y responsables			77	1.722
Formación para el empleo - equipos	50	527	65	975
Formación en activación juvenil	0	0	0	0
Formación por competencias	108	1.580	89	1.192
Formación en gestión del conocimiento	48	560	35	405
Formación en gestión y promoción del voluntariado	145	1.660	189	2.903
Formación en medio ambiente	124	1.727	101	1.505
Módulos comunes para la intervención	129	1.943	159	2.416
Módulos transversales	25	470	35	491
Formación en participación y asociacionismo infantil y juvenil	6	103	4	44
Formación en principios y valores			1	18
Formación en salud	185	2.953	106	1.623
Formación en socorros y emergencias	1.732	22.157	1.818	22.324
Formación social	1.538	16.904	1.345	15.523
Otros	188	2.429	379	4.879
Total	7.036	84.546	6.193	78.987

Formación para el empleo

En 2019 hemos impartido 66 cursos de formación de equipos voluntarios de Plan de Empleo (24 % más que en 2018), con un total de 976 participantes (48 % más).

Como novedad, en este año hemos puesto en marcha **Aprendizaje y Sensibilización Go “Generamos oportunidades”**, financiado por el Fondo Social Europeo (POEJ) y con una duración de cuatro años, dedicado a trabajar el aprendizaje de los equipos de trabajo para el empleo con jóvenes y la sensibilización de los propios jóvenes.

También en 2019 se ha actualizado el **Manual Básico de Empleo para el voluntariado**, que formará parte de un conjunto de actividades formativas basadas en la innovación.

Continuamos la línea ascendente de acreditación de nuevos **Certificados de Profesionalidad**, siendo especialmente destacable la colaboración con el Cuartel General del Ejército de Tierra, con la impartición de diez ediciones del Certificado de Profesionalidad de Transporte Sanitario, ediciones en las que han participado 150 personas.

En 2019 hemos impartido 239 cursos de autoempleo, con 2.048 alumnos, 2.198 cursos de capacitación profesional no reglada, con 20.656 alumnos, 9.253 cursos de competencias transversales para el empleo, con 84.733 alumnos, 77 cursos de formación-empleo, con 599 alumnos, y otros 31 cursos, con 131 alumnos.

Formación en Cooperación Internacional

Los cursos de cooperación internacional, tanto de desarrollo como de acción humanitaria, tienen un objetivo prioritario: una sociedad más inclusiva que favorezca la integración social de las personas vulnerables.

Ayuda Humanitaria:

- **Cursos ERU primera misión**, para capacitar a las personas integrantes (5 cursos, 103 alumnas/os) de las unidades de logística, relief, agua, salud y telecom, con el objetivo de tener personas formadas y preparadas para salvar vidas en situaciones de emergencia.
- **Cursos ERU de actualización de conocimientos** (8 cursos, 141 alumnos/as), con un enfoque de formación continua, analizando errores y aciertos de las últimas operaciones e incorporando nuevas herramientas y técnicas para la mejora en los despliegues.
- **V Curso INTER ERUS**, para miembros de todos los equipos ERUs (78 alumnas/os), centrados en la gestión de la información, la importancia de los datos, cómo manejarlos y visualizarlos, y la comunicación persuasiva, como herramienta eficaz del trabajo en equipo en situaciones de conflicto.
- **Team Leader/jefes de equipo en emergencias** (31 alumnas/os), una nueva acción formativa que responde a las nuevas necesidades en los perfiles de los ERU.

- **Programación, monitoreo y evaluación-monográfico PSSIE** (26 alumnas/os), con el objetivo de generar aprendizaje sobre programación, seguimiento y evaluación de las intervenciones psicosociales a través del uso de las herramientas y metodologías existentes para ello.

Cooperación al Desarrollo:

- **Curso de fortalecimiento de capacidades de Sociedades nacionales de Cruz Roja y Media Luna Roja**, dirigido a personas de Cruz Roja con interés en el área de cooperación técnica (referentes territoriales de voluntariado, de teleasistencia, personas mayores, de empleo, coordinadores/as y secretarías/as) con un enfoque del marco de la consultoría bajo una perspectiva de desarrollo organizativo. En esta edición se han formado 18 personas.
- **Curso de primera misión para delegados/as**, coordinación con el CICR y la Federación Internacional de CR, único en el Movimiento impartido en español y por ello de mucha relevancia para las SSNN latinoamericanas (33 personas). Es un curso muy institucional en el que las personas adquieren las herramientas necesarias para ejecutar, gestionar y coordinar proyectos de cooperación internacional bajo los principios Cruz Roja y conocer sus funciones y responsabilidades.
- **ERLA-Especialización en Medios de Vida**. Curso presencial eminentemente práctico, y que da continuidad a cursos anteriores “medios de vida”, cuyos objetivos prioritarios son formar en los efectos que provocan en los medios de vida los desastres y conflictos, las estrategias de supervivencia y los procesos de recuperación.
- **Teoría del cambio**, también en formato presencial. Pilar fundamental de las evaluaciones de impacto que resulta especialmente útil cuando las conclusiones de una evaluación del impacto llevada a cabo en un determinado lugar se pretenden aplicar en otro emplazamiento.

Otras formaciones:

Se ha coordinado e impartido el módulo de **Acción Humanitaria** del máster de la Universidad Carlos III de Madrid (Máster en Acción Solidaria Internacional y de Inclusión Social), en el que participamos como expertos en Ayuda Humanitaria, aportando experiencia y conocimiento en esta área al alumnado de la Universidad Carlos III.

Formación en salud

Las convocatorias de **Formación Básica en Salud** en modalidad a distancia ofrecidas favorecen la incorporación de este voluntariado a la actividad. Se han realizado 5 convocatorias en 2019, en las que han participado 195 personas voluntarias.

Formación en socorros y emergencias

Como en años anteriores, en su globalidad es el área que más actividades formativas genera. Este año y en coordinación con el **Consejo Español de RCP** (CERCP), hemos continuado realizando un proceso de homologación de nuestros monitores y monitoras del Área de Socorros como instructores de Soporte Vital Básico y DEA de ese consejo. También se han realizado cursos de este tipo para la formación de nuevos instructores. En total, en 2019, 7 cursos y 54 monitores y monitoras homologados.

Formamos también a voluntarios (6 % más de cursos que en 2018) y población en general (5 % más de cursos).

Formación en radiocomunicaciones

Se sigue manteniendo la línea de consolidación de esta formación que acerca a todas las personas de la Institución la utilización de las comunicaciones radio-telefónicas, que son útiles tanto en las emergencias como en otras actividades. En 2019 se han realizado 5 convocatorias de un curso básico de radiocomunicaciones en las que han participado 245 personas.

Gestión del conocimiento

Este proyecto ya va por su noveno año de implantación, realizándose 10 convocatorias entre cursos de introducción al proyecto y cursos de especialistas en formación presencial, en formación a distancia y diagnóstico. En 2019 se han realizado 35 cursos y han participado 396 personas

Durante este año se han vuelto a realizar 3 convocatorias estatales del curso de monitores y monitoras para apoyar en este tipo de formación a los Departamentos de Formación Autonómicos, que tienen la competencia en esta materia. Uno de ellos en exclusiva para personas que realizan su actividad en el Plan de Empleo, con la financiación del POEJ. Además, en la Comunidad de Madrid, la Comunidad Valenciana y Tenerife se siguen realizando sendas convocatorias, que han contribuido al aumento de monitores y monitoras en la organización. En total han sido 408 las personas que han participado en estos cursos, el 58 % de estas personas han asistido a las convocatorias realizadas desde la Oficina Central.

FORMACIÓN PARA EMPRESAS Y PARTICULARES

Formamos a la sociedad en su conjunto, bien particulares, bien personas vinculadas a distintas organizaciones, en aquellas materias en que acumulamos conocimiento y experiencia.

FORMACIÓN PARA EMPRESAS Y PARTICULARES PRESENCIAL				
	Cursos 2018	Alumnos/as 2018	Cursos 2019	Alumnos/as 2019
Formación en cooperación internacional	3	808	11	325
Formación en medio ambiente	15	371	29	546
Formación en salud	452	6.913	466	8.047
Formación en socorros y emergencias	4.636	66.738	4.921	81.170
Formación social	4.675	51.707	438	6.073
Formación en derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario	31	1.039	11	299
Otros	588	7.669	487	7.007

En 2019 hemos seguido aumentando el número de empresas a las que impartimos formación, consiguiendo un aumento del 30,7 % con respecto al número de cursos realizados el año anterior (561 en 2019). En este año, 14 nuevas empresas han elegido nuestros cursos.

FORMACIÓN A DISTANCIA

En 2019 hemos impartido 816 cursos en modalidad a distancia (413 en 2018), llegando a 28.173 alumnos y alumnas (23.203 en 2018).

Con el Centro de Medios de Vida de la Federación Internacional hemos desplegado formación en español, francés e inglés. En concreto, "Programación de Medios de Vida", "Programas de Transferencia de Efectivo en Emergencias" e "Identificación de Necesidades de Medios de Vida en Emergencia y Recuperación".

Con el Centro de Cooperación con el Mediterráneo hemos realizado en inglés el curso "*Prevention of trafficking in Human Beings*". También hemos realizado tres cursos con el Programa de Aprendizaje sobre el Voluntariado de Cruz Roja Española, uno en español otro en inglés y otro en francés.

Hemos seguido aumentando la oferta de cursos online, incluyendo en nuestro catálogo:

- Código de conducta.
- Celadores sanitarios.
- Manipulación de alimentos.
- Aplicación de Intervención + respuesta local.
- Formación básica en Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Formación de orientadores/as en la mejora de competencias.
- Briefing inicial en competencias de los participantes de empleo.
- Interculturalidad y género.
- Entrenando competencias digitales en aula digital.
- Desarrollo y aplicación de la creatividad.
- Formación básica en prevención de la violencia de género.

En el ámbito de cursos con reconocimiento universitario que realizamos de forma conjunta con la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), se ha realizado dos másteres, cinco posgrados y ocho cursos de especialización. Los programas principales de esta oferta han sido:

- Máster en Cooperación Internacional para el Desarrollo y Acción Humanitaria.
- Máster en Gestión en Red y Gestión de Recursos para Personas Dependientes.
- Posgrado en Derecho Internacional Humanitario y Justicia Penal Internacional.

También con la UOC se ha realizado una especialidad impartida por Cruz Roja de "Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario", dentro del Master Universitario en Derechos Humanos, Democracia y Globalización.

Y en la formación profesional a distancia y semipresencial, se ha impartido la formación de técnico en emergencias sanitarias, técnico en cuidados auxiliares de enfermería y técnico en integración social.

CRUZ ROJA JUVENTUD



Cruz Roja Juventud es la sección juvenil de Cruz Roja Española, que promueve la vida asociativa del voluntariado joven de la institución y fomenta la participación de niños, niñas y jóvenes de edades comprendidas entre los 6 y los 30 años. Desarrolla su compromiso social a través de una acción orientada hacia la transformación, rigiéndose por los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Aspiramos a un mundo con una infancia y juventud más fuerte y empoderada, capaz de desarrollarse en sociedad como persona, con valores sociales y de ciudadanía, personas concienciadas y comprometidas con los problemas de la humanidad y que, a través de su participación, adquieren y fomentan una cultura de paz, igualdad y respeto.

CRUZ ROJA JUVENTUD

Programas	Personas voluntarias 2018	Participantes 2018	Personas voluntarias 2019	Participantes 2019
Intervención e inclusión social	9.559	188.773	11.040	199.733
Participación	2.752	73.465	3.181	73.189
Sensibilización y prevención	3.862	446.834	4.267	434.460
Desarrollo institucional	681	2.668	1.162	4.698
Total⁵	12.885	706.590	14.990	709.933

DESARROLLO INSTITUCIONAL

Durante el año 2019 hemos llevado a cabo 12 jornadas manteniendo el formato **ACTÚA**, pero reducidas a un único día. Estas jornadas son el inicio de un proceso cuyo objetivo principal es la elaboración de los documentos estratégicos de nuestra sección juvenil para los próximos 4 años, un espacio de reflexión que ofrece la oportunidad de realizar un análisis de la realidad, partiendo de la identificación de necesidades. El voluntariado del ámbito local puede realizar propuestas de acciones a desarrollar por parte de la Institución.

Hemos ampliado el número de encuentros para poder llegar al máximo número posible de personas voluntarias y afiliadas de CRJ, acortando así las barreras geográficas y temporales que surgen al centralizar el encuentro en un único lugar.

⁵ Las cifras totales no son el sumatorio de los datos desagregados por programa, ya que los totales eliminan duplicidades. Es decir, un voluntario o voluntaria que participa a la vez en dos programas distintos es contabilizado una única vez en el sumatorio total.

Gracias a la participación de más de 350 voluntarios y voluntarias en estas 12 jornadas, ha sido posible elaborar el **Documento Estratégico 2019-2023**, a través de un análisis de la realidad social para detectar las principales necesidades de los niños, niñas y jóvenes. Además, no solo se pusieron sobre la mesa las problemáticas más acuciantes, sino también las acciones con las que podremos hacerlas frente. En esta tarea también se han implicado las personas miembros del Consejo Nacional y las vocalías de la XVI Junta General.

También se llevó a cabo el proceso electoral de Cruz Roja Juventud, en el que se nombraron los Consejos Locales, Provinciales, Autonómicos e Insulares. Este proceso culminó en la XVII Junta General, donde se nombró a la nueva dirección estatal de Cruz Roja Juventud, así como a las personas que van a formar parte del Consejo Nacional.

La Junta General es el máximo órgano de gobierno de Cruz Roja Juventud, en el que se asegura la representatividad y la participación democrática de todas y todos sus miembros. Se reúne con carácter ordinario, mínimo una vez cada dos años y con carácter extraordinario, por decisión del director o directora o por decisión de al menos un tercio de las y los miembros o a solicitud del propio órgano en virtud de acuerdo adoptado por la mayoría absoluta de las y los miembros.



INTERVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

Los proyectos del programa de Intervención e Inclusión Social tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de la infancia y la juventud. Las acciones se dirigen a la población infantil y juvenil, así como a sus agentes socializadores, favoreciendo y potenciando su desarrollo integral y su autonomía.

En **Atención a la Infancia Hospitalizada** seguimos apostando por sumar colaboraciones a un proyecto que, tras más de 26 años en activo, impulsa nuevas propuestas de intervención innovadora. En este marco, se ha seguido trabajando en la aplicación de realidad virtual y realidad aumentada, realizada junto a la Fundación TECSOS. Además, se han mantenido las colaboraciones de Fundación “la Caixa” y Peugeot España.

Otra de las acciones destacables es el desarrollo del proyecto **El Juguete Educativo**, en el que se enmarca la campaña de recogida de juguetes. Gracias al trabajo transversal con las áreas de Captación, Alianzas y Marketing, junto con Comunicación e Imagen, cientos de empresas han colaborado a lograr que más de **53.649 niñas y niños hayan visto su derecho al juego garantizado**. Una experiencia que, junto a la acción voluntaria de más de 2.800 personas, ha hecho afianzar el juego como un derecho fundamental. A su vez, se han puesto en marcha nuevas formas de trabajar sobre el reparto de juguetes con las familias, como, por ejemplo, las tarjetas regalo con un presupuesto que permite elegir los juguetes.

De forma destacada, dentro del marco del proyecto de **Promoción del Éxito Escolar con niñas y niños**, se ha colaborado con la Fundación Vodafone para desarrollar el proyecto de Digicraft. Este se ha iniciado en 7 provincias con la implicación de más de 50 asambleas locales. Digicraft tiene como objetivo formar a niños y niñas entre 6 y 12 años en las competencias digitales a través de actividades que combinan la tecnología con la experimentación y el juego. Actualmente cuenta con dos itinerarios de 14 actividades cada uno: realidad aumentada y videojuegos, y robótica e inteligencia artificial.

Además, en su cuarto año de implantación, seguimos apostando por el proyecto de **Promoción de Éxito Escolar con Jóvenes en Educación no obligatoria**, proyecto que proporciona soporte a todas aquellas personas jóvenes que un día no pudieron finalizar la educación formal por diversos motivos y ahora desean retomarla, necesitando apoyo tanto educativo como económico.

Además, en su segundo año de implantación, **Espacio Propio**, proyecto de intervención y sensibilización ante agresiones machistas en espacios de ocio, como festivales y fiestas, **ha sensibilizado a un total de 14.000 personas**. Con la adhesión de un total de 24 provincias, podemos decir que es un proyecto que crece progresivamente y que está tomando un gran papel, consolidándose así en el territorio.

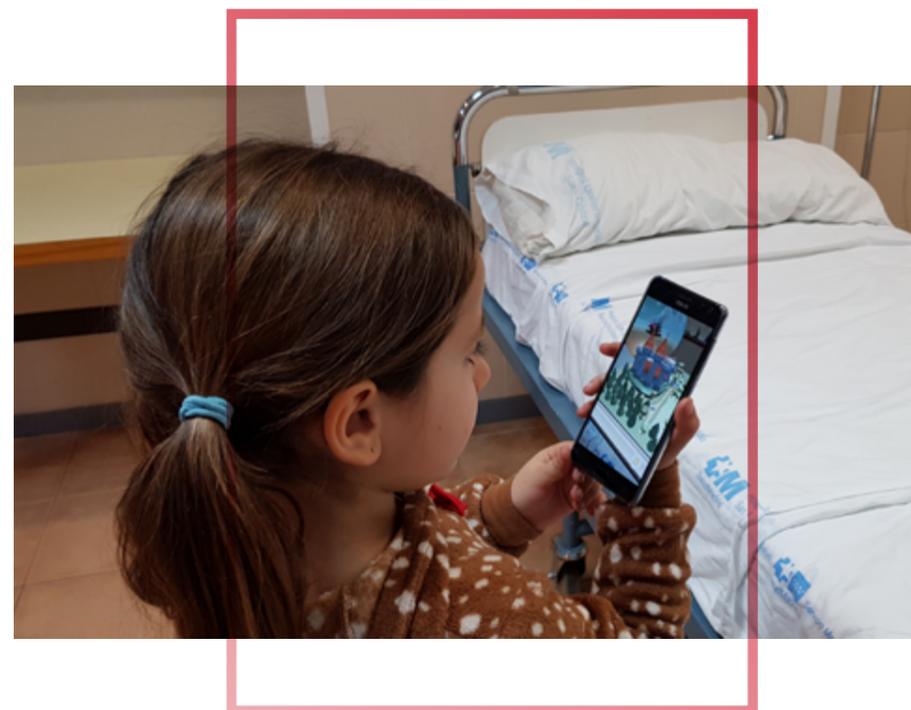
PARTICIPACIÓN

Dentro de este programa se enmarcan todos aquellos proyectos que promueven la participación activa de la infancia y juventud en la sociedad, mejorando los procesos participativos y generando una conciencia crítica que favorezca el cambio individual y social.

Dada la diversidad existente en CRJ, se han implementado medidas concretas que facilitan el empoderamiento de las personas afiliadas dentro de la Institución. Como acciones más importantes dentro de esta área está la creación del **primer Foro de Personas Afiliadas** que se llevó a cabo durante la XVI Junta General. El objetivo general de este Foro es dotar de espacios y estructuras de participación a las personas afiliadas para que lleven a cabo su acción voluntaria lo más plenamente posible. En este foro se eligió a la persona que va a representarlas en los diferentes espacios de CRJ y CRE.

Otra de las actividades destacables es la **tercera edición de la Asamblea de Líderes y Lideresas** en Griebal, Huesca. Este año fue enfocado al desarrollo personal como vía de desarrollo grupal. Asistieron un total de 210 personas voluntarias y afiliadas. Durante este espacio desarrollaron su tolerancia a la frustración y capacidad de adaptación a un nuevo grupo, tuvieron la oportunidad de relacionarse y conocer a otras personas del territorio y del ámbito internacional, creando y fortaleciendo así la red asociativa y el sentimiento de pertenencia hacia el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

En relación a los proyectos de participación infantil, participación juvenil y servicios de información juvenil, **hemos atendido a más de 73.189 jóvenes**.



SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN

Este programa recoge todos aquellos proyectos que buscan generar cambios de actitud alrededor de las temáticas de educación ambiental, educación para el desarrollo, perspectiva de género, educación para la salud, interculturalidad y no violencia.

En cuanto a perspectiva de género, se ha afianzado el camino de la sección juvenil hacia el nuevo modelo de feminismo que buscamos.

Como actividades principales, destacamos la conmemoración del Día Internacional de las Mujeres (8 de marzo), bajo el lema **“Mujeres en poder, Mujeres empoderadas”**. A esta campaña en total se adhirieron 266 asambleas, participaron 17.403 mujeres y 11.165 hombres, un total de 1.228 voluntarias y voluntarios en 308 acciones de sensibilización y 285 talleres. También hemos conmemorado el Día Internacional de la Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres (25 de noviembre), bajo el lema **“El amor construye no destruye”**.

En cuanto a interculturalidad y no violencia, se han remarcado los enfoques de campañas como Día de la Prevención contra el Bullying. Dicha campaña se orientó a la lucha colectiva contra el acoso bajo el lema **“A la cima mejor acompañada”**, al cual se adhirieron 35 provincias participaron 5.409 mujeres y 5.302 hombres, en 82 actividades en la calle y 181 actividades en centros educativos.



El 21 de mayo, Día de la Diversidad Cultural, se optó por el lema **“Hazte fan de la interculturalidad”**. Se adhirieron un total de 28 asambleas, se llevaron a cabo 60 acciones de sensibilización y 24 talleres, donde participaron 185 voluntarias y voluntarios y hubo 2.662 participantes.

Con respecto a la educación ambiental, cabe destacar la campaña del Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio) que tuvo como lema **“Misión posible, no dejes que se derrita”**, que pretendía dotar de herramientas y recursos de forma personalizada para que cada persona en la medida de lo posible contribuya a luchar contra el cambio climático.

Además, hemos desarrollado por primera vez el proyecto **Generando convivencia frente al acoso escolar**, con el objetivo de crear un espacio de intercambio de experiencias, buenas prácticas y tendencias en materia de prevención del acoso escolar. Se organizaron seminarios donde profesionales de distintos ámbitos, como la psicología, la sociología o la educación, pudieron trasladar las conclusiones de esas Jornadas iniciales y así poner en común los resultados de sus experiencias, construyendo caminos que lleven a la reducción y la eliminación del acoso escolar.

También hemos desarrollado material didáctico, como fruto del intercambio de buenas prácticas, para ponerlo a disposición de entidades del tercer sector, asociaciones de madres y padres de alumnas y alumnos, y centros educativos, garantizando así que las conclusiones y lo trabajado en las jornadas pueda revertir de modo directo en los niños, niñas y jóvenes que viven expuestos al acoso escolar.



EQUIPO HUMANO



[103-1-401] [103-1-404]

La actividad de Cruz Roja es posible gracias a un gran número de personas que aportan su compromiso y sus conocimientos a la Institución: personas que forman parte del voluntariado y del personal laboral.



Somos conscientes de que las personas que conforman la Institución son su mayor activo y por ello se esfuerza en mejorar continuamente los sistemas y modelos de trabajo para garantizar entornos participativos y seguros.

PERSONAS VOLUNTARIAS

[103-2-401] [103-2-404]

La gestión del personal voluntario se rige, en el día a día, a través del **Proceso de Gestión del Voluntariado**, recientemente revisado y optimizado (ver apartado “Desarrollo Organizacional”), y el **Sistema de Calidad para la Gestión del Voluntariado**.

En concreto, en 2019, para facilitar la entrada y eliminar obstáculos a la incorporación a la organización y a la acción voluntaria de cualquier persona interesada en hacerlo, hemos impulsado algunas iniciativas de agilización en procedimientos y herramientas. Las más importantes:

- Eliminación, como requisito imprescindible, de la Formación Básica Institucional antes de la incorporación como persona voluntaria.
- Firma de un compromiso único con la organización, eliminando la necesidad de establecer compromisos por cada uno de los proyectos a los que se vinculaba cada persona voluntaria.
- Identificación de acciones de participación abierta, posibilitando la incorporación inmediata de cualquier persona sin vinculación previa con Cruz Roja Española.
- Evolución del portal web, unificando los canales para la recogida de solicitudes de voluntariado y desarrollando formularios más ligeros para la recogida de datos.

Gracias a estos cambios, se ha reducido el tiempo medio para la incorporación, siendo este de 11,64 días en 2019.

Otro elemento que modifica sustancialmente la forma cómo la organización se relaciona con las personas voluntarias es la **aplicación de Cruz Roja**, lanzada en noviembre de 2019. Desde esta app, los voluntarios y voluntarias pueden apuntarse a hacer voluntariado en actividades concretas ofertadas por las Asambleas Locales, pueden inscribirse en los cursos de la organización o pueden recibir atención personalizada.

Los principales contenidos y funciones que incorpora la APP son: calendario y programación de actividades, acceso y actualización de datos de la persona voluntaria, información de las oficinas de referencia y localización de centros de Cruz Roja, avisos personalizados, actualidad al día e información personalizada

sobre la actividad de la organización. Gracias a estas funcionalidades, cualquier persona con interés en el voluntariado de la Institución puede organizar su tiempo y realizar actividades solidarias de voluntariado a su medida, colaborando de forma rápida y sencilla, con la posibilidad de encontrar una experiencia solidaria en cualquier lugar, tanto en formato presencial como desde casa.

En 2019, hemos desarrollado un estudio para conocer las opiniones de las personas voluntarias respecto a algunos elementos que inciden en que su experiencia voluntaria en la organización sea óptima. Este estudio se desarrolla cada cuatro años y, en esta ocasión, han participado más de 12.600 voluntarios y voluntarias. Mientras que en 2015 el 79,2 % de los encuestados valoraba su experiencia de voluntariado como satisfactoria o muy satisfactoria (puntuaciones del 7 al 10), en 2019 este dato se situaba en el 80,86 %.

Todo ello hace que, a cierre de 2019, contemos con **231.053 personas voluntarias** (12 % más que en 2018), incluidas 14 personas que realizan voluntariado internacional.

- **48.751 personas se han acercado a la organización para solicitar información sobre voluntariado**, lo que implica un incremento del 26 % respecto a 2018 (que fueron 38.639 personas).
- **31.782 nuevas altas de personas voluntarias**, 37 % más de nuevos voluntarios y voluntarias que en 2018.
- **65 % de ratio de atracción** (personas que solicitan información y que finalmente se hacen voluntarias de la organización): de cada 100 personas que se acercan a la Cruz Roja, 65 se hacen voluntarias. En 2018, esta ratio era 5 puntos inferior (59,9 %).
- **15.938 bajas de personas voluntarias** en el período.

De acuerdo con los datos registrados, el voluntariado de Cruz Roja ha aportado **3.934.824 horas de acción voluntaria**⁶ a lo largo de 2019 (16,7 % más que en 2018).



[102-8] Personas voluntarias	2018	2019
Intervención social	55.376	63.263
Socorro y emergencias	50.062	54.308
Juventud	26.825	31.489
Voluntariado	14.746	19.950
Organización y gestión	10.572	12.566
Desarrollo de la red territorial	9.537	12.210
Cooperación internacional	2.696	7.251



Comunidad Autónoma	Personas voluntarias 2018	Personas voluntarias 2019
Andalucía	31.908	37.287
Aragón	10.006	10.999
Canarias	12.582	15.218
Cantabria	2.607	2.667
Castilla-La Mancha	16.139	17.558
Castilla y León	13.006	13.830
Cataluña	16.425	17.322
Ciudad Autónoma de Ceuta	958	1.278
Ciudad Autónoma de Melilla	348	449
Comunidad de Madrid	12.576	15.658
Comunidad Foral de Navarra	4.653	5.479
Comunidad Valenciana	21.175	25.627
Extremadura	13.678	14.060
Galicia	22.309	23.580
Illes Balears	3.321	3.597
La Rioja	3.267	3.695
País Vasco	14.477	15.642
Principado de Asturias	3.006	3.258
Región de Murcia	3.185	3.849
Total	205.626	231.053

6 Se contabilizan únicamente las horas registradas en la aplicación de voluntariado. No obstante, existe un número importante de horas de voluntariado que por sus características no es posible contabilizar actualmente.

Estas cifras son resultado, entre otras, de nuestras acciones de captación de voluntarios. En 2019 destaca la campaña “#VoluntariadoATuMedida” (www.voluntariadoatumedida.org), lanzada en noviembre de 2019, para apoyar la difusión de la nueva aplicación móvil de Cruz Roja.

Las diferentes acciones asociadas a la campaña permitieron que, entre el 5 de noviembre y el 31 de diciembre de 2019, se alcanzaran las 4.297 descargas directas de la aplicación móvil. Además, se estima que se produjeron 97.532.823 visualizaciones de los spots y cartelera en estaciones de la red de ADIF 20.996.000 visualizaciones en diferentes centros comerciales del territorio y 1.019.907 en redes sociales.

También se ha de destacar el trabajo desarrollado por la red territorial de Cruz Roja, que se ha responsabilizado de realizar acciones de difusión en calle, divulgación de spots, cartelera, artículos de periódico y cuñas de radio. Esto ha facilitado que se hayan producido 128 pases de spots en televisiones locales (con 414.591 impactos estimados) y 49 publicaciones de las cuñas de radio (con 557.817 impactos estimados), a lo que habría que añadir los impactos logrados con otros materiales diseñados en el marco de la campaña.

- **531 asambleas locales han realizado acciones de comunicación** para sensibilizar sobre la importancia y valor añadido del voluntariado, así como acciones de captación de voluntariado.
- **245 ámbitos locales han desarrollado acciones de captación** de forma conjunta con otras organizaciones no-gubernamentales.
- **115 asambleas locales han firmado convenios de colaboración** con centros educativos para la promoción del voluntariado entre su alumnado.

En el mes de noviembre de 2019 (momento en el que se lanzó la campaña “#VoluntariadoATuMedida”) se alcanzaron las 5.491 solicitudes de voluntariado, 2.154 más que en el mes anterior.

Por otro lado, y con el fin de facilitar la cooperación entre ámbitos, sobre todo en lo relativo a la cobertura o asistencia de eventos especiales, en 2019 se publicaron, a través del espacio de convocatorias habilitado en la web de Cruz Roja Española, un total de 50 convocatorias de ámbito nacional de 30 ámbitos territoriales.

Además, en el ámbito internacional se han realizado 17 convocatorias de voluntariado internacional, para un total de 25 plazas, como personal médico en campamentos saharauis o apoyo a la mejora de la comunicación institucional en Cruz Roja Uruguaya.

Destaca también la organización y desarrollo por parte de Cruz Roja Española, de forma conjunta con la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, del **Programa de Aprendizaje sobre Voluntariado**. Esta iniciativa formativa, con una carga lectiva de más de 100 horas, presencial y virtual, pretende contribuir a incrementar las habilidades directivas y de gestión en el área de voluntariado de los responsables de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. El Programa se ha enmarcado en las acciones que desarrolla la Alianza de Voluntariado. En esta acción formativa participaron 84

personas representando a 55 Sociedades Nacionales, 17 de ellas de Cruz Roja Española.

Respecto a la participación en la vida asociativa, hemos desarrollado 2.493 actividades en las que han participado 58.697 personas. Además, se han organizado 254 acciones de reconocimiento a la acción voluntaria, en las que han tomado parte 8.402 personas.

En el ámbito estatal, en el marco de la IX Asamblea General, se desarrolló la quinta edición de los premios **“Con V de voluntariado”**. Estos galardones se otorgaron el 14 de abril de 2019 a cinco personas voluntarias seleccionadas por su especial compromiso.

En esta línea de reconocimiento destaca también el hecho de que Cruz Roja recibiera en 2019 el **Premio Estatal al Voluntariado Social**, otorgado en su modalidad colectiva, por la iniciativa “Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias para la Atención Humanitaria a Inmigrantes”. Estos premios, convocados por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales, reconocían la labor que Cruz Roja Española desarrolla en la atención humanitaria a personas inmigrantes llegadas a las costas españolas.

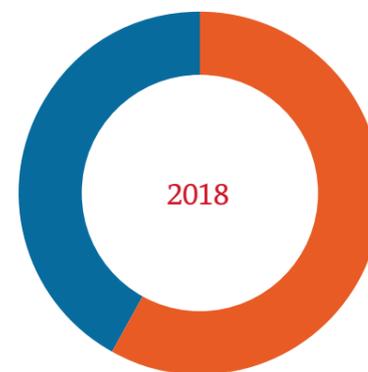
[102-13] Cruz Roja Española ha co-presidido, en 2019, la Red Europea de Desarrollo de Voluntariado (ENDOV por sus siglas en inglés).



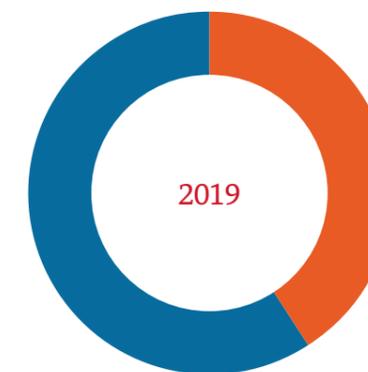
Diversidad

[102-7] [102-8]

Personas voluntarias, por sexo



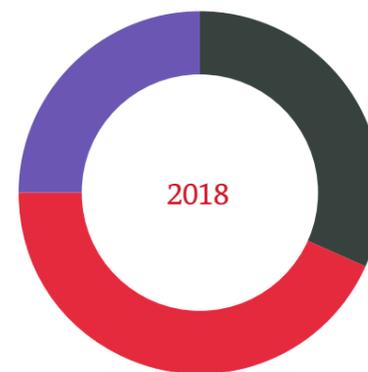
Mujeres: 119.515 (58,20 %)
Hombres: 86.111 (41,80 %)
Total: 205.626 (100 %)



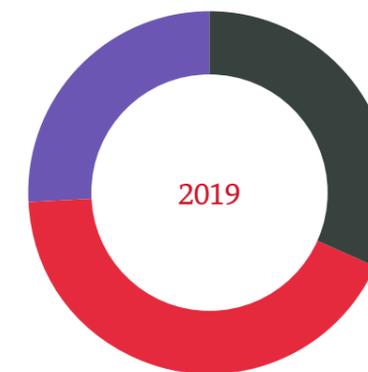
Mujeres: 94.633 (40,96 %)
Hombres: 136.420 (59,04 %)
Total: 231.053 (100 %)

[102-7] [102-8]

Personas voluntarias, según su edad

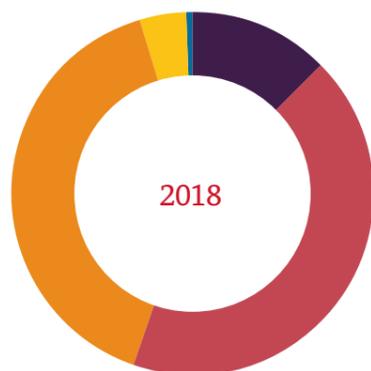


< 30 años: 65.433 (31,80 %)
30 - 50 años: 89.083 (43,30 %)
> 50 años: 51.110 (24,80 %)
Total: 205.626 (100 %)

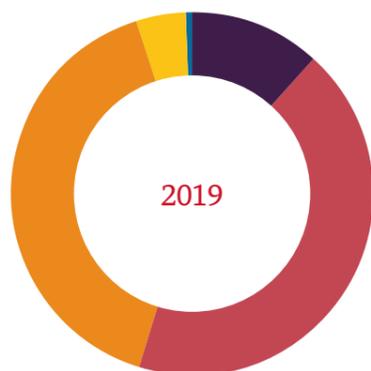


< 30 años: 73.660 (31,88 %)
30 - 50 años: 98.171 (42,49 %)
> 50 años: 59.222 (25,63 %)
Total: 231.053 (100 %)

Personas voluntarias, según sus estudios



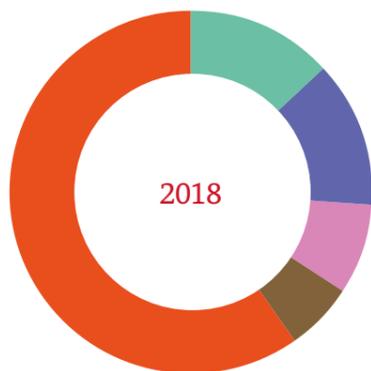
Primarios: 16.349 (12,61 %)
 Secundarios: 55.410 (42,72 %)
 Superiores: 51.978 (40,07 %)
 Resto: 5.568 (4,29 %)
 Sin estudios: 394 (0,3 %)
Total⁷: 129.699 (100 %)



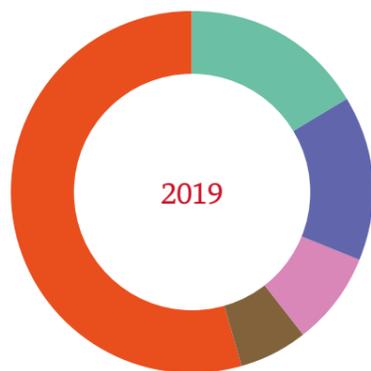
Primarios: 16.677 (11,76 %)
 Secundarios: 61.095 (43,07 %)
 Superiores: 57.305 (40,40 %)
 Resto: 6.243 (4,40 %)
 Sin estudios: 515 (0,36 %)
Total: 141.835 (100 %)

[102-7] [102-8]

Personas voluntarias, origen



Venezuela: 2.660 (13 %)
 Colombia: 2.599 (13 %)
 Marruecos: 1.663 (8 %)
 Perú: 1.215 (6 %)
 Resto: 11.972 (60 %)
Total: 20.109 (100 %)



Venezuela: 4.326 (16,54 %)
 Colombia: 3.882 (14,84 %)
 Marruecos: 2.141 (8,19 %)
 Perú: 1.596 (6,10 %)
 Resto: 14.209 (54,33 %)
Total: 26.154 (100 %)

En lo relativo a la antigüedad media de las personas voluntarias, esta es de 8 años, 1 mes y 23 días, lo que supone un ligero descenso respecto a 2018 (8 años, 3 meses y 16 días).

Si seleccionásemos una persona voluntaria al azar, nos encontraríamos ante una mujer de 41 años, con estudios secundarios finalizados, que realiza su acción de voluntariado en intervención social.

Algunas tendencias destacables son la mayor incorporación de mujeres voluntarias (59,02 %) respecto a hombres voluntarios (40,98 %). Previsiblemente, a finales de 2020 o principios de 2021 las mujeres voluntarias alcancen el umbral del 60 %. También el rango de edad en el que se agrupa el mayor número de personas voluntarias, el comprendido entre los 21 y 30 años, con 51.693 personas voluntarias (25,8 % del total), que además crece un 25 % respecto a 2018.

PERSONAS EMPLEADAS

[103-2-401] [103-2-404] [Ley_Organización del trabajo]

El personal laboral es una pieza clave dentro del equipo humano de Cruz Roja Española. Organizados en centros de trabajo en base a una estructura territorial se distribuyen en diferentes puestos y funciones, teniendo como base para su gestión los convenios colectivos, todos ellos de ámbito provincial (más de 70 en 2019). Estos convenios incluyen tanto cuestiones básicas, como jornada de trabajo, remuneración, derechos y deberes, permisos, así como medidas orientadas a la igualdad de oportunidades o la conciliación de la vida personal y laboral.

La jornada de trabajo media en Cruz Roja es de 38,5 horas semanales, en jornada de 8 a 15 h con presencia de algunas tardes por semana, si bien existen servicios especializados que se rigen por la normativa del centro, con horarios de 24 horas al día, 7 días a la semana.

[401-2]

En relación a la conciliación de la vida personal y profesional, las medidas más frecuentes son flexibilidad horaria, recogida en el 71 % de los convenios colectivos; al menos una tarde libre a la semana, según el 60 % de los convenios; jornada intensiva de verano, en un 68 % de los convenios; complemento IT, en el 88 %; y permiso para acompañamiento al médico de un familiar, incluido en el 68 % de los convenios colectivos.

Se ha trabajado también en la divulgación de estas medidas, entre los colectivos a los que resultan de aplicación.

⁷ La suma es inferior al número total previamente indicado, por la ausencia de datos sobre estudios en el registro de alguno de los voluntarios.

USO DE LAS MEDIDAS DE CONCILIACIÓN DISPONIBLES (horas)			
Permisos	Mujeres	Hombres	Total
Asuntos propios	1.988	430	2.418
Consulta médica empleado	216	36	252
Consulta médica familiar	19	2	21
Permiso paternal	--	2.105	2.105
Enfermedad grave familiar	43	--	43
Exámenes prenatales y preparación al parto	8	--	8
Hospitalización familiar	301	28	329
Intervención sin hospital familiar	42	--	42
Lactancia	2.911	369	3.280
Licencias especiales	7	--	7
Licencias no retribuidas	21.735	3.948	25.682
Permiso de maternidad	203.927	190	204.117
Permiso de maternidad a tiempo parcial	--	402	402
Permiso por matrimonio	49	75	124
Nacimiento, adopción o acogimiento	62	75	137
Permiso de paternidad	594	18.059	18.653
Permiso de paternidad a tiempo parcial	--	212	212
Protección embarazo	36.207	--	36.207
Proyecto investigación o tesis	114	--	114
Traslado de domicilio	16	16	32
Total	268.238	25.945	294.182

Adicionalmente 96 mujeres y 10 hombres han disfrutado de una excedencia por cuidado de familiares durante el año 2019.

[Ley_Empleo]

En este contexto, la Institución está trabajando en una batería de medidas concretas para fomentar la desconexión laboral. Éstas se incluirán en el documento marco de herramientas de teletrabajo, en proceso de elaboración en el momento en que se redacta este documento (previsiblemente se finalizará en septiembre de 2020).

A título de ejemplo, el borrador existente en el momento de publicación de esta Memoria incluye como límites que pueden establecerse: límite en las reuniones en Teams, restricción de envío de correos fuera del horario laboral y restricción de comunicaciones telefónicas fuera del horario laboral.

Algunas oficinas autonómicas cuentan ya con medidas al respecto, como el Comité Autonómico de Madrid, que ha aprobado, con fecha 30 de octubre de 2019, la Instrucción Técnica 2/2019, relativa a la aplicación del derecho a la desconexión digital.

[Ley_Derechos humanos]

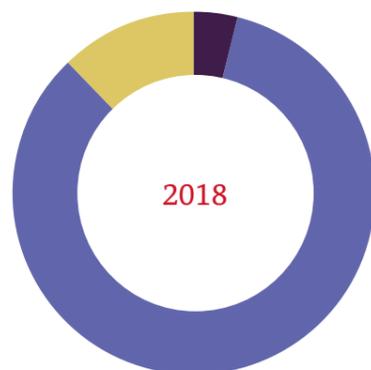
A través de las normas que rigen la institución, el Código de conducta y diversos instrumentos de cumplimiento normativo se realiza una labor preventiva y de concienciación en el marco de la Institución, en cuanto al cumplimiento de los Derechos Humanos, la prevención del trabajo infantil y el trabajo forzoso y obligatorio. La no discriminación por ninguna causa es parte del proceso de selección e incorporación, garantizando la igualdad de oportunidades de las personas que optan a formar parte de la organización, así como de las que ya forman parte de ésta. No se identifica ninguna otra vulneración de los derechos humanos, más allá de lo reportado en relación a prevención del acoso.

Durante 2019, hemos continuado con el plan de optimización de la gestión de personas empleadas, unificando y mejorando la administración de personal laboral, con la revisión de notas técnicas y el análisis de la organización y sus categorías laborales, grupos de cotización y conceptos retributivos. En 2019 hemos completado la migración de la herramienta de nóminas a la aplicación de SAP Succes Factor, lo que nos ha permitido una mayor homogeneización en los procesos de gestión de personal.

También, como novedad en 2019, hemos identificado nuevas fuentes de reclutamiento en universidades y centros de formación, y mejorado las herramientas selectivas ya existentes, como InfoJobs.

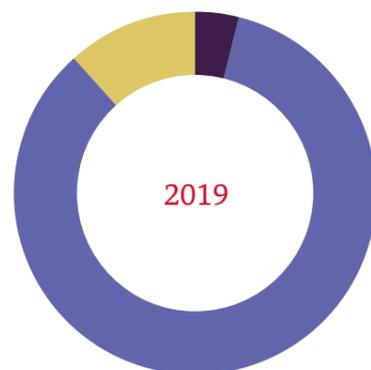
Cruz Roja Española cuenta con una plantilla promedio de 14.445⁸ personas empleadas en 2019, de las que el 73 % son mujeres y el 27 % hombres. Esto incluye a 177 delegados⁹, repartidos en 35 países de África, América, Asia, Europa y Oriente Medio, en 214 misiones.

[102-7][102-8]

Personas empleadas, ubicación física¹⁰

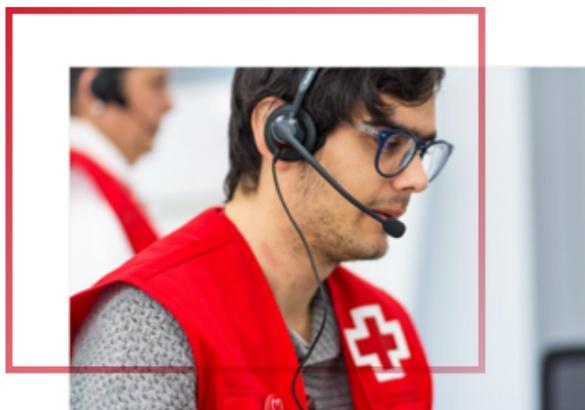
Oficinas centrales¹¹: 512 (3,98 %)
 Oficinas territoriales: 10.764 (83,84 %)
 Red sanitaria: 1.563 (12,18 %)

Total: 12.839 (100 %)



Oficinas centrales: 549 (4,11 %)
 Oficinas territoriales: 11.256 (84,37 %)
 Red sanitaria: 1.537 (11,52 %)

Total: 13.342 (100 %)



8 Existe una diferencia en el tratamiento de datos en relación a las cuentas anuales, donde se reporta una plantilla promedio de 14.428.

9 141 personas cuyo contrato tiene está formalizado con centro de trabajo en el país correspondiente: América – Bahamas (1), Argelia (4), Argentina (1), Burkina Faso (13), Burundi (4), Colombia (2), Congo (1), Congo Rep. (2), Ecuador (2), El Sahara (3), El Salvador (3), Filipinas (2), Gambia (2), Grecia (6), Guatemala (1), Haití (11), Honduras (1), Italia (1), Korea (2), Líbano (1), Mali (6), Mozambique (29), Namibia (3), Nepal (1), Níger (10), Palestina (2), Panamá (4), Perú (1), R.D. Congo (1), Ruanda (2), Sahara Occidental (4), Senegal (3), Sudan (5), Tanzania (5) y Venezuela (2), además de 36 personas con contrato con sede en España, en comisión de servicios.

10 Todos los datos cuantitativos relativos a la plantilla son a 31 de diciembre de 2019, salvo que se especifique lo contrario. Se decide reportar a cierre de ejercicio dada la escasa diferencia existente entre la plantilla promedio y la plantilla a cierre de año (8 %).

11 Incluye los 177 delegados internacionales.

[102-8][103-3-401][103-3-405][Ley Empleo]
PERSONAS EMPLEADAS, POR SEXO Y EDAD¹²

	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
< 30 años	471	12,90	1.575	16,25	2.046	15,34
30 - 50 años	2.219	60,76	6.191	63,89	8.410	63,03
> 50 años	962	26,34	1.924	19,86	2.886	21,63
Total	3.652	100,00	9.690	100,00	13.342	100,00

PLANTILLA POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	Hombres	%	Mujeres	%	Total
Administrativo/a	204	5,59	895	9,24	1.099
Auxiliar de ayuda a domicilio	26	0,71	127	1,31	153
Auxiliar de transporte y similar	48	1,31	58	0,60	106
Auxiliar de enfermería y similar	78	2,14	564	5,82	642
Auxiliar de servicios generales	148	4,05	127	1,31	275
Conductor/a	508	13,91	134	1,38	642
Delegado/a de cooperación	21	0,58	35	0,36	56
Directivo/a	146	4,00	135	1,39	281
Docente	96	2,63	169	1,74	265
Educador/a	54	1,48	325	3,35	379
Enfermero/a y similar	48	1,31	165	1,70	213
Mando intermedio	112	3,07	172	1,78	284
Mediador/a	75	2,05	187	1,93	262
Médico/a	17	0,47	28	0,29	45
Monitor/a y similar	193	5,28	405	4,18	598

12 Los datos incluidos corresponden a 31/12/19.

Operador/a	94	2,57	298	3,08	392
Otros	97	2,66	81	0,84	178
Personal subalterno	110	3,01	350	3,61	460
Psicólogo/a	41	1,12	303	3,13	344
Socorristas y similares	85	2,33	25	0,26	110
Técnico/a de emergencias sanitarias	89	2,44	27	0,28	116
Técnico/a especialista	470	12,87	933	9,63	1.403
Titulado/a 1	269	7,37	798	8,24	1.067
Titulado/a 2	521	14,27	2.522	26,03	3.043
Trabajador/a social	102	2,79	827	8,53	929
Total	3.652	100	9.690	100	13.342

[102-8] [Ley Empleo]
PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO

	Contratos indefinidos	%	Contratos temporales	%
Hombre	2.173	28,23	1.479	26,20
Mujer	5.525	71,77	4.165	73,80
Total	7.698	100	5.644	100

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE JORNADA

	Jornada completa	%	Jornada parcial	%
Hombre	2.815	28,05	837	25,31
Mujer	7.220	71,95	2.470	74,69
Total	10.035	100	3.307	100

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE CONTRATO

	Contratos indefinidos	%	Contratos temporales	%
< 30 años	354	4,60	1.692	29,98
30 - 50 años	5.152	66,93	3.258	57,73
> 50 años	2.192	28,47	694	12,39
Total	7.698	100	5.644	100

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE JORNADA

	Jornada completa	%	Jornada parcial	%
< 30 años	1.310	13,05	736	22,26
30 - 50 años	6.541	65,18	1.869	56,52
> 50 años	2.184	21,76	702	21,23
Total	10.035	100	3.307	100

[Ley Empleo]
PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO

	Contratos indefinidos	%	Contratos temporales	%
Administrativo/a	698	9,07	401	7,10
Auxiliar de ayuda a domicilio	76	0,99	77	1,36
Auxiliar de transporte y similar	50	0,65	56	0,99
Auxiliar de enfermería y similar	366	4,75	276	4,89
Auxiliar de servicios generales	159	2,07	116	2,06
Conductor/a	355	4,61	287	5,09
Delegado/a de cooperación	5	0,06	51	0,90
Directivo/a	261	3,39	20	0,35

Docente	113	1,47	152	2,69
Educador/a	208	2,70	171	3,03
Enfermero/a y similar	83	1,08	130	2,30
Mando intermedio	256	3,33	28	0,50
Mediador/a	61	0,79	201	3,56
Médico/a	27	0,35	18	0,32
Monitor/a y similar	168	2,18	430	7,62
Operador/a	237	3,08	155	2,75
Otros	65	0,84	113	2,00
Personal subalterno	289	3,75	171	3,03
Psicólogo/a	191	2,48	153	2,71
Socorristas y similares	36	0,47	74	1,31
Técnico/a de emergencias sanitarias	64	0,83	52	0,92
Técnico/a especialista	805	10,46	598	10,60
Titulado/a 1	758	9,80	309	5,47
Titulado/a 2	1.875	24,36	1.168	20,69
Trabajador/a social	492	6,39	437	7,74
Total	7.698	100	5.644	100

[Ley Empleo]
PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPO DE JORNADA

	Jornada completa	%	Jornada parcial	%
Administrativo/a	828	8,25	271	8,19
Auxiliar de ayuda a domicilio	78	0,78	75	2,27
Auxiliar de transporte y similar	35	0,35	71	2,15
Auxiliar de enfermería y similar	472	4,70	170	5,14

Auxiliar de servicios generales	172	1,71	103	3,11
Conductor/a	389	3,88	253	7,65
Delegado/a de cooperación	56	0,56	--	--
Directivo/a	261	2,60	20	0,60
Docente	101	1,01	164	4,96
Educador/a	303	3,02	76	2,30
Enfermero/a y similar	116	1,15	97	2,93
Mando intermedio	262	2,61	22	0,67
Mediador/a	214	2,13	48	1,45
Médico/a	20	0,19	25	0,76
Monitor/a y similar	359	3,58	239	7,23
Operador/a	251	2,50	141	4,26
Otros	144	1,43	34	1,03
Personal subalterno	340	3,39	120	3,63
Psicólogo/a	255	2,54	89	2,69
Socorristas y similares	87	0,87	23	0,70
Técnico/a de emergencias sanitarias	69	0,69	47	1,42
Técnico/a especialista	1.032	10,28	371	11,22
Titulado/a 1	922	9,19	145	4,38
Titulado/a 2	2.460	24,51	583	17,63
Trabajador/a social	809	8,06	120	3,63
Total	10.035	100	3.307	100

[401-1]
CONTRATACIONES POR SEXO Y EDAD

	Hombres	%	Mujeres	%
< 30 años	1.854	49,23	2.186	41,14
30 - 50 años	1.498	39,78	2.550	48,00
> 50 años	414	10,99	577	10,86
Total	3.766	100	5.313	100

[401-1]
CONTRATACIONES POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

	Hombres	%	Mujeres	%
Administrativo/a	282	7,49	619	11,65
Auxiliar de ayuda a domicilio	19	0,50	74	1,39
Auxiliar de transporte y similar	22	0,58	181	3,41
Auxiliar de enfermería y similar	38	1,01	35	0,66
Auxiliar de servicios generales	114	3,03	123	2,32
Conductor/a	256	6,80	101	1,90
Delegado/a de cooperación	36	0,96	35	0,66
Directivo/a	287	7,62	386	7,27
Docente	23	0,61	123	2,32
Educador/a	175	4,65	465	8,75
Enfermero/a y similar	12	0,32	13	0,24
Mando intermedio	32	0,85	86	1,62
Mediador/a	107	2,84	115	2,16
Médico/a	219	5,82	528	9,94
Monitor/a y similar	74	1,96	283	5,33
Operador/a	128	3,40	166	3,12

Otros	2	0,05	7	0,13
Personal subalterno	11	0,29	84	1,58
Psicólogo/a	17	0,45	115	2,16
Socorristas y similares	1.306	34,68	366	6,89
Técnico/a de emergencias sanitarias	163	4,33	79	1,49
Técnico/a especialista	207	5,50	368	6,93
Titulado/a 1	46	1,22	121	2,28
Titulado/a 2	163	4,33	614	11,56
Trabajador/a social	27	0,72	226	4,25
Total	3.766	100	5.313	100

[Ley Empleo]
DESPIDOS POR SEXO Y EDAD

	Hombres	%	Mujeres	%
< 30 años	8	12,1	18	20,2
30 - 50 años	40	60,6	61	68,5
> 50 años	18	27,3	10	11,3
Total	66	100	89	100

[Ley Empleo]
DESPIDOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	Hombres	%	Mujeres	%
Administrativo/a	2	3,03	8	8,99
Auxiliar de ayuda a domicilio	2	3,03	6	6,74
Auxiliar de enfermería y similar	0	0,00	3	3,37
Auxiliar de transporte y similar	5	7,58	2	2,25
Auxiliar de servicios generales	3	4,55	6	6,74

Conductor/a	15	22,73	4	4,49
Delegado/a de cooperación	0	0,00	2	2,25
Directivo/a	0	0,00	0	0,00
Docente	3	4,55	1	1,12
Educador/a	0	0,00	2	2,25
Enfermero/a y similar	4	6,06	1	1,12
Mando intermedio	3	4,55	2	2,25
Mediador/a	0	0,00	0	0,00
Médico/a	0	0,00	1	1,12
Monitor/a y similar	6	9,09	11	12,36
Operador/a	0	0,00	9	10,11
Otros	1	1,52	2	2,25
Personal subalterno	0	0,00	0	0,00
Psicólogo/a	0	0,00	4	4,49
Socorristas y similares	10	15,15	2	2,25
Técnico/a de emergencias sanitarias	0	0,00	0	0,00
Técnico/a especialista	6	9,09	5	5,62
Titulado/a 1	2	3,03	2	2,25
Titulado/a 2	3	4,55	14	15,73
Trabajador/a social	1	1,52	2	2,25
Total	66	100	89	100

[Ley_Empleo] [405-1]

Trabajamos también por la integración de personal laboral con diversidad funcional en la propia institución. En 2019, contamos con 259 personas con discapacidad en plantilla (54 % mujeres, 46 % hombres).

Con el objetivo de contribuir a la eliminación de las desigualdades asociadas al entorno laboral, contamos con un **Procedimiento de protección de trabajadores/as especialmente sensibles**, elaborado por nuestro Servicio Propio de Prevención de Riesgos Laborales. Este protocolo incorpora el análisis de riesgos específicos del puesto, la información a la persona sobre esos riesgos, la propuesta de medidas preventivas, establecimiento de las acciones de protección necesarias, y cuando proceda, adaptación de los puestos a las características particulares de la cada persona con discapacidad.

Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

[103-1-405] [103-2-405] [102-18] [Ley_Igualdad]

En Cruz Roja Española la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombre es un elemento básico de la gestión de personas, gestión del conocimiento, de la calidad y de la responsabilidad social que como Institución tenemos.

Cruz Roja Española es un referente en términos de igualdad de oportunidades, gracias en parte a su **Estrategia de Género**, aprobada en 2018.

Esta estrategia se materializa en planes anuales, que incluyen la unificación de los criterios de selección y promoción, desde la perspectiva de género; elaboración, distribución y uso de un manual común de selección y promoción profesional no sexista; y diseño e impartición de acciones formativas para mujeres, en el ámbito de las competencias directivas. Incluyen también formación en igualdad de oportunidades y corresponsabilidad para la plantilla (544 personas formadas en 2019).

Nuestra **Política de Igualdad** incluye entre sus principios la aplicación del principio de igual retribución por un trabajo de igual valor, entendiendo retribución en sentido amplio, incluyendo todos los conceptos retributivos percibidos y la valoración de todos los puestos de trabajo. Durante 2019 hemos analizado distintos métodos de cálculo de brecha salarial, para su aplicación a nivel general y por territorios.

[Ley_Empleo] REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO¹³

	Total (€)
Hombre	22.340
Mujer	22.448

[Ley Empleo]
REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD

	Total (€)
< 30 años	18.213
30 - 50 años	22.593
> 50 años	26.037

[Ley Empleo]
REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	Total (€)
Administrativo/a	19.447
Alta dirección	57.952
Auxiliar de ayuda a domicilio	15.738
Auxiliar de enfermería y similares	16.726
Auxiliar de transporte y similares	15.288
Auxiliar de servicios generales	16.683
Conductor/a	18.237
Delegado/a de cooperación	45.787
Responsables de área	39.469
Docente	31.455
Educador/a	21.441
Enfermero/a y similares	23.008
Mando intermedio	31.823
Mediador/a	20.528
Médico/a	31.573
Monitor/a y similares	17.913

Operador/a	18.516
Otros	16.666
Personal subalterno	15.796
Psicólogo/a	25.310
Socorristas y similares	15.243
Técnico/a de emergencias sanitarias	18.507
Técnico/a especialista	21.871
Titulado/a 1	29.844
Titulado/a 2	23.878
Trabajador/a social	22.988

[Ley Empleo] [405-2] [103-3-405]
BRECHA SALARIAL POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	Hombres	Mujeres	% ¹⁴
Administrativo/a	19.334	19.481	-0,76 %
Alta dirección	59.841	55.276	7,63 %
Auxiliar de ayuda a domicilio	15.212	15.830	-4,06 %
Auxiliar de enfermería y similares	17.268	16.668	3,47 %
Auxiliar de transporte y similares	15.600	14.995	3,88 %
Auxiliar de servicios generales	16.942	16.429	3,03 %
Conductor/a	18.115	18.621	-2,79 %
Delegado/a de cooperación	47.132	44.999	4,52 %
Responsables de área	40.254	38.904	3,35 %
Docente	32.946	30.786	6,56 %
Educador/a	21.715	21.401	1,45 %

Enfermero/a y similares	22.838	23.064	-0,99 %
Mando intermedio	33.410	30.723	8,04 %
Mediador/a	20.545	20.521	0,11 %
Médico/a	31.084	31.824	-2,38 %
Monitor/a y similares	18.824	17.511	6,98 %
Operador/a	19.715	18.132	8,03 %
Otros	16.576	16.768	-1,16 %
Personal subalterno	15.981	15.774	1,29 %
Psicólogo/a	25.003	25.348	-1,38 %
Socorristas y similares	15.259	15.192	0,44 %
Técnico/a de emergencias sanitarias	19.255	16.147	16,14%
Técnico/a especialista	22.988	21.294	7,37 %
Titulado/a 1	32.729	28.934	11,60 %
Titulado/a 2	25.292	23.557	6,86 %
Trabajador/a social	24.428	22.815	6,61 %

[Ley Empleo]
REMUNERACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN DESGLOSADA¹⁵

	Hombres (€)	Mujeres (€)	Total (€)
Retribución fija	59.841	55.276	115.118 €
Retribución variable	0 €	0 €	0 €
Retribuciones en especie	0 €	0 €	0 €
Indemnizaciones	0 €	0 €	0 €
Otras	0 €	0 €	0 €
Total	59.841 €	55.276 €	115.118 €

El **Plan de Igualdad del personal laboral de Cruz Roja Española 2016-2019** ha concluido con el 100 % de medidas ejecutadas (14 % de ellas solo parcialmente).

En julio de 2019 comenzamos la negociación de nuestro IV Plan de Igualdad, con representación de toda la red territorial.

La **Comisión de Género e Igualdad** es el órgano consultivo y de consenso que tiene por objeto supervisar, canalizar y favorecer la participación en el conocimiento, planificación y gestión de todos aquellos elementos relacionados con la transversalidad de género.

Actualmente, la totalidad de las Oficinas Provinciales cuentan con un **equipo de igualdad**, como órgano asesor y de seguimiento e implantación del Plan de Igualdad, integrado por el / la agente de igualdad, por una o dos personas del Área de Secretaría, por una o dos personas del Área de Coordinación y por una persona designada por el Comité de Empresa. Adicionalmente 47 Convenios Colectivos recogen un artículo específico que regula la igualdad de oportunidades y no discriminación.

En el mes de julio de 2019 se constituyó la mesa de negociación del IV Plan de Igualdad de Cruz Roja Española, con participación paritaria de la representación legal de la plantilla y representantes de la Institución.

En 2019 hemos solicitado al Ministerio de Asuntos Sociales el distintivo "Igualdad en la Empresa".

[Ley_No discriminación] [406-1]

Con el objetivo de salvaguardar la dignidad de todos los que integramos Cruz Roja Española, la Institución tiene un firme compromiso con el mantenimiento de un entorno laboral respetuoso con la dignidad y la libertad personal. Así, no toleramos situaciones de acoso en el seno de la Institución. Para lograrlo, nos comprometemos a eliminar cualquier situación de este tipo en las relaciones laborales mediante un procedimiento que permita dar solución a las reclamaciones con las debidas garantías, basándose en la normativa legal vigente, así como en sus Principios Fundamentales.

13 Toda la información relativa a remuneraciones reportada corresponde al Informe 190 presentado oficialmente.

14 Para el cálculo de la brecha salarial se utiliza la fórmula recomendada por el Instituto de la Mujer en su "Guía de la herramienta para el autodiagnóstico de brecha salarial de género" y es la siguiente: Diferencia salarial = (retribución de hombres - retribución de mujeres) / retribución de hombres. El resultado se expresa en porcentaje. Se calcula anualizando las jornadas y ponderando los porcentajes de ocupación.

15 Se considera alta dirección a los puestos de coordinación territorial, secretarías territoriales y dirección de departamento de Oficina Central. Los presidentes y los vicepresidentes de los Comités Autonómicos, Provinciales, Insulares, Comarcales o Locales, los presidentes de los Comités de Finanzas y de Garantías de Derechos y Deberes, así como los vocales electivos de los órganos de gobierno y de asesoramiento y control de Cruz Roja Española, desempeñan las funciones que en carácter de tales les corresponden en la Institución de una forma voluntaria y no remunerada. Por la naturaleza de la Institución, no existe la figura de consejero (el equivalente serían los miembros de la Asamblea General, que no reciben remuneración, por su naturaleza de personal voluntario).

Así, contamos con un **Protocolo de Prevención del Acoso** que incluye medidas preventivas, junto con el procedimiento a seguir en caso de que cualquier persona quiera denunciar un posible caso de acoso, que asegura un tratamiento absolutamente confidencial de los casos que se pudieran producir, así como la protección de cualquiera de las partes implicadas.

En el año 2019, el protocolo se activó en siete ocasiones (14 en 2018), cuatro de ellas refieren *mobbing*, dos acoso sexual y una acoso laboral. Tras la investigación correspondiente, tres de ellas finalizaron tras la fase de instrucción al no detectarse evidencias de acoso u otras formas de conducta, mientras que en cuatro casos sí se evidencia acoso: un caso de acoso sexual, uno de conducta inapropiada, un caso de *mobbing* y uno de acoso moral. La resolución de los casos de acoso ha supuesto despido de la persona acosadora, en el caso de afectar a personal laboral. Cuando ha afectado a personal voluntario, ha sido llevado a la Comisión de garantías, derechos y deberes, como falta muy grave pendiente de resolución. En el caso de conducta inapropiada, se ha procedido a una mediación voluntaria entre las partes.

Es necesario destacar que estas cifras se producen sobre una plantilla de 13.342 personas.

Formación y desarrollo

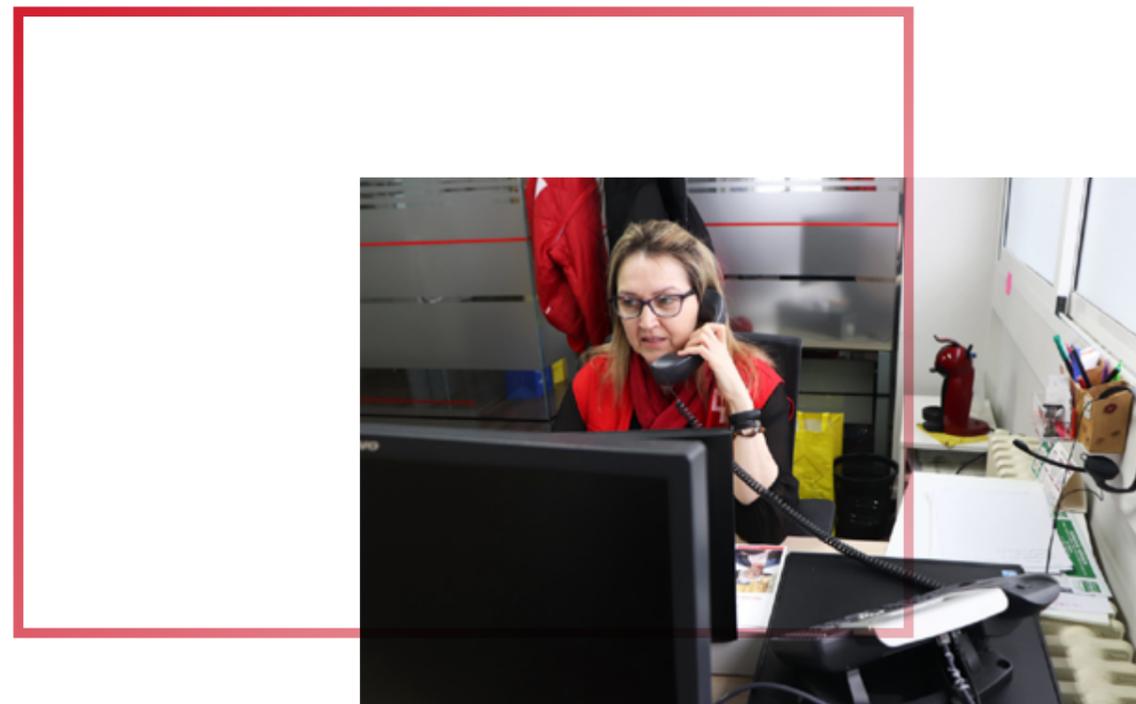
[Ley_Formación]

El logro de nuestros objetivos como Institución solo es posible si todas las personas que trabajan en Cruz Roja Española cuentan con el potencial, los conocimientos y las competencias personales y técnicas necesarias, y los dirigen hacia las necesidades de la organización. Solo así es posible dar la respuesta más eficaz y eficiente posible a las personas más vulnerables.

Por ello, proporcionamos a nuestro personal laboral la formación teórica y práctica necesaria para el mejor desempeño de sus funciones, en paralelo con su desarrollo profesional, en coherencia con las políticas y planes de formación definidos en cada uno de los ámbitos en que estamos presentes. En todos ellos, se tiene en cuenta la opinión de las personas y de sus mandos directos, así como las necesidades de la Institución.

Anualmente, elaboramos un Plan de Formación. Así, en 2019 se han realizado **428 acciones formativas**, con 6.526 participantes (2 % más que en 2018). Entre las acciones formativas con mayor número de participantes caben destacar: Técnicas de Conducción, Manejo Inteligente de Emociones II, PRLII Introducción Primeros Auxilios, Office 365 y LOPD, todas ellas con un alto grado de satisfacción por parte de alumnado.

La mayor parte de las acciones han sido gestionadas directamente desde Oficina Central, con asistencia de toda la red territorial, aunque un porcentaje importante se han desarrollado directamente desde las oficinas provinciales y autonómicas, destacando Andalucía, Comunidad de Madrid, Cataluña, Comunidad Valenciana, Principado de Asturias, Castilla y León, siendo estas las que más crédito han gestionado.



[404-1] [103-3-404] HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2019 ¹⁶		
Sexo	Hombres	16.784
	Mujeres	58.132
	Total	74.916
Promedio horas/persona	Hombres	5
	Mujeres	6
Categoría profesional	Dirección	2.412
	Mandos intermedios	8.838
	Técnicos	37.147
	Administrativos	17.895
	Otros	8.624
	Total	74.916

Prevención de riesgos laborales

[Ley_Salud y seguridad]

En 2019 el **Servicio Propio de Prevención de Riesgos Laborales** de Cruz Roja Española ha cumplido 10 años. Este aniversario ha permitido consolidar la visibilidad y presencia en el territorio, fomentando la cultura preventiva en la Institución.

En estos diez años, la gestión de prevención de riesgos laborales ha evolucionado de manera sustancial. En 2009, el foco estaba en la administración y el cumplimiento regulatorio, mientras que ahora está en la persona. En coherencia con este cambio, el lenguaje evoluciona también. Se busca el valor añadido y el compromiso con la persona, más allá del cumplimiento normativo y la responsabilidad, con un enfoque integral y orientado a la mejora continua, buscando sinergias en todo momento.

Algunos de los hitos más importantes, desde la creación del Servicio de Prevención Propio han sido la ejecución de dos auditorías legales, la creación de una red territorial fuerte y consolidada o la obtención de diversos premios de reconocimiento a la labor preventiva, en distintos puntos del territorio. En 2019, entre otros, destaca la puesta en marcha de un programa de mentoring para referentes de nueva incorporación, o la formación de estos en materias como la Prevención del Acoso en el entorno laboral o la coordinación de actividades empresariales. Ambas cuestiones son líneas prioritarias y estratégicas del Servicio de Prevención.

La formación de la plantilla se ha organizado en torno a un nuevo **Campus de Formación on line**, facilitado por el Servicio de Prevención Ajeno. Al mismo tiempo, se ha puesto en marcha formación vivencial en materia de seguridad vial laboral en circuitos de conducción, mediante un acuerdo de colaboración con RACE.

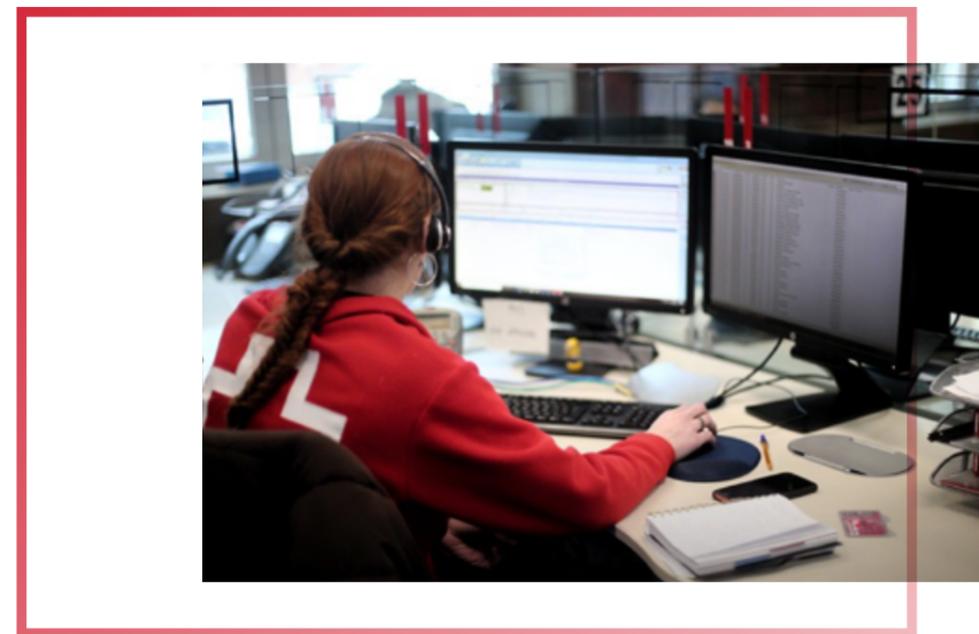
En 2019, Cruz Roja Española ingresa en la Asociación “PRL Innovación”, en la búsqueda de nuevas fuentes de inspiración preventiva. También en este año se ha implementado un programa de **auditorías internas** del sistema de gestión de la prevención, al mismo tiempo que se mantiene el foco en la prevención de los riesgos psicosociales en todo el territorio.

Se mantiene la colaboración con las áreas de captación y alianzas con empresas, salud, servicios generales, socorro y emergencias o voluntariado, para garantizar una correcta prevención de la prevención de riesgos laborales en toda la Institución. Aplicamos la Ley 45/2015, para garantizar entornos seguros y saludables para el personal voluntario de la Institución.

La comunicación interna continúa vertebrando el trabajo de integración y divulgación preventiva, haciendo uso principalmente de dos canales: la red de referentes territoriales y el entorno SharePoint, abierto a todos integrantes de la organización.

16 La tabla recoge únicamente la formación financiada por Fundae, por importe de 766.419,08 euros (91,69 % del crédito disponible). A esta se añaden otras acciones formativas, como la formación para el desarrollo institucional, con 394.001 alumnos en 2019, y 31.132 cursos (7.024 cursos de formación externas presenciales, 23.292 cursos de formación internas presenciales y 816 cursos a distancia).

En materia de **vigilancia de la salud** se han realizado 6.819 reconocimientos médicos (62,9 % a mujeres, 37,1 % a hombres). Se ha realizado también la revisión del Programa de Medicina en el Trabajo, para la adecuación al catálogo actual de puestos, así como la revisión de los condicionantes necesarios para la realización de pruebas complementarias.



	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes de trabajo	216	327	543
Enfermedades profesionales	0	0	0
Fallecimientos	0	0	0
	Hombres	Mujeres	Total
Índice de frecuencia ¹⁷	13,28	6,67	8,66
Índice de gravedad ¹⁸	0,33	0,23	0,26

[Ley_Organización del trabajo]
DÍAS DE ABSENTISMO¹⁹

Tipo de absentismo	Hombres	Mujeres	Total
Enfermedad laboral	2.777	6.277	9.054
Enfermedad no laboral	41.805	139.354	181.159
IT prolongada	3.427	9.561	12.988
IT prolongada AT/EP	68	1.492	1.560
Total	48.077	156.684	204.761

[Ley_Relaciones sociales]

Durante 2019 estuvieron vigentes más de 70 convenios o acuerdos de carácter colectivo en nuestra institución, de los cuales 20 corresponden a ámbitos específicos y 50 son convenios propios. En concreto, en 2019 se han mantenidos activas seis negociaciones iniciadas en años anteriores (Almería, Cuenca, Oficina Central, Autonómica de Andalucía, Valladolid y Guipúzcoa) y se ha denunciado o pactado el inicio de once convenios colectivos (Zamora, Guadalajara, Badajoz, Las Palmas, Málaga, Sevilla, Lugo, Cáceres, Albacete, Córdoba -Hospital- y Huelva). Así mismo, hemos finalizado la negociación de nueve acuerdos o pactos colectivos (Zamora, Guadalajara, Sevilla, Albacete, Córdoba (Hospital), Las Palmas, Guipúzcoa, Málaga, Segovia y Huelva).

Todos los convenios firmados en Cruz Roja Española incluyen una cláusula relativa a seguridad y salud laboral.

Además, mantenemos nuestra participación en la Comisión Paritaria el nuevo Convenio Estatal de Acción e Intervención Social, de forma conjunta con otras organizaciones del Tercer Sector.

17 Es el número de accidentes (expedientes) con baja por cada millón de horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado (en este caso, año natural 2019). Representa cada cuantas horas de trabajo se produce un accidente con baja. El cálculo se realiza tomando como referencia 1.800 horas anuales de trabajo (225 días, por 8 horas diarias), sobre una plantilla media de 8.498 mujeres y 3.515 hombres.

18 Es el número de jornadas de trabajo que se pierden por cada mil horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado (en este caso, 2019). Representa la incidencia económica de los accidentes con baja en el proceso productivo, en jornadas perdidas. El cálculo se realiza utilizando las mismas estimaciones que para el índice de frecuencia: 1.800 horas, 8.498 mujeres y 3.515 hombres.

19 Los datos reportados se toman de la herramienta interna SAP. Dada la variabilidad de convenios colectivos existentes y, por tanto, jornadas, se reporta el dato en días completos de absentismo ya que, para este ejercicio, reportarlo en horas supondría una distorsión del dato. Los datos reportados excluyen personal asociado a centros sanitarios debido a la dificultad de obtener estos valores (la Institución se compromete a reportarlos en el futuro).

[Ley_Libertad de asociación y negociación colectiva] [102-41] [407-1] [103-1-407] [103-2-407] [103-3-407]

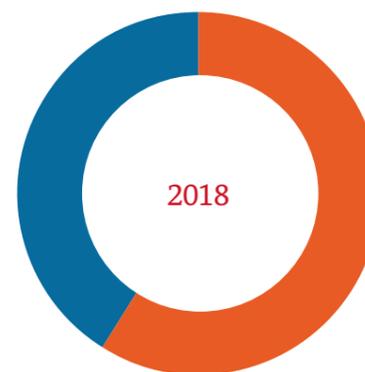
El 100 % de la plantilla está sujeto a acuerdos de negociación colectiva. En el 100 % de centros de trabajo de CRE existe libertad de asociación.

PERSONAS SOCIAS

El tercer colectivo que constituye la base social de Cruz Roja Española son las personas socias.

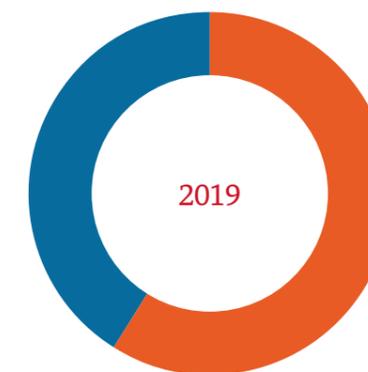
En el año 2019 hemos logrado que 1.349.615 personas y empresas confíen en nuestro trabajo y destine sus aportaciones a la Institución. Esto significa que casi el 3 % de la sociedad española confía en Cruz Roja y en los proyectos que desarrollamos.

Personas socias, por sexo



Mujeres: 783.957 (59 %)
Hombres: 545.349 (41 %)

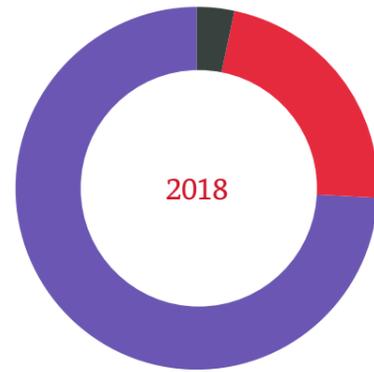
Total: 1.329.306 (100 %)



Mujeres: 782.479 (59 %)
Hombres: 544.479 (41 %)

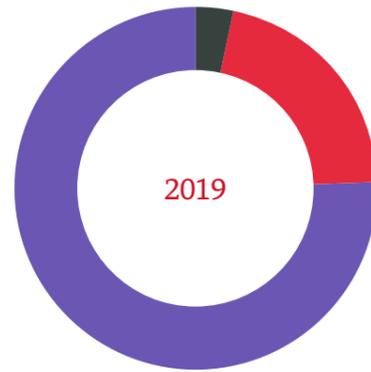
Total: 1.326.958 (100 %)

Personas socias, segun su edad



2018

< 30 años: 42.119 (3 %)
 30 - 50 años: 273.684 (23 %)
 > 50 años: 896.363 (74 %)
 Total²⁰: 1.212.166 (100 %)



2019

< 30 años: 41.067 (3 %)
 30 - 50 años: 259.978 (21 %)
 > 50 años: 916.722 (75 %)
 Total: 1.217.767 (100 %)

BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA



BUEN GOBIERNO

[103-1-205]

El concepto “buen gobierno” define los principios y normas que guían la actuación de las personas que formamos parte de Cruz Roja Española (directivos, miembros y personal empleado), bajo criterios de máxima transparencia y prestación de servicios eficientes y de calidad.

Buen gobierno es participación, con especial atención a la participación de los voluntarios en la toma de decisiones. Es transparencia, en la comunicación de información fidedigna, comprensible y accesible, sobre las políticas, sistemas de gestión y resultados en términos económicos, ambientales y sociales. Es también consenso, responsabilidad, eficiencia y cumplimiento de la ley.

[103-2-205][102-16][102-18][Ley_Medidas para prevenir la corrupción y el soborno][Ley_Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales][Ley_Riesgos relacionados] Nuestro **Código de Conducta**, aprobado en 2006, tiene como objetivo “regular los valores que han de presidir la actuación institucional y que es de aplicación a todas las personas que ostentan cargos de responsabilidad en la Institución”. La **Comisión de Buen Gobierno** es el órgano encargado de interpretar y hacer seguimiento del cumplimiento de este código, según lo establecido en los Estatutos y el Reglamento General Orgánico de la Institución.

La **Comisión de Garantías de Derechos y Deberes** tiene competencias en la resolución de conflictos motivados por infracciones contra los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, o por transgresiones de los derechos y deberes en el ámbito de la Institución, por miembros de Cruz Roja Española o de los órganos de gobierno de la Institución en todos los ámbitos territoriales.

Contamos con otras comisiones, relacionadas con el funcionamiento de la Institución en ámbitos concretos: Comisión de Capacidades Estratégicas, Comisión de Comunicación, Comisión de Cooperación Internacional, Comisión de Finanzas, Comisión de Control Presupuestario, Comisión de Desarrollo Local, Junta Nacional de Distinciones, Comisión de Salud y Socorros, Comisión de Nuevos Retos Sociales, Comisión de Sistemas de Información, Comisión de Género e Igualdad, Comisión de Voluntariado y Comisión de Mediación.

[103-3-205]

Contamos también con procedimientos sistemáticos para la evaluación del grado de cumplimiento de estos principios, con participación de agentes externos independientes, principalmente: auditoría anual de cuentas y la verificación del cumplimiento de indicadores de transparencia y buen gobierno del tercer sector, ambas ejecutadas por tercero independiente; y la evaluación ONG *Benchmarking*, a cargo de SGS.

ONG Benchmarking Standard es una herramienta de gestión específica para ONGs, que permite la evaluación independiente de nuestros procesos y actuaciones, de acuerdo a criterios objetivos verificables (101 indicadores, dirigidos a los órganos de gobierno, el marco estratégico de la organización, la integridad en

la gestión, la comunicación, abogacía social e imagen pública, la gestión de los recursos humanos, la captación de fondos, asignación de los recursos y control financiero, las operaciones y los resultados logrados y mejora continua). En la última evaluación, realizada en 2019, hemos obtenido una puntuación de 91 %.

Puntuaciones alcanzadas, según las expectativas de las partes interesadas:



Durante 2018, con el objetivo de fomentar la diversidad en los órganos de gobierno de CRE, se elaboró el **Estudio de Participación y Acceso de Mujeres a los Órganos de Gobierno de Cruz Roja Española** y el **Decálogo por la Igualdad Efectiva en la Gobernanza de CRE**. Además, la **Resolución 3/2018**, por la que el Presidente de Cruz Roja Española convoca al proceso electoral para la renovación de los órganos de gobierno y de asesoramiento y control de la institución, incluía mención específica al tema: “Con el objetivo de cumplir el compromiso por la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación por razón de sexo, proclamado en el artículo 5.1.3 de sus Estatutos, los Comités territoriales adoptarán las medidas precisas que promuevan una presencia equilibrada de hombres y mujeres en las candidaturas al proceso electoral, y en la composición de todos los órganos colegiados de Cruz Roja Española”.

Una vez concluido el proceso electoral, se ha cuantificado la presencia de mujeres en los órganos de Gobierno recién renovados. La presencia de mujeres en las Presidencias Locales pasó de un 33 a un 36 %, en las Provinciales de un 31 a un 37 % y en las Autonómicas de un 11 a un 29 %, de lo que se deduce que las acciones puestas en marcha han sido eficaces.

En 2019, hemos redefinido el Portal de Transparencia de la página web.

[102-16]

CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta de Cruz Roja Española tiene como objetivo potenciar la ética corporativa entre todos aquellos que forman parte de la Institución, en el ejercicio de su actividad y contribución al logro de la misión, siempre a través de un comportamiento que refleje de forma consistente sus principios y valores.

Conducta ética: las personas vinculadas a Cruz Roja Española actuarán siempre con ética e integridad, y en ningún caso desarrollarán actividades contrarias a los principios fundamentales o al compromiso humanitario de la Institución.

Legalidad: las personas vinculadas a CRE cumplirán los Estatutos y el Reglamento General, así como todas las normas de la Institución que se dicten por los órganos competentes para ello y que les resulten de aplicación en su ámbito específico de actuación.

Lealtad y buena fe: las personas vinculadas a CRE ajustarán en todo momento su actuación a los principios de buena fe, lealtad y respeto para con la Institución, órganos superiores y, en general, todos los voluntarios y profesionales al servicio de la Institución.

Compromiso, eficiencia y participación: las personas vinculadas a CRE mantendrán un compromiso activo y responsable para lograr el cumplimiento de los objetivos marcados por la Institución, actuando con diligencia y eficiencia en el ejercicio de sus funciones.

Motivación y fomento del voluntariado: siendo Cruz Roja Española una asociación de voluntarios, las personas vinculadas a ella se ocuparán de promover y motivar el voluntariado para que las personas interesadas puedan conocer y valorar el papel que están llamadas a ejercer para el desarrollo de una sociedad que, sin su acción solidaria e independiente, carecería de un elemento de vertebración esencial en el mundo actual.

Cooperación y solidaridad: las personas vinculadas a CRE fomentarán la solidaridad y cooperación entre todas las personas vinculadas a la Institución y favorecerán las relaciones de cooperación con otras organizaciones humanitarias sin ánimo de lucro dentro del ámbito de sus responsabilidades.

Abstención en caso de conflicto de intereses: las personas vinculadas a CRE actuarán teniendo en cuenta los intereses de la Institución y, en el desarrollo de su función, se abstendrán de intervenir en asuntos en los que la existencia de un vínculo significativo, familiar, profesional, comercial u análogo pudiera comprometer su capacidad para ejercer sus funciones con imparcialidad y en beneficio de los objetivos de Cruz Roja Española.

Transparencia e integridad de la información: las personas vinculadas a CRE están obligadas a que la información de la que resulten responsables sea veraz y refleje de forma íntegra la realidad de las actuaciones realizadas.

Confidencialidad: las personas vinculadas a CRE se obligan a no revelar la información reservada a la que hayan tenido acceso con motivo de su actividad, incluso una vez dejen de estar vinculadas a la Institución. Asumen la obligación de no hacer uso de la información reservada para fines privados, incluso durante los primeros cinco años una vez dejen de estar vinculadas a la Institución.

Prohibición de competencia desleal: las personas vinculadas a CRE no

realizarán actos de competencia desleal, utilizando la información y conocimientos adquiridos en Cruz Roja para la realización por cuenta propia y con fines lucrativos de actividades o servicios llevados a cabo por Cruz Roja Española.

Prevención de Riesgos Laborales: las personas vinculadas a Cruz Roja Española cumplirán las medidas adoptadas por la Institución en materia de seguridad y salud laboral y los cargos directivos velarán para que las personas que dependan funcionalmente de ellos realicen su actividad en condiciones de seguridad e higiene.

[103-2]

Cualquier miembro de la organización puede denunciar el incumplimiento del Código de Conducta, a través de canales internos. Los usuarios podrán hacerlo a través del canal externo de denuncias (ver apartado “Cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción”).

+ [info](#).

IX ASAMBLEA GENERAL DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA

Los días 12, 13 y el 14 de abril de 2019 se celebró, en Madrid, la IX Asamblea General de Cruz Roja Española, máximo órgano de la Institución, que asegura la representatividad y participación democrática de todos sus miembros, órganos de gobierno y dirección. La Comisión de Buen Gobierno emitió un comunicado sobre la neutralidad de los miembros de la IX Asamblea.

Las funciones de la Asamblea General son: definir la política general de la Institución; marcar los objetivos a cumplir en el periodo entre sesiones de la Asamblea General (cuatro años); conocer y, en su caso, aprobar el informe de gestión y plan de trabajo del Comité Nacional; aprobar los Estatutos y sus modificaciones a propuesta del Comité Nacional, previo informe favorable del Consejo de Protección; elegir y cesar a nuestro Presidente; elegir a los miembros y suplentes electivos del Comité Nacional y, en su caso, cesarlos; determinar la composición de la Comisión Nacional de Finanzas y elegir y, en su caso, cesar a sus miembros; determinar la composición de la Comisión nacional de garantías de Derechos y Deberes y elegir y, en su caso, cesar a sus miembros.

En esta Asamblea se analizó y aprobó el **documento estratégico** para el periodo 2019-2022. Este documento es resultado de un proceso previo de consultas y análisis por parte de la red, que tiene como objetivo ofrecer a los vocales de la Asamblea General un instrumento de trabajo y reflexión que facilite el debate y ayude a centrar las decisiones que la Asamblea adoptará para el próximo período.

[Ley_Tendencias]

Este análisis nos permite reflejar la situación actual y avanzar en aspectos clave para el próximo período y situar a la organización en escenarios de futuro, tanto en lo que se refiere a su compromiso humanitario con las

personas más vulnerables, como en la acción que dirige a la sociedad en general, planteando, desde una imagen de entidad en constante evolución, una Cruz Roja sustentada en sus Principios y Valores.

Está estructurado en torno a cuatro **líneas estratégicas**:

- Cruz Roja responde a la evolución de las situaciones de vulnerabilidad en la sociedad.
- Cruz Roja pone a las personas en el centro de su intervención.
- Cruz Roja moviliza a la sociedad en la lucha contra la vulnerabilidad.
- Cruz Roja aumenta sus capacidades para una intervención eficaz.

Cada línea estratégica tiene **compromisos** que debe adoptar la organización para su desarrollo; y cada compromiso tiene una breve explicación de qué significa para la organización y por qué es importante, así como los resultados esperados.

La línea estratégica **“Cruz Roja responde a la evolución de las situaciones de vulnerabilidad en la sociedad”**, se encuentra dividida en las seis áreas de conocimiento de la Institución.

- **Socorros.** Las emergencias cada vez son más complejas, a la vez que los diferentes actores se han ido especializando en un perfil y entorno. Cubrir las necesidades básicas, así como las áreas que no cubren otros, y donde podamos ser necesarios, la continuidad de la respuesta fuera de las primeras actividades de socorro, la adaptación de la capacidad existente a la necesidad surgida tras una crisis constituye una de las bases para mantener la presencia social. Por ello, la capacidad que tengamos, como Institución, en la adaptación de nuestras herramientas, así como la flexibilidad de ellas en su uso lo hacen vital para llegar de una manera más adecuada a la sociedad. Además, adelantarnos a posibles necesidades, conociendo de primera mano los riesgos y medidas preventivas, son cuestiones de extrema importancia. Igualmente, la inmediatez en la respuesta es fundamental, pudiendo asegurar una respuesta de calidad en la cadena básica de socorro. De ahí, la importancia de la formación de las personas y del voluntariado.
- **Inclusión social.** El aislamiento involuntario que algunas personas sufren por vivir en zonas de difícil comunicación, sufrir problemas de movilidad, accesibilidad en el domicilio o barreras arquitectónicas en su entorno próximo, hace que, en muchas ocasiones tengan problemas para seguir adecuadamente la pauta sanitaria o llevar a cabo hábitos saludables. Estas restricciones afectan especialmente a personas mayores y personas con discapacidad. Además, la despoblación que sufre el medio rural hace que estas personas y estos territorios se sientan no solamente aislados sino abandonados, como consecuencia de una reducción de la red social a la que acudir, a la disminución de recursos a los que pueden acceder. Estas personas como consecuencia de lo anteriormente mencionado se vuelven más vulnerables y se acercan cada vez más a la exclusión social, convirtiéndose además en personas altamente vulnerables por su avanzada edad y otras limitaciones. El aislamiento social es también uno de

los aspectos más dramáticos de la inmigración irregular. Las dificultades para el acceso a entornos digitales, es un elemento que también puede contribuir al aislamiento de algunas personas. El polo opuesto, el excesivo uso de entornos digitales puede generar que se viva en una realidad paralela que puede contribuir a una dependencia, aislamiento o percepción distorsionada del entorno.

Por otra parte, la violencia es un fenómeno social que supone una violación de los derechos humanos y que atenta contra la dignidad de las personas, sean estas mujeres, niños y niñas, personas mayores o cualquier otro colectivo.

La exclusión social es un proceso dinámico, multidimensional, que conduce a que ciertos individuos y grupos se encuentren en una situación tal que no puedan considerarse como miembros de pleno derecho de la sociedad. Por ello, es necesario desarrollar un modelo que, sin dejar de lado los factores individuales relacionados con los procesos de exclusión e inclusión, promueva la modificación de las estructuras sociales que generan desigualdad, estigmatización, prejuicios sociales y discriminación.

- **Empleo.** Un alto porcentaje de personas en España entre 16 a 29 años, no están estudiando por múltiples circunstancias. Esto afecta a su emancipación, la capacidad de apropiarse de sus vidas, de ser autónomos e independientes social y económicamente. Además, la participación de hombres y mujeres tampoco se produce en igualdad de condiciones, los mayores de 45 años presentan tasas de paro superiores al 15 % de la población desempleada en general, y la tasa de desempleo entre las personas sin ningún tipo de estudios es casi el triple de la media (43 %).

Después de la crisis económica vivida se han incrementado las desigualdades, y en la participación en el mercado de trabajo se mantienen tasas de empleo en porcentajes altos para unos sectores de la población o grupos de personas. Los trabajos cada vez son más frágiles, los avances tecnológicos dejan sin empleo a muchas personas o no permiten que acceden otras, especialmente los no cualificados; cada vez se requiere mayor preparación, más especializada y a la vez competencias más transversales. La tecnología está revolucionando el mundo, está transformando el mercado laboral y requiere de perfiles más tecnológicos; incluso en los puestos más tradicionales cada vez se necesitan más conocimientos digitales.

- **Salud.** El estilo de vida poco saludable es uno de los grandes generadores de los problemas de salud de las personas a las que atendemos. Los hábitos inadecuados impactan negativamente en el bienestar integral de la persona y el entorno. Aquellas personas que padecen una enfermedad pueden tener problemas en la gestión de la misma, bien debido a dificultades para acceder a la detección y al diagnóstico, bien porque no pueden acceder al tratamiento o bien porque no son capaces de seguir correctamente la pauta terapéutica marcada por los profesionales sanitarios.

El análisis interno sobre los problemas de salud, sus determinantes y sus

causas refleja que existe una triple causa fundamental de dichos problemas: la falta de información, la falta de recursos y la falta de motivación para generar cambios.

- **Educación.** La Educación tiene un papel clave en la lucha contra la transmisión intergeneracional de la pobreza; además tiene un efecto documentado en la salud, la nutrición, el desarrollo económico y la protección ambiental. Además de mejorar la calidad de vida de las personas, el acceso a la educación inclusiva y equitativa puede facilitar los recursos y las herramientas necesarias para desarrollar soluciones efectivas adaptadas a la realidad de cada comunidad.
- **Medio ambiente.** Cruz Roja reconoce que la actividad humana está vinculada a modelos de desarrollo que promueven un consumo energético excesivo, y una producción de bienes depredadora de la naturaleza. Esto genera una serie de amenazas y eventos (desastres) que provocan un gran impacto en las poblaciones humanas y especialmente en aquellas con mayores condiciones de vulnerabilidad. El cambio climático, a su vez, intensifica la vulnerabilidad en las personas, siendo un factor limitante del desarrollo humano, en cuanto a su impacto en el acceso a la energía y el agua, la producción de alimentos, la pérdida de ecosistemas, etc. Las pautas de producción y consumo imperantes en las sociedades industrializadas no pueden mantenerse sin deteriorar gravemente los recursos del planeta.

La reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero debe estar en las agendas de Instituciones públicas o privadas, empresas, entidades sociales y población en general.

La línea estratégica “**Cruz Roja pone a las personas en el centro de su intervención**” contiene los compromisos de Cruz Roja con respecto a las cuestiones metodológicas y transversales de la intervención con los colectivos más vulnerables. En nuestra relación con el entorno las personas percibimos la realidad de forma diversa y compleja, y ello contribuye a que las mismas circunstancias sean interpretadas de formas diferentes por distintas personas. En la intervención con las personas estas realidades deben ser tenidas en cuenta de cara a la identificación de necesidades y a la composición del contexto en que se va a desarrollar la intervención; para ello, es imprescindible que la persona se involucre en todo el proceso y participe en la identificación de sus necesidades y en la puesta en marcha de recursos, tanto propios como externos, para iniciar su propio proceso de cambio. Todo ello, considerando la dimensión de género, con el fin de adaptar las actuaciones y poner en marcha estrategias que promuevan un cambio social.

Estamos asistiendo a una gran transformación social y tecnológica que ha hecho emerger nuevas vulnerabilidades, como personas que aun cobrando un sueldo no llegan a final de mes; las personas en desempleo que se encuentran cada vez más alejadas del mundo laboral; el aislamiento social que se observa en el colectivo infanto-juvenil, la difícil incorporación de

los y las jóvenes a la vida social, laboral y formativa; o el fracaso escolar producido por la desigualdad de oportunidades.

La línea estratégica “**Cruz Roja moviliza a la sociedad en la lucha contra la vulnerabilidad**” aborda fundamentalmente los aspectos de participación, voluntariado, principios y valores, diplomacia humanitaria y comunicación. Las personas deben poder participar en formatos o modalidades adaptadas a sus circunstancias, independientemente de las dificultades para la participación debidas a escasez de tiempo libre, disponibilidad fuera de horarios convencionales, residencias en entornos poco permeables o con cierto aislamiento, no disponibilidad o adecuación de herramientas o espacios.

Por último, la línea estratégica “**Cruz Roja aumenta sus capacidades para una intervención eficaz**”, se centra en las cuestiones organizativas, económicas, desarrollo territorial e integridad de la organización. La sociedad demanda un tipo de atención o servicio más específico, orientado a garantizar las necesidades de las personas atendidas para paliar su vulnerabilidad personal y la exclusión social sin descuidar que esta atención debe ser similar en calidad con independencia de la organización que le asista ni el territorio donde se encuentren. Demostrar capacidad para adaptarse a los nuevos retos que las Administraciones Públicas exige, por ejemplo, cambios de normativas, mostrando rapidez y seguridad.

La tecnología ha cambiado la forma en que la sociedad se relaciona, se comunica y entretiene. Ser capaces de extraer y analizar toda la información que estos comportamientos generan ofrece oportunidades de aumentar la eficiencia y la capacidad de planificación. Así como medir la calidad y el impacto de los servicios prestados de una forma inequívoca y constante.

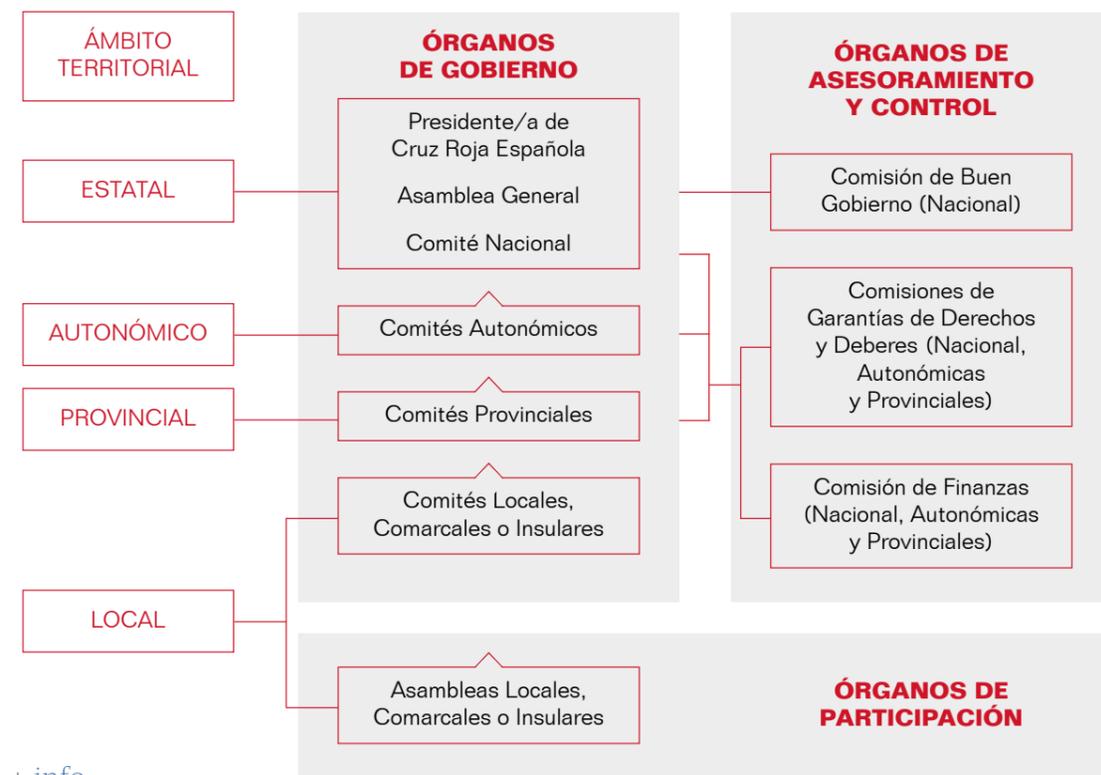
Estructura de gobierno

[102-18] [Ley_Organización y estructura]

El **Presidente** de Cruz Roja Española es el máximo responsable de la Institución, asumiendo las funciones de gestión, representación y administración, con las más amplias facultades. Es responsable último de las decisiones relativas a cuestiones económicas, ambientales y sociales.

La **Asamblea General** es nuestro máximo órgano de gobierno, a través del cual se asegura la representatividad y la participación democrática de todos los miembros, órganos de gobierno y dirección. La Asamblea General se reúne cuatro veces al año. El **Comité Nacional** se encarga del control de la gestión y la administración de Cruz Roja Española, entre reunión y reunión de la Asamblea General.

Los **Comités Autonómicos** asumen el gobierno de la Institución en su ámbito territorial respectivo, de acuerdo con la política, plan y criterios establecidos por los órganos superiores de la Institución (Asamblea General y Comité Nacional), mientras que los **Comités Provinciales** desarrollan estas mismas funciones, a nivel provincial, en las comunidades pluriprovinciales, y los **Comités Locales, Comarcales e Insulares** hacen lo propio en las poblaciones donde esté establecida Cruz Roja Española.



+ [info](#)

Transversalidad de género en Cruz Roja Española



[103-1-405] [103-2-405] [G4-NGO04]

Nuestro objetivo es implementar el enfoque y transversalización de género en la cultura, en las estructuras y en los procesos de trabajo de la organización.

Este objetivo se basa en **razones jurídicas** y de **política interna**, por coherencia con las políticas internacionales, europeas y nacionales, así como con el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. De igual manera, por **razones éticas**, dado que se trata de una cuestión de justicia social y redistributiva; por **razones de eficiencia**, para no perder oportunidades o recursos; y, por último, por **razones técnicas**, en cuanto a la mejora del trabajo de la Institución, como una apuesta por un modelo de promoción de la igualdad, para conseguir transformar la realidad.

Tras la Resolución 1/2017 del Comité Nacional de CRE, donde se manifiesta que: "Cruz Roja Española reitera su compromiso de atender a todas las personas sin discriminación alguna, por cualquier causa, y de promover la igualdad entre hombres y mujeres", el Comité Nacional aprobó en diciembre de 2018 el **Documento Rector de la Estrategia de Género de Cruz**

Roja Española, con el fin de materializar el compromiso de desarrollar políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres e impulsar medidas para lograr la igualdad real.

Así, en 2018 pusimos en marcha el proyecto "**Implantación del Enfoque de Género en Cruz Roja Española**" dirigido a la transversalización y aplicación de la perspectiva de género en la cultura de la organización, en las estructuras de la misma y en los procesos de trabajo, así como en los programas y proyectos.

Siguiendo una lógica procesual, tras la primera etapa en la que se generaron las condiciones previas para la puesta en marcha de la estrategia de transversalidad, en 2019 se ha desarrollado la segunda fase, en la que se ha promovido la consolidación de los avances alcanzados y la continuidad en el desarrollo de competencias de las personas, de los equipos directivos y técnicos implicados en cuanto a la igualdad de género.

[103-1-405] [103-2-405]

Decálogo por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la gobernanza de Cruz Roja Española

1. Avanzar hacia la paridad de género en los órganos de gobierno.
2. Desarrollar un sistema de seguimiento del proceso.
3. Promover espacios de gobernanza que faciliten la conciliación.
4. Estimular las capacidades de liderazgo de las voluntarias.
5. Impulsar la creación de redes de mujeres con cargos directivos.
6. Visibilizar a las mujeres y su participación a todos los niveles de CRE.
7. Incluir la perspectiva de género en todos los itinerarios formativos del voluntariado.
8. Incorporar mejoras en la comunicación interna y externa sobre el proceso electoral.
9. Concienciar a toda la organización sobre la importancia de la paridad de género.
10. Fomentar la implicación de referentes masculinos en el proceso.

De acuerdo al punto 2 del decálogo por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la gobernanza de Cruz Roja Española, se realiza seguimiento sobre el grado de participación de mujeres y hombres en órganos de gobierno de la Institución.

[401-1] [103-3-405]
ASAMBLEA GENERAL, VOCALES ELECTOS

	Hombres	Mujeres	Total
< 30 años	10	10	20
30 - 50 años	48	30	78
> 50 años	166	178	344
Total	224	218	442

[401-1] [103-3-405]
COMITÉ NACIONAL, MIEMBROS ELECTOS

	Hombres	Mujeres	Total
< 30 años	--	--	--
30 - 50 años	2	3	5
> 50 años	9	9	18
Total	11	12	23

Asesoría jurídica

De conformidad con lo previsto en la Resolución 2/2017, de 1 de septiembre, de la presidencia de Cruz Roja Española, a asesoría jurídica le compete, entre otras, la misión principal de “prestar asesoramiento técnico jurídico permanente a los órganos, oficinas y centros en todas las ramas del Derecho”. En el ejercicio de dicha competencia, resuelve múltiples cuestiones relacionadas con la adecuación de las distintas actividades o fórmulas de colaboración a la normativa vigente, fundamentalmente en las áreas del Derecho civil, penal, administrativo y contratación pública.

Uno de los aspectos más destacables durante 2019 ha sido el incremento del número de **contratos** en los que el área Jurídica ha intervenido, tanto en su redacción, como en su revisión o seguimiento. Así, ha participado en la elaboración de más de 200 contratos de muy diversa índole, destacando los relacionados con las campañas de captación de fondos, comunicación, relaciones con empresas y con especial relevancia los relativos al tratamiento de cuestiones relacionadas con los derechos de propiedad industrial e intelectual, al haber sido un año de consolidación de la implantación de campañas de prospección digital. También se han preparado contratos de arrendamiento de servicios profesionales, de inmuebles (en la doble perspectiva de arrendador y arrendatario) así como para la ejecución de las distintas obras que se ejecutan

por toda la geografía nacional.

En 2019 hemos formalizado 1.078 **convenios de colaboración** con organismos públicos (463), universidades y centros de formación (154), otras sociedades nacionales de la Cruz Roja o la Federación Internacional de la Cruz Roja (69), fundaciones o asociaciones (94), convenios especiales de formación para el empleo (42) y con empresas o entidades mercantiles (283). También se ha tramitado la presentación a 83 concursos del sector público.

El área Jurídica asume también la gestión y tramitación de los expedientes que se informan mensualmente en nuestra **Comisión de Control Presupuestario** (670 en 2019).

En la **Comisión de Contratación e Inversiones** se ha aprobado la convocatoria y adjudicación de distintos concursos públicos para el mantenimiento, rehabilitación o construcción de sedes de Cruz Roja Española. También se han gestionado otras licitaciones referidas a suministro de vehículos, apoyo y soporte informático, auditoría externa y captación de socios, así como servicios de sistemas tecnológicos digitales, módulos de acogida de inmigrantes, albergues, ERUS, consultorías de comunicación, archivo documental, campañas de apoyo y sensibilización, herramientas para el programa de asilo, adquisición de terminales de teleasistencia domiciliaria, actualización de aplicaciones, centrales de medios, etc.

En el **área tributaria** se presta el asesoramiento preciso sobre las normas fiscales que guían la gestión y aplicación de los tributos y también el asesoramiento para la presentación de las declaraciones tributarias de la Institución, exigidas por los distintos impuestos. Asimismo, se recaban los certificados de estar al corriente de pago que le son exigidos a la Institución, en los que se acreditan las obligaciones y exenciones que afectan a la misma en su condición de obligado tributario. Se tramitan también las notificaciones de embargos a las personas físicas y jurídicas que realiza la Agencia Tributaria, se contestan los requerimientos de información, notificaciones de apertura de expedientes de infracción y otras comunicaciones recibidas de los órganos de gestión tributaria.

Una de las actividades de mayor importancia, por la relevancia de lo que la propia actividad representa, es la **defensa del nombre y del emblema de la Institución**, cuyo uso es exclusivo de la misma y está regulado por el derecho positivo vigente (Real Decreto 415/1996) y por los convenios internacionales suscritos por España. Se trata de una labor intensa, por los múltiples intentos que se detectan de utilización abusiva o no consentida del mismo, en numerosos diseños, soportes gráficos u otros elementos publicitarios. Durante el año 2019, el área Jurídica ha planteado 41 oposiciones al registro de diferentes marcas, de las cuales 15 han sido denegadas, 6 concedidas y el resto continúan en trámite.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

2019 ha sido el año de evaluación y revisión de los objetivos de nuestro **Sistema de Compliance**.

A comienzo de año se pusieron en marcha las mejoras recomendadas por la auditoría de la DG ECHO de la Unión Europea, en materia de prevención, detección y respuesta de conductas inapropiadas. Se trata de una auditoría modelo, a la que voluntariamente sometimos el sistema, logrando una buena valoración del modelo y una serie de recomendaciones para su mejora. La paulatina puesta en marcha de estas mejoras ha supuesto un aumento de la coordinación interna y el apoyo en nuevos servicios y sistemas, habiendo logrado:

- La homogenización de los informes de los diferentes mecanismos de control con los que cuenta la Institución.
- La mejora de la difusión de las normas, protocolos y procedimientos en materia de cumplimiento normativo.
- Una cuidada trazabilidad de la atención y respuesta ante denuncias y/o quejas que afectan a la aplicación de la normativa.
- Mejora del espacio Shared Point en la intranet de Cruz Roja sobre normativa de gestión y prevención de riesgos, accesible a todos los miembros de la Institución.
- Mejoras en materia de transparencia en la gestión de la información mostrada en el espacio transparencia de la página web de CRE.

En 2019 se ha aumentado la **difusión y formación en materia de cumplimiento normativo**. A título de ejemplo, durante la IX Asamblea General, realizamos sendos talleres sobre Código de Conducta y Servicio de Mediación, respectivamente. Hemos participado también en la realización de cursos básicos sobre Código de Conducta en el portal de formación de CRE, llegando a algo más de 700 alumnos y alumnas. Paralelamente hemos promovido la realización del curso online sobre Integridad de la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y gestionado un acuerdo tripartito entre CRE, la Fundación Hay Derecho y el Observatorio de RSC, para la realización de cursos avanzados online y sesiones presenciales, que llevaremos a cabo en 2020.

Del mismo modo en mayo del 2019 fuimos admitidos en el registro de Entidades de Formación externa en materia de mediación por el Ministerio de Justicia como entidad acreditada para impartir y titular mediadores.

El **Canal Externo de Denuncias**, operativo desde 2015, es uno de los mecanismos de control que tenemos a disposición del personal laboral y voluntario, así como usuarios y resto de colectivos, para el reporte de incumplimientos del Código de Conducta, así como irregularidades, o comportamientos ilícitos o delictivos que se detecten en el seno de Cruz Roja. Se trata de un canal gestionado por una firma externa, que tramita el contenido de las denuncias hacia el Comité de Cumplimiento, conforme el Reglamento, garantizándose así la confidencialidad del denunciante. Todas las denuncias de carácter grave o muy grave son inves-

tigadas y se emite la correspondiente resolución.

En 2019 se han recibido 85 denuncias, frente a las 42 recibidas en 2018, confirmando así el auge en la confianza de los colaboradores, voluntariado, personal laboral y ciudadanía en general en el funcionamiento del canal de denuncias. Según informe simplificado emitido por el despacho de abogados externo que gestiona dicho canal, entre las denuncias recibidas destaca el carácter mayoritario (cerca del 41 %) de las denuncias sin transcendencia práctica (quejas o reclamaciones que no comportan una infracción del Código de Conducta), y la práctica inexistencia de denuncias que relatan hechos presuntamente delictivos (no llega al 2 %) lo que demuestra el alto y efectivo grado de cumplimiento de nuestra normativa ética y de funcionamiento interno. Todas las denuncias recibidas en 2019 han sido objeto de una adecuada investigación, y resueltas de forma proporcionada.

[Ley_Medidas para prevenir la corrupción y el soborno]

Contamos también con un programa de prevención y control de las conductas llevadas a cabo por nuestro personal (administradores, representantes y personal laboral, voluntariado y subcontratado), que podrían dar lugar a la declaración de la responsabilidad penal de ésta, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, y la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, aprobado por el Comité Nacional, con fecha 11 de agosto de 2011. De acuerdo con estas regulaciones, las personas jurídicas pueden quedar exentas de responsabilidad penal, cuando hayan establecido medidas idóneas de vigilancia, supervisión y control.

[205-1] [103-1-205] [103-2-205] [103-3-205] [Ley_Riesgos relacionados]

El programa de cumplimiento actual se basa en un **mapa de riesgos penales**, elaborado en 2016 y revisado en 2018. Los riesgos identificados son analizados, con el objetivo de clasificarlos según su probabilidad e impacto.

Los riesgos identificados como más probables cobertura insuficiente son: corrupción en los negocios, descubrimiento y revelación de secretos, contra la hacienda Pública y la Seguridad Social, blanqueo de capitales, fraude de subvenciones y contra la salud pública (medicamentos y dopajes y tráfico de drogas). Todos ellos cuentan, a día de hoy, con un plan de acción *ad hoc*.

Se ha previsto revisarlo de nuevo en 2020, con una mayor amplitud de enfoque, centrado en riesgos claves, el seguimiento eficaz del riesgo y sus posibles consecuencias. Este nuevo enfoque ayudará a aumentar la acción preventiva.



MECANISMOS DE CONTROL INSTITUCIONAL

Acciones	Canales	Denunciados	Normas internas regulatorias	Responsables
Denuncia de conductas contrarias al código de conducta de CRE y susceptibles de responsabilidad penal	Canal de denuncias	Voluntariado, personal laboral, personas usuarias, proveedores/clientes	Código de conducta, políticas de cumplimiento, normativa CRE, normativa canal	Comisión de buen gobierno, responsable de cumplimiento, despacho externo
Mejorar funcionamiento institución	Canal quejas sugerencias	Voluntariado, personal laboral, personas usuarias, proveedores/clientes	Políticas de calidad	Unidad de calidad
Riesgos personales en la actividad de CRE	Servicios de prevención de riesgos laborales	Voluntariado, personal laboral, personas usuarias	Ley de riesgos laborales, código de conducta	Departamento de voluntariado, servicios de prevención de riesgos laborales
Infracciones disciplinarias de voluntariado de CRE	Cargos directivos y órganos de gobierno y control de CRE	Voluntariado	Estatutos, reglamento general, carta de derechos y deberes	Comisión de garantías de derechos y deberes
Acoso laboral, sexual o por razón de sexo	Agentes de igualdad	Voluntariado, personal laboral, personas usuarias	Protocolo de acoso, convenios laborales	Comisiones AD HOC de acoso
Control y correcta ejecución procesos y manejo económico	Auditorías internas	Responsables de procesos y ejecutores de gastos	Normas calidad, normas de gestión económica, legislación aplicable	Empresas de auditoría externa, servicio de auditoría interna, comisión de finanzas, departamento económico

Se diseñó también un **Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos**, la **Política de Cumplimiento Penal** y la **Política de Integridad**. Todo ello, como parte del Programa de Cumplimiento, es decir, de un sistema de debido control para prevenir el delito, según lo dispuesto en la Resolución 1/2011.

Contamos también con versiones actualizadas de la **Política de Integridad** y la **Política Interna de Protección y Prevención del acoso y abuso sexual de personas menores de edad**, así como nuevas cláusulas relativas a lucha contra la corrupción en los contratos laborales del personal expatriado.

[205-2]

Todos los miembros del Comité Nacional, así como los presidentes provinciales y autonómicos, directivos y delegados internacionales, han recibido información sobre las políticas y procedimientos anticorrupción. Además, estos documentos están disponibles para todas las personas, personal laboral y voluntario, con acceso a la intranet de Cruz Roja. Además, los proveedores son informados a través de una cláusula al respecto, incluida en los contratos.

En total, 280 miembros de los órganos de gobierno y 330 personas empleadas han recibido formación sobre anticorrupción.

Se ha trabajado también en la elaboración de un catálogo de formación, presenciales y on line, sobre integridad y prevención de delitos, con el objetivo de que esté disponible en 2020.

[205-3]

En 2019, la Comisión Nacional de Garantías ha detectado un caso de corrupción confirmado, pendiente de acción judicial.

[Ley_Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales]

Cruz Roja Española cuenta también con un **Protocolo de prevención del blanqueo de capitales**, que incluye, entre otras medidas de prevención, la obligatoriedad de que todas las donaciones por importe superior a 100 € requieran de identificación del donante.

Por otra parte, nuestro compromiso en materia de cumplimiento normativo y transparencia nos lleva a poner en marcha procesos sistemáticos y homologados que permitan la trazabilidad en la captación y el uso de recursos, a través de la **auditoría interna**. En concreto, en 2019, se han realizado visitas de control en cinco ámbitos territoriales diferentes.

Como novedad, en 2019, hemos creado un *check-list* de puntos sensibles para la Institución, con 15 bloques y 115 indicadores, que es aplicado en visitas territoriales. En este año hemos visitado 31 provincias, del total de 52 en que estamos presentes.

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Necesitamos conocer con detalle y de manera fidedigna la necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, en especial, de las personas más vulnerables, para poder darles respuesta, en cumplimiento de nuestra misión. Para lograrlo, establecemos mecanismos y procesos que nos permitan conocer y mejorar el grado en que prestamos ayuda y promovemos los derechos humanos.

[102-42]

Entendemos **“grupo de interés”** como todos aquellos colectivos con capacidad para impactar de manera significativa al logro de nuestros objetivos y el éxito de la estrategia de Cruz Roja Española, así como a todos aquellos colectivos que puedan verse afectados por nuestras actividades.

Considerando los fines y objetivos de Cruz Roja, históricamente se han tenido en cuenta una serie de grupos de interés, que se formalizan en la propia estrategia de la Institución. El Comité Nacional, cada cuatro años, como parte de los trabajos previos para la elaboración de la estrategia de Cruz Roja Española, revisa la identificación de grupos de interés, mientras que la Asamblea General, sobre la base de lo avanzado por el Comité Nacional, discute la estrategia, lo que incluye, implícitamente, la revisión de los grupos de interés. El listado de grupos de interés ha sido también aprobado formalmente por el Comité Nacional, como parte del II Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española.

Conocidos estos grupos de interés, ponemos en marcha los canales más adecuados para conocer su opinión, en relación al desempeño de nuestra actividad, así como información actualizada sobre la realidad social.

[102-40] GRUPO DE INTERÉS	[102-43] CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN	[102-44] TEMAS MATERIALES
Personas beneficiarias	Encuestas de satisfacción Marco de Atención a las Personas (MAP) Canal de quejas Canal de denuncias	Formación y desarrollo No discriminación Evaluación de derechos humanos Privacidad del cliente
Personas voluntarias	Asambleas locales Procesos electorales (derecho activo y pasivo) Encuestas de satisfacción Portal del voluntario Canal de quejas Canal de denuncias	Empleo Formación y desarrollo Diversidad e igualdad de oportunidades Lucha contra la corrupción
Personas empleadas	Encuestas de satisfacción ²¹ Encuesta de riesgos psicosociales ²² Portal del empleado Comités de Empresa, Comités de PRL, Comisión de Igualdad Canal de quejas Canal de denuncias	Desempeño económico Energía Agua Emisiones Empleo Formación y desarrollo Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación Libertad de asociación y negación colectiva Lucha contra la corrupción
Personas socias y donantes	Asambleas locales (solo personas socias) Procesos electorales (derecho activo y pasivo, solo personas socias) Rendición de cuentas a donantes Encuestas de satisfacción Portal de socios / Portal de donantes Canal de quejas Canal de denuncias	Desempeño económico Lucha contra la corrupción No discriminación Trabajo infantil Trabajo forzoso Privacidad del cliente

Empresas socias y donantes	Encuestas de satisfacción asociadas a proyectos Web Empresas Canal de quejas Canal de denuncias	Desempeño económico No discriminación Trabajo infantil Trabajo forzoso Lucha contra la corrupción
Proveedores	Procesos de compras Procesos de gestión y evaluación de proveedores Canal de quejas Canal de denuncias	Desempeño económico Evaluación social de proveedores Lucha contra la corrupción Privacidad del cliente
Administraciones públicas	Consejo de Protección ²³ Comisión de Seguimiento del Convenio del Ministerio de Defensa Comisión para el estudio de la modificación del Derecho Internacional Humanitario Mesa de Diálogo Civil ²⁴ Consejo Estatal de ONG de Acción Social ²⁵ Procesos de convocatoria de subvenciones Procesos de licitación	Desempeño económico Empleo Inversión No discriminación Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos Lucha contra la corrupción
Otras entidades y ONGD	Plataformas y coordinadoras de tercer sector Mesa de Diálogo Civil ²⁶ Consejo Estatal de ONG de Acción Social ²⁷	Desempeño económico Trabajo infantil Trabajo forzoso Evaluación de derechos humanos Lucha contra la corrupción
Sociedad	Medios de comunicación Campañas dirigidas a la población en su conjunto Página web	Desempeño económico Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación Evaluación de derechos humanos

ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

[Ley_Accesibilidad universal de las personas con discapacidad]

En Cruz Roja Española garantizamos la no existencia de barreras físicas en todos los edificios de nueva construcción, en cumplimiento de los requisitos legales establecidos al respecto. En los edificios ya existentes, se realizan los cambios necesarios, en la medida de lo posible, para facilitar el acceso a todas las personas.

En cuanto a la accesibilidad a los servicios, ponemos en marcha soluciones innovadoras, para dar respuesta al gran reto que esto supone:

Mejora de acceso a la información y guiado para personas con visibilidad reducida

Nuestra sede Central ha sido el piloto en la instalación de dos sistemas tecnológicos complementarios, cuyo objetivo es sensibilizar y mejorar el acceso a información y guiado a personas con visibilidad reducida.

El primero de ellos consiste en un conjunto de etiquetas (*Navilens*) con códigos de colores que se pueden leer a gran distancia gracias a la cámara de un *Smartphone*. El segundo consta de balizas acústicas (*Beepcons*). Etiquetas y balizas se han distribuido por todo el edificio permitiendo recibir, en el idioma en el que esté configurado el dispositivo móvil, información relativa a puntos de interés y guiar por los diferentes espacios del edificio como recepción, aseos, ascensores, cafetería, etc.

Teleasistencia móvil accesible

Hemos realizado cambios y adaptaciones tecnológicas para hacer accesible la teleasistencia, uno de nuestros servicios esenciales, a personas con discapacidad auditiva, visual o motora. Gracias a estas innovaciones, nuestra aplicación de teleasistencia móvil recibió, en 2016, el primer certificado de accesibilidad

21 Solo en algunos ámbitos o proyectos.

22 Solo en algunos ámbitos.

23 El Consejo de Protección de Cruz Roja Española es un órgano colegiado de carácter interministerial, adscrito al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, creado con el fin de facilitar el desarrollo de los fines de la Cruz Roja Española, velar por la observancia de la legalidad y la correcta aplicación de sus recursos.

24 Regulado por la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

25 Regulado por la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

26 Regulado por la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

27 Regulado por la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

Desde 2018 desarrollamos también un proyecto de innovación, en colaboración con Federación de Asociaciones de Personas Sordociegas (FA-SOCIDE) y la Fundación de Tecnologías Sociales (TECSOS), cuyo objetivo es avanzar en la inclusión de las personas sordociegas en los servicios de teleasistencia.

En ausencia de accesibilidad, ponemos a disposición de quien lo necesite una persona que pueda asistir en el ejercicio de los derechos.



Satisfacción de las personas usuarias

[102-45] [102-44]

El proceso de medición de la satisfacción de las personas es muy importante en nuestro día a día. Así, el **Manual para la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de Cruz Roja Española** incluye orientaciones para personal voluntario y personal laboral, para la obtención de estos datos y su análisis.

Se trata de un proceso común a todas las personas atendidas, que se centra en las fases comunes: acogida, valoración, actuaciones, cercanía y trato personalizado. Esto permite utilizar un cuestionario común, que se complementa con aspectos específicos. Estos cuestionarios se aplican periódicamente sobre todas las personas usuarias (al menos cada dos años).

Anualmente se explotan los datos de las encuestas, obteniéndose un informe general e informes específicos, a nivel estatal y por ámbitos autonómicos y provinciales. A partir del análisis de esta información, se diseñan planes de mejora *ad hoc*.

En 2019 encuestamos a 35.046 personas, 23.600 mujeres y 11.446 hombres, siendo la valoración global de 4,73 (puntuación sobre un máximo de 5). Con esto, se cumple el objetivo establecido en el II Plan de RS de Cruz Roja Española, de superar los 4,5 puntos, sobre 5.

Los resultados específicos de la valoración de las personas atendidas en 2019 son:

ASPECTO	VALORACIÓN MUJERES	VALORACIÓN HOMBRES	VALORACIÓN MEDIA
Acceso a Cruz Roja	4,74	4,71	4,73
Se sintió escuchada	4,81	4,78	4,80
Recibió la información	4,77	4,74	4,76
Comprensión de las necesidades	4,72	4,69	4,71
Satisfacción propuesta	4,71	4,69	4,71
Tiempo de la respuesta	4,66	4,64	4,66
Recursos	4,68	4,65	4,67

Satisfacción respuesta	4,74	4,72	4,74
Contacto periódico	4,76	4,74	4,75
Trato recibido	4,86	4,84	4,85
Respeto a la intimidad	4,84	4,82	4,84
Mejora de la situación	4,56	4,56	4,56
Satisfacción por haber acudido a Cruz Roja	4,76	4,74	4,76

[103-2] [G4-NGO02] [Ley_Consumidores]

Estas evaluaciones proactivas se complementan con elementos reactivos, como el **tratamiento de sugerencias y quejas**. Existe un proceso específico, que establece la mecánica para la detección de sugerencias, quejas o reclamaciones, y su valoración, planificación de la solución y decisión sobre estas, respuesta y análisis de la información obtenida como elemento de mejora. Existe un apartado específico en la web de Cruz Roja Española para el registro de [quejas y sugerencias](#).

En 2019 se han recibido 498 quejas (529 en 2018), encontrándose tramitadas todas ellas a fecha de cierre de este documento.

Protección de datos de carácter personal

[103-1-418] [103-2-418] [Ley_Consumidores]

Disponemos de gran cantidad de información de carácter personal, que debemos gestionar de acuerdo con la legislación vigente. Para ello, contamos con el **Sistema de Información de Cruz Roja Española**, diseñado de acuerdo al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), que establece la norma de uso de los datos personales, de acuerdo con los siguientes principios:

- 1. Información y legitimación.** Los datos utilizados tienen siempre un fundamento legítimo para la recopilación y el procesamiento. Toda persona que en el desarrollo de su trabajo recabe datos de carácter personal para su incorporación a un fichero automatizado o en papel, deberá informar al responsable de seguridad LOPD y ajustarse a las consignas marcadas para cada caso. Se establecen los actos prohibidos, como el cruce de información entre distintos ficheros y la cesión a terceros salvo con derecho a la información y consentimiento previo. Los datos recopilados se utilizan de forma exclusiva conforme al propósito original para el cual fueron recopilados.
- 2. Seguridad.** Junto a los sistemas de seguridad física en edificios y registros, se establecen también medidas de seguridad informática como la identificación de usuarios y claves de acceso. Se establece la prohibición de comunicar a otra persona el identificador de usuario y la clave de acceso individual, así como utilizar la red corporativa o la intranet para actividades ilícitas o ilegales, entre otras.

- 3. Confidencialidad de la información.** Se prohíbe enviar información confidencial de la institución Cruz Roja Española al exterior, incluso después de la extinción del contrato vinculante. Se establecen las medidas de protección de información, tanto en formato digital como en papel.
- 4. Explotación y uso del e-mail e Internet.** El acceso a Internet y el servicio de correo electrónico está sujeto a controles internos.
- 5. Registro de las Incidencias.** Todo usuario del Sistema de Información debe comunicar al responsable del sistema cualquier incidencia que se produzca al respecto, estableciendo protocolos de comunicación de posibles brechas de seguridad.
- 6. Acceso a derechos.** Se ha establecido un protocolo unificado para que todo el territorio atienda los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad, derecho al olvido y limitación.

Contamos, desde 2018, con una **Oficina de Protección de Datos de Cruz Roja Española**, encargada de implementar las medidas técnicas y organizativas necesarias para cumplir la normativa al respecto, de manera homogénea en toda la organización. Disponemos también con un **Registro de Tratamiento**, con las medidas de seguridad necesarias, de acuerdo al RGPD, habiendo incorporado procedimientos unificados para la incorporación de nuevos tratamientos.

Así mismo, se ha desarrollado una **Guía de Buenas Prácticas en materia de Protección de Datos**, con el fin de sensibilizar sobre la importancia de mantener la Seguridad de la Información de que disponemos. Se ha puesto también en marcha un plan específico de formación, por el que en 2019 han pasado 523 alumnos.

[103-3-418]

Realizamos auditorías externas periódicas de los sistemas e instalaciones de tratamiento de datos de carácter personal, con el objetivo de comprobar el adecuado funcionamiento del Sistema de Información.

[418-1] [103-1-418] [103-2-418] [103-3-418]

En 2019, se han recibido cuatro denuncias ante la Agencia de Protección de datos. El 100 % de éstas han sido no admitidas a trámite o archivadas. Existe, además, otra reclamación que se resolvió sin denuncia previa.

INDICADORES SOBRE DATOS PERSONALES		
	2018	2019
Consultas recibidas	195	210
Tiempo de respuesta	10 días	2 días
Brechas de seguridad	8	13
EJERCICIO DE DERECHOS		
Cancelación de datos	419	535
Acceso a datos	17	13
Bajas	954	1.723
Rectificación de datos	230	351
Otras gestiones	425	535

SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL Y FINANCIERA



SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL



Uno de los valores añadidos más importantes de nuestra Institución es la gran cantidad de información a la que tenemos acceso, gracias a las actividades en que participamos y nuestro contacto directo con las personas. Esta información es de interés no solo para las personas que formamos parte de Cruz Roja Española, sino también para la sociedad en su conjunto.

Por ello, esta información es organizada, gestionada, publicitada y accesible, como conocimiento que es.

Con nuestra **Política de Gestión del Conocimiento** fomentamos iniciativas, procedimientos y herramientas para el aprovechamiento real y efectivo del capital intelectual de la Institución, tanto en interno, por parte del personal voluntario y empleado, como por el entorno y la sociedad en su conjunto.

Una buena parte de nuestros recursos son invertidos en iniciativas que permiten el análisis del entorno, las nuevas necesidades o demandas sociales emergentes, así como investigaciones tecnológicas con aplicación a los servicios de atención a las personas. Las conclusiones de todo ello son documentadas en manuales, estudios, informes, etc. aprovechables para otros. Además, fomentamos la participación en investigaciones promovidas por otras entidades, también con el enfoque de conocimiento compartido.

Innovación social



La innovación social en Cruz Roja Española responde a la capacidad de generación de nuevas ideas que permiten y provocan valor social, desde la promoción de nuevos procesos de aprendizaje y conocimiento, al desarrollo de nuevas formas de colaboración, intercambio y experimentación.

Actuamos sobre un amplio y diverso conjunto de situaciones sociales en todo el territorio, a diferentes niveles; y aglutinamos a muchas personas con distintas funciones, ofreciendo las condiciones óptimas para la innovación compartida. Contamos con un amplio potencial por explotar, por lo que impulsamos métodos de innovación incorporando este conocimiento y experiencia. Escuchamos las realidades sociales y los cambios sucedidos a lo largo de la historia de nuestras Institución, acelerados en los últimos años, y determinantes para el futuro de las personas.

La Innovación Social se plantea en Cruz Roja como una oportunidad para identificar espacios de intercambio, promover procesos de aprendizaje y generación de ideas y desarrollar nuevas formas de colaboración basadas en el intercambio de conocimiento y la participación de todas las personas que integran la organización. Desarrollamos distintas líneas de trabajo, relacionadas con la investigación, la innovación, y la gestión y transferencia del conocimiento que, en su conjunto, favorecen la mejora de la intervención social que realizamos y que suponen un soporte a las actividades de diplomacia humanitaria y sensibilización social.

La innovación consiste en integrar maneras diferentes de actuar. La tecnología nos ayuda a acelerar este proceso reorganizando la forma en la que nos comunicamos e intercambiamos conocimientos dentro de la organización y permitiéndonos centrar nuestro esfuerzo en la generación de valor, consiguiendo una verdadera transformación.

En 2019 hemos continuado con las acciones dirigidas a **promover el diseño e implantación de respuestas innovadoras**, que propulse una cultura de innovación social en nuestra Institución.

Entre las iniciativas y acciones desarrolladas cabe destacar:

El proyecto Ideateca

Se trata de un proyecto pionero, cuyo objetivo es crear espacios participativos de intercambio de ideas.

La Ideateca de Cruz Roja es un **espacio virtual de intercambio de ideas**, en el que cualquier persona voluntaria o laboral, puede registrar a través de la plataforma de la intranet de Cruz Roja o de un formulario online, las ideas o proyectos que considere innovadores. Todas ellas son revisadas y valoradas, y las más interesantes se seleccionan para su puesta en marcha. Las propuestas han de estar orientadas a ofrecer respuestas a problemas sociales actuales. Para ello, se valora la originalidad, la viabilidad y los cambios metodológicos, todo ello con el objetivo de aportar nuevos enfoques de intervención social en los proyectos.

Hemos diseñado y programado al detalle cada fase de ejecución de esta primera edición piloto del Proyecto Ideateca, dándole forma de concurso de ideas. Para ello se diseñó un calendario con las distintas fases y se lanzó un reto social concreto al que dar solución: **¿cómo solucionar la vulnerabilidad social en las zonas despobladas de España?**

Tras lanzar la pregunta a toda la comunidad de Cruz Roja, se crearon los mecanismos de participación. Se estructuró la campaña de comunicación y difusión, se diseñaron las pautas para crear el comité de selección de ideas y se planificó la Jornada "Inno-camp", prevista para 2020, donde se dará desarrollo a las ideas seleccionadas y se elegirán las ideas ganadoras para convertirlas en proyectos de Cruz Roja Española.

Formaciones "speakers' corner"

Se trata de formaciones que permiten poner en común la creatividad de todo el personal participante, fomentando metodologías ágiles y trabajando nuevos espacios formativos en la Institución, desde una perspectiva más participativa.

Estas formaciones son un espacio de debate, aprendizaje y co-creación, en el que se comparten conocimientos y se resuelven inquietudes con otras personas que forman parte del equipo humano de Cruz Roja Española.

Estos espacios se conciben como un banco de conocimientos donde, de forma autónoma y gestionada por las personas participantes, se van proponiendo temas de debate y aprendizaje donde cada persona puede proponer la temática y ofrecerse a impartirla o buscar a la persona adecuada, dentro o fuera de la organización. Es un espacio basado en una metodología lúdica y participativa que contribuye a la felicidad organizacional.

Las temáticas de los Speakers' Corner giran siempre en torno al eje principal de Cruz Roja: el conocimiento de las personas y, por tanto, abarca la ciencia social en su amplio espectro.

En 2019 se han celebrado nueve sesiones, entre marzo y septiembre, con una participación de entre 10 y 15 personas por sesión.

Buenas Prácticas

Buenas Prácticas en Cruz Roja son iniciativas que personas y grupos vinculados a la organización, proponen y desarrollan para mejorar la actuación de Cruz Roja Española, y que dan a conocer al conjunto de la red con un propósito claro de compartir experiencias y conocimientos y, consecuentemente, contribuir al aprendizaje organizativo. Es, por tanto, una de las estrategias propuestas por Cruz Roja de transferencia del conocimiento.

A lo largo del año se han aprobado 43 buenas prácticas. Algunas de las más significativas son:

- **Sensibilización y prevención.** Estimulación cognitiva para personas con deterioro cognitivo leve o incipiente y sesión de yoga para sus cuidadores/as. Oficina Provincial de Sevilla.
- **Intervención social. Mujeres en dificultad social.** Red Radia: empoderamiento a mujeres inmigrantes. Oficina Provincial de Valencia.
- **Prevención de riesgos.** Ayudas Técnicas. Oficina Provincial de Valladolid.
- **Inmigrantes. Centros de acogida a inmigrantes.** Asambleas participativas para población inmigrante en Centros de Acogida. Oficina Provincial de Málaga.
- **Medio ambiente. Mejora socioambiental.** Cómo reducir nuestra huella de carbono implantando un SGA ISO 14001. Oficina Provincial de Barcelona.
- **Medio ambiente. Mejora socioambiental.** Pobreza Energética. Asamblea Insular de Lanzarote.
- **Intervención social. Reclusas.** Biblioteca Módulo Mujeres. Oficina Provincial de Ceuta.
- **Intervención social. Inmigrantes.** Concurso de Cuentos Interculturales en el Ámbito Educativo "En mi cole no hay extranjeros, solo niños". Oficina Provincial de Málaga. Asamblea de Torremolinos.
- **Medio ambiente. Mejora socioambiental.** "Tú también puedes. Talleres científicos; la calidad del agua". Oficina Provincial de Cádiz. Asamblea Local San Fernando.

Proyecto social + laboral = inclusión activa

Con el fin de avanzar en enfoques y métodos de trabajo que puedan ofrecer una respuesta más integral a las personas con las que trabajamos, coordinando intervenciones para la inclusión social y laboral, pusimos en marcha en 2017 el proyecto piloto de innovación SOCIAL + LABORAL = INCLUSIÓN ACTIVA, en el marco del Programa Operativo de Inclusión Social y Economía Social, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, dentro del Eje de Innovación Social. El piloto ha

involucrado 6 ámbitos territoriales: Albacete, Jaén, Las Palmas de Gran Canaria, Lorca, Pontevedra y Salamanca.

Esta iniciativa se ha desarrollado en tres fases. La segunda, que ha consistido en el pilotaje de un modelo de intervención integral dirigido a personas con múltiples necesidades individuales y en su entorno familiar, aumentando la interconexión entre los programas de empleo y los programas sociales, se extendió desde marzo de 2018 hasta febrero de 2019. Desde marzo hasta octubre de 2019, se ha llevado a cabo la evaluación del pilotaje y se ha procedido a elaborar un plan de transferencia. En total, se han impartido cuatro talleres.

Los resultados de la evaluación apuntan a que las características comunes de la intervención realizada con las personas usuarias que alcanzaron mejores resultados comprenden planes de intervención muy personalizados, un acompañamiento intenso y un tiempo de intervención superior al resto. Más del 50 % de las personas usuarias que participaron en el pilotaje resolvieron, mejoraron mucho o, al menos, paliaron significativamente las situaciones problemáticas que presentaban al inicio del proyecto. Las personas usuarias mostraron, además, una mejora significativa de su estado anímico y su motivación desde el inicio del proyecto: si, en el momento de su comienzo, solo el 32 % se veía con fuerzas para afrontar su situación, al final de este, el 80 % manifestó bastante o mucha confianza en resolverla, así como motivación para mejorar.

Además, en colaboración con la Universidad de Córdoba, hemos dado continuidad a la "**Investigación y Autodiagnóstico de las Capacidades de Innovación de Cruz Roja Española**", que permite analizar distintas áreas de trabajo y territorios de nuestra Institución, para ver los niveles de implantación de innovación social en el desarrollo de proyectos de diversa índole.

También facilitamos asesoramiento en metodologías abiertas y creativas de trabajo en los distintos territorios y áreas, así como en el diseño de dinámicas de grupo y aplicación de nuevas herramientas de trabajo virtuales como *Canva*, *Videoscribe*, *Picktochart*, *Mentimeter*, etc. para mejorar la ejecución de los proyectos en todo el territorio y todas las áreas. Hacemos también un esfuerzo por actualizar la documentación y presentaciones, haciendo éstas más dinámicas y versátiles, utilizando logotipos, infografía, cartelería, etc.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA SOLUCIONES SOCIALES

Trabajamos para reducir la vulnerabilidad de las personas promoviendo mejoras en su calidad de vida, con independencia de su edad, diversidad y/o estado de salud. Una de las vías que utilizamos para mejorar nuestras respuestas se apoya en las oportunidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías.

Hemos participado en dos proyectos pioneros de aplicación de la tecnología 5G, desplegados por Vodafone en Andalucía, que se llevan a cabo con la colaboración la Fundación Tecnologías Sociales (Fundación impulsada por Cruz Roja y la Fundación Vodafone) y la Fundación Altran.

El primero de los proyectos 5G se denomina **Avatar Afectivo**. En este proyecto se está desarrollando una solución para ayudar a las personas mayores a la toma adecuada de medicación, basándose en el vínculo emocional con un ser querido (en la mayoría de los casos un nieto) con el que se comunica a través de una *tablet*. Esto permite comunicaciones por video interactivas de alta calidad entre usuarios, familiares y personas voluntarias reforzando así el vínculo familiar, alivio de la soledad y la promoción de hábitos saludables.

El segundo proyecto 5G se enmarca en el **rescate de personas apoyándose en el uso de drones**. En situaciones de emergencia, el rescate y reconocimiento del terreno con el uso de drones facilita la localización de víctimas. El proyecto va a utilizar tecnología 5G para permitir acortar los tiempos de búsqueda y reducir el riesgo de fallecimiento, gracias a la incorporación de cámaras (tanto térmica, como de visión nocturna) de alta definición cuyas imágenes se van a poder transmitir en tiempo real al centro de mando desde el que se gestiona la búsqueda.

En el ámbito internacional, nos hemos sumado a la iniciativa **Missing Maps**, un proyecto abierto y colaborativo para cartografiar por primera vez zonas remotas de todo el mundo que no están mapeadas, contribuyendo al desarrollo económico y social de esas zonas y facilitando la labor de las organizaciones humanitarias para responder a las necesidades de las poblaciones en caso de ser afectadas por catástrofes naturales. Colaboramos en esta iniciativa con la promoción de una red de personas voluntarias y la organización de encuentros públicos, denominados “mapatones”, en los que se utilizan herramientas de código abierto para incorporar información cartográfica de interés como calles, viviendas, pozos, hospitales, etc.

Además, hemos celebrado la **tercera edición de los Premios Cruz Roja Tecnología Humanitaria**, con la ampliación de categorías y cuantías de los mismos, cuyo objetivo es incentivar el interés por la aplicación de la tecnología en el ámbito humanitario, con propuestas de proyectos que pueden ir desde la fase de diseño, a la de desarrollo o implantación. El acto de entrega se llevó a cabo en Barcelona en el marco de la Feria Mundial de Telefonía Móvil (*Mobile World Congress*).

Estudios e innovación

Desde 2006, analizamos la vulnerabilidad social de las personas a las que atendemos, con el objetivo de disponer de datos contrastados para mejorar la intervención que desarrollamos, ofrecer respuestas a las necesidades emergentes y desarrollar acciones de sensibilización social e interlocución con los actores sociales en el marco de la Diplomacia Humanitaria.

Contamos con una [página web](#) específica para la divulgación de este conocimiento. A continuación, se resumen las publicaciones más significativas de 2019.



Boletín n.º 18. La vulnerabilidad social y la salud de las personas atendidas por Cruz Roja.

En el año 2014 publicamos, dentro de la serie Boletines sobre la Vulnerabilidad Social, un monográfico centrado en la salud de la población atendida. Los datos de esta investigación sirvieron de base para un proceso participado de elaboración del nuevo Plan de Salud de la Institución. La realización de este boletín n.º 18, obedece, entre otros objetivos, al interés de Cruz Roja de verificar, a través de la investigación, que las conclusiones surgidas en el proceso de elaboración del nuevo Plan de Salud estaban avaladas por la situación que presentan los usuarios y usuarias de la Institución, es decir que los problemas de salud que presentan y sus causas, estaban correctamente identificadas, especialmente en lo que respecta a los determinantes sociales de la salud.

La investigación se desarrolló con una metodología mixta cuantitativa y cualitativa, a través de 1.500 entrevistas telefónicas a personas que participan en nuestras actividades y tres grupos focales desarrollados en Alicante, Barcelona y Madrid.

El boletín expone datos sociodemográficos, nivel de ingresos, situación ocupacional y de vivienda, relaciones y vida social y percepciones de las personas atendidas acerca de su situación. También incluye un análisis sobre las tasas de carencia material, hogares con baja o nula intensidad de empleo y pobreza relativa, los tres factores que definen el riesgo de pobreza y exclusión (ARPE), con análisis específicos relativos a los hogares con miembros en edad activa y los hogares de las personas mayores. Al igual que en el boletín n.º 9, publicado en 2014, se vuelve a dedicar un espacio monográfico a la evaluación del estado de salud de las personas atendidas, partiendo de la definición de salud de la OMS que incorpora un enfoque biopsicosocial. La investigación incluye datos específicos sobre la incidencia de enfermedades o problemas crónicos de salud, acceso y atención en el sistema sanitario público y en los servicios sanitarios privados, hábitos saludables y conductas de riesgo, así como la forma en que la población vulnerable que participa en los programas de Cruz Roja gestiona sus enfermedades, con un análisis que nos permite inferir la influencia de los determinantes sociales en la salud de las personas encuestadas.

Entre los aspectos relevantes que ha destacado la investigación y que nos permite desarrollar nuevas estrategias de abordaje, está el hecho de que muchas de las personas atendidas cuya demanda no está relacionada con la salud, padecen también problemas en este ámbito, por lo que es preciso desarrollar un enfoque proactivo.

Boletín n.º 19. Personas jóvenes en procesos de extutela y/o riesgo de exclusión social.

En este boletín analizamos la situación de los y las jóvenes que, al cumplir la mayoría de edad, afrontan el proceso de emancipación a la vida adulta en un contexto de extrema vulnerabilidad y riesgo social. Se trata de jóvenes que finalizan medidas de protección a la infancia y /o jóvenes que, sin haber entrado al sistema de protección, han crecido en situación de riesgo social. La investigación analiza su riesgo de pobreza y exclusión (ARPE), nivel de ingresos, situación socio-ocupacional y de vivienda (incluida la problemática del sinhogarismo),



autopercepción de la salud, situación emocional y redes de apoyo, así como su relación con la justicia. El estudio identifica factores facilitadores y barreras para su inserción socio-laboral y su emancipación, en sus itinerarios vitales y explora las vivencias de los y las jóvenes que han estado vinculados al Sistema de Protección a la Infancia, su valoración acerca de la experiencia y los aportes recibidos cara a un proceso de vida independiente. El boletín dedica también un apartado al proceso migratorio de los y las jóvenes extranjeros atendidos en el programa y otro que describe la perspectiva y opiniones del personal técnico y voluntario que desarrolla el programa de acompañamiento socioeducativo.

La investigación se ha realizado con una metodología mixta, cuantitativa y cualitativa, a través de 636 encuestas auto-administradas online. De ellas, 433 se realizaron a jóvenes que participan en el proyecto y tuvieron carácter presencial. El resto fueron diseñadas para los recursos humanos que componen el proyecto (personas técnicas y voluntarias). El componente cualitativo se desarrolló mediante 5 grupos focales, cuatro compuestos por jóvenes extutelados y/o en riesgo social y uno por personal técnico del proyecto, que tuvieron lugar en Madrid, San Sebastián, Granada y Valencia. Esta investigación tiene como valor añadido que es la primera de carácter estatal que se realiza sobre este tema (las competencias corresponden a las CC. AA.).

Los datos que refleja la investigación nos permiten sentar las bases para el proyecto Acompaña, que se desarrollará a partir del año 2020 en colaboración con la UNED, y que pretende validar un modelo de acción socioeducativa y acompañamiento a jóvenes que afrontan la emancipación en condiciones de riesgo, transferible a otros territorios del Estado u otras entidades de acción social.

Estudio sobre la violencia de género en mujeres mayores de 65 años.

La investigación, realizada por Cruz Roja con el apoyo de la Universidad Carlos III, está promovida y financiada por la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, en el marco del Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer y en cumplimiento de las medidas establecidas en el Pacto de Estado en Materia de Violencia de Género.

En 2017, presentamos un estudio sobre la situación de las mujeres atendidas en el Servicio de Atención y Protección a Víctimas de Violencia de Género (ATENPRO), que permitía evidenciar que uno de los sectores con mayor vulnerabilidad entre las víctimas de violencia de género es el de las mujeres de edad. En el estudio, que se ha desarrollado a través de 245 encuestas y 19 entrevistas en profundidad, han participado mujeres mayores de 65 años atendidas en el Servicio ATENPRO y en el Proyecto de Buen Trato a las Personas Mayores, que se centra en la sensibilización y prevención del abuso y maltrato a las personas de edad. La investigación analiza el perfil de las mujeres atendidas, determina el grado de conocimiento que tienen sobre las distintas formas que reviste este fenómeno y el grado de afectación sufrido, profundiza en el estudio de los factores que determinan su mayor vulnerabilidad ante el mismo y las dificultades que afrontan para acceder a recursos especializados y propone medidas en los ámbitos de sensibilización, prevención, asistencia y protección.

También se subraya la ausencia de una clara asociación de la violencia de género

con cualquier perfil esperable a nivel sociodemográfico o económico, la falta de enfoque de género en los recursos sociales y sanitarios destinados a atender a las personas mayores, la falta de enfoque de curso vital en la respuesta institucional a la violencia de género, la brecha entre el ámbito rural y urbano y la necesidad de contar con la perspectiva de las mujeres en el análisis, diseño, implementación y evaluación de las iniciativas destinadas a dar respuesta a sus necesidades.

Estudio sobre la participación institucional del voluntariado en todas sus etapas vitales.

Iniciada en 2019, constituye la fase previa de propuesta de diseño de la investigación y metodología para la Comisión de Jóvenes del Comité Nacional de Cruz Roja. Se ha realizado el trabajo de campo, realizando 12.698 encuestas.

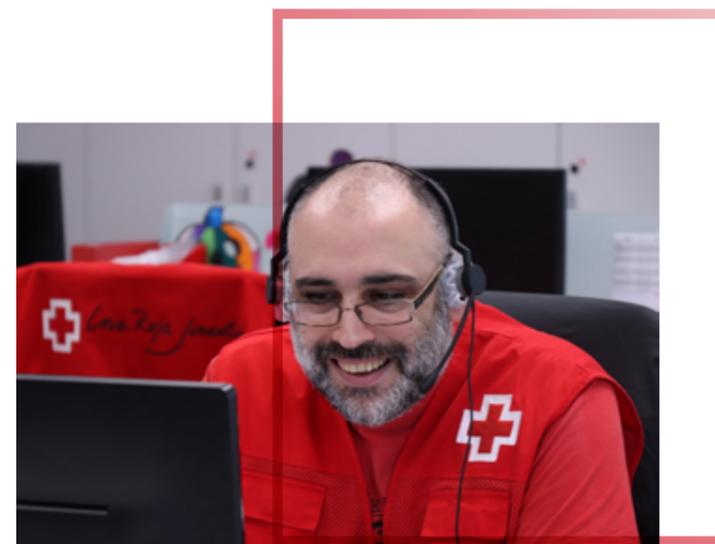
Operaciones y servicios digitales

La Red de Centros de Operaciones de Cruz Roja Española constituyen un elemento facilitador y de apoyo para nuestra actividad. Es la puerta de acceso para todas las personas que necesitan alguna respuesta, algún servicio o alguna información de nuestra Institución.

Se trata de un sistema complejo que congrega todas las comunicaciones de CRE y da servicio permanente en todo el territorio nacional, garantizando el respaldo entre centros si fuera necesario. Su actividad se materializa en las distintas salas de operaciones, móviles o fijas, que se distribuyen y operan sobre el territorio.

Nuestra prioridad es poner la tecnología al servicio de las personas, a través de una cartera de servicios, y el carácter ininterrumpido de la capacidad para dar respuesta por los diferentes canales de comunicación se potencia la transformación digital en nuestro modelo de atención a las personas.

Los programas y actividades a los que dan soporte los centros de coordinación se organizan en tres ámbitos: la atención a situaciones de riesgo y emergencias, la atención social y la información.



RED DE RADIO DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA

La **red de radio** de Cruz Roja es un gran activo para la Institución, ya que con ella se puede dar cobertura a cualquier tipo de emergencia, servicio preventivo e incluso la gestión de otras actividades de Cruz Roja.

En el ejercicio 2019 hemos finalizado la implantación de la radio sobre IP en prácticamente todo el territorio y el reto para el 2020 es fomentar su uso en toda la red territorial y en todos los sectores donde exista un equipo de radio. En estos momentos se cuentan con un total de **219 repetidores**.

Además, en este año se ha acometido las instalaciones del Integrador de la red de radio, con el que se quiere dotar a los Centros fijos y móviles de la capacidad de interoperabilidad entre redes desde cualquier punto, lo que supone un gran avance para la gestión de los servicios.

Se ha establecido un nuevo sistema de geolocalización homologado para todo el territorio y que crea interacción con las aplicaciones mediante una *tablet* que va anclada en el vehículo mediante un soporte homologado.

Contamos con **4.675 recursos** (20 más que en 2018): 2.716 portátiles, 384 bases, 1.276 móviles, 190 repetidores y 9 radios HF.

Desde el **área de gestión de emergencias**, operativa 24 horas, los operadores de emergencias, una red de radio de cobertura nacional y un gran desarrollo técnico permiten hacer el seguimiento y apoyo a las actividades de emergencias, el transporte sanitario urgente, las intervenciones de salvamento marítimo y los servicios preventivos.

En 2019 han permanecido activos 1.215 sistemas de geolocalización (479 más que en 2018), que han permitido gestionar 69.101 activaciones de emergencias (frente a 100.276 en 2018): 14.013 coordinaciones y seguimiento de emergencias, 50.845 coordinaciones de actividades de transporte sanitario, 1.986 intervenciones de salvamento marítimo y 2.257 derivadas a otros organismos. Se han producido además 59.025 seguimientos de coberturas preventivas (54.893 terrestres y 1.132 acuáticas).

El **Servicio de Información** está ubicado en el **Centro de Operaciones y Servicios Digitales de la Oficina Central**. Se trata de un servicio multicanal donde, respaldando al territorio, atendemos las demandas de información y peticiones de ayuda recibidas. Además, tiene otras funciones, como la escucha social, detección temprana de crisis y apoyo a emergencias. En 2019 hemos recibido más de 145.000 llamadas, además de los contactos por canales digitales.

Contamos con 211 puestos de centro de contacto, 366 puestos de atención y 1.016 líneas telefónicas. En 2019, 1.709 personas han prestado servicios en el centro: 593 personas empleadas, 821 personas voluntarias y 295 personas en prácticas.

A través de los **servicios de atención, seguimiento y protección a personas vulnerables** prestamos servicios a:

- **Alarmas de teleasistencia domiciliar y móvil para personas mayores:** permiten promover la autonomía y permanencia en el domicilio de los usuarios, así como su movilidad en el entorno habitual, respectivamente, a través de la atención de alarmas y seguimiento continuo. En 2019 se han atendido más de **3.600.000 llamadas de urgencia y 3.300.000 llamadas de seguimiento**.
- **Alarmas de LOPE:** un servicio de telelocalización de enfermos de Alzheimer, orientado en apoyar a los cuidadores de estos enfermos, ya que alerta de las salidas del enfermo de su entorno seguro. En 2019 se han atendido **69.876 llamadas**.
- **Alarmas de Atención y Protección a Víctimas de Violencia de género (ATENPRO):** el servicio garantiza las respuestas ante alarmas, así como el seguimiento continuo de las usuarias. En 2019 se han atendido más de **344.000 llamadas de urgencia y 651.000 llamadas de seguimiento**.
- **Sesiones de videoatención:** se basa la prevención del deterioro cognitivo de la población de riesgo, mediante el ejercicio y la estimulación de las funciones cognitivas, a través de actividades visualizadas en el televisor. En 2019 se han registrado **2.342 actividades de videoatención**.

MINERÍA DE DATOS

El *big data* se está haciendo más relevante y con mayor presencia en el ámbito social, gracias a los avances en materia de tecnologías de la información, especialmente en almacenamiento, procesamiento y análisis de datos. Se caracteriza por utilizar datos que crecen a gran velocidad, que tienen gran diversidad, y representan un gran volumen.

El gran reto al que nos estamos enfrentando es saber cómo los datos pueden ayudar a mejorar el trabajo con personas en situación de especial vulnerabilidad, con el voluntariado o las personas socias, siendo posible predecir situaciones de riesgo o tendencias, de manera que la Organización pueda tomar mejores decisiones, ser más eficaces y eficientes o estar mejor preparado para el futuro.

Destacamos los proyectos puestos en marcha en el año 2019:

- **Dimensionamiento de recursos de atención humanitaria a personas inmigrantes:** estimación de llegadas de personas inmigrantes a nuestros diferentes recursos y posibles escenarios de atención en 2019, partiendo de los patrones de comportamientos y los informes de llegadas y atención desde el año 2004, así como de los recursos disponibles.
- **Análisis de datos en beneficio de las personas mayores:** con el fin de mejorar nuestro trabajo con este colectivo, hemos realizado un análisis descriptivo, obteniendo información relevante sobre el perfil, vulnerabilidades, patrones de comportamiento o respuestas de dicho colectivo, así como la evolución y diferencias significativas en los cuatro últimos años. Se ha complementado con un informe de mejoras basado en el índice de penetración, así como estimaciones de la evolución de las respuestas de

Cruz Roja en los próximos años

- **Propensión a la baja del voluntariado:** a través de modelos estadísticos de clasificación hemos podido caracterizar el perfil del voluntariado que abandona la organización, con el fin de poder entender mejor las características o motivaciones de dichas personas y en consecuencia realizar cambios estratégicos en el trabajo con el voluntariado.
- **Clasificación de quejas y sugerencias:** entrenamiento de modelos predictivos de clasificación automática de las peticiones recibidas desde la página web de Cruz Roja España utilizando algoritmos de *machine learning*. La automatización permite evitar incidencias o ralentizaciones en la respuesta, mejorando efectividad en el proceso de selección y envío de dichas peticiones.
- **Análisis de violencia en redes:** utilizando técnicas de programación de lenguaje natural, se ha analizado la información disponible en redes sociales (Twitter) desde el año 2013 con el fin de obtener de manera automática y diaria la evolución de los diferentes mensajes en torno a la violencia, principales tuits, seguidores y cuentas más representativas.

Centro de Documentación

Desde la fundación de Cruz Roja Española en 1864, hemos dejado numerosos testimonios escritos y gráficos, que constituyen un patrimonio histórico y cultural que debemos custodiar adecuadamente, dar a conocer y difundir.

Durante 2019, además de los servicios habituales prestados a usuarios e investigadores (54.643 visitas a la base de datos del Centro de Documentación, 649 nuevas publicaciones incorporadas, 4.520 monografías, etc.), hemos llevado a cabo los procesos técnicos necesarios para el cambio a un nuevo sistema de gestión documental, Odilo, que permitirá una mejor prestación de servicios, así como una mejor administración y catalogación del fondo documental.

Hemos realizado también tareas de conservación, protección y difusión del patrimonio histórico documental de Cruz Roja Española. A título de ejemplo, se han incorporado a nuestro archivo central los fondos documentales históricos de las asambleas de Vigo, Tarragona, Valladolid, Álava, Andalucía, Guadalajara y Zaragoza. Hemos realizado también trabajos de identificación, clasificación, descripción, catalogación e incorporación en la base de datos documental del fondo antiguo de la Asamblea Suprema, legajos de Presidencia, Secretaria general y Escuela de Enfermería; restaurado y encuadernado en papel 45 monografías; realizado trabajos de restauración textil de estandartes y portaestandartes, banderines, uniformes, camillas y otros; así como la restauración, limpieza y clasificación de condecoraciones de la Cruz Roja Española y de diversas Sociedades Nacionales de Cruz Roja y la Media Luna Roja, para su presentación en expositores.

Hemos apoyado la edición de las siguientes exposiciones:

- **Dibujantas. Pioneras de la ilustración**, Museo ABC. Una muestra que recoge una selección de 132 obras de cuarenta y dos mujeres que ilustraron las páginas de la revista Blanco y Negro y el diario ABC, desde finales del siglo XIX hasta décadas recientes. Hemos colaborado con el comisariado de la exposición, aportando diverso material documental sobre una de las artistas, María Ángeles López-Roberts y Muguiro, Dama Auxiliar Voluntaria de la Cruz Roja y delegada de Cruz Roja Española en París, durante la contienda civil.
- **Concepción Arenal Ponte (1820-1893)**, organizada por la Biblioteca Nacional de España y Acción Cultural Española (AC/E). Muestra sobre la pensadora más importante del siglo XIX y una figura clave de la cultura española en la forja de una conciencia reformista liberal, nombrada Secretaria general de Cruz Roja Española el 26 de febrero de 1871, articulista de la revista de la Cruz Roja Española, "La Caridad en la Guerra". Entre otras documentaciones, se presentó una muestra de las cartas de Concepción Arenal Ponte al Doctor Nicasio Landa (1877-1879) sobre diversos temas sociales, saludo, educación, etc.
- **Exposición sobre la vida de Concepción Arenal Ponte (1820-1893)**, organizada por la Universidad de Santiago de Compostela (USC), con la colaboración del Centro de Documentación de Cruz Roja Española, que prestó material de archivo sobre temas sociales, educativos, caridad, presos, etc. editados.
- **La Aviación Sanitaria, de los albores a la actualidad**, Museo del Aire (Madrid), organizada por la Asociación Amigos del Museo del Aire, que muestra un recorrido sobre el uso de medios aéreos con fines sanitarios y el protagonismo de Cruz Roja Española, desde los comienzos hasta las actuales capacidades.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Red territorial

Actualmente, nuestra organización está presente en **1.420 municipios**, a través de sus diferentes formas de presencia territorial (asambleas, delegaciones o puntos de presencia), que constituyen las **sedes institucionales** en dichos municipios. Contamos con 738 puntos de presencia local, 432 asambleas locales, 224 asambleas comarcales, 22 delegaciones locales y 4 asambleas insulares.

Además, para articular el despliegue de actividades y llegar a más personas, contamos con más puntos de actividad, aparte de los que ejercen de sede, como son centros de atención en barrios, recursos de alojamiento temporal, centros de atención social o almacenes de logística y reparto, hasta un total de **1.632 puntos de actividad**.

Contamos con oficinas que centran su actividad en tareas de gestión, coordinación y apoyo al resto de la red territorial, estando presentes a través de ellas en las 17 comunidades autónomas del Estado, así como en las 50 provincias españolas, además de las 2 ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

La distribución de nuestra red territorial facilita dar respuestas a las necesidades de las personas en aquellos espacios territoriales con menos recursos y más di-

ficultades de acceso a los mismos. El 20 % de nuestras asambleas y delegaciones se ubican en municipios con más de 50.000 habitantes, el 21 % en municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes, 22 % en municipios entre 20.000 y 10.000 habitantes, 16 % en municipios entre 5.000 y 10.000 habitantes y 21 % en municipios de menos de 5.000 habitantes.

Cabe señalar que, en 2019, hemos aumentado nuestros **Puntos de Presencia Local a 738**, y hemos mantenido un total de 402 Asambleas en poblaciones de menos de 20.000 habitantes (59 % del total).

Metodología de proximidad y respuesta local

Nos preocupamos por consolidar en el conjunto de la red territorial una metodología para la intervención que posibilite que nuestra Red Local pueda dar respuestas efectivas a las demandas o necesidades básicas de la población, a través de la gestión de actividades sencillas realizadas por personal voluntario, es lo que llamamos acciones de proximidad local.

Durante el año 2019, hemos continuado desarrollando las acciones necesarias para poner en marcha, y en condiciones óptimas, la herramienta informática de respuesta local, con el objeto de facilitar la gestión de la actividad a las asambleas locales. Hemos conseguido desplegar la herramienta en el 75 % de las asambleas locales.

Entre otros aspectos, esta metodología de proximidad en nuestra intervención nos está permitiendo:

- Ampliar el alcance de nuestra intervención, llegando a nuevos perfiles de necesidad a través de acciones más nucleares para la organización y sencillas de realizar para nuestra red local.
- Gestionar de una manera más eficaz los recursos, gracias al análisis, reordenación e implantación de aplicaciones como almacenes y gestión de solicitudes, entre otras.
- Ofrecer una actividad más ágil y adaptada a los diferentes ámbitos.
- Facilitar el registro de nuestras acciones, incrementando, más aún, nuestro rigor en la recopilación de información.
- Fomentar el papel proactivo del voluntariado con las personas usuarias (identificando necesidades y ejecutando respuestas), así como con el entorno.
- Optimizar nuestra gestión de respuestas ante las demandas recibidas por parte de la población.

Análisis de necesidades y planificación de nuestra acción

En Cruz Roja nos preocupamos por promocionar en nuestros equipos territoriales la cultura de la planificación, orientada a dar una mejor respuesta a las personas que nos necesitan.

En este sentido, realizamos acciones dirigidas al diagnóstico de nuestras capacidades, así como a la identificación de las necesidades de las personas de nuestro entorno. Estos diagnósticos nos permiten definir planes de acción adaptados a las diferentes realidades locales, así como configurar mejores acciones de respuesta.

Durante el año 2019, el 68,4 % de las asambleas comarcales, locales e insulares han actualizado su diagnóstico de capacidades y el 67 % han actualizado el diagnóstico de su entorno. Esta actualización, junto al resto de diagnósticos con los que cuenta nuestra red local, ha facilitado las tareas de planificación para dar respuestas efectivas a la población e intervenir mejor con el entorno.

De este modo, cabe señalar que, durante este año, el **81,5 % de las asambleas** que constituyen nuestra red territorial, **definieron su plan anual de trabajo**. De ellas, el 80,5 % reflejaba, además, un apartado específico donde incluían acciones dirigidas al fortalecimiento institucional de nuestro ámbito local, con el fin de aumentar sus capacidades de respuesta.

Estructuras de gestión y órganos de gobierno

Nuestra red territorial adapta sus estructuras de gestión a su realidad local. De esta forma, consigue articular mejor la coordinación interna de sus miembros, el desarrollo de sus actividades y finalmente el impacto de éstas sobre las personas.

Conscientes de la necesidad de contar con equipos preparados y capacitados para la correcta realización de sus funciones, en la red territorial se realizan acciones formativas orientadas al desarrollo organizacional.

Como organización de voluntariado que somos, contamos con órganos de gobierno compuestos por voluntarias y voluntarios que asumen la dirección de nuestra Institución en todas las asambleas locales y comarcales, así como en el resto de ámbitos presentes en el conjunto del territorio nacional.

Acciones de soporte, apoyo y acompañamiento a la red local

Articular mecanismos o formas de interacción institucional contribuye a la mejora de la intervención que realizamos con las personas y su entorno. Ejemplos de estas interacciones podrían ser: intercambios de experiencias y mejores prácticas entre nuestra red local, utilización compartida de recursos, creación de redes de trabajo, proyectos de asesoramiento y apoyo, acciones de soporte dirigidas a fortalecer la acción local, acciones de seguimiento y coordinación, etc.

Dentro de estas formas de interacción, prestamos especial atención a que nuestros ámbitos provinciales y autonómicos realicen acciones que faciliten el trabajo de la red local.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

En 2019 se ha dado continuidad a proyectos cuyo objetivo es generar un nuevo modelo que transforme digitalmente la organización, con impacto en las áreas de actividad y en las oficinas territoriales. En concreto, se han lanzado proyectos que potencian el uso de los datos como fuente valiosa de información, para retroalimentar las actividades, digitalizar y simplificar los procesos, automatizar las tareas y rediseñar los flujos de gestión para mejorar la calidad de los servicios.

Uno de los hitos más importantes es la **nueva plataforma** para la gestión integral de las personas usuarias de la Institución, IMAP, así como de las actividades y servicios a desarrollar con ellas dentro del Marco de Atención a las Personas.

Esta nueva plataforma abarca el ciclo completo de atención bajo una nueva aplicación web basada en tecnología de última generación, multidispositivo, flexible, escalable y modular. Habiéndose terminado el módulo de gestión en 2019, se desplegará en 2020 en todo el territorio nacional.

Incluye también el módulo de aperturas contables y justificación de proyectos, como una solución para el control del gasto y justificación de éste, que facilita en gran medida el seguimiento y gestión económica de los proyectos, así como la justificación final al financiador, eliminando duplicidades en la introducción de gastos.

Esta nueva plataforma abarca el ciclo completo de atención a la persona usuaria, así como el ciclo de vida del proyecto. Cuenta con tecnología web multicanal, multidispositivo y multiservicios, simple, flexible, escalable, modular y configurable, que permitirá el aprendizaje a partir del análisis de datos. Asegura el cumplimiento de la normativa y estándares europeos, y es adaptable para ser utilizada por otras sociedades nacionales de la Cruz Roja o la Media Luna Roja.

En 2019 se ha finalizado también la puesta en marcha de la **plataforma digital** de Cruz Roja Española, que permite la publicación de nuevos servicios digitales, así como la puesta en marcha de una nueva estrategia de comunicación y posicionamiento digital. Con ello, CRE quiere posicionarse como una organización dinámica, ágil y actual, que aporte experiencias unipersonales en tiempo real.

Uno de los primeros proyectos asociados a esta plataforma digital es el lanzamiento de la nueva web www.cruzroja.es, más sencilla, visual y con una arquitectura de contenidos centrada en el usuario. Incluye un nuevo canal digital, para facilitar la participación del voluntariado o personas interesadas en colaborar. Se integra completamente con los sistemas transnacionales de la Institución, así como con la herramienta para el diseño y automatización de campañas, con la capacidad de segmentar y hacer seguimiento de forma multicanal.

También en 2019 se ha lanzado la **APP** de Cruz Roja Española, como un espacio para conocer y colaborar con la organización, que ofrece actividades a las que apuntarse, de forma enteramente digital.

Se han desarrollado también alrededor de **300 proyectos y evolutivos**, que abarcan todas las áreas de la organización, incorporando nuevas necesidades y mejoras, buscando eficacia y eficiencia en la atención a las personas y los procesos internos. A título de ejemplo:

- Mejoras en **intervención**, para agilizar los distintos procesos de registro de datos de personas usuarios.
- Mejoras en **respuesta local**, incorporando la gestión de actividades del proyecto FEAD y con la nueva adaptación de acción-tipo-subtipo, según lo definido en el catálogo de actividades por proyecto.
- Mejoras en **formación**, con un nuevo árbol formativo, adaptado a la nueva estructura del Plan Programa Proyecto, así como nuevas posibilidades de facturación.

- Mejoras para habilitar actividades de **participación abierta**, posibilitando la publicación de actividades desde los canales digitales.
- Mejoras en el **portafirmas**, simplificando procesos de aprobación y permitiendo el cierre económico de actividades.
- Mejoras en el **Sorteo del Oro**, incrementando las posibilidades de captación.
- Mejoras en los aplicativos de gestión de **socios y empresas**.

A lo largo del año, se han gestionado también 69.075 peticiones, recibidas desde todo el territorio nacional, relativas a necesidades de soporte, formación o solicitudes de mejora de los sistemas.



CALIDAD

[102-12]

Pretendemos garantizar el logro de los resultados esperados, a través del enfoque por procesos, la mejora continua, el análisis de riesgos, la satisfacción de las personas y el compromiso ético y medioambiental en nuestra gestión. Nos apoyamos en diferentes normas y sistemas de gestión, principalmente: ISO 9001, ISO 14001, EFQM y ONGconcalidad

Durante el año 2019 hemos mantenido la totalidad de sistemas de calidad implantados en la Institución, sumando nuevos alcances a nivel estatal y en las diferentes Comunidades Autónomas. Todos ellos han sido auditados internamente y, aquellos que cuentan con certificación, han sido también auditados por una entidad independiente, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), con resultado favorable.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁMBITO TERRITORIAL	NORMA / MODELO / CERTIFICADO
Gestión de subvenciones y donaciones	Estatal	ISO 9001 ER-1304/1999
Teleasistencia domiciliaria y móvil	Estatal	ISO 9001 ER-0468/2001
Formación	Estatal	ISO 9001 ER-0385/2007
Plan de empleo	Estatal	ONGconcalidad
Gestión del voluntariado	Estatal	ISO 9001
La prestación de los servicios de prevención, salvamento, socorrismo, asistencia sanitaria y baño asistido	Estatal	ISO 9001 ER-0671/2015
Centro de donación de sangre	Madrid	ISO 9001 ER-0691/1999
Centro de hemodiálisis	Oviedo	ISO 9001 ER-0501/2010
Hospital Cruz Roja en Gijón	Asturias	ISO 9001 ER-0945/2007
Hospital Palma de Mallorca	Baleares	ISO 9001 ER-0135/2016
Transporte sanitario	Navarra	ISO 9001 ER-0336/2013
Transporte adaptado y asistido	Navarra	ISO 9001 ER-0644/2004
Servicios preventivos terrestres y acuáticos y su transporte sanitario	País Vasco	ISO 9001 ER-0577/2016
Transporte adaptado y asistido	Guipúzcoa	ISO 9001 ER-1727/2008

Servicio de prevención y salvamento en playas	Guipúzcoa	ISO 9001 ER-0929/2009
Servicio de prevención y salvamento en playas	Vizcaya	ISO 9001 ER-0872/2010
Servicio de prevención y salvamento en playas	Comunidad Valenciana	ISO 9001 ER-0671/2015
Infancia en dificultad social	Madrid	ISO 9001 ER-1542/2003
Gestión de programas de planes de intervención en socorros y emergencias	Baleares	ER-0015/2016
Reparto de comida elaborada a domicilios y a equipamientos sociales	Baleares	ISO 9001 ER-0269/2011
Hospital Cruz Roja en Palma de Mallorca	Baleares	ISO 9001 ER-0135/2016
Centro de día	Madrid	ISO 9001 ER-1431/2002 ISO 9001 ER-0404/2012
Unidad asistencial de adicciones y unidad de día de Lugo	Lugo	ISO 9001 ER-0740/2015
Centro de acogida temporal de San Blas para personas sin hogar de origen inmigrante.	Madrid	ER-0755/2018
Centros de rehabilitación e integración social, centros de día y viviendas tuteladas	Comunidad Valenciana	ER-0716/2019
[Ley_Certificación ambiental] SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL		
La prestación de los servicios de prevención, salvamento, socorrismo, asistencia sanitaria y baño asistido	Estatal	ISO 14001 GA-2018/0104
Planes de intervención en socorros y emergencias	Baleares	ISO 14001 GA-2008/0492
Reparto de comida elaborada a domicilios y a equipamientos sociales	Baleares	ISO 14001 GA-2011/0120
Servicio de prevención, salvamento y socorrismo	Vizcaya	ISO 14001 GA-2010/0458
Impartición de formación	Las Palmas / Barcelona	ISO 14001 GA-2017/0134 ISO 14001 GA-2018/0306

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Teleasistencia domiciliaria y móvil	Estatal	UNE 158401 2008/0001-A67.04
Formación virtual	Estatal	UNE 66181 B27/000102
Centros de día	Madrid	UNE 158201 CDN 2013/0001 UNE 158201 CDN 2013/0002

OTROS SISTEMAS

Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid	Madrid	efr 1000-1 ES-157/01-2016
Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid	Madrid	Madrid Excelente

Durante el año 2019, hemos participado en las diferentes iniciativas de calidad impulsadas por el tercer sector, destacando entre ellas la colaboración con el Instituto para la Calidad de las ONG www.icong.org. Hemos mantenido también la colaboración con AENOR, en el comité técnico de normalización de ética, y en el comité técnico de normalización de servicios socio asistenciales, teleasistencia, ayuda a domicilio, centros de día, centros residenciales y otros colectivos con dependencia, servicios enmarcados en la Ley de Autonomía Personal.

INFRAESTRUCTURAS

La Unidad de Infraestructuras de Cruz Roja Española realiza todas sus actividades bajo los criterios de sostenibilidad, accesibilidad y eficiencia energética. Su ámbito de trabajo comprende todo el territorio nacional, incluido el ámbito local, provincial y autonómico.

La **sostenibilidad** se refiere a la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer las generaciones futuras y garantizando un equilibrio económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social. La aplicación de este criterio en las infraestructuras persigue optimizar recursos naturales y sistemas de la edificación que minimicen el impacto ambiental de los edificios sobre el medio ambiente y sus habitantes. Los edificios tienen un gran peso en el consumo de energía global y, por lo tanto, la contaminación y las emisiones de gases de efecto invernadero.

El criterio de **accesibilidad** se basa en el cumplimiento de la normativa UNE 170001-1, sobre accesibilidad universal. Esto se garantiza a través de la aplicación del método Dalco, que asegura las condiciones necesarias en todos los ámbitos de la accesibilidad universal, es decir, todos los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, que deben cumplir las condiciones necesarias para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible.

Por último, el criterio de **eficiencia energética** queda cubierto por el certificado

de eficiencia energética, proceso que aporta información sobre los consumos y gestión de energía en el edificio, asociado a la emisión de CO₂.

En 2019 se han realizado un total de **136 intervenciones**, 36 de ellas vinculadas a la sostenibilidad del edificio, 51 relativas a la accesibilidad, 44 relacionadas con eficiencia energética y otras.

En todos los casos, se ha buscado adaptar los espacios a las nuevas necesidades, así como a la normativa vigente (cumplimiento de CTE-NBE, mejoras de accesibilidad y adecuación para su buen funcionamiento en cuanto a circulaciones y programa), incorporar elementos constructivos sostenibles, con instalaciones de bajo mantenimiento, buscando espacios mucho más flexibles y funcionales.

El **modo de intervención** se basa en el análisis del problema y búsqueda de posibles soluciones, valorando los recursos disponibles y las necesidades a que debe darse respuesta, teniendo en cuenta los condicionantes que puedan suponer la situación de la propiedad. En cada caso, se elabora una memoria valorada sobre el proceso, que incluye la definición de pasos a seguir y actuaciones necesarias. Tras su aprobación, el técnico competente redacta el proyecto básico y de ejecución. Posteriormente, se realiza el seguimiento de la obra, con el objetivo de asegurar su correcta ejecución.

En concreto, en 2019, se han realizado adaptaciones en 35 espacios alquilados (13), comprados (10), cedidos (10) o vendidos (2).

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA



[103-1-201]

La sostenibilidad de Cruz Roja Española, a largo plazo, está directamente vinculada a la medida en que su actividad, procesos y decisiones se alineen con su misión y valores.

[103-2-201]

Nuestra Institución requiere de una adecuada gestión financiera, que tenga en cuenta el **crecimiento** de la organización, tanto en tamaño como en heterogeneidad, así como la **diversificación de sus fuentes de financiación** (captación de fondos, subvenciones públicas y prestación de servicios) y su solvencia, para la supervivencia en el largo plazo. Para lograrlo se diseñan planes de acción específica.

Uno de nuestros objetivos es conseguir el equilibrio entre las distintas fuentes de financiación de Cruz Roja Española: al menos un tercio debe provenir de la captación de recursos, con equilibrio entre las otras dos aportaciones (prestación de servicio y subvenciones públicas). Para lograr este objetivo, se han previsto iniciativas concretas, como el incremento de la cuota media de socio, el incremento de la cuota de mercado en aquellos servicios ligados a la proximidad a las personas, la promoción de las cláusulas sociales en las valoraciones de prestaciones de servicios y la concurrencia a convocatorias públicas. Así mismo, se ha previsto incrementar la capitalización.

[102-18]

La **comisión de finanzas** es el órgano de asesoramiento y control financiero y presupuestario de Cruz Roja Española, con responsabilidad sobre los presupuestos, las cuentas, la liquidación de los ejercicios y sobre los aspectos financieros y contables. La **comisión de control presupuestario** y la **comisión de contratación e Inversiones** tiene el mandato de asegurar la sostenibilidad económico y financiera de la Institución.

En concreto, la comisión de control presupuestario ha celebrado 10 reuniones, en 2019, en las que ha revisado 670 expedientes, entre ellos, 66 testamentarias en las que Cruz Roja Española resulta sucesora de la persona finada, en calidad de heredera o legataria, así como 423 expedientes referidos a vehículos (39,8 % bajas, 38,4 % altas, 11,3 % transformaciones, 7 % *rentings* y 3,5 % otros).

Las cuentas anuales de Cruz Roja Española son auditadas por entidad independiente.

[201-1] [102-45] [103-3-201] [Ley_Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro] [Ley_Información fiscal]					
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO ²⁸	2015	2016	2017	2018	2019
Valor económico directo generado (mil €)²⁹	556.442	573.821	629.282	682.015	724.462
[102-7] Ingresos (mil €)	556.442	573.821	629.282	682.015	724.462
Valor económico distribuido (mil €)	531.269	544.875	593.505	660.349	708.902
Gastos operativos (mil €)	194.299	204.157	206.840	220.249	232.183
Salarios y beneficios de empleados (mil €)	268.106	275.827	303.004	331.863	356.509
Pagos a proveedores de capital (mil €)	0	0	0	0	0
Impuestos (mil €)	694	648	776	659	746

28 De acuerdo con el informe elaborado por EY las cuentas anuales de Cruz Roja Española se confeccionan mediante la integración de los estados financieros de Oficina Central, Oficinas Territoriales, Centros de Asistencia Sanitaria y Presidencia y Fondos, que a su vez han sido preparadas a partir de los correspondientes registros contables.

29 Cruz Roja Española distribuye en el programa de "Ayuda a los más desfavorecidos" productos de primera necesidad procedentes del Fondo de Ayuda Europea para los Más Necesitados (FEAD). Este fondo financia medidas de los países de la UE para proporcionar asistencia material a los más necesitados: alimentos, ropa y otros productos de uso personal, como zapatos, jabón o champú, a la que Cruz Roja acompaña con otras medidas de inclusión social. Al tratarse de la distribución productos, su valor económico no se integran en las cuentas anuales de Cruz Roja Española.



Recursos destinados a la comunidad (mil €) ³⁰	68.170	64.243	83.215	107.578	119.464
Valor económico retenido (mil €)	25.174	28.946	35.777	21.666	15.560

[102-7] FONDOS PROPIOS	2015	2016	2017	2018	2019
Fondo social y reservas (mil €)	477.550	506.501	542.314	564.029	579.549

[G4-NGO8][Ley_Información fiscal] PRINCIPALES DONANTES	2015	2016	2017	2018	2019
Subvenciones del Estado (mil €)	66.735	75.175	101.632	120.747	156.939
Socios (mil €)	112.511	125.134	134.058	139.936	144.562
Subvenciones de Comunidades Autónomas (mil €)	33.110	33.020	34.101	70.472	68.295
Gran Premio del Oro (mil €)	34.537	33.498	34.776	34.371	34.283
Donaciones privadas (mil €)	34.988	32.307	37.808	31.419	29.110
Subvenciones de Ayuntamientos (mil €)	24.871	25.740	26.491	26.893	27.274
Subvenciones de otras Entidades Públicas (mil €)	11.183	15.763	17.942	21.760	17.365
Loterías y Apuestas del Estado (mil €)	15.071	15.071	15.071	15.071	15.071
Subvenciones de Gobiernos Provinciales (mil €)	5.416	6.167	6.998	7.067	7.618



30 Corresponde a aportaciones a entidades sin ánimo de lucro y fundaciones, en concepto de cuotas.

Captación de fondos

La sostenibilidad financiera de Cruz Roja Española depende, entre otros, de que los fondos de procedencia privada sigan aumentando, no solo en términos absolutos, sino también en peso relativo.

La incorporación anual de nuevos socios es un buen indicador para conocer el pulso de la captación. Nuestra base social de socios y socias es muy amplia, si bien los resultados netos anuales en los últimos años marcan una tendencia a la baja. Por su parte, el Sorteo del Oro y Loterías se mantienen estables, sin tendencias claras de crecimiento.

Según varios estudios publicados sobre *fundraising* la persona donante busca, cada vez más, causas muy concretas que le emocionen para decidir el destino de su donación. También empieza a surgir la idea de que la fórmula elegida por los ciudadanos para colaborar con una entidad será la donación puntual y es probable que esto lleve consigo un cambio de paradigma en la captación de fondos, que suponga entre otros la actualización de los canales de captación y la propuesta de valor a la sociedad.

Durante 2019 hemos lanzado distintas **campañas de comunicación**, con el objetivo de difundir la actividad de la Institución y comunicar a la sociedad el mensaje de que con la aportación de todos es posible avanzar hacia un mundo mejor, siempre directamente dirigidos a las emociones de las personas.

CAPTACIÓN DE FONDOS ÉTICA

[G4-NGO10][102-12]

Somos firmantes del **Código de Conducta de la Coordinadora de Organizaciones de Cooperación para el Desarrollo, el Código de Conducta para el desarrollo del *Fundraising* en España y el Código de Conducta F2F / D2D**, ambos de la Asociación Española de *Fundraising* (AEFR), que incluyen criterios de actuación y organización respecto a la captación de fondos.

El II Plan de RS de Cruz Roja Española incluye, entre sus objetivos, asegurar la sostenibilidad del canal "cara a cara" para la captación de fondos. En 2018, participamos en el Observatorio "FAce to FAcé", de la Asociación Española de *Fundraising*.

Realizamos un control interno exhaustivo de los financiadores, analizando su impacto respecto al código de conducta de la Institución. La **comisión de control presupuestario** se encarga de analizar y aprobar las potenciales donaciones privadas, así como otras fuentes de financiación y toma la decisión última sobre si aceptar o no la financiación.

Además, cada año superamos, voluntariamente, auditorías externas por parte de entidades independientes bajo la **norma NGO Benchmarking**, cuyos contenidos incluyen todo lo relativo a recaudación de fondos ética y derechos de las partes interesadas y los donantes aceptados.

Personas socias

En 2019, los ingresos procedentes de las cuotas de nuestros socios y socias han superado la barrera de los 145 millones de euros.

Hoy, más que nunca, nos esforzamos por mantener fidelizadas a nuestras personas socias. En paralelo, trabajamos para captar nuevos socios y socias, principalmente a través de dos canales, *telemarketing* y *street marketing* o captación en calle, aunque también les incorporamos a través de captación por medios propios de nuestra red territorial o por las acciones en medios digitales, que poco a poco van ganado mayor relevancia.

Durante 2019 hemos ido trabajando nuestros mensajes, dándoles un mayor carácter emocional. En varios de nuestras campañas y piezas creativas hemos contado la labor de la organización en primera persona, es decir, a través de los usuarios que reciben el impacto de nuestras actividades, o a través de los voluntarios y voluntarias que los llevan a cabo.

Es destacable también el impulso por acercarnos a nuestros socios y socias a través de nuestra red territorial. Para ello se ha generado todo un concepto que llamamos **fidelización de proximidad** que poco a poco va calando en toda la organización, a través de las asambleas locales.

Se ha potenciado la comunicación con las personas socias, a través de medios digitales, con más de 17,7 millones de envíos ofreciendo información relevante y personal de los proyectos y las actividades que realizamos. Igualmente se han enviado más de 3 millones de envíos postales dentro de nuestro plan de fidelización, principalmente en la campaña del certificado de aportaciones y el resumen de la memoria institucional.

Personas donantes

En un año en el que las grandes emergencias internacionales, como el ciclón en Mozambique, no han tenido lamentablemente una gran repercusión mediática, las donaciones de la sociedad española se han destinado al fondo de emergencia, que es el que la organización utiliza para paliar en un primer momento las emergencias internacionales que se puedan producir.

Así, durante 2019, en las cuentas que gestionamos desde Cruz Roja Española para emergencias, se han recaudado 3,555 millones de euros, siendo el fondo de ayuda para emergencias el que más recauda, con más de 1,3 millones de euros, mientras que el ciclón de Mozambique se recaudó medio millón de euros.

Son también relevantes las aportaciones realizadas a proyectos que realizamos en España, gracias a las que se ingresa más de 1,2 millones de euros, distribuidos en los siguientes proyectos: ayuda a personas afectadas por la crisis en España (408.045 €), juguetes, de Cruz Roja Juventud (288.272 €), ayuda a personas mayores (179.442 €) e infancia (138.841 €).

La recaudación para fines generales de la organización, en 2019, es de 201.767 euros.

Una de nuestras máximas es la transparencia en la gestión de las aportaciones de los donantes, por lo que cada año elaboramos y enviamos un informe al respecto.

Loterías

En un mercado cada vez más complejo, donde otras entidades con juegos de azar descienden su volumen de negocio, en Cruz Roja tenemos un valor diferencial, ya que la sociedad no ve nuestros sorteos como tal sino como una forma de colaboración con los más vulnerables. En varios estudios realizados durante los últimos años se ha podido confirmar que la solidaridad es el motivo de compra que mayor peso tiene.

Gracias a esta situación, en 2019 se obtuvieron más de 55 millones de euros de ingresos a través de los diferentes sorteos y loterías. El 62 % corresponde al Sorteo de Oro de Cruz Roja (34.325.580 euros) y el resto, bien por fraccionamientos de lotería, bien al sorteo que el Estado dedica a la Institución.

LA COLABORACIÓN DE LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO CON CRUZ ROJA ESPAÑOLA

Loterías y Apuestas del Estado viene colaborando con nuestra Institución desde 1924.

Durante muchos de estos casi 100 años, esta colaboración se materializó en el beneficio neto conseguido en cada sorteo, si bien en los últimos años se firmó un acuerdo por el cual se garantiza una aportación anual de 15 millones de euros para financiar los programas que desarrollamos. Este acuerdo se enmarca dentro de la iniciativa 'Loterías con la sociedad'.

Gracias a la generosa contribución de Loterías, podemos financiar muchos de los programas y atenciones que prestamos a las personas más vulnerables. Por ejemplo, personas mayores, familias en situación de necesidad, personas desempleadas, mujeres víctimas de violencia de género, infancia y dificultad social o personas afectadas por situaciones de catástrofe natural, entre otras.

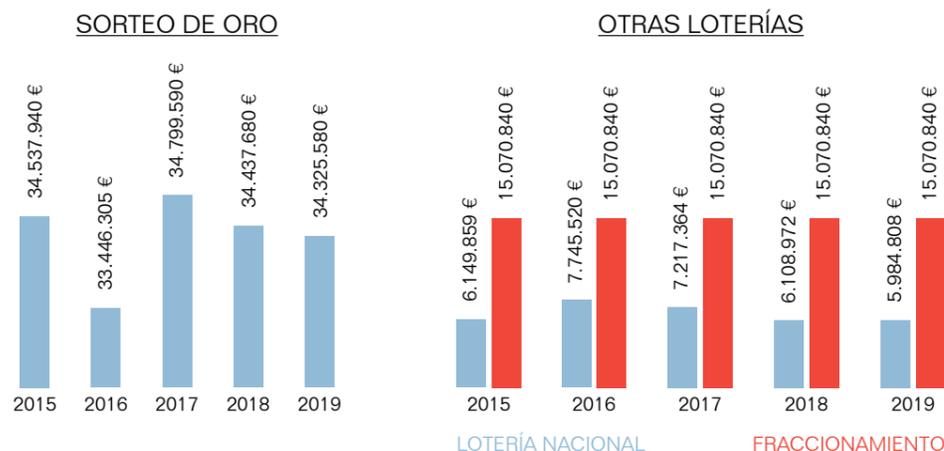
Durante 2019, esta colaboración permitió financiar las siguientes actividades:

- **Atención a personas mayores** en los programas de ayuda a domicilio complementaria, teleasistencia domiciliaria y móvil, localización de personas con deterioro cognitivo, centros de día para personas mayores, atención a personas con funciones cognitivas deterioradas, red social de mayores "Enrédate", información a cuidadores, etc., con un total de 287.509 personas beneficiarias.
- **Atención a personas con discapacidad**, en los proyectos de atención a personas dependientes, atención en actividades de ocio y tiempo libre, ayuda a domicilio básica y complementaria, distribución de ayudas técnicas, centros de día, viviendas tuteladas, teleasistencia fija y móvil, con 35.773 personas beneficiarias.
- **Atención a mujeres en dificultad social**, a través de los programas de atención y asesoramiento a mujeres en situación de precariedad, detección e intervención con víctimas de trata, casas de emergencia para mujeres

víctimas de violencia de género, con 14.119 mujeres atendidas.

- **Atención a personas en situación de extrema vulnerabilidad**, en los proyectos de atención integral a personas sin hogar, inclusión social en zonas desfavorecidas, bienestar y activación social, atención a personas en situación de pobreza crónica, atención urgente de necesidades básicas, distribución de alimentos y productos de primera necesidad, con un total de 326.982 personas atendidas.
- **Programas de salud para personas vulnerables**, a través de los proyectos de prevención de accidentes, prevención de enfermedades transmisibles y promoción de la salud a través de diversas campañas, con 167.420 personas atendidas.

El sorteo extraordinario a favor de Cruz Roja Española se celebró el día 8 de junio de 2019, en Sevilla.



Tanto el Sorteo de Oro como el de fraccionamiento de lotería son posibles gracias a la implicación de nuestra red territorial y sus Asambleas Locales. El trabajo de nuestros voluntarios y voluntarias, el personal técnico y las empresas colaboradoras consigue cada año unos ingresos vitales para la organización. Las empresas que han colaborado en 2019 en la distribución y venta del sorteo de oro son:



Colaboración con empresas

Las alianzas y relaciones entre Cruz Roja Española y las entidades privadas (empresas, fundaciones, asociaciones, organizaciones...) son estratégicas y se gestionan de forma cada vez más transversal.

Las organizaciones privadas son fundamentales para, por ejemplo, asegurar el éxito de los programas de empleo, difundir las campañas entre sus públicos de interés, realizar acciones de captación de fondos y apoyar directamente diversos proyectos mediante diferentes opciones de financiación.

En 2019 el valor de las colaboraciones de las empresas y entidades privadas ha alcanzado para el conjunto de Cruz Roja Española la cifra de más de 11,5 millones de euros, correspondiente el 35 % a aportaciones de la red territorial y el resto (65 %) a Oficina Central.

Las principales empresas colaboradoras en 2019 han sido:



Hemos continuado también con la firma de acuerdos con grandes empresas para abastecer el programa de **donaciones en especie**. Como novedad, hemos puesto en marcha nuevos mecanismos de gestión de donaciones en especie a través de la Tienda Online, facilitando la publicación regular en la web de Cruz Roja de más de 260 artículos distintos.

En 2019 hemos entregado más de 327.438 artículos donados por empresas, con un valor estadístico de P.V.P. de 5.191.304 euros³¹, lo que supone el ahorro producido en las familias y personas beneficiarias de estas ayudas y en nuestras actividades propias.

MEDIO AMBIENTE





[103-1-302] [103-1-303] [103-1-305]

El cambio climático ejerce un impacto negativo en la vida de las personas, las comunidades y los países, con especial incidencia en los colectivos más vulnerables.

[103-2-302] [103-2-303] [103-2-305] [102-11] [Ley_Principio de precaución] Gestionamos la variable ambiental con el objetivo de minimizar el impacto ambiental de las actividades en el entorno físico, con acciones de intervención interna para la reducción del impacto ambiental negativo que genera la propia actividad de la Institución. Nuestra **gestión ambiental interna** incorpora, de forma transversal, variables ambientales en todos los proyectos desarrollados por Cruz Roja Española. Contamos con certificación de acuerdo a la norma ISO 14001:2015 en diversos alcances (ver apartado "Calidad").

[Ley_Efectos actuales y previsibles] En 2019, hemos realizado la evaluación ambiental de **791 inmuebles**, realizada con nuestra propia metodología. Esta evaluación que nos permite disponer de un mayor conocimiento sobre el impacto que nuestra actividad genera en el entorno, en relación a las emisiones a la atmósfera, el consumo de agua y recursos naturales, gestión de residuos, etc. En esta tarea han intervenido 58 voluntarios y voluntarias y 1.497 participantes.



REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Las **emisiones de gases de efecto invernadero** son el principal aspecto ambiental de Cruz Roja Española, por su incidencia en el cambio climático, una preocupación a nivel global.

El **"Manual de Procedimiento para reducir el impacto medioambiental en las actividades de Cruz Roja Española - Reducción de la huella de carbono"** es un documento de trabajo para aquellas personas que tienen encomendadas determinadas responsabilidades de control del gasto energético, para que puedan aplicar un enfoque de respeto absoluto por el medio ambiente.

Parte de un inventario de los recursos de cada edificio, que permite conocer de forma detallada qué tipo de materiales y servicios se utilizan y en qué medida se adaptan a los objetivos de responsabilidad y cuidado del medio ambiente. Incluye también las instrucciones para realizar los controles pertinentes, con indicación de área, acción, indicadores y fuentes de verificación, así como las pautas para confeccionar, en cada ámbito, un plan de inversiones para la reducción de la huella de carbono, acorde con las posibilidades organizativas y económicas de la Institución.

[103-1-305] [103-2-305] [Ley_Emisiones de carbono] [Ley_Riesgos ambientales] Apoyamos también iniciativas para luchar contra la **pobreza energética** ("**Moviéndonos por el Ahorro Doméstico**"), que aseguran el acceso universal

a los servicios de energía eficientes y mejoran el rendimiento energético, contribuyendo a la reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Nuestro objetivo es que el medio ambiente no sea una causa de vulnerabilidad social.

Esta iniciativa surge a consecuencia de los estudios realizados en España, que identifican cómo alrededor de un 8-9 % de los hogares (más de 6 millones de personas) sufren pobreza energética, definida como la incapacidad de un hogar de hacer frente al coste de sus necesidades energéticas básicas.

Todas nuestras asambleas se han adherido al compromiso adquirido por la Institución, en cuanto a la medición de las emisiones generadas por la actividad desarrollada y su compensación con la atención a familias en riesgo de sufrir pobreza energética.

Calculamos nuestra **huella de carbono**, y diseñamos medidas de compensación de las emisiones de cada asamblea. Se calcula el ahorro producido por el aumento de la eficiencia energética, y se invierte éste en proyectos de pobreza energética.

En 2019, hemos impactado en 9.689 familias (76,5 % de las previstas según el II Plan de RS): 9.689 familias reciben un kit de microeficiencia energética en el hogar, y 5.290 un informe de recomendaciones sobre eficiencia energética. Además, se han rehabilitado 375 hogares. Se han formalizado también acuerdos con empresas para la compensación de sus emisiones a través de aportaciones a proyectos de pobreza energética e incorporación de voluntariado corporativo.

[302-1] [103-1-302] [103-2-302] [103-3-302] [Ley_Consumo de energía]					
		2018		2019	
CONSUMO ENERGÉTICO ³²	USO	CONSUMO ³³	CONSUMO (GJ) ³⁴	CONSUMO	CONSUMO (GJ)
Electricidad ³⁵	Iluminación, climatización, ACS	22.461.776 kWh	80.862,39	21.960.924 kWh	79.059,33
Gas natural	Climatización, ACS	10.471.541 kWh	37.696,55	10.400.573 kWh	37.442,06
Gasóleo C	Climatización, ACS	227.983 l	8.822,94	238.190 l	9.217,95
Gasóleo B	Climatización, ACS	4.558 l	163,17	39.035 l	1.397,36
Gasolina, gasóleo y GLP	Transporte	3.324.592 l	110.091,37	3.250.571 l	107.640,22
Biomasa	Climatización, ACS	121.402 kg	1.714,20	231.082 kg	3.262,88
Gas Propano	Climatización, ACS	417.417 kg	19.284,67	41.156 kg	1.901,41
Gas Butano	Climatización, ACS	121.402 kg	5.436,38	2.822 kg	126,37
Total (GJ)			264.072,66		240.047,57

[103-3-305] HUELLA DE CARBONO (tCO ₂ e) ³⁶	2018 ³⁷	2019
Alcance 1 ³⁸ [305-1]	12.396,6	11.418,1
Alcance 2 ³⁹ [305-2]	5.981,8	1.443,8
Alcance 3 (viajes en medios externos, consumo de agua y papel) [305-3]	1.233,1	2.224,7
Total (alcance 1 + alcance 2 + alcance 3)	19.611,5	15.086,6

32 Todas las fuentes se consideran no renovables, a excepción de la biomasa y la electricidad (69 % en 2019).

33 Algunos de los datos reportados para 2018 son diferentes de los incluidos en la Memoria de Sostenibilidad 2018, porque sufrieron correcciones con motivo de la verificación del cálculo de Huella de Carbono de 2018, posteriores a la publicación del documento.

34 Factores de conversión: 1kWh = 0'0036 GJ; 1l = 0,001 m³; biomasa, 14,12 GJ/t (fuente: IDAE); PCI (GJ/t), gasolina = 44,30, gasóleo = 43,00, gas butano = 44,78, gas propano = 46,20 (fuente: MITECO); densidades: gasóleo calefacción (C) = 900 kg/m³, gasóleo = 832,5 kg/m³, gasolina = 747,5 kg/m³ (fuente: RD 1088/2010).

35 El 37 % de la energía eléctrica consumida proviene de fuentes renovables. Fuente: acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad relativos a la energía producida en el año 2019, Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

36 La huella de carbono correspondiente a 2018 se ha inscrito en el Registro Nacional de Huella de Carbono. La correspondiente a 2019 está en proceso de inscripción, en el momento de elaboración de este documento.

37 La diferencia entre el dato reportado en la Memoria de Sostenibilidad 2018 y el recogido en este documento se debe a un ajuste realizado tras la publicación de la memoria, con motivo de la verificación externa del cálculo.

38 Considera combustión fija, combustión móvil y emisiones de gases refrigerantes. Se incluyen en el cálculo todos los gases con efecto invernadero incorporados al Protocolo de Kioto (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ y NF₃). Se toma como dato de actividad los resultados aportados por la auditoría energética (no incluyen emisiones fugitivas). Los factores de emisión utilizados son los aportados por la Oficina de Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico para 2019.

39 Considera emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad. Se incluyen en el cálculo todos los gases con efecto invernadero incorporados al Protocolo de Kioto (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ y NF₃). Se toma como dato de actividad los resultados aportados por la auditoría energética. El factor de emisión utilizado es el aportado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, para varias comercializadoras. La reducción conseguida respecto a 2018 se debe a un mayor consumo de energía eléctrica limpia.

Nuestra huella de carbono correspondiente a 2019 ha sido inscrita en el Registro Nacional de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de CO₂ del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, con el Código 220-a421. Este registro y el correspondiente sello otorgado por el Ministerio nos permite acreditar el compromiso institucional con la protección y mejora del medio ambiente, y supone un reconocimiento a la labor que venimos realizando en la materia.

[Ley_Cambio climático]

Nos hemos fijado, como objetivo a medio plazo, reducir en un 45 % nuestra huella de carbono en 2030, con respecto a la correspondiente a 2018 (año base). A largo plazo, nuestra aspiración es convertirnos en una organización neutra en carbono en 2050.

Para ello, combinaremos iniciativas dirigidas a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, con otras orientadas hacia la compensación. En concreto, en materia de reducción, hemos previsto que en 2020 el 95 % de los contratos de suministro eléctrico provengan de energías renovables (el 69 % en 2019, 15.041.456 kWh). Así mismo, tenemos previsto contratar comercializadoras de gas que incluyan compensación en origen.

Igualmente, avanzaremos en la sustitución de calderas que consuman gasóleo C por otras de gas natural o biomasa.

Contamos con 50 vehículos adaptados (que ya eran de nuestra propiedad), de gasoil a gas, y 9 nuevos vehículos a gas (adquiridos como tales) y dos vehículos eléctricos o híbridos. Con esto, el 2,45 % de vehículos de CRE son actualmente eléctricos, híbridos o a gas (77 de 3.140).

En cuanto a la compensación de aquellas emisiones que no podamos evitar, hemos previsto la puesta en marcha de iniciativas de reforestación.

En 2019, se ha formado a 350 personas sobre eficiencia energética.

En 2016 se realizó una auditoría energética, que permitió la puesta en marcha medidas de ahorro energético, como la sustitución de iluminación incandescente, halógena, de halogenuro metálico o fluorescente, por iluminación LED, la instalación de detectores de presencia, instalación de regletas anti stand-by o sustitución de sistemas de climatización por otros más eficientes. Se ha previsto repetir ésta en 2020.

	[303-1] [103-1-303] [103-2-303] [103-3-303] [Ley_Consumo de agua]	2015	2016	2017	2018	2019
Agua consumida (m ³) ⁴⁰		273.022,53	261.059,91	410.780,7 ⁴¹	382.104,4	217.950

Para la minimización del consumo de agua, aplicamos elementos de grifería y sanitarios adecuados y eficientes, además de desarrollar acciones de sensibilización. No obstante, consideramos que no es un impacto ambiental significativo de nuestra actividad.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EMERGENCIAS

[Ley_Riesgos ambientales]

La **Unidad de Respuesta a Emergencias (ERU)** actúa en situaciones de emergencia humanitaria, lo que incluye, muchas veces, desastres naturales.

Si bien la prioridad de esta unidad es siempre atender las necesidades de la población afectada, nunca se olvidan las consecuencias ambientales de su intervención, pues una correcta gestión ambiental no es solo un acto de responsabilidad con el medio ambiente, es también parte del compromiso con la población para la que trabaja.

Por ello, la ERU cuenta con un **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** que incorpora una serie de recomendaciones. Existe también un **decálogo de buenas prácticas ambientales** para cada actividad (logística, distribuciones, telecomunicaciones, etc.) y aspecto ambiental, basados todos ellos en el principio básico rector para la gestión ambiental en emergencias, *do no harm* (no perjudicar o hacer daño).

COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

Los proyectos de cooperación internacional incluyen, entre sus factores de viabilidad, el impacto ambiental.

Realizamos un estudio detallado de los riesgos del proyecto, desde la óptica ambiental, y a partir de éste, diseñamos las acciones a poner en marcha para minimizar o contrarrestar los riesgos identificados.

La mayoría de los proyectos desarrollados tienen un impacto ambiental despreciable. Pero cuando esto no es así, por ejemplo, cuando el proyecto se desarrolla en un área de especial valor ambiental, se ponen en marcha medidas correctoras específicas.

40 Toda el agua consumida proviene del suministro municipal y respeta, en todos los casos, las limitaciones locales. Se realiza una estimación, a partir del gasto contabilizado de agua, considerando un factor de 1,59 €/m³ (Fuente: estudio de la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento, 2013).

41 El incremento respecto a años anteriores se vincula a dos causas independientes, por una parte, el incremento del precio medio del agua, no existiendo un factor de conversión actualizado. Por otra, el incremento de plazas en programas de refugio y asilo, que supone un mayor consumo de agua en pisos, albergues y otras instalaciones.

[Ley_Ruido] [Ley_Contaminación lumínica] [Ley_Economía circular y gestión de residuos] [Ley_Consumo de materias primas] [Ley_Protección de la biodiversidad]
No contamos con acciones específicas relativas a contaminación por ruido, contaminación lumínica, contaminación atmosférica diferente de la emisión de gases de efecto invernadero, gestión de residuos y economía circular, reducción del desperdicio alimentario, consumo de materias primas o protección de la biodiversidad, por considerar que son cuestiones no materiales para la Institución (ver apartado “Relación con los Grupos de Interés”).

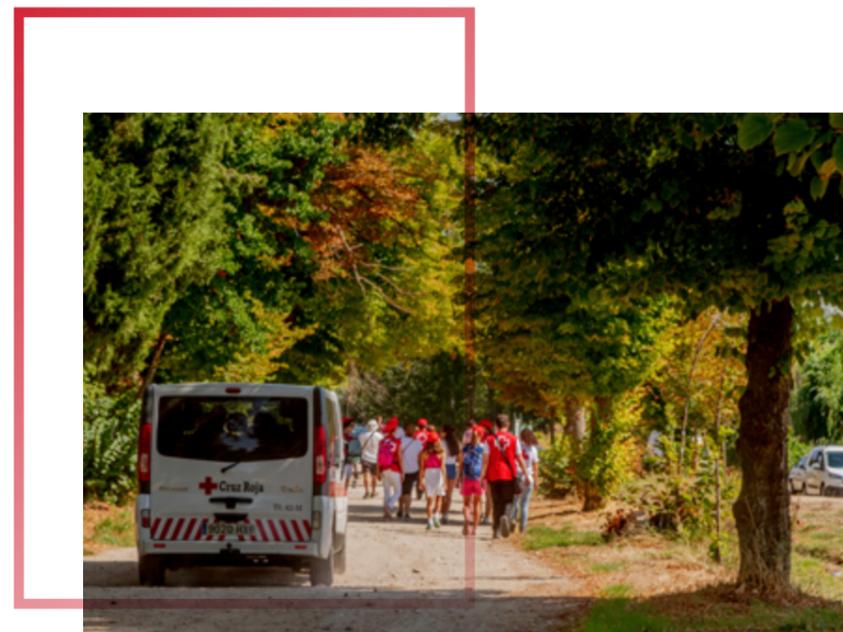
[Ley_Riesgos ambientales]

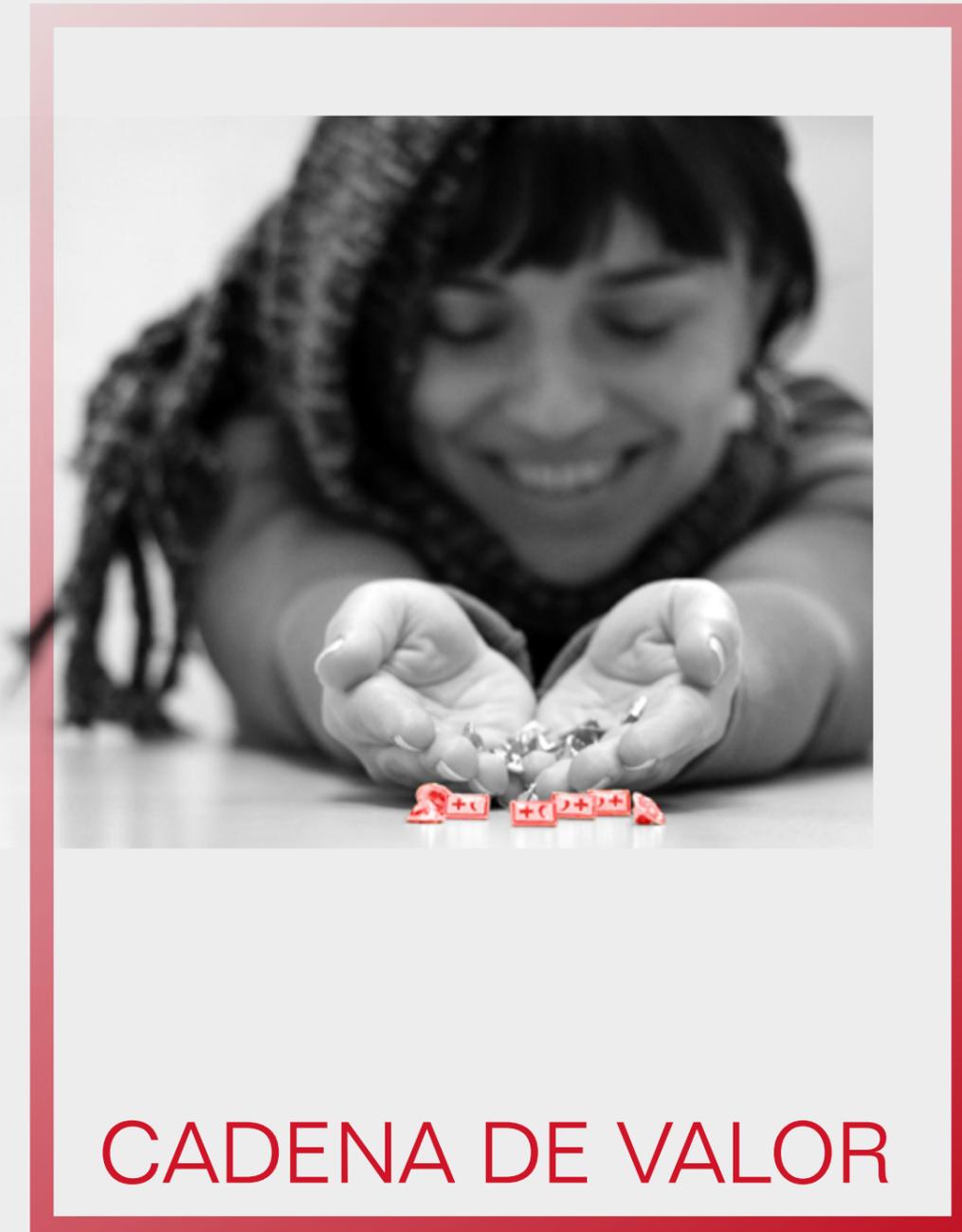
Así mismo, no contamos con recursos específicos destinados a la prevención de riesgos ambientales, ni se han realizado provisión o garantía alguna en este sentido.

No se han producido multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental en 2019.

Realizamos también actividades directamente en **entornos naturales**. Durante 2019, contamos con 102.453 personas participantes y 2.302 personas voluntarias. Se trata de un incremento significativo frente a 2018 (88.139 y 1.664 respectivamente), lo que significa una mayor sensibilidad ambiental y compromiso con la sostenibilidad tanto dentro de Cruz Roja Española como entre el voluntariado, otras entidades con las que trabajamos y las personas participantes de nuestros programas.

Destaca la iniciativa **“Voluntariado Ambiental en Parques Nacionales”** desarrollada en 2019 en los Parques Nacionales de Teide, Caldera de Taburiente y Garajonay, y **“Vigilancia ambiental en espacios naturales”** que tiene como objetivo identificar, caracterizar y retirar residuos en zonas de ríos y costas, y que en 2019 ha cubierto 61.747 m² (casi el triple que en 2018) y 27 ríos analizados (frente a 5 en 2018).





EMPRESAS

Las alianzas con empresas son una de nuestras prioridades, pues a través de ellas se concretan muchas de nuestras políticas. La formalización de estas alianzas es fundamental en nuestra gestión.

La inserción laboral, en los proyectos de empleo, requiere de empresas. Además, sus aportaciones con donaciones económicas y en especie, permiten dar cumplimiento a nuestra misión. La implicación de las personas empleadas por éstas, en acciones sociales, permite fomentar el voluntariado, al mismo tiempo que enriquece la atención a las personas beneficiarias.

Las empresas constituyen también un importante canal de comunicación, que permite difundir nuestros mensajes entre los diferentes públicos de las empresas, como clientes, plantilla, accionistas, etc., tanto para sensibilizar sobre una cuestión concreta o para captar fondos. Incluso constituyen un canal de venta de productos, como el Sorteo del Oro.

En 2019 han colaborado con nosotros 1.159 empresas. Además, 12.206 empresas han colaborado con el Plan de Empleo, a través de 34.523 alianzas.

Además, tras la inscripción de Cruz Roja Española en el Registro Estatal de Entidades de Formación, en 2016, para impartir formación no incluida en el catálogo de especialidades formativas, se mantiene la línea de actividad de cursos en empresas dirigidos a plantillas. En 2019 hemos impartido formación en empresas como AirB&B, Banco de España, Deliveroo o Eroski, en materias como cooperación internacional, medio ambiente, salud, socorros o formación social.



PROVEEDORES

Establecemos fuertes vínculos con nuestros proveedores, pues esto genera importantes oportunidades de valor para ambas partes, así como para la sociedad en su conjunto.

[Ley_Derechos humanos]

Nuestra **política de compras** parte del cumplimiento riguroso de las condiciones contractuales y normativa vigente, e impulsa el conocimiento y la aplicación de los principios establecidos en el **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, así como la promoción del **empleo a personas en riesgo de exclusión social**.

Los potenciales proveedores son valorados en igualdad de oportunidades, publicitando los concursos de suministros, según las Normas de Ejecución del Presupuesto, el Reglamento General Orgánico, el Código de Conducta y el Sistema de Gestión de Calidad, lo que facilita la presentación de distintas ofertas.

[102-9]

Adquirimos bienes y servicios para el desarrollo de nuestras actividades: bienes materiales o suministros, servicios de consultoría, elaboración de documentación, diseño de campañas o docencia, entre otros. La adjudicación de contratos de obras o equipamiento, subcontrataciones, prestación de servicios y selección de proveedores, se realiza mediante concurso público o concurrencia de ofertas, garantizando la transparencia y libre concurrencia de proveedores.

La selección de proveedores se basa en cuatro criterios:

- **Su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas:** la firma de los principios del Pacto Mundial es condición necesaria para ser proveedor de Cruz Roja Española, de acuerdo con el anexo correspondiente de los contratos.
- **El cumplimiento de la legislación:** los proveedores deben declarar, previamente a la adjudicación, que no tienen prohibido trabajar con la Administración Pública, así como acreditar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales, de seguridad social y protección al medio ambiente que exija la ley.
- **Comportamiento social:** siempre que sea posible, se prima la inclusión de cláusulas sociales como, por ejemplo, centros especiales de empleo (según lo que establezcan los pliegos, en cada caso).
- **La sostenibilidad económica:** en igualdad de condiciones, se busca minimizar el coste global de las compras de equipos y materiales y la contratación de obras y servicios, en coherencia con los procedimientos aprobados por la Asamblea General.

La **comisión de contratación e inversiones** se ha reunido 9 veces en 2019, tratando entre otros asuntos relacionados con obras (reformas de asambleas locales, oficinas y el hospital de Gijón) y adquisición de bienes y servicios, como servicios de apoyo informático, ERUS, auditorías, homologaciones de vehículos, *software*, etc.

[414-1] [414-2] [103-1-414] [103-2-414] [103-3-414] [408-1] [103-1-408] [103-2-408] [103-3-408] [409-1] [103-1-409] [103-2-409] [103-3-409] [Ley_Trabajo forzoso] [Ley_Trabajo infantil] [Ley_Subcontratación y proveedores]

El 100 % de proveedores homologados por Cruz Roja Española han sido evaluados bajo criterios relativos a derechos humanos, a través de Pacto Mundial, lo que descarta cualquier riesgo de incumplimiento de los derechos humanos, incluido todo lo relativo a trabajo infantil y trabajo forzoso.

Algunas de nuestras licitaciones incorporan al contrato cláusulas relacionadas comportamientos que pueda perjudicar la imagen de la Institución. Esta situación será motivo de rescisión del contrato.

Dada la naturaleza de nuestras actividades y el tipo de adquisiciones y subcontrataciones que realizamos, no contamos con un sistema de supervisión o auditoría de proveedores, más allá del procedimiento de homologación ya mencionado.

En lo que a nuestra gestión interna se refiere, en 2015 comenzamos a utilizar la aplicación **“Almacenes”**, cada vez más extendida. En 2019, la propia aplicación refleja más de 280.000 albaranes (6.730 albaranes de entrada y 274.691 albaranes de salida). El incremento frente a 2018, en casi 200.000 albaranes, se debe a su integración con la aplicación de Respuesta Local, que supone una mejora en la trazabilidad digitalizada de las entregas de bienes.

Se mantiene también operativo nuestro centro logístico estatal, situado en Leganés (Comunidad de Madrid), que ha recibido ya 1.994 visitantes (890 en 2019), de centros escolares y empresas. Contamos también con centros logísticos en otras ubicaciones.

OTRAS ENTIDADES

[102-13] [G4-NGO06] [Ley_Compromiso con el desarrollo sostenible]

[Ley_Entorno empresarial]

Entendemos la colaboración en red con el resto de entidades del tercer sector como parte de nuestra estrategia de trabajo.

Formamos parte activa de distintas redes y organizaciones, estando presentes en los órganos de gobierno de todas ellas:

- Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social.
- Asociación Española de *Fundraising*.
- Club Excelencia en Gestión.
- Consejo de la Juventud de España.
- Consejo Estatal de ONG de Acción Social.
- Consejo Social Penitenciario.
- Coordinadora de ONG para el Desarrollo.
- Grupo de Trabajo de Inclusión Social, Empleo y Rural del Consejo Estatal de ONG de Acción Social.
- Instituto para la Calidad de las ONG.
- Mesa Estatal por la Convención de los Derechos Humanos de las personas mayores.
- Observatorio de la Infancia.



- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.
- Plataforma Europea de Personas Mayores (AGE).
- Plataforma de ONG de Acción Social (POAS).
- Plataforma de Organizaciones de Infancia.
- Plataforma del Tercer Sector (PTS).
- Plataforma del Voluntariado.
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Red Europea de Lucha contra la Pobreza y Exclusión Social.

Durante 2019, hemos ejercido la Presidencia de la Asociación Española de *Fundraising* y la Plataforma de ONG de Acción Social y la Vicepresidencia de la Plataforma del Tercer Sector. En ningún caso aportamos cuotas más allá de las obligatorias.

[102-12]

CÓDIGOS SUSCRITOS

- Código de buena asociación del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Código de buenas prácticas de la Asociación Española de *Fundraising*.
- Código de conducta de la coordinadora de ONG para el desarrollo.
- Código de conducta de la coordinadora de organizaciones de cooperación para el desarrollo.
- Código de conducta del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG en casos de desastre.
- Código de conducta para el desarrollo del *Fundraising* en España y código de conducta F2F / D2D, ambos de la Asociación Española de *Fundraising*.
- Código ético de la Plataforma del Tercer Sector.
- Código ético de las organizaciones de voluntariado.
- Pacto Mundial.
- Principios y normas para la asistencia humanitaria de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y La Carta humanitaria y normas mínimas de respuesta humanitaria en casos de desastre. Estándar Esfera.
- Recomendaciones éticas del Tercer Sector de Acción Social.

Migraciones forzadas, personas migrantes y refugiadas, y educación intercultural

Desde el nacimiento de Cruz Roja, los conflictos y las grandes migraciones han sido un tema prioritario para nosotros. Además de la empatía que hay que fomentar hacia las personas que sufren estas situaciones, a través de la educación intercultural se deben combatir actitudes de xenofobia, racismo y aporo-

fobia en la sociedad de acogida, promoviendo la aceptación a la diversidad, la tolerancia y finalmente la inclusión.

Para ello, las acciones realizadas han sido:

- **Acciones de calle con el banco de realidad virtual “Sense of Home”, Sensación de hogar:** este recurso financiado por la Cruz Roja Danesa, permite a la sociedad visibilizar a través de una película de 360° la situación de las personas desplazadas y refugiadas por el conflicto de Siria, dando la sensación de estar presente. El banco se ha expuesto por primera vez en el Festival de Cine de Derechos Humanos de San Sebastián y el evento internacional de videojuegos “*Dream Hack*” en Valencia. También ha sido un éxito en Aragón, Castellón, País Vasco, Andalucía, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura, Cataluña y Baleares.
- **Construcción de agentes de cambio social en jóvenes de secundaria en Comunidad Valenciana y Andalucía:** ¿cómo conseguir transformar a personas sensibilizadas en agentes de cambio? El proceso se realiza en tres etapas: la experiencia vivencial de una simulación del proceso de huida de cuatro familias hasta llegar a los campamentos de refugiados, la realización de talleres con la metodología “*design for change*”, en los que el alumnado realiza su propia acción de sensibilización en su familia y comunidad educativa, y el intercambio de experiencias con todos los centros participantes.
- **Acciones de sensibilización en centros educativos de secundaria:** migraciones por el cambio climático en Granada, y el cómic sobre las migraciones forzadas.

SOCIEDAD



A través de las acciones que desarrollamos en el campo de la diplomacia humanitaria, tenemos la voluntad de incidir en la agenda de nuestro país, especialmente aportando nuestro punto de vista en todos los temas que afectan a las personas más vulnerables.

Para ello participamos en diferentes plataformas de cooperación e incidencia política unas constituidas más formalmente y otras más informales. En nuestra relación cotidiana con empresas, instituciones y personas, tenemos muy presente los intereses de nuestros usuarios para contribuir al cambio social.

Las acciones de sensibilización en general, además de tener como objetivo la modificación de conductas, pretenden también contribuir a lograr la sensibilidad de todas las partes interesadas.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son un elemento transversal a todas nuestras actividades. Así, vinculamos todas nuestras iniciativas, a nivel nacional e internacional, con cada uno de los 17 ODS y sus metas, aportando desde nuestra actividad a su consecución.

Tenemos, además, el objetivo de sensibilizar a miembros de la organización, a la ciudadanía y a los líderes de opinión sobre los ODS, qué son, qué hace Cruz Roja para contribuir a su consecución y qué valores y hábitos debemos cambiar las personas para cumplir la Agenda 2030.

Para lograrlo, anualmente elaboramos numerosos recursos para continuar impulsando actividades de sensibilización, educación y diplomacia humanitaria, entre las que destacan en los últimos años la creación de redes con entidades públicas y privadas y la implicación de todas las áreas de la Institución.

En 2019, las acciones realizadas han sido muy innovadoras, buscando el cambio de mentalidades y la implicación de todos los agentes, con acciones de calle dirigidas a las familias con el juego de las preguntas sobre los ODS, talleres en centros educativos de secundaria a través del rosco de pasapalabra del ODS 5 Igualdad de género, acciones con empresas y universidad mediante “Misión ODS”, un juego de detectives sobre ODS 11 Ciudades Sostenibles, y otras acciones de formación y participación y acciones de calle dirigidas a la población en general.

Incluso, este documento, reporta sobre nuestro impacto en cada uno de los ODS (ver índice de contenidos “Objetivos de Desarrollo Sostenible”).



Derechos humanos (DDHH) y Derecho Internacional Humanitario (DIH)

[103-1-412] [103-2-412] [103-3-412] [G4-NGO05] [Ley_Derechos humanos]

Tal como quedó aprobado por la Asamblea General de Cruz Roja Española celebrada en abril de 2019, la defensa de la dignidad intrínseca a todo ser humano, fundamentada en el respeto a los derechos humanos, constituye un mandato, no solo para Cruz Roja Española, sino también para todos los componentes del Movimiento Internacional.

Por tanto, tutelar la dignidad inherente a la persona constituye la esencia de la acción humanitaria de Cruz Roja. Promover nuestros Principios Fundamentales y los valores que se derivan de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario constituye para Cruz Roja un compromiso de solidaridad irrenunciable orientado a favor de los grupos más vulnerables, tanto en tiempo de paz como de conflicto armado u otras situaciones de violencia, es decir, en todas las circunstancias.

Este importante desafío se canaliza no solo mediante la protección, defensa y asistencia a las víctimas, sino también a través de la difusión y promoción de nuestros principios y valores, con la enseñanza y defensa de los derechos humanos y del derecho humanitario y, por supuesto, con una adecuada política de comunicación, dirigida a la población en general y a los medios.

En consecuencia, hemos orientado nuestras actividades a la consecución de los siguientes objetivos:

- Aumentar la presencia en las escuelas, institutos, universidades y otros centros de educación formal y no formal, así como en los colegios profesionales, en los centros docentes de las Fuerzas Armadas y en otros ámbitos de interés estratégico para la Institución.
- Implementar la puesta en marcha de una red de promotores/as de principios y valores, derechos humanos y derecho humanitario, con conocimientos, habilidades y competencias para promover, difundir y sensibilizar internamente, y hacia la sociedad en general, del compromiso de Cruz Roja con la defensa de la dignidad humana y el conocimiento de nuestros principios y valores.

Para dar cumplimiento a estos importantes desafíos, en diciembre de 2019 fue presentado en el Comité Nacional el **Plan estratégico de principios y valores**, cuya misión se concreta en la promoción de la protección y garantía de los derechos de las personas, especialmente de las más vulnerables, mediante la sensibilización, formación, difusión, defensa y aplicación de los derechos humanos, del Derecho Internacional Humanitario y de los valores humanitarios, desde la óptica de los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Formación a las Fuerzas Armadas y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad [412-2]

Los Convenios de Ginebra de 12 de agosto de 1949 y su Protocolo Adicional I de 1977, además de otros instrumentos de Derecho Internacional Humanitario, establecen la obligación de los Estados partes, entre los que se encuentra España, de difundir sus preceptos entre la sociedad civil y fomentar su estudio por parte de la población civil (artículo 83 del Protocolo I de 1977, Adicional a los Convenios de Ginebra).

Entre los objetivos generales y fines de la Cruz Roja Española destaca la difusión y enseñanza del Derecho Internacional Humanitario, la cooperación internacional y la preparación en tiempo de paz para actuar, en caso de conflicto armado, a favor de todas las víctimas civiles y militares. En cumplimiento de este mandato hemos continuado colaborando con el Ministerio de Defensa y desarrollando cada año un plan de acción, derivado del Convenio de colaboración suscrito en 2004 con dicho Ministerio.

En estos planes de acción se incluyen distintas líneas de colaboración, entre ellas, la formación y difusión del Derecho Internacional Humanitario: cursos dirigidos a las áreas de asesoría jurídica de, alumnado del Cuerpo Jurídico Militar, Oficiales de las Fuerzas Armadas, observadores y observadoras de misiones de paz, etc. Además, anualmente se celebra el curso de Derecho Internacional Humanitario, de 125 horas de duración, dirigido a las Fuerzas Armadas, a través de la plataforma de formación a distancia.

Como novedad, en 2019, se han puesto en marcha dos nuevos currículos de Derecho Internacional Humanitario, para su homologación por la Academia Central de la Defensa y el consiguiente reconocimiento de créditos: Derecho Internacional de los Conflictos Armados para miembros del Cuerpo Jurídico y Derecho Internacional Humanitario para miembros del Cuerpo Militar de Sanidad.

Formación en el ámbito internacional y apoyo a la promoción y desarrollo del DIH

Como consecuencia de la firma de un Convenio entre la empresa REPSOL Bolivia, el Ejército boliviano y la Cruz Roja de Bolivia, se ha impartido de nuevo el curso de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, dirigido a personal de las Fuerzas Armadas, de la Policía y de la Cruz Roja Boliviana. En total, **70 oficiales y 5 miembros de la Cruz Roja Boliviana**.

Dentro del ámbito internacional, hay que destacar también la colaboración con el Comité Internacional de la Cruz Roja, con la participación en las reuniones anuales de asesores jurídicos y responsables de DIH.

Formación dirigida a los y las miembros de la Institución, en materia de principios y valores

Continuamos trabajando en la consolidación y desarrollo de la red de promotores y promotoras, de modo que cada vez son más las actividades que en este ámbito se desarrollan. Quienes participan en esta formación, reciben un sencillo manual que intenta sintetizar los contenidos más importantes en materia de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Principios Fundamentales.

Dentro de este ámbito de Principios y Valores, se han diseñado y puesto en marcha distintos cursos, a través de la plataforma de formación on line, de diversa duración (entre 5 y 125 horas).

Universidades y Sociedad Civil

Fruto de los distintos Convenios de Colaboración, Cruz Roja ha impartido formación en DIH y Derechos Humanos en distintas Universidades, entre otras, Carlos III, Complutense, Rey Juan Carlos y Autónoma (Madrid), Valencia, Rovira i Virgili (Tarragona), UNED, etc.

Contamos también con formaciones abiertas a toda la sociedad, impartidas a través de la plataforma de formación a distancia, de distintas duraciones y contenidos, desde formaciones básicas a formaciones de cuatro meses de duración, impartidas por personal experto. También se ha puesto a disposición de cualquier persona interesada, con carácter gratuito, un curso de autoformación en Derecho Internacional Humanitario, y otros cursos relativos a cuestiones más específicas: privación de libertad y asistencia de salud en peligro.

Actualización del Estudio sobre Derecho Internacional Humanitario Consuetudinario

El derecho internacional consuetudinario está compuesto por normas que resultan de “una práctica general aceptada como derecho”, cuya existencia es independiente del derecho convencional. El DIH consuetudinario reviste una importancia fundamental en los conflictos armados contemporáneos, porque llena las lagunas del derecho convencional, tanto en lo que respecta a los conflictos armados internacionales, como no internacionales, fortaleciendo de este modo la protección de las víctimas.

En el año 2005, el CICR publicó un interesantísimo estudio que contiene 161 reglas de derecho consuetudinario, aplicables con carácter universal. Tal estudio, en cuya elaboración colaboró Cruz Roja Española, se actualiza periódicamente con la práctica de los Estados en el ámbito legislativo, jurisprudencial y en el de manuales militares. En el año 2019, se ha continuado con el proceso de recopilación de la práctica española.

Publicaciones

En 2019 se ha publicado “**La protección del personal desplegado en operaciones de paz por el Derecho Internacional Humanitario**”, publicación elaborada por José Ramón Suberviola Gilabert y publicada por Tirant Lo Blanch.

En los conflictos contemporáneos se constata que el personal que integra las diversas operaciones de mantenimiento de la paz es permanente objeto de actos de hostilidad en numerosos escenarios en todo el mundo. Se trata de una realidad cuyas cifras, desgraciadamente, no dejan de aumentar año tras año.

Los distintivos que pretenden diferenciar a esas personas de los combatientes acaban en ocasiones convirtiéndose, en lugar de en elemento de protección, en diana de ataques que tienen origen en agentes estatales o en grupos de muy variada índole y respecto de los cuáles no siempre resulta fácil dirimir un principio de atribución. Las vigentes normas nacionales e internacionales son claras en relación con la responsabilidad del personal que participa en las operaciones de

paz, pero lo son mucho menos en lo tocante a la responsabilidad de las personas que atentan contra ellos.

Este estudio pretende cubrir un área donde existe escaso debate doctrinal, y busca poner de relieve las alternativas válidas que el estado de derecho ofrece para proteger a aquéllos a quienes encomienda velar por la paz y seguridad internacionales.

Promoción, desarrollo y Diplomacia Humanitaria

En el ámbito de la Diplomacia Humanitaria, hemos puesto en marcha dos importantes herramientas formativas; un curso introductorio y un curso avanzado, a través de la plataforma de formación a distancia. La finalidad es hacer extensible a todos los miembros de la Institución conocimientos sobre diplomacia humanitaria, ofreciendo pautas generales al territorio para desplegar esta estrategia, de modo que, cada vez más, sea parte integral de la actividad diaria de Cruz Roja Española, implicándonos todos y todas en su promoción.

Por otra parte, merece especial mención la colaboración del Centro de Derecho Internacional Humanitario de Cruz Roja con la AECID, la Subdirección General de Naciones Unidas y con la Asesoría Jurídica internacional del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.

Dicha colaboración se ha materializado en un **estudio** encargado a Cruz Roja, y entregado en febrero de 2019, **sobre el nivel de cumplimiento de los compromisos jurídicos y declaraciones políticas asumidas por España en materia de Derecho Internacional Humanitario y Diplomacia humanitaria**, plasmados en distintos instrumentos o derivados de su participación en distintos foros internacionales, con la finalidad de verificar el nivel de coherencia entre estos compromisos y las acciones concretas que se han puesto en marcha para su cumplimiento.

El CEDIH participó de manera muy activa en el **Comité de Redacción de la Conferencia Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja**, celebrada en diciembre de 2019, junto con la representación diplomática española. El Comité de Redacción es el foro en el que se preparan los textos de las Resoluciones que, posteriormente, se someten a la aprobación del Plenario.

Con posterioridad a la Conferencia, hemos iniciado con el Gobierno de España el proceso de negociación y formulación de promesas conjuntas ante la Conferencia Internacional. Las promesas son uno de los productos más creativos y flexibles de la Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Gracias a esta importante herramienta, los miembros y los observadores de la Conferencia Internacional pueden asumir voluntariamente, con libertad y creatividad, compromisos concretos, medibles y orientados a la acción en torno de cuestiones prioritarias para sus contextos locales, nacionales y regionales o incluso, a nivel mundial.

Las propuestas presentadas por Cruz Roja al Gobierno de España abordan, entre otros, los siguientes temas: formación, promoción y cumplimiento del DIH, protección de la misión médica, justicia penal internacional, derecho de los desastres, antiterrorismo y acción humanitaria, migraciones, trata, abuso y acoso sexual en el marco de las organizaciones humanitarias, etc.

SOBRE ESTA MEMORIA

[102-50] [102-51]

La Memoria Integrada 2019 de Cruz Roja Española es un reporte sobre las actividades desarrolladas por la Institución y sus impactos, su desempeño económico, ambiental y social y sus resultados. Cubre el periodo comprendido de enero y diciembre de 2019.

[102-54]

Ha sido redactada tomando como referencia los Standards de *Global Reporting Initiative* (GRI) y el suplemento sectorial “Sector disclosure NGO”, de acuerdo con la opción de conformidad “esencial”. Así mismo, incluye todos los contenidos necesarios para dar cumplimiento al reporte de estados no financieros, establecido por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

[102-56]

La información incluida en este informe ha sido verificada externamente por tercero independiente, por decisión de la Institución.

[102-46]

Sus contenidos han sido determinados de acuerdo a los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio temporal. Así mismo, se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, equilibrio, precisión, puntualidad, comparabilidad, claridad y fiabilidad.

La identificación de contenidos materiales se ha realizado partiendo de los principios fundamentales de Cruz Roja Española, la información disponible sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, el II Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española 2018-2022, así como de los compromisos ya adquiridos, como los diez principios del Pacto Mundial, *ONG Benchmarking Standard* o la Ley de Transparencia. Se toman también como referencia también los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



[102-47] CONTENIDOS MATERIALES

[102-46] COBERTURA

Desempeño económico	CRE
<i>Fundraising</i> ético	CRE, Asociación Española de <i>Fundraising</i>
Lucha contra la corrupción	CRE
Energía	CRE
Agua	CRE
Emisiones	CRE
Empleo	CRE, Personas voluntarias
Formación y educación	CRE, Personas voluntarias
Diversidad e igualdad de oportunidades	CRE, Personas voluntarias
No discriminación	CRE, Personas beneficiarias
Libertad de asociación y negación colectiva	CRE
Trabajo infantil	CRE, Proveedores
Trabajo forzoso	CRE, Proveedores
Evaluación de derechos humanos	CRE, Proveedores
Privacidad del cliente	CRE, Personas beneficiarias
Retroalimentación, quejas y acción	CRE, Personas beneficiarias
Género y diversidad	CRE, Personas beneficiarias
Conciencia pública y defensa	CRE
Coordinación	CRE, ONG
Comunicaciones de mercadotecnia	CRE

[102-53]

El punto de contacto para cualquier consulta sobre este documento es informa@cruzroja.es.

ÍNDICE DE CONTENIDOS “GRI”

[102-55] CONTENIDOS GENERALES		
Código	Tema	Página
102-1	Nombre de la organización	9
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11
102-3	Ubicación de la sede	9
102-4	Ubicación de las operaciones	9
102-5	Propiedad y forma jurídica	9
102-6	Mercados servidos	11
102-7	Tamaño de la organización	11, 113, 114, 118, 184, 185
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	109, 113, 114, 118, 119, 120
102-9	Cadena de suministro	200
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	
102-11	Principio y enfoque de precaución	192
102-12	Iniciativas externas	180, 186, 202
102-13	Afiliación a asociaciones	112, 201
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	9, 140, 141
102-18	Estructura de gobernanza	127, 140, 147, 184
102-40	Lista de grupos de interés	156
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	137
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	155

102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	156
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	156, 159
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	158, 184
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	210, 211
102-47	Lista de temas materiales	211
102-48	Re expresión de la información	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	
102-50	Periodo objeto del informe	210
102-51	Fecha del último informe	2019
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	211
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	210
102-55	Índice de contenidos GRI	212
102-56	Verificación externa	210

DESEMPEÑO ECONÓMICO		
Código	Tema	Página
GRI 201: desempeño económico (2016)		
103	Enfoque de gestión 201	183, 184
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	184
GRI 205: lucha contra la corrupción (2016)		
103	Enfoque de gestión 205	140, 147
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	153

205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	155
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	155

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Código	Tema	Página
GRI 302: energía (2016)		
103	Enfoque de gestión 302	192, 193
302-1	Consumo energético dentro de la organización	193
GRI 3030: agua y efluentes (2016)		
103	Enfoque de gestión 303	192, 196
303-1	Extracción de agua por fuente	196
GRI 305: emisiones (2016)		
103	Enfoque de gestión 305	192, 193
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	194
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	194
305-3	Emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	194

DESEMPEÑO SOCIAL

Código	Tema	Página
GRI 401: empleo (2016)		
103	Enfoque de gestión 401	107, 115, 119
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	124, 150

401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	116
GRI 404: formación y desarrollo (2016)		
103	Enfoque de gestión 404	107, 115, 133
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	133
GRI 405: diversidad e igualdad de oportunidades (2016)		
103	Enfoque de gestión 405	118, 127, 129, 148, 149
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	127, 149
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	129
GRI 406: no discriminación (2016)		
103	Enfoque de gestión 407	11
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	131
GRI 407: libertad de asociación y negociación colectiva (2016)		
103	Enfoque de gestión 407	137
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	137
GRI 408: trabajo infantil (2016)		
103	Enfoque de gestión 408	201
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	201
GRI 409: trabajo forzoso u obligatorio (2016)		
103	Enfoque de gestión 409	201

409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	201
GRI 412: evaluación de derechos humanos (2016)		
103	Enfoque de gestión 412	205
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	206
GRI 414: evaluación social de proveedores (2016)		
103	Enfoque de gestión 414	201
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	201
GRI 418: privacidad del cliente (2016)		
103	Enfoque de gestión 418	161
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	161
CONTENIDOS SECTORIALES⁴²		
Código	Tema	Página
G4-NGO2	Mecanismos de retroalimentación y queja sobre programas y políticas y sistemática para la toma de decisiones y puesta en marcha de acciones en respuesta a éstas	160
G4-NGO4	Medidas para integrar género y diversidad en programas y proyectos, así como su seguimiento, medición y mejora continua	148
G4-NGO5	Proceso de formulación, comunicación, implantación y cambio de posiciones de política pública	205

G4-NGO6	Coordinación y toma en consideración de las actividades de otros actores	201
G4-NGO8	Fuentes de financiación por categoría, cinco mayores donantes y valor monetario de sus contribuciones	185
G4-NGO10	Adhesión a estándares para la captación de fondos y prácticas de comunicación de mercadotecnia	186

ÍNDICE DE CONTENIDOS “PACTO MUNDIAL”



Principio del Pacto Mundial	Indicadores GRI	Página
Principio 1. Derechos Humanos. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	412-2, 103-1-412, 103-2-412, 103-3-412, 103-2-406.	11, 205, 206
Principio 2. Derechos Humanos. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	414-1, 103-1-414, 103-2-414, 103-3-414.	201
Principio 3. Normas laborales. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 103-1-401, 103-2-401, 103-3-401, 407-1, 103-1-407, 103-2-407, 103-3-407.	107, 115, 119, 137

⁴² En el momento de elaborar esta memoria, no se dispone de adaptación del suplemento sectorial para ONGs a GRI Standards.

Principio 4. Normas laborales. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1, 103-1-409, 103-2-409, 103-3-409.	201
Principio 5. Normas laborales. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	408-1, 103-1-408, 103-2-408, 103-3-408.	201
Principio 6. Normas laborales. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	102-8, 401-1, 103-1-401, 103-2-401, 103-3-401, 404-1, 103-1-404, 103-2-404, 103-3-404, 405-1, 103-1-405, 103-2-405, 103-3-405, 406-1, 103-1-406, 103-2-406, 103-3-406.	11, 109, 113, 114, 118, 119, 120, 124, 127, 129, 131, 133, 148, 150
Principio 7. Medio Ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	302-1, 103-1-302, 103-2-302, 103-3-202, 303-1, 103-1-303, 103-2-303, 103-3-203, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-305.	192, 193, 194, 195
Principio 8. Medio Ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	302-1, 103-1-302, 103-2-302, 103-3-202, 303-1, 103-1-303, 103-2-303, 103-3-203, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-305.	192, 193, 194, 195
Principio 9. Medio Ambiente. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	302-1, 103-1-302, 103-2-302, 103-3-202, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-305.	192, 193, 194, 195
Principio 10. Anticorrupción. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	205-1, 205-2, 205-3, 103-1-205, 103-2-205, 103-3-205.	140, 153, 154

ÍNDICE DE CONTENIDOS “OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE”

Objetivo de Desarrollo sostenible	Apartado / Subapartado	Página
	Objetivo 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.	11, 25, 28, 32, 39, 40, 41, 53, 69, 75, 77
	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	
	Cruz Roja con las personas / Infancia y jóvenes en dificultad social	
	Cruz Roja con las personas / Personas en situación de extrema vulnerabilidad	
	Cruz Roja con las personas / Personas inmigrantes	
	Cruz Roja con las personas / Personas solicitantes de asilo y refugiadas	
	Cruz Roja con las personas / Mujeres en dificultad social	
	Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral	
	Cruz Roja con las personas / Personas reclusas o exreclusas	
	Cruz Roja con las personas / Otros colectivos	
	Objetivo 2. Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	11, 28, 75, 77
	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	
Cruz Roja con las personas / Personas en situación de extrema vulnerabilidad		
Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias		
Cooperación internacional / Cooperación para el desarrollo		

Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cruz Roja con las personas / Personas mayores y cuidadoras Cruz Roja con las personas / Personas con discapacidad Cruz Roja con las personas / Personas con problemas de salud Cruz Roja con las personas / Población en general Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Cooperación internacional / Cooperación para el desarrollo	11, 14, 22, 54, 56, 63, 75, 77
Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cruz Roja con las personas / Infancia y jóvenes en dificultad social Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral Cruz Roja con las personas / Otros colectivos Cooperación internacional / Cooperación para el desarrollo Equipo humano	13, 15, 25, 41, 69, 77, 107
Objetivo 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cruz Roja con las personas / Mujeres en dificultad social Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral Cruz Roja con las personas / Otros colectivos Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Cooperación internacional / Cooperación para el desarrollo Equipo humano Buen gobierno y transparencia / Buen gobierno Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés Sociedad	13, 15, 40, 41, 69, 77, 84, 107, 148, 155, 203
Objetivo 6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	Cooperación internacional / Cooperación para el desarrollo Medio ambiente	77, 192

Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	Cooperación internacional / Cooperación para el desarrollo Medio ambiente	77, 192
Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral Cooperación internacional / Cooperación para el desarrollo Equipo humano Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad financiera	13, 41, 77, 107, 183
Objetivo 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	Cooperación internacional / Cooperación para el desarrollo Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad institucional	77, 164
Objetivo 10. Reducir la desigualdad en y entre los países.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cooperación internacional / Cooperación institucional Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad institucional	13, 15, 84, 155, 168

Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento 12, 22, 63, 75
 Cruz Roja con las personas / Personas mayores y cuidadoras
 Cruz Roja con las personas / Población en general
 Cooperación internacional /
 Ayuda humanitaria ante emergencias

Objetivo 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento 15, 77, 89, 192
 Cooperación internacional / Cooperación para el desarrollo
 Movilizando a la sociedad
 Medio ambiente

Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento 15, 75, 77 192
 Cooperación internacional /
 Ayuda humanitaria ante emergencias
 Cooperación internacional / Cooperación para el desarrollo
 Medio ambiente

Objetivo 14. Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.



Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento 15

Objetivo 15. Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.



Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento 15, 77
 Cooperación internacional / Cooperación para el desarrollo

Objetivo 16. Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.



Cruz Roja con las personas / Personas mayores y cuidadoras 22, 39, 41, 53,
 Cruz Roja con las personas / 69, 84, 107,
 Personas solicitantes de asilo y refugiadas 155, 205

Cruz Roja con las personas /
 Personas desempleadas o en precariedad laboral
 Cruz Roja con las personas /
 Personas reclusas o exreclusas
 Cruz Roja con las personas / Otros colectivos
 Cooperación internacional / Cooperación institucional
 Equipo humano
 Buen gobierno y transparencia /
 Relación con los grupos de interés
 Cadena de valor / Sociedad

Objetivo 17. Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.



Cooperación internacional / Cooperación institucional 84, 155, 201,
 Buen gobierno y transparencia / 203
 Relación con los grupos de interés
 Cadena de valor / Otras entidades
 Cadena de valor / Sociedad

ÍNDICE DE CONTENIDOS “LEY 11/2018, SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA”

Ámbitos generales		Marco de reporting	Página
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio:	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	7-10, 143-147, 184
	• Entorno empresarial.	102-3 Ubicación de la sede	
	• Organización y estructura.	102-4 Ubicación de las operaciones	
	• Mercados en los que opera.	102-6 Mercados servidos	
	• Objetivos y estrategias.	102-7 Tamaño de la organización	
	• Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos.	Marco interno: descripción cualitativa de los riesgos e impactos identificados y su gestión	143-148
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave.		
Cuestiones medioambientales		Marco de reporting	Página
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades.	Marco interno: descripción cualitativa de los impactos actuales y previsibles	192, 197
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	Marco interno: descripción cualitativa de los procedimientos de certificación ambiental	181-182
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	N/A	197
	Aplicación del principio de precaución.	102-11 Principio o enfoque de precaución	192
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	N/A	197
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica).	N/A	197
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	N/A	197
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	N/A	197
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	Marco interno: descripción cuantitativa del agua consumida	194-195

	Consumo de materias primas.	N/A	197
	Consumo, directo e indirecto, de energía.	302-1 Consumo energético dentro de la organización	193-194
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	193
	Uso de energías renovables.	302-1 Consumo energético dentro de la organización	195
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas.	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	194-195
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	195
	Metas de reducción establecidas voluntariamente.	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	195
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	N/A	197
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	N/A	197
Cuestiones sociales y relativas al personal		Marco de reporting	Página
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional.	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	117-121
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	120-123
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional.	Marco interno: descripción cuantitativa del número de contratos a fecha fin de ejercicio	117-118, 120-123
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional.	Marco interno: descripción cuantitativa de los despidos	125, 126
	Brecha salarial.	Marco interno: cálculo según la fórmula “Diferencia salarial = (retribución de hombres - retribución de mujeres) / retribución de hombres	129-130
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional.	Marco interno: descripción cuantitativa de la percepción íntegra	127-129
	Remuneración media de los consejeros por sexo.	N/A	130

	Remuneración media de los directivos por sexo.	Marco interno: descripción cuantitativa de la percepción íntegra por sexo	130
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	117
	Empleados con discapacidad.	Marco interno: número de empleados con discapacidad	127
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	115-116
	Número de horas de absentismo.	Marco interno: descripción cuantitativa de los días de absentismo	136
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	115-117
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	135-136
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo.	Marco interno: descripción cuantitativa de los indicadores relativos a seguridad y salud	135
Relaciones sociales	Organización del diálogo social.	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	136-137
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	136
	Balace de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Marco interno: descripción cualitativa del balance de los convenios colectivos	136
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas implementadas	132-133
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: cantidad de horas de formación por categoría profesional	132-133
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	158
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	127-128

	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	131-132
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	131-132, 158
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	131-132
Información sobre el respeto de los derechos humanos.		Marco de reporting	Página
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	198, 205-208
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	201
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Marco interno: número de denuncias recibidas al Canal de Denuncias y activaciones del Protocolo de Prevención del Acoso	132, 152-153
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	201
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno.		Marco de reporting	Página
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	153-155
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	153-155
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	184-185

Información sobre la sociedad		Marco de reporting	Página
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cualitativa de los impactos	203-204, 164-168
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa de los impactos	203-204, 164-168
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	203, 164-168
	Acciones de asociación o patrocinio	102-12 Iniciativas externas 102-13 Afiliación a asociaciones	202
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	200, 201
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	201
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de supervisión	201
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	159-162
	Sistemas de reclamación	418-1 Reclamaciones fundamentales Sistemas de reclamación relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	159-162
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: descripción cuantitativa de las quejas recibidas	160
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: beneficios antes de impuestos	184-185
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: descripción cuantitativa de los impuestos	184-185
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: descripción cuantitativa de las subvenciones recibidas	185

ANEXO I. SEGUIMIENTO DEL PLAN RS DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA 2018-2022

Área	Buen gobierno y transparencia	
Tema	Buen gobierno	Lucha contra la corrupción
Objetivo	Fomentar la diversidad en los órganos de gobierno de CRE y la participación activa de sus miembros.	Desarrollar las capacidades y mecanismos necesarios para reducir los casos de corrupción y actuar ante ellos, en caso de que se produzcan.
Logros 2019	La presencia de mujeres en los órganos de Gobierno recién renovados es: presidencias locales 36 % (33 % en el pasado); presidencias provinciales 37 % (33 % en el pasado); presidencias autonómicas 29 % (11 % en el pasado).	<p>Evaluación y revisión de los objetivos del Sistema de <i>Compliance</i>. Implementación de las recomendaciones de la auditoría de la DG ECHO de la Unión Europea.</p> <p>Difusión y formación en materia de cumplimiento normativo, entre otros, en la IX Asamblea General y los cursos básicos sobre Código de Conducta (más de 700 alumnos y alumnas).</p> <p>Todas las denuncias recibidas al canal han sido tratadas en tiempo y forma.</p> <p>Creación del <i>check-list</i> de puntos sensibles para la Institución, aplicado en visitas territoriales.</p>
Apartado	Buen gobierno	Lucha contra la corrupción
Página	141	152

Área	Buen gobierno y transparencia	
Tema	Relación con los grupos de interés	Relación con los grupos de interés
Objetivo	Conocer el grado de satisfacción de personas socias y donantes sobre las actividades realizadas por Cruz Roja Española.	Adaptar la gestión de datos de carácter personal a las novedades legales previstas (Reglamento General de Protección de Datos, RGDP).
Logros 2019	Estudio "Satisfacción Socios y Bajas" de Cruz Roja Española.	<p>Sistema de Información de Cruz Roja Española, auditado externamente.</p> <p>Oficina de Protección de datos de CRE.</p> <p>Registro de Tratamiento.</p> <p>Guía de Buenas Prácticas en materia de Protección de Datos.</p> <p>Formación a 523 personas en 2019.</p>
Apartado	Satisfacción de las personas usuarias	Protección de datos de carácter personal
Página	159	160

Área	Sostenibilidad institucional y financiera	
Tema	Sostenibilidad institucional	Sostenibilidad institucional
Objetivo	Promover el diseño e implantación de respuestas innovadoras, que aporten valor social y mejoras en la vida de las personas, y promuevan una cultura de innovación social en la Institución.	Mejorar la atención de las personas a partir del análisis y el conocimiento de la situación de las personas que participan en los proyectos, y contar con herramientas de sensibilización y Diplomacia Humanitaria.
Logros 2019	<p>Proyecto Ideateca, formaciones "Speakers' corner", acompañamiento y dinamización de procesos de innovación, investigación y autodiagnóstico de las capacidades de innovación, modernización de soportes informativos y divulgativos.</p> <p>Buenas prácticas.</p> <p>Social + más laboral = Inclusión Activa.</p>	<p>Boletín n.º 18, sobre vulnerabilidad social, "La vulnerabilidad social y la salud de las personas atendidas por Cruz Roja".</p> <p>Boletín n.º 19, sobre vulnerabilidad social, "Personas jóvenes en procesos de extutela y/o riesgo de exclusión social".</p> <p>Estudio sobre la violencia de género en mujeres mayores de 65 años.</p> <p>Estudio sobre la participación institucional del voluntariado en todas sus etapas vitales.</p>
Apartado	Innovación social	Estudios e innovación
Página	164	169

Área	Sostenibilidad institucional y financiera	
Tema	Sostenibilidad institucional	Sostenibilidad institucional
Objetivo	Implementar el enfoque y transversalización de género en la cultura, en las estructuras y en los procesos de trabajo de la organización.	Implementar un nuevo modelo de organización digital, adaptado a la estructura actual de CRE.
Logros 2019	<p>2ª fase del proyecto "Implantación del Enfoque de Género en Cruz Roja Española".</p> <p>30 sesiones de capacitación para personal técnico de Oficina Central para la reformulación de 10 proyectos marco con enfoque de género. 20 acciones de asesoramiento al personal técnico del ámbito territorial para el análisis de los proyectos reformulados desde la perspectiva de género.</p> <p>I Jornadas Creando Igualdad, Diálogos con enfoque de género, dirigidas a personal técnico y voluntario.</p> <p>Otros foros, jornadas y espacio específico on line en la materia.</p>	Plan de Transformación Digital.
Apartado	Transversalidad de género	Transformación digital
Página	148	171

Área	Sostenibilidad institucional y financiera	
Tema	Sostenibilidad financiera	Sostenibilidad financiera
Objetivo	Conseguir el equilibrio entre las distintas fuentes de financiación de Cruz Roja Española: al menos un tercio debe provenir de la captación de recursos, con equilibrio entre las otras dos aportaciones (prestación de servicio y subvenciones públicas).	Incrementar la capitalización de Cruz Roja Española.
Logros 2019	Incremento de la cuota media de socio, mantenimiento de la cuota de mercado en aquellos servicios ligados a la proximidad a las personas, promoción de las cláusulas sociales en las valoraciones de prestaciones de servicios y concurrencia a convocatorias públicas.	Se mantiene la tendencia de incremento de patrimonio neto y fondo de maniobra.
Apartado	Sostenibilidad financiera	Sostenibilidad financiera
Página	183	183

Área	Sostenibilidad institucional y financiera
Tema	Sostenibilidad financiera
Objetivo	Asegurar la sostenibilidad del canal "cara a cara" para la captación de fondos, a través de la aplicación de buenas prácticas y autorregulación.
Logros 2019	Observatorio "FAce to FAcE", de la Asociación Española de <i>Fundraising</i> .
Apartado	Sostenibilidad financiera
Página	186

Área	Equipo humano	
Tema	Personas voluntarias	Personas voluntarias
Objetivo	Promocionar la diversidad entre las personas voluntarias de Cruz Roja Española, en términos de origen y edad (especialmente, incorporación de menores de 21 años).	Ofrecer espacios de acción voluntaria que aseguren la salud y seguridad de las personas voluntarias.
Logros 2019	Identificación de barreras que dificultan inadvertidamente la participación de personas extranjeras o jóvenes. Aportaciones al Reglamento de la Ley 45/15 de Voluntariado Medidas en la estrategia de activación juvenil e iniciativas de la estrategia "Otras Formas de Colaboración".	Informe sobre salud y seguridad emocional.
Apartado	Diversidad	Personas voluntarias
Página	113	107

Área	Equipo humano	
Tema	Personas voluntarias	Personas voluntarias
Objetivo	Asegurar que las personas voluntarias que lo requieran puedan ser certificadas por las competencias que hayan adquirido en el marco de su acción voluntaria.	Aumentar el grado de satisfacción que las personas voluntarias tienen respecto a Cruz Roja Española.
Logros 2019	Implantación del Sistema de Reconocimiento.	Encuesta de satisfacción realizada sobre 12.600 voluntarios y voluntarias: 80,86 % de respuestas satisfactorias o muy satisfactorias (frente a 79,2 % en 2015).
Apartado	Personas voluntarias	Personas voluntarias
Página	107	108

Área	Equipo humano	
Tema	Personas voluntarias	Personas empleadas
Objetivo	Aumentar el valor agregado que las personas voluntarias aportan a la sociedad española.	Mejorar los beneficios sociales del personal laboral, mediante su incorporación a la negociación colectiva.
Logros 2019	Implementación de la plataforma (web y APP) para facilitar la incorporación y participación de personas en formatos diferentes a los tradicionales en la acción voluntaria de la organización.	71 % de convenios colectivos incluyen medidas de conciliación, flexibilidad y/o beneficios sociales.
Apartado	Personas voluntarias	
Página	108	116

Área	Equipo humano	
Tema	Personas empleadas	Personas empleadas
Objetivo	Identificar y dirigir el potencial de las personas hacia el logro de los objetivos de Cruz Roja Española, logrando una mejor adaptación entre la organización y las personas.	Conseguir que Cruz Roja siga siendo un referente en términos de igualdad de oportunidades.
Logros 2019	Modelo de Gestión por Competencias de CRE: adquirido el módulo de "Performance and goals" de SAP, configurando la herramienta con los resultados del piloto realizado en 2018.	<p>Estrategia de Género de CRE.</p> <p>Proceso de unificación de los criterios de selección y promoción, desde la perspectiva de género: iniciada la negociación del nuevo Plan de Igualdad, en el que se incluyen los procesos unificados de contratación en los cuales se incluyen criterios de igualdad en los procesos de contratación. Está previsto trabajar en procesos unificados de selección a través de nuevas herramientas como LinkedIn mediante un grupo de trabajo territorial.</p> <p>Formación y sensibilización en igualdad de oportunidades y corresponsabilidad.</p> <p>Eliminación de la brecha salarial (de media, las mujeres cobran más que los hombres).</p>
Apartado		Personas empleadas.
Página	115	127

Área	Medio ambiente	
Tema	Medio ambiente	Medio ambiente
Objetivo	Compensar las emisiones de 12.659 toneladas de CO ₂ . Implicar al conjunto de la organización en la lucha contra el cambio climático y la pobreza energética, a través de la disminución de los GEI y de la mejora de la eficiencia energética en los hogares de los colectivos vulnerables.	Diseño y puesta en marcha del Plan para la reducción de emisiones de GEI generadas por la actividad de CRE.
Logros 2019	<p>Cálculo de la Huella de Carbono de CRE.</p> <p>Diseño de medidas de compensación de las emisiones de las distintas asambleas de CRE.</p> <p>Cálculo del ahorro producido por el aumento de la eficiencia energética de la Institución.</p> <p>Inversión del ahorro económico generado por la reducción de emisiones en proyectos de pobreza energética.</p> <p>Formalización de acuerdos con empresas para la compensación de sus emisiones a través de aportaciones a proyectos de pobreza energética e incorporación de voluntariado corporativo.</p>	<p>Fijación de objetivos: reducción del 45 % de la huella de carbono en 2030 (frente a 2018. Organización neutra en carbono en 2050.</p> <p>Formación a 350 personas de la Institución en eficiencia energética.</p> <p>Adaptación de 50 vehículos ya en propiedad, de gasoil a gas. Adquisición de 9 vehículos a gas y 2 vehículos eléctricos / híbridos.</p> <p>Compensación de la Huella de Carbono de CRE.</p>
Apartado	Medio Ambiente	Medio Ambiente
Página	193	192

Área	Cadena de valor	
Tema	Empresas	Proveedores
Objetivo	Fomentar la responsabilidad social entre las empresas.	Extender la responsabilidad social entre los proveedores.
Logros 2019	1.159 empresas colaboradoras. 12.206 empresas participan en el Plan de Empleo.	100 % de proveedores evaluados bajo criterios relativos a derechos humanos.
Apartado	Empresas	Proveedores
Página	199	200

Área	Cadena de valor
Tema	Otras entidades
Objetivo	Aprovechar la presencia de Cruz Roja en asociaciones y plataformas sectoriales para impulsar la agenda pública del tercer sector, en cuanto a cláusulas sociales, incentivación de la financiación privada, concierto, buen gobierno y transparencia.
Logros 2019	Participación activa en 18 redes y organizaciones, formando parte de los órganos de gobierno de todas ellas.
Apartado	Otras entidades
Página	201

Área	Cadena de valor	
Tema	Sociedad	Sociedad
Objetivo	Participar en los principales foros sobre responsabilidad social.	Sensibilizar a la sociedad en su conjunto y, específicamente a los grupos de interés de CRE, de la importancia de asumir prácticas responsables.
Logros 2019	Asociación Española del Pacto Mundial. Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas. Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.	Campaña ODS.
Apartado	Sociedad	Sociedad
Página	203	203

Área	Cadena de valor	
Tema	Sociedad	Sociedad
Objetivo	Incrementar la formación en Derecho Internacional Humanitario y Derechos Humanos.	Difundir los ODS, la labor que hace CRE para contribuir a su consecución y lo que pueden hacer todas las personas, entre todos los miembros de CRE, ciudadanos y ciudadanas, administraciones públicas y empresas y organizaciones de la sociedad civil.
Logros 2019	Acciones formativas en Derecho Internacional Humanitario y Derechos Humanos.	Campaña ODS.
Apartado	Respeto a los derechos humanos	Respeto a los derechos humanos
Página	205	205

ANEXO II. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y COMISIONES ESTATUTARIAS

COMISIÓN NACIONAL DE GARANTÍAS DE DERECHOS Y DEBERES

Cargo	Nombre	Fecha Nombramiento
Presidenta	María Victoria Calle Rodríguez	18-06-2019
Vicepresidente	Pedro García García	18-06-2019
Vocal	Esteban Calzada Charles	18-06-2019
Vocal	Sagrario Conde Martín de Hijas	18-06-2019
Vocal	Ana María García Rodríguez	18-06-2019
Vocal	José Morillas García	18-06-2019
Vocal	Fernando Saavedra Sánchez	18-06-2019

COMISIÓN NACIONAL DE FINANZAS

Cargo	Nombre	Fecha Nombramiento
Presidenta	Teresa Mogín Barquín	16-05-2019
Vicepresidente	Víctor Manuel Suárez Pérez	16-05-2019
Vocal	Pilar López Rubio	16-05-2019
Vocal	José Luis Blázquez Canales	16-05-2019
Vocal	María Isabel Domingo Martín	16-05-2019
Vocal	Laura Aguado Boto	16-05-2019
Vocal	Silvia Fernández de Caleyá Álvarez	11-07-2019

COMISIÓN DE BUEN GOBIERNO

Cargo	Nombre	Fecha Nombramiento
Presidente	Guillermo Jiménez Sánchez	05-03-2019
Vicepresidente	Javier García-Villoslada Quintanilla	05-03-2019
Vocal	Enriqueta Chicano Jávega	05-03-2019
Vocal	Anselmo Castaño del Valle (vocal ausente)	05-03-2019
Vocal	Pedro Ramón y Cajal Agüeras	05-03-2019
Vocal	Santiago Hierro Anibarro	05-03-2019
Vocal	Margarita Viñuelas	05-03-2019

COMITÉ NACIONAL

Cargo	Nombre	Fecha Nombramiento
Presidente	Javier Senent García	26-04-2019
Vicepresidenta Primera y Presidenta Comité autonómico Andalucía	M ^a del Mar Pageo Giménez	20-09-2019 17-05-2019
Vicepresidente	Francisco Javier Gimeno Blanes	11-06-2019
Representante Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social	Jesús Celada	
Secretario General	Leopoldo Pérez Suárez	15-07-1994
Coordinador General	Antoni Bruel Carreras	22-07-2006
Representante Cruz Roja Juventud	Pablo Salvador Giner	02-12-2019
Vocal electo	Saturnino Peña Solís	14-04-2019
Vocal electo	Juan José Borrego Lobato	14-04-2019
Vocal electo	Eloy Ortiz González	14-04-2019
Vocal electo	María Teresa Pociello Marty	14-04-2019

Vocal electo	Roser Llevat Viladot	14-04-2019
Vocal electo	Teresa Álvarez Quicler	14-04-2019
Vocal electo	María Estibaliz Arnáiz López	14-04-2019
Vocal electo	Mateu Ballester Fernández	14-04-2019
Vocal electo	Rafael Gandía Balaguer	14-04-2019
Vocal electo	Pedro Arzoz Sagardía	14-04-2019
Vocal electo	Juan José Blanco Barbado	14-04-2019
Vocal electo	Rosa Fernández Alonso	14-04-2019
Vocal electo	Cándida Delia Ruiz López	14-04-2019
Vocal electo	Celia Alicia Rivas Alonso	14-04-2019
Vocal electo	María Carmen Navarro Paredes	14-04-2019
Vocal electo	Begoña González González	14-04-2019
Vocal electo	José Ignacio de Luis Páez	14-04-2019
Vocal electo	Dolors Curià Torrades	14-04-2019
Vocal electo	María Dolores Casteleiro Maldonado	14-04-2019
Vocal electo	Carlos Bistuer Pardina	14-04-2019
Vocal electo	Remedios Alarcón Barbero	14-04-2019
Vocal electo	Ramón Grau Budesca	14-04-2019
Presidenta Comité Autonómico de Aragón	Pilar Cintora Jaime	16-05-2019
Presidente Comité Autonómico del Principado de Asturias	José María Lana Alonso	06-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Illes Balears	Antonio Barceló Veny	16-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Canarias	Antonio Rico Revuelta	06-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Cantabria	Javier Fernández Dosantos	17-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Castilla-La Mancha	Jesús Esteban Ortega	13-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Castilla y León	José Varela Rodríguez	16-05-2019

Presidente Comité Autonómico de Cataluña	Josep Quitet i Torner	06-05-2019
Presidente Comité Ciudad Autónoma de Ceuta	Antonio Montoya García	17-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Comunidad Valenciana	Rafael Gandía Balaguer	20-09-2019
Presidente Comité Autonómico de Extremadura	Jesús Palo Tiburcio	13-05-2019
Presidenta Comité Autonómico de Galicia	M ^a Carmen Colmeiro Rojo	16-05-2019
Presidente Comité Autonómico de La Rioja	Fernando Reinares Hernáiz	10-05-2019
Presidenta Comité Autonómico de Comunidad de Madrid	Pilar Roy Merinero	22-05-2019
Presidente Comité Ciudad Autónoma de Melilla	Julio Caro Sánchez	17-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Región de Murcia	Faustino Herrero Huerta	10-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Comunidad Foral de Navarra	Rafael Huarte Berrueta	02-08-2019
Presidenta Comité Autonómico de País Vasco	Estibaliz Arnáiz López	16-05-2019

www.cruzroja.es