



MEMORIA 2021

MEMORIA 2021



Edita:
Cruz Roja Española
Avda. Reina Victoria, n.º 26
28003 Madrid
informa@cruzroja.es
900 22 11 22
cruzroja.es

Diseño y maquetación:
Lobo Agencia Digital
Foto de portada:
Marcos Ben Mageg
Depósito legal: M-19766-2022

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.



ÍNDICE

01 SER MEJORES

1.1 Lo que hemos logrado	10
1.2 Por qué ser mejores	14
1.3 Principios que nos mueven a ser mejores	16
1.4 Causas y entornos	20

03 PERSONAS

3.1 Áreas de conocimiento	36
Socorros	39
Inclusión social	42
Empleo	44
Salud	48
Educación	50
Medio Ambiente	53
3.2 Criterios de actuación	56
3.3 Cruz Roja de las personas	58
Personas mayores y cuidadoras	60
Infancia	67
Infancia y jóvenes en dificultad social	71
Personas en situación de extrema vulnerabilidad	78
Personas inmigrantes	84
2.1 Emergencia COVID-19: Plan Cruz Roja RESPONDE	24
2.2 Una respuesta integral	26
Personas solicitantes de asilo y refugiadas	89
Mujeres en dificultad social	93
Personas desempleadas o en precariedad laboral	99
Personas reclusas o ex-reclusas	106
Personas con discapacidad	108
Personas con problemas de salud	110
Población en general y otros colectivos	114
3.4 Movilizando a la sociedad	120
3.5 Cooperación Internacional	134
3.6 Cruz Roja Juventud	154

02 PLAN RESPONDE

2.1 Emergencia COVID-19: Plan Cruz Roja RESPONDE	24
2.2 Una respuesta integral	26

04 ASÍ SOMOS, ASÍ TRABAJAMOS

4.1 Equipo humano	162	Sistemas de información	257
Personas voluntarias	164	Calidad	259
Personas empleadas	173	Infraestructuras	262
Personas socias	202	Sostenibilidad financiera	264
4.2 Buen gobierno y transparencia	204	4.4 Medio Ambiente	276
Buen gobierno	206	4.5 Cadena de Valor	284
Cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción	218	Empresas	286
Relación con los grupos de interés	223	Proveedores	287
4.3 Sostenibilidad institucional y financiera	232	Otras entidades	290
Sostenibilidad institucional	234	Sociedad	293
Desarrollo de la red territorial	253	4.6 Responsabilidad Social	300
Sobre esta Memoria	302		
Índice de contenidos "GRI"	308		
Índice de contenidos "Pacto Mundial"	313		
Índice de contenidos "Objetivos Desarrollo Sostenible"	315		
Índice de contenidos "Ley 11/2018, sobre información no financiera"	319		
Anexo I. Órganos de gobierno y comisiones estatutarias	326		

CARTA DEL PRESIDENTE

Javier Senent
Presidente de Cruz Roja
Española y voluntario



[102-14] [103-1]

Manteniendo nuestro compromiso con la transparencia y con nuestros grupos de interés y sociedad en general, publicamos, un año más, nuestra Memoria Integrada correspondiente al ejercicio 2021, donde se recogen los datos principales de nuestra actividad y nuestro desempeño en materia de sostenibilidad para este periodo. Este año hemos permanecido atentos a la evolución de la pandemia de COVID-19, adaptando nuestras intervenciones para los distintos colectivos, no solo en el marco del Plan RESPONDE, sino también en las respuestas que veníamos realizando y las necesarias ante las nuevas emergencias, como el temporal Filomena o la erupción del volcán de Cumbre Vieja en La Palma, entre otras.

Hemos seguido consolidando nuestro modelo de trabajo por áreas de conocimiento que permite la transversalización de nuestra acción haciendo nuestro trabajo con las personas usuarias más eficaz combinando mejor nuestras respuestas y en definitiva permitiéndonos ser mejores siempre en beneficio de las personas.

La resiliencia de la Institución y de las personas que la integramos ante las circunstancias cambiantes ha hecho posible que sigamos estando cerca de quienes más nos necesitan. Desde aquí, quisiera agradecer su esfuerzo a las personas voluntarias y trabajadoras de Cruz Roja Española que lo han hecho posible.

Del mismo modo, ha sido imprescindible la colaboración de las personas y empresas socias, las aportaciones de donaciones de personas, empresas y fundaciones y los convenios con las administraciones que nos han permitido atender a millones de personas. A todos ellos nuestro más sincero agradecimiento.

En este contexto, seguimos trabajando por ser una organización sostenible y responsable, alineada con los diez Principios de Pacto Mundial y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, velando por su consecución a través de nuestra contribución a cada uno de ellos.

Aprovecho estas líneas para dar las gracias a todas las personas que, día a día, hacen posible este trabajo.

«La resiliencia de la Institución y de las personas que la integramos ante las circunstancias cambiantes ha hecho posible que sigamos estando cerca de quienes más nos necesitan»

Cruz Roja Española

[102-1] Cruz Roja Española 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]

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

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

Llevamos a cabo nuestra actividad, como única Sociedad Nacional de Cruz Roja en España, a través de nuestra sede central en Madrid y de una red de asambleas locales, comarcales, insulares, provinciales y autonómicas distribuidas en todo el territorio español. También desarrollamos actividades en 36 países¹, a través de Cooperación Internacional (en 2020, 29 países).

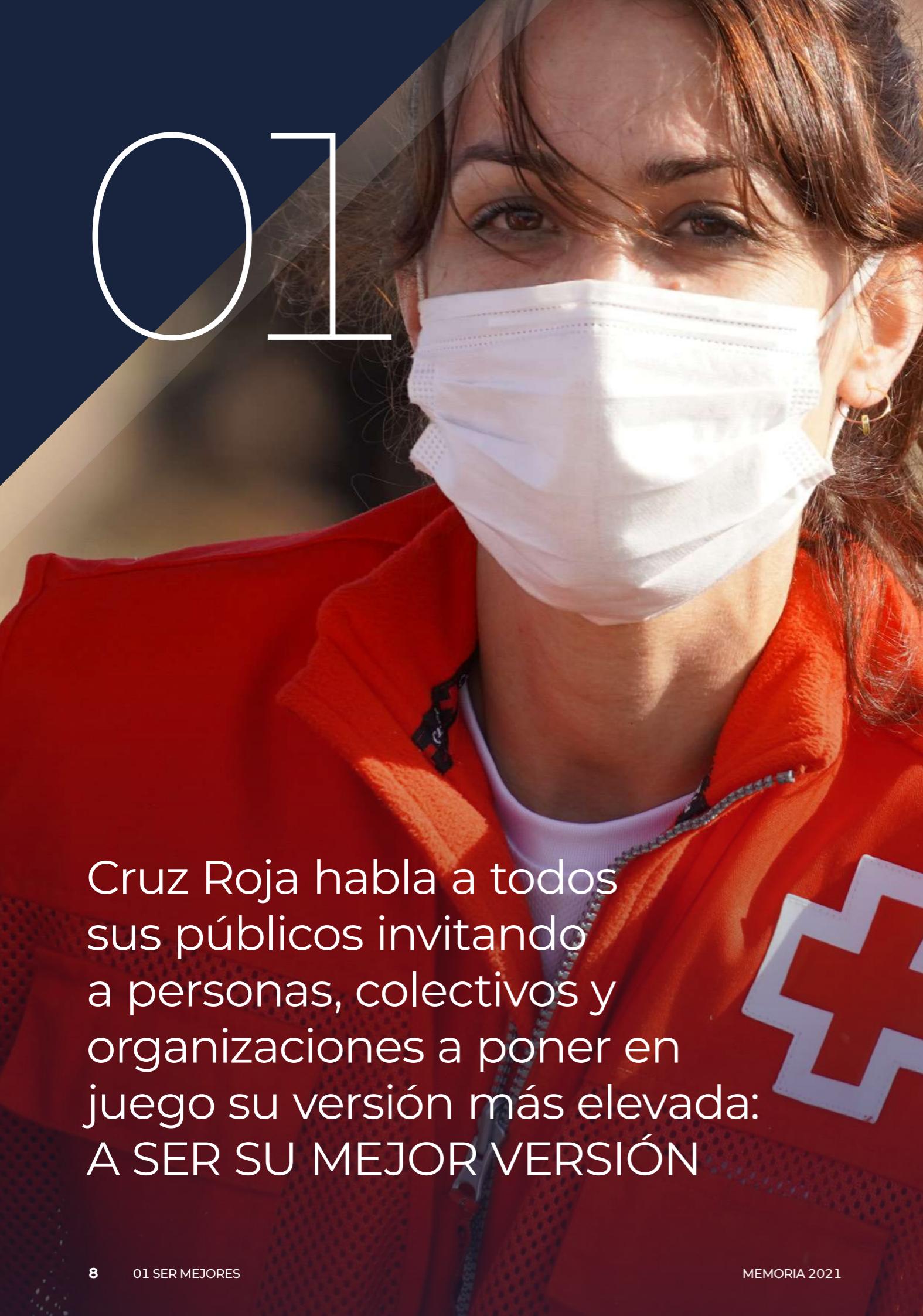
Visión

[102-16]

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.

¹ Argelia, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Gambia, Malí, Mozambique, Namibia, Níger, Senegal, Sudán, República Democrática del Congo, Ruanda, Tanzania, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Méjico, Nicaragua, Perú, República Dominicana, Uruguay, Filipinas, Indonesia, Tayikistán, Kirguistán, Kazakstán, Turkmenistán y Uzbekistán, Líbano, Palestina y Serbia.



Cruz Roja habla a todos sus públicos invitando a personas, colectivos y organizaciones a poner en juego su versión más elevada:
A SER SU MEJOR VERSIÓN

SER MEJORES

- | | | |
|------------|---|----|
| 1.1 | Lo que hemos logrado | 10 |
| 1.2 | Por qué ser mejores | 14 |
| 1.3 | Principios que nos mueven a ser mejores | 16 |
| 1.4 | Causas y entornos | 20 |

Lo que hemos logrado

Personas voluntarias, socias y trabajadoras han contribuido con su esfuerzo para que más de 15 millones de personas reciban ayuda de Cruz Roja Española



Si miramos atrás y repasamos todo logrado en 2021, solo podemos sentir orgullo. En un año que no ha sido fácil y donde los coletazos de la pandemia siguen muy presentes, las cifras refuerzan nuestro trabajo. Cifras que no son solo números para Cruz Roja. Cada una de ellas tiene nombre y apellidos, rostro y voz. Podemos tenderles la mano porque les conocemos. Claudio, Salmou, Ekaterina, Mari Carmen, Javier; Birane, Francisca... podríamos nombrar a todas y cada una de las personas a las que ayudamos.

Más personas atendidas, más personas voluntarias, más empresas y organizaciones aliadas. Más, pero sobre todo, mejor. Porque cada año nos empeñamos en llegar a más gente, pero especialmente en hacer mejor las cosas. Solo de esta forma acabaremos siendo mejores.

Cada año nos empeñamos en llegar a más gente, pero especialmente en hacer mejor las cosas. Solo de esta forma acabaremos siendo mejores.

PRINCIPALES CIFRAS

[102-6]



4.833.771²

Personas atendidas en el ámbito nacional (4.058.298 en 2019, 6.055.582 en 2020³)



6.808.991

Personas atendidas en el ámbito internacional (6.370.764 en 2019, 6.285.722 en 2020)



3.555.798

Personas participantes de actividades en el entorno (1.160.725 en 2019, 2.248.134 en 2020)



256.380

Personas voluntarias (231.053 en 2019, 255.929 en 2020)



13.664

Personas con relación laboral (13.342 en 2019, 14.564 en 2020)

[102-7]



1.347.301

Personas socias y empresas (1.349.615 en 2019, 1.350.327 en 2020)

² En 2021 se han unificado la totalidad de fuentes de información, personas atendidas, formación, CRJ y Medio Ambiente. Cuando disponemos de datos personales, se cuenta una sola persona, aunque la misma haya recibido respuestas en distintos colectivos o áreas.

³ Incluye personas pertenecientes a colectivos (5.025.421), alumnado (823.404), personas atendidas por Cruz Roja Juventud (189.960) y desde el área de Medio Ambiente (16.797).

12

Por qué ser mejores



Un compromiso con uno mismo y con los demás, basado en la ética y justicia, en la cercanía y en la empatía y vinculación emocional. Una invitación de Cruz Roja, como referente humanitario y como el mayor Movimiento de personas voluntarias del mundo.

Un propósito común transversal que conecta la pequeña historia con la dimensión universal del movimiento.



Principios que nos mueven

Los 7 Principios Fundamentales de Cruz Roja

Roja son una fuente inagotable de la que extraer ideas, modos de comportamiento y bases para construir nuestra personalidad como organización.

También son el refugio al que acudir cuando reflexionamos sobre lo que somos y queremos ser.



01 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 y mujeres 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.



02 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, remedando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.



03 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.

Los 7 Principios proporcionan un marco ético, operacional e institucional a la labor del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.



04 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.



05 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.



06 Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.



07 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.

Causas y entornos

Trabajamos con las personas y sus entornos con una intención transformadora, con el fin de remover los obstáculos y barreras que perpetúan las situaciones de vulnerabilidad. Nuestros objetivos, además, están inspirados por 3 causas prioritarias: no discriminación, la igualdad de oportunidades y la lucha contra el cambio climático, y por la creación de 4 tipos de entornos: inclusivos, saludables, sostenibles y seguros.

Las causas



No discriminación

Busca reducir el sufrimiento humano e implica socorrer a las personas en proporción a su necesidad, dando prioridad a las más urgentes, sin ninguna otra distinción. Sin discriminación alguna.



Igualdad de oportunidades

Se relaciona con la reducción de causas estructurales que se esconden tras muchas vulnerabilidades, y es condición esencial para el ejercicio de los derechos reconocidos de las personas y para el fomento de su autonomía.



Lucha contra el cambio climático

Es en la actualidad el primer desafío para la consolidación de los avances de desarrollo sostenible, y la lucha contra él, y el fomento de la adaptación al clima, son necesidades incuestionables.

Los entornos



Entornos inclusivos

Un entorno inclusivo favorece que nadie quede atrás. Asegura la participación en el mismo en igualdad de oportunidades para todas las personas. Ayuda a reducir el riesgo de exclusión favoreciendo la creación o refuerzo de redes de protección.



Entornos seguros

Un entorno seguro minimiza el riesgo de que las personas sufran daños. Contribuye a la reducción de su exposición a amenazas de carácter diverso y promueve el incremento de sus capacidades para prevenirlas y afrontarlas.



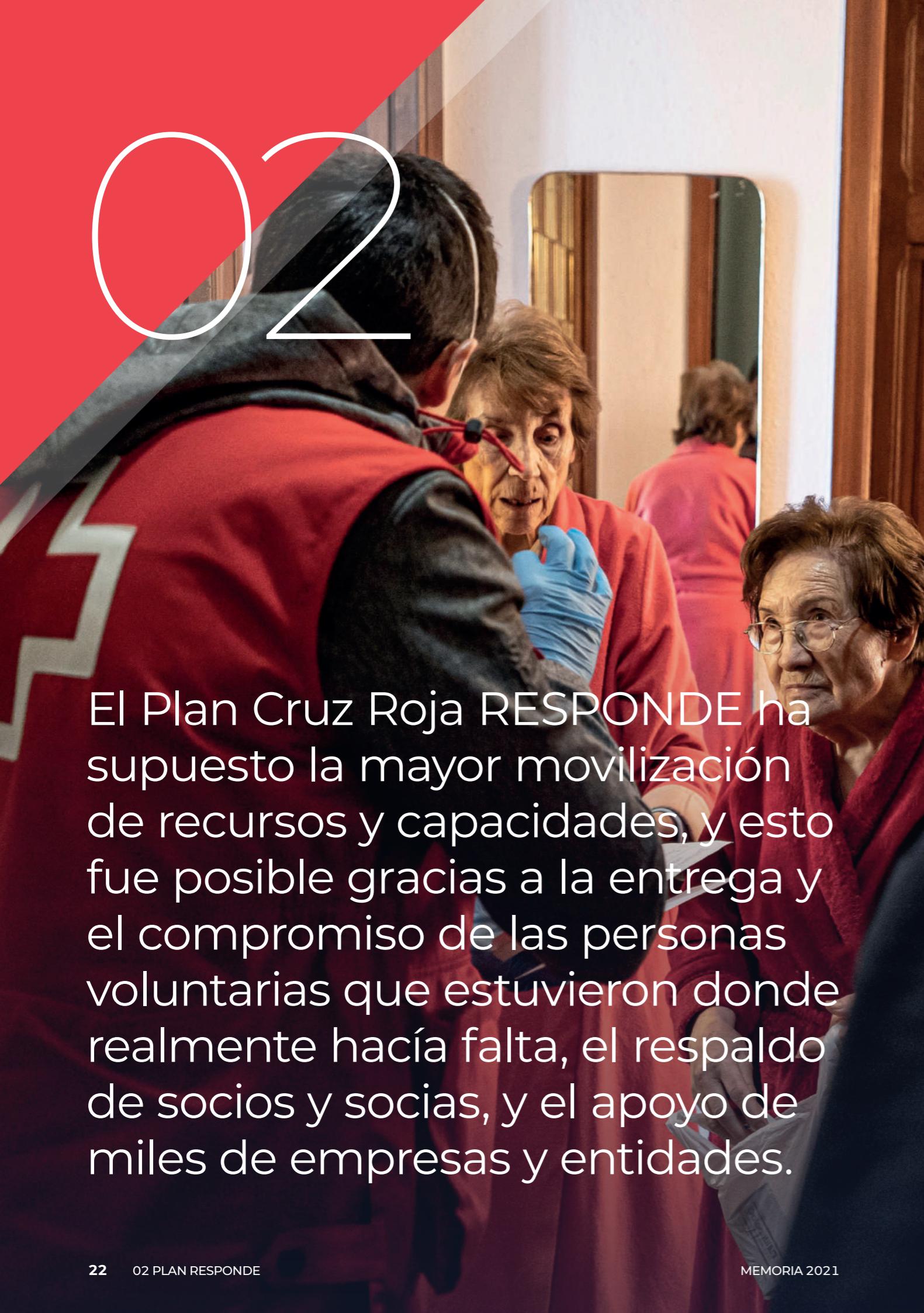
Entornos saludables

Un entorno saludable propicia el cuidado del bienestar de las personas en todas sus dimensiones. Incentiva la mejora de los hábitos, promueve el establecimiento de las condiciones óptimas para mantenerlos e impulsa la reducción de las conductas nocivas.



Entornos sostenibles

Un entorno sostenible garantiza un acceso a los recursos a generaciones presentes y futuras. Promueve la interacción equilibrada entre las personas y los ecosistemas, asegurando la armonía entre lo económico, lo social y lo ambiental.



02

El Plan Cruz Roja RESPONDE ha supuesto la mayor movilización de recursos y capacidades, y esto fue posible gracias a la entrega y el compromiso de las personas voluntarias que estuvieron donde realmente hacía falta, el respaldo de socios y socias, y el apoyo de miles de empresas y entidades.

PLAN RESPONDE

- | | | |
|------------|--|----|
| 2.1 | Emergencia Covid-19: Plan Cruz Roja Responde | 24 |
| 2.2 | Una respuesta integral | 26 |

2.1

Emergencia Covid-19: Plan Cruz Roja Responde

Cruz Roja contribuyó de manera decidida a reducir el impacto social y sanitario que generó la pandemia de la COVID 19. Para ello, continuó durante el 2021 el Plan Cruz Roja RESPONDE.



Un plan que estableció los objetivos generales de la organización en las distintas áreas de conocimiento, en los ámbitos nacional e internacional y en las acciones trasversales. Hemos continuado atendiendo a las personas en situación de vulnerabilidad, especialmente personas mayores y cuidadoras, personas con problemas de salud, con discapacidad, niñas, niños y jóvenes, personas en extrema vulnerabilidad, sin hogar, mujeres en dificultad social, inmigrantes, solicitantes de asilo y refugiadas, desempleadas, reclusas y ex reclusas, así como con la población en general.

Intervinimos con todos los colectivos, a través de las diferentes áreas multidimensionales en las que enfocamos nuestra acción: **salud, socorros, inclusión social, medio ambiente, educación y empleo**.

El Plan Cruz Roja RESPONDE ha sido la mayor movilización de recursos y capacidades, y esto fue posible gracias a la entrega y el compromiso de las personas voluntarias que estuvieron donde realmente hacía falta, el respaldo de socios y socias, y el apoyo de miles de empresas y entidades.

2.459.592

Total de personas atendidas

2.997.931

Total de respuestas

2.2

Una respuesta integral



Intervinimos con todos los colectivos, a través de las diferentes áreas multidimensionales en las que enfocamos nuestra acción: **salud, socorros, inclusión social, medio ambiente, educación y empleo.**



Socorros

- Fortaleciendo las capacidades de preparación y respuesta de la organización para la continuidad de las actividades, la capacidad de intervenir en epidemias, la coordinación y cooperación con el sistema público de salud y otros servicios públicos esenciales, los centros de emergencia y otros actores.
- Ampliando las capacidades sanitarias para la adecuada gestión de casos, apoyando y contribuyendo a la descarga del sistema público de salud.
- Dando cobertura de necesidades básicas de población vulnerable.



114.327

Personas atendidas



Inclusión Social

- Cubriendo las necesidades básicas de personas en situaciones de vulnerabilidad que carecen de red de apoyo social o familiar.
- Contribuyendo a reducir la soledad de las personas en situación de vulnerabilidad.
- Facilitando la difusión de información de medidas de carácter social que afecten a las personas vulnerables (prestaciones, recursos, etc.).



240.572

Personas atendidas



Empleo

- Contribuyendo a la difusión de información de medidas tomadas en materia de empleo y desempleo para personas desempleadas y para empresas, en un contexto de alarma por la COVID-19.
- Impulsando y reforzando los canales online con las acciones de información, asesoramiento y acompañamiento en el empleo a través del servicio multicanal.
- Facilitar recursos, herramientas y apoyo en temas de oportunidades laborales, reajustes y capacitación.



52.893

Personas atendidas



Salud

- Difundiendo información de medidas de prevención y de contención comunitaria de la trasmisión.
- Promoviendo la comunicación, el diálogo y la participación comunitaria para identificar y entender las inquietudes, creencias y rumores y poder abordar las preguntas, noticias falsas y bulos que puedan difundirse causando alarma y falta de confianza.
- Detectando de forma temprana situaciones de riesgo para la salud.
- Promoviendo el compromiso social, reforzando el sentido de humanidad y de comunidad para la adopción de medidas y hábitos individuales responsables de prevención que contribuyan a la contención de la trasmisión comunitaria y a la no discriminación de las personas afectadas.
- Facilitando herramientas y recursos de información y sensibilización adaptados a distintos grupos de población y sus necesidades específicas, como niños, niñas y adolescentes; familias de acogida; personas mayores, ...



2.131.305

Personas atendidas



Medio ambiente

- Promoviendo hábitos de consumo responsable.

Apoyo a personas en situación de pobreza energética y la población en general, para la reducción y ahorro de consumo energético



Campañas sobre buenas prácticas en el hogar: Uso del agua y electricidad, Gestión residuos, Compras, ...



4.269

Personas atendidas



42.595

Personas atendidas



Educación

- Promoviendo herramientas didácticas entre cuidadores y fomentando el uso educativo del ocio y tiempo libre de niños y niñas.
- Ampliando y actualizando la oferta formativa sobre COVID-19 para población general.
- Facilitando competencias técnicas para voluntarios y personal interviniendo sobre COVID-19.
- Asegurando la continuidad de la oferta formativa actual para la población que desarrolla Cruz Roja en todo el territorio.
- Ampliando la formación online al voluntariado de CRE de forma gratuita.

Formación abierta y gratuita



Formación COVID-19 sociedad



Guías para cuidador/a



Apoyo escolar (Tablet,...)



Difusión actividad educativa



Formación COVID-19 al personal de respuesta



Cooperación Internacional

En el ámbito internacional, apoyamos la respuesta local de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja a las personas afectadas en 15 países. Si bien han continuado acciones en el área de salud, especialmente en fortalecimiento de los sistemas públicos de salud y en el acceso a la vacunación, en 2021 el apoyo se ha centrado fundamentalmente en mitigar el impacto socioeconómico de la pandemia, con acciones de medios de vida y seguridad alimentaria.

Cruz Roja Española ha prestado desde el principio de la pandemia la asis-

tencia técnica en medios de vida para COVID-19 a través del Centro de Medios de Vida, con el objetivo de apoyar las acciones de respuesta en medios de vida y seguridad económica de los hogares a la crisis de la COVID-19 y asegurar la continuidad del apoyo a las intervenciones que se desarrollaban con anterioridad.

En 2021 el apoyo se ha centrado fundamentalmente en mitigar el impacto socioeconómico de la pandemia, con acciones de medios de vida y seguridad alimentaria.

Cruz Roja Juventud

Ante la respuesta de Cruz Roja durante la pandemia desde el Plan Responde, Cruz Roja Juventud ha sido primordial en las acciones del Área de Conocimiento de Educación, ofreciendo una respuesta coordinada e integral en el apoyo educativo y ocio de la infancia tras una situación que generó grandes dificultades.

En esta situación, la respuesta de Cruz Roja Juventud vinculada a esta necesidad ha sido impecable, adaptando toda nuestra intervención a nuevos medios y metodologías de forma ágil y efectiva, generando una respuesta a través de actividades como el apoyo educativo desde videoconferencia,

llamadas de seguimiento de niños y niñas, entregas de productos electrónicos para paliar la brecha digital, entrega de juegos o juguetes fomentando el ocio educativo en momentos de confinamiento, realizando actividades como campamentos urbanos o actividades de tiempo libre.



Voluntariado

El Plan RESPONDE también contempló actuaciones que persiguieron el fortalecimiento de las personas, los medios y los sistemas de organización, para que las respuestas de Cruz Roja se adecuaran a las necesidades:

- Movilizando la solidaridad de la población para la cobertura de acciones específicas de Cruz Roja frente a la COVID-19, o bien apoyando iniciativas ciudadanas solidarias espontáneas y autogestionadas de apoyo mutuo y/o redes vecinales.
- Movilizando al voluntariado de Cruz Roja para la cobertura de las acciones emprendidas frente a la COVID-19.
- Protegiendo la seguridad y el bienestar de las personas voluntarias y colaboradoras.

Cruz Roja puso a disposición de la población la información actualizada diariamente del Plan Cruz Roja RESPONDE: <https://www2.cruzroja.es/cruz-roja-responde-open-data>. Los datos aparecían consolidados a nivel nacional y a nivel territorial

(CCAA/provincia). En abril del 2021, por encargo del Presidente de Cruz Roja Española, la auditora E&Y emitió un informe de procedimiento acordado a las actividades efectuadas por la Institución dentro del Plan Responde.



43.131

Personas voluntarias movilizadas

03



Bernat Armangue / AP Photo / Gtes

PERSONAS

3.1	Áreas de conocimiento	36
3.2	Criterios de actuación	56
3.3	Cruz Roja de las personas	58
3.4	Movilizando a la sociedad	120
3.5	Cooperación Internacional	134
3.6	Cruz Roja Juventud	154

3.1

Áreas de conocimiento



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

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 lograrlo, actualmente trabajamos en base al Marco de Atención a las Personas (MAP), que sitúa a las personas en el centro de la intervención, para conocerlas mejor, comprenderlas y descubrir sus necesidades. De esta forma, podemos dar una respuesta integral. MAP marca el modo de atender a cualquier persona que se acerque por primera vez a Cruz Roja, sean cuales sean sus circunstancias, en todo el territorio. Este modelo prioriza a las personas y sus necesidades, otorgándoles todo el protagonismo.

Con el fin de ofrecer una respuesta transversal a las necesidades de las personas, agrupamos nuestras capacidades por **áreas de conocimiento**, que son: socorros, inclusión social, empleo, salud, educación y medio ambiente.

Las nombramos “áreas de conocimiento” porque agrupan la sabiduría y la experiencia acumulada durante 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 modelo, queremos dar respuestas vinculadas a las distintas áreas, sencillas y prácticas, bien encadenadas y coordinadas, y generar un impacto positivo y transformador, mejorando el resultado de nuestra intervención sobre las personas.

El marco de Atención a las Personas (MAP), sitúa a las personas en el centro de la intervención, para conocerlas mejor, comprenderlas y descubrir sus necesidades

Áreas de conocimiento 2021

PERSONAS ATENTIDAS				
	HOMBRE	MUJER	NO CONSTA	TOTAL
Socorros	144.804	92.413	74.453	311.670
Inclusión Social	642.245	856.334	12.143	1.510.722
Empleo	74.702	125.637	73	200.412
Salud	1.147.638	1.274.207	359.533	2.781.378
Educación	223.383	297.728	131.370	652.481
Medio ambiente	5.799	12.462	10	18.271
Total	2.000.251	2.256.327	577.193	4.833.771



Socorros

Nuestros compromisos 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.

Queremos lograr que las personas puedan superar las situaciones agudas o crónicas que ponen en peligro sus vidas, por lo que nos

centramos minimizar el riesgo de exposición ante desastres naturales, cubrir las necesidades en situaciones de emergencia y facilitar un acceso más rápido a la asistencia. Cumpliendo con los compromisos adquiridos en nuestra IX Asamblea General, hemos reforzado el trabajo con los equipos de respuesta en emergencias a través de diversas jornadas, reuniones periódicas y simulacros desarrollados en los distintos territorios. **El esfuerzo enfocado en la adaptación de nuestras capacidades y en la calidad en nuestra intervención han permitido en 2021 reducir y mitigar el sufrimiento de las personas afectadas** tanto por uno de los temporales más intensos de los últimos años, Filomena, como por una de las

ÁREAS DE CONOCIMIENTO



proyecto de alerta temprana de la Comunidad Valenciana, dirigido a informar a la población sobre la previsión de que ocurra una amenaza concreta y de las medidas adecuadas a adoptar para minimizar los riesgos derivados de la misma, se ha evidenciado el retorno que la preparación previa y el desarrollo en este tipo de actividades tiene para salvar vidas.

La incursión de los Equipos de Respuesta Básica en Emergencias (ERBE) en la mayoría de los territorios de España como capacidades de respuesta en proximidad y de rápido despliegue ha promovido una intervención coordinada de Cruz Roja con los actores competentes en la gestión local de las emergencias, fortaleciendo así la calidad en la intervención con las personas afectadas.

Además, los ERBE han sido el hilo conductor necesario con su entorno de proximidad para el fortalecimiento de la resiliencia de las personas para hacer frente a emergencias. De esta forma, se han garantizado entornos más seguros ante emergencias y desastres a través del conocimiento sobre los mismos. Esto incluye la anticipación, el conocimiento y la puesta en marcha de las medidas más apropiadas para hacerles frente.



erupciones volcánicas más importantes de la que se tiene constancia en España, Cumbre Vieja. Nuestra respuesta ante ambos eventos, el primero por su inusual intensidad y el segundo por su categoría de evento de baja probabilidad y alto impacto, ha exigido la flexibilidad de nuestros equipos y la adaptación de nuestras capacidades a los entornos y actividades que la evolución de sendas emergencias ha marcado en cada momento, para atender así a la población de la forma más adecuada. Por las características de ambas emergencias, el mantenimiento de la cadena de socorro fue clave para minimizar las diversas situaciones de vulnerabilidad de las personas afectadas.

La preparación y la prevención en la respuesta en emergencias se han erigido como componentes clave en este año. Tanto en la erupción volcánica de La Palma, con actividades de prevención y preparación previas a la erupción, como en el

El esfuerzo enfocado en la adaptación de nuestras capacidades y en la calidad de nuestra intervención han permitido en 2021 reducir y mitigar el sufrimiento de las personas afectadas





Inclusión Social

Hemos actuado con las personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social, con el objetivo de que cuenten con las oportunidades y recursos necesarios que les permitan participar en la vida económica, social y cultural, para favorecer su bienestar personal y su integración en la sociedad.

Durante este año, hemos seguido trabajando desde una perspectiva integral, ofreciendo acciones tanto individuales como grupales, para dar respuesta a los problemas de pobreza y



exclusión social que hemos identificado en las personas usuarias, con la finalidad de mejorar su desarrollo personal.

Nuestros compromisos son:

Contribuir a romper el aislamiento y la soledad de las personas en situación de vulnerabilidad.

El ser humano necesita tener interacciones sociales para sobrevivir y prosperar. Para ello, hemos trabajado con personas en las que hemos detectado ese sentimiento desalentador de estar aislado, y/o personas que no tienen contactos sociales, y no pueden interactuar con regularidad. Este tipo de situaciones de soledad nos han llevado a desarrollar actividades comunitarias que nos han permitido generar redes sociales y posicionar a la persona en su entorno próximo. **En 2021 hemos priorizado la incorporación de las nuevas tecnologías como medio de socialización entre las personas vulnerables y hemos realizado sesiones virtuales tanto individuales como grupales sobre educación, ocio o salud, entre otros temas.** Para hacer posible este tipo de acciones, hemos trabajado previamente con las personas la adquisición de conocimiento y habilidades digitales

Trabajar para identificar, prevenir y contribuir a eliminar la violencia, especialmente contra niños y niñas, mayores y mujeres.

Para contribuir a erradicar la violencia, hemos realizado acciones de sensibilización para detectar

situaciones de riesgo, promover la ruptura del silencio e implicar a la sociedad en la eliminación de la misma.

La protección de las personas víctimas de las diferentes formas de violencia ha sido un elemento fundamental, pues hemos conseguido aumentar su sensación de seguridad, promoviendo espacios de confianza y escucha activa para generar un vínculo de confianza, lo que nos ha permitido una intervención eficaz. Además, hemos realizado actividades de acompañamiento, orientación y asesoramiento, ofreciendo una atención integral desde diferentes recursos especializados y logrando una mayor autonomía en niños y niñas, mayores y mujeres. De esta forma, promovemos que sean protagonistas de su propio proceso de recuperación personal.

Fomentar la activación social de las personas en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión.

Abordamos las situaciones de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social de las personas que atendemos a través de la metodología del Marco de Atención a las Personas. Ofrecemos una valoración personalizada de la realidad de cada persona y marcamos objetivos de manera conjunta, acompañando de forma continuada en cada fase de sus procesos. El protagonismo que asume cada persona que atendemos en la mejora de su situación es una herramienta clave para su motivación, su participación y el logro de los objetivos marcados.

Hemos desarrollado actividades dirigidas a mejorar las competencias básicas, transversales y estratégicas necesarias en los procesos de inclusión, para conseguir emprender el proceso de desarrollo personal necesario para superar la barrera que les impide participar activamente en la sociedad, tomar el control de su propia vida y, en definitiva, convertirse en ciudadanos y ciudadanas autónomas. Cabe destacar el esfuerzo que hemos

realizado con las personas que atendemos para que pudieran disponer de información clara, veraz y actualizada, sobre todo en el acceso a recursos y prestaciones sociales de las cuales podrían ser potenciales beneficiarias. Además, hemos realizado acompañamiento en su gestión y tramitación para que la falta de información no fuera un impedimento ni otra barrera más a su igualdad de oportunidades

Promover una sociedad más inclusiva que favorezca la integración social de las personas vulnerables.

Un año más, hemos trabajado para dar visibilidad a la intervención que realizamos con personas en situación de vulnerabilidad, trasladando a la sociedad las dificultades y problemáticas de los colectivos con los que trabajamos y, así, conseguir su complicidad con nuestra labor, e incluso su implicación.

Por otro lado, y ante las evidencias que indican que la atención y los apoyos de proximidad y comunitarios mejoran la calidad de vida de las personas, hemos fomentado la implicación de actores externos en las respuestas que damos a las personas, con la finalidad de garantizar respuestas eficaces y eficientes a sus necesidades. La coordinación de los recursos y de las actuaciones que se dirigen a cada persona es fundamental para compartir información, aunar esfuerzos y definir procesos de intervención integrales.





Empleo

Actuamos promoviendo la igualdad de oportunidades y de trato de todas las personas, en relación con el empleo, independientemente de su sexo, origen racial o étnico, edad u orientación sexual, contribuyendo a reducir las brechas existentes en el mercado laboral para que aquellas personas que se encuentran en situaciones de desventaja y los grupos infrarrepresentados puedan mejorar sus perspectivas laborales, facilitándoles los recursos y dotándoles de competencias para que puedan acceder a él.

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.

El impacto negativo de la pandemia en la generación de oportunidades laborales para jóvenes se ha aminorado este año. **La tasa de desempleo juvenil descendió en casi 11 puntos, situándose en un 29,2%.** A pesar de ello, la precariedad y temporalidad persisten como principales características del empleo juvenil, frenando sus proyectos de emancipación personal y acelerando la incertidumbre con la que están aprendiendo a vivir. Este año, un nuevo reto ha aparecido en su horizonte profesional: la adaptación a un mercado laboral diferente. Para ello, han tenido que ampliar horizontes laborales más allá de las ocupaciones tradicionales, formarse en nuevas ocupaciones verdes, digitales,

tecnológicas y tomar mayor conciencia de que trabajar y estudiar va a formar parte de su vida laboral de manera permanente.

En 2021, un 70% más de jóvenes han participado en las iniciativas de inserción laboral de Cruz Roja para asumir el reto de adaptarse a un mercado en transformación, y hemos estado allí para acompañarlos. Por ello, nuestra intervención se ha centrado en las siguientes actuaciones:

- Nos hemos acercado a más jóvenes para ofrecer nuestros servicios con estrategias de comunicación audiovisual adaptadas a su universo generacional en sus entornos de relación online y offline.
- Hemos ofrecido respuestas útiles más sencillas, flexibles y adaptadas a las necesidades de jóvenes que viven alejados de los puntos de atención presenciales, disponen de menor tiempo o necesitan un acompañamiento puntual.
- Hemos ampliado los servicios de orientación en horizontes vacacionales, profesionales y ocupaciones donde pueden tener mejor encaje, aportar valor y mejores nichos laborales de futuro.
- Hemos desarrollado itinerarios de formación para el empleo en ocupaciones emergentes, donde el aprendizaje práctico en entornos productivos ha sido el protagonista y ha actuado de pasarela real para una oferta 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.

La recuperación progresiva de la población después del confinamiento ha reactivado la economía, movilizando a las personas para reincorporarse a la normalidad laboral. Esto ha supuesto un incremento del empleo, que ha sido aprovechado también por las personas para participar en el mercado laboral. Por ese motivo, hemos puesto todos los mecanismos para dar cobertura a un mayor número de personas desempleadas, en concreto a casi 193.000, lo que supone un 90% más de cobertura con respecto al año anterior. Sus perfiles responden a las personas más alejadas, de las que un 64% son mujeres en dificultad. Todo ello, a través de más de 44 tipos de respuestas diversas por colectivos, por intensidad, por tipología de ocupaciones y por actividades distintas.

Hemos puesto los esfuerzos en las siguientes actuaciones:

- Hemos ampliado las respuestas basadas en la motivación, activación, información, orientación, acompañamiento, mediación vinculada a recursos laborales, motivación hacia nuevas profesiones, conocimiento de ocupaciones en expansión, talleres de búsqueda de empleo a través de portales, visitas a empresas, testeo de oficios, intermediación laboral, etc. Así, hemos fomentado la igualdad de oportunidades de los grupos infrarrepresentados en el mercado laboral.
- Hemos reforzado la dedicación, la intensidad y la duración de las acciones de inserción laboral a través de más de 9.600.000 horas activando y mejorando la empleabilidad de las personas.
- Más del 54% de las personas atendidas han desarrollado un itinerario integral de acceso al empleo, lo que supone un 6% más respecto al año anterior.
- Hemos duplicado las personas informadas y orientadas e intensificado el acompañamiento a través de iniciativas como el Servicio Multicanal de Orientación Laboral, "Ser profesional", "Directos al empleo", "Conectadas", etc.

ÁREAS DE CONOCIMIENTO

- Hemos adaptado y reorientado la cualificación de las personas a un mercado en transformación, digital y ecológico.
- Hemos conseguido un proceso de integración laboral a través de **65.121 contratos**, lo que ha supuesto un 31% más que el año anterior, generando una ratio del 47% de inserción, 10 puntos por encima que el año anterior.

Reducir las brechas de las personas más vulnerables para su participación en los empleos con transformaciones digitales.

En 2021, hemos intensificado la lucha contra la brecha digital, que afecta a las personas en dificultad social en mayor medida que al conjunto de la población, para no quedarse atrás en un mercado laboral en transformación. Este compromiso se desarrolla en una doble dirección: el impulso en el uso de herramientas tecnológicas, espacios virtuales y la adquisición de competencias digitales para la búsqueda de empleo, junto con aprendizajes en oficios emergentes vinculados a la tecnología; y también reforzando las competencias para la intervención digital de nuestros equipos. En este sentido:

- El 60% de las personas formadas en competencias profesionales en el Plan de Empleo durante el pasado año lo hicieron en competencias digitales (16.872 personas).
- El 25,7% de las acciones formativas puestas en marcha (2.060) entrenaron competencias digitales.
- En la plataforma Aula Digital, de conocimientos digitales, se capacitaron 5.716 personas durante un total de 52.788 horas de formación, lo que supuso un 8% de incremento con respecto a 2020.
- Hemos impulsado "**Entorno GO Orientando**", permitiendo, a través de

juegos gamificados online, recorrer una ruta en la búsqueda de oportunidades laborales para más de 18.000 jóvenes.

- Hemos lanzado el primer autoservicio de consejos de orientación profesional con 40 Tips de Orientación laboral que permiten responder a las dudas básicas en este ámbito.
- Hemos reforzado las capacidades de los equipos profesionales de acompañamiento al empleo, profundizando en sus habilidades digitales para la intervención a través de más de 14 acciones para la reducción de la brecha digital de 300 agentes de inserción laboral y la participación de más de 700 personas en la jornada de intercambio **"Espacio de experiencias a favor de la inserción laboral en transformación"**. En ella, hemos abordado especialidades



digitales como la captación de participantes 3.0, pautas para poner en marcha formaciones digitales y tecnológicas, formatos híbridos de orientación (presencial + online), herramientas digitales para dinámicas grupales online o nuevos perfiles competenciales digitalizados, entre otros.

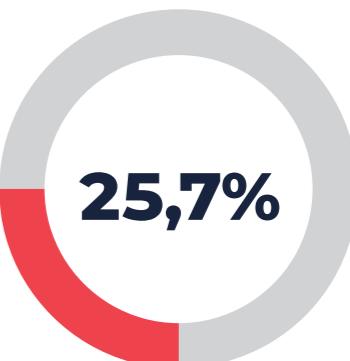
construcción de un mercado de trabajo más inclusivo.

- Hemos reforzado nuestra actividad en un 25% más que el año anterior en la gestión de ofertas con las empresas, para que las personas participantes en nuestras iniciativas no se quedaran fuera de las oportunidades generadas por la recuperación económica.
- Hemos intensificado nuestras iniciativas de sensibilización enfocadas en reducir la discriminación en el empleo por motivos de sexo y edad, especialmente a través de las campañas **"El balance más positivo"**, **"Ahora somos más con Desafío +45"** y **"Somos GO"**.

Promover las alianzas y la corresponsabilidad del mercado laboral, posibilitando la inclusión en favor de la igualdad de oportunidades.

2021 fue un año de recuperación económica, si bien, debido a la evolución de la pandemia, esta no llegó de manera uniforme a todos los sectores empresariales ni a las diferentes regiones ni a todas las personas. En este contexto, las principales líneas de trabajo han sido las siguientes:

- Hemos intensificado la recuperación de la actividad con empresas colaboradoras que tuvieron que suspender su actividad en 2020 y otras nuevas, lo que ha supuesto tener 32.225 alianzas para la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de las personas en dificultad social con 12.517 empresas (19% superior al año anterior).
- Hemos iniciado la creación de redes temáticas de colaboración con las empresas, para que nos ayuden a generar oportunidades de empleo para las personas en dificultad social en los nuevos nichos de empleo: empleo verde, empleo tecnológico y economía de los cuidados. La primera de estas redes ha sido la Red de Empresas por la Transformación Digital Inclusiva.
- Hemos iniciado la construcción de **"ObservaInclusión"**, una herramienta de análisis del mercado de trabajo con el foco en las personas en dificultad social y en el impacto de nuestras iniciativas en la



De las acciones formativas puestas en marcha (2.060) entrenaron competencias digitales.



Salud

Un año más, hemos seguido colaborando con las personas que se encuentran con problemas para gestionar su salud, intentando mejorar su estilo de vida y que realicen un mejor seguimiento de sus enfermedades. Igualmente, hemos mantenido nuestras acciones dirigidas a la población general, con el objetivo de informar y sensibilizar a todas las personas acerca de hábitos saludables básicos y de la prevención de ciertas infecciones y/o enfermedades, con la finalidad de contribuir a su bienestar físico, psicológico y emocional.

Nuestro objetivo sigue siendo, por tanto, mejorar la gestión de la salud de las personas. Como dice la Organización Mundial de la Salud (OMS), para Cruz Roja mejorar la salud es aumentar el bienestar físico, psíquico, social y la capacidad de funcionamiento de la persona.

La pandemia por COVID-19 ha seguido marcando nuestra actuación en este 2021, suponiendo

un reto de adaptación y creatividad para dar respuesta a una realidad cambiante provocada por esta situación pandémica. En 2021, hemos seguido trabajando, como no podía ser de otra forma, dentro de la línea estratégica marcada en la IX Asamblea General: **"Cruz Roja responde a la evolución de las situaciones de vulnerabilidad en la sociedad"**, continuando y creciendo en base a los siguientes compromisos:

Sensibilizar a la población general para contribuir a la mejora de la salud.

La línea de sensibilización a la población general sigue siendo uno de los grandes pilares de la actividad de Cruz Roja. Intentamos generar, por medio de la información y la sensibilización, cambios en la actitud, en la percepción del riesgo y, si es posible, en la conducta de las personas que



no cuidan adecuadamente su salud, que no tienen un estilo de vida saludable o que no gestionan adecuadamente su enfermedad, a través de acciones online, en redes sociales y en web. Este año han tenido gran relevancia las acciones de sensibilización relacionadas con la estrategia de Alimentación Consciente, que, con el objetivo de promover una alimentación saludable y sostenible a toda la población, tuvo un gran impacto en redes sociales, así como las acciones que buscaban sensibilizar sobre los problemas de salud mental. Sin olvidar las iniciativas para continuar sensibilizando sobre la infección por VIH y otras ITS. También destacan las acciones para informar sobre la importancia de otras enfermedades no transmisibles como la anemia falciforme, enfermedad sobre la que hemos hecho una campaña específica. Además, hemos conseguido grandes resultados en proyectos relacionados con la sensibilización sobre la importancia de la salud comunitaria.

La pandemia ha generado también una necesidad de sensibilizar sobre la importancia de la vacunación contra la COVID-19, para lo que hemos dedicado grandes esfuerzos, fundamentalmente a través de plataformas digitales (redes sociales y web institucionales).

Contribuir a que la persona adopte un estilo de vida más saludable.

Este año hemos trabajado intensamente con las personas que necesitaban apoyo para mejorar su estilo de vida, incorporando las vacunaciones de gripe y COVID-19, así como todo tipo de asistencia relacionada con las mismas (conseguir cita, desplazamiento, etc.) y la administración de las propias vacunas, en coordinación con la correspondiente administración sanitaria. Igualmente, ante los episodios de frío o calor intenso, hemos dado soporte a las personas más vulnerables ante las temperaturas extremas, así como proporcionado información clave a la población general a través de las redes sociales, entre otras.

Por supuesto, no hemos olvidado el apoyo a las personas que así lo necesitaban, para mejorar sus hábitos (alimentación, higiene, actividad física o su salud mental) o reducir conductas de riesgo (relacionadas con el consumo de sustancias, con los accidentes, ...). En este programa, intentamos modificar actitudes y conductas, por lo que somos conscientes que los resultados se consiguen con un trabajo prolongado. A cada persona atendida le hemos hecho una valoración individualizada sobre la causa o causas que provocan sus dificultades o problemas de salud (falta de información, de recursos o de motivación) adaptando la respuesta y realizando un seguimiento continuo de la intervención y el progreso de la misma.

Aentar en la gestión de la enfermedad a personas y familias con especial vulnerabilidad.

Seguimos trabajando con personas enfermas que necesitan de nuestro apoyo para realizar un correcto seguimiento de su situación clínica. Sigue destacando el volumen de personas atendidas por presentar adicciones o convivir con el VIH en diferentes proyectos a lo largo y ancho de toda la geografía española. También hemos duplicado el número de personas a las que ayudamos a mejorar su adherencia terapéutica (no solamente en lo relacionado a la toma concreta de medicación, sino al seguimiento de otras indicaciones que realicen los equipos sanitarios a las personas enfermas sobre la alimentación, la actividad física o la higiene, tanto física como mental).

Además, tratamos de dar una respuesta adecuada y adaptada a los problemas de seguimiento que tienen las personas con enfermedades diversas, y que se necesita abordar desde el entorno más cercano a la persona, el espacio sociosanitario que existe alrededor del domicilio de la persona enferma.





Educación

Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

La educación es un derecho humano fundamental y un elemento importante para garantizar la materialización de otros derechos. Permite la movilidad socioeconómica y es clave para salir de situaciones de vulnerabilidad. Contribuye a reducir las desigualdades y a lograr la igualdad de género. Facilita la adquisición de competencias para que las personas lleven una vida más saludable, sostenible y puedan aumentar su empleabilidad.

Es también fundamental para fomentar la tolerancia entre las personas y contribuye a crear sociedades más pacíficas. Es un factor esencial para la consecución de muchos ODS, en particular aquellos relacionados con salud, equidad de género, crecimiento y empleo, consumo y producción sostenible y cambio climático. Los conocimientos, capacidades, competencias, valores y actitudes que necesitan las personas para vivir una vida plena, adoptar decisiones fundamentadas y asumir un papel activo, tanto en el ámbito local como a nivel global, pueden adquirirse mediante la educación.

Desde Cruz Roja, actuamos con las personas para promover la igualdad de oportunidades, su participación activa y contribuir a la lucha contra la discriminación. Perseguimos garantizar la igualdad real de oportunidades,

ofreciendo apoyos y recursos a las personas en situaciones de vulnerabilidad en materia de educación. También queremos promover el acompañamiento y activación de competencias a partir del cambio en los conocimientos, habilidades, actitudes y motivaciones de las personas.

La educación es un proceso de aprendizaje por medio del cual las personas adquieren conocimientos, destrezas y valores que contribuyen a su desarrollo personal, social y profesional, de manera que sean capaces de consolidar su capacidad de resiliencia, plasmar en la práctica su potencial y convivir con los demás con dignidad, solidaridad y paz. Estaríamos hablando de aprendizaje de todo tipo (formal, no formal e informal), para todas las edades, y el desarrollo desde la primera infancia, así como la educación primaria, secundaria, técnica, tecnológica, superior y de adultos.

La pandemia provocada por la COVID-19, al margen de las repercusiones sanitarias, sociales y económicas que ha supuesto para el conjunto de la sociedad, también ha afectado profundamente a todo lo que tiene que ver con la educación, desde los aspectos más logísticos y pedagógicos, hasta los estratégicos y organizativos.

El año 2020 nos obligó, de forma reactiva, a dar respuesta urgente a las necesidades educativas en un entorno cambiante, volátil, complejo e incluso ambiguo, reinventando a marchas forzadas un modelo que en más de un 80% de su actividad estaba basada en la presencialidad a un modelo donde la metodología online se imponía como



solución única aplicable.

Todos esos aprendizajes del 2020 son los que nos han servido, ya en el 2021, para repensar y sentar los cimientos de un nuevo modelo de educación, claramente innovador y orientado al futuro, que nos ayude a afianzar nuestra manera de actuar y a fortalecer nuestra Institución para dar mayor y mejores respuestas educativas a las necesidades actuales y futuras. Un nuevo modelo de educación no implica, en este caso, unos nuevos objetivos del área de educación, que siguen siendo:

- Facilitar la adquisición de competencias para que las personas reduzcan su situación de vulnerabilidad, lleven una vida más saludable, sostenible y aumenten su empleabilidad.
- Formar en valores, hábitos y conductas para fomentar la tolerancia entre la población en general y contribuir a crear sociedades más pacíficas.
- Formar en principios, valores y competencias personales y técnicas al voluntariado y al personal laboral para lograr una Cruz Roja más eficaz y eficiente en atención a los colectivos más vulnerables.
- Compartir la experiencia y los conocimientos propios de Cruz Roja, a través de programas formativos para la población en general, consolidando el papel de referentes en áreas de conocimiento como los primeros auxilios, la cooperación internacional, los derechos humanos, el DIH, etc.

Sin embargo, el cómo nos organizamos y de qué manera vamos a trabajar para llegar a conseguir estos objetivos sí que ha cambiado, y es en lo que hemos estado trabajando durante todo el año 2021 para conseguir su plena implantación durante el año 2022.

Los ejes de este nuevo modelo de organización de la educación en Cruz Roja se basan fundamentalmente en tres ejes estratégicos:

- **Poner a la persona en el centro de atención de nuestra acción docente.** Esto es un claro ejemplo de cambio de paradigma. Ya no hacemos cursos, como unidad central del aprendizaje, en los que participan personas, sino que las personas son las protagonistas de sus propios procesos de aprendizaje. Este reto nos hace cambiar para ampliar las metodologías formativas (síncronas, asíncronas, presenciales, online, semipresenciales, en web, en campus virtual o en aula virtual) y reinventar, a su vez, toda la oferta formativa para no solo llegar

mejor, sino también llegar a más personas. Incrementar la formación de nuestro voluntariado y personal laboral forma parte de este reto y, por lo tanto, no solo hemos triplicado la oferta formativa disponible, sino que hemos abierto la matriculación directa a estos perfiles para que nadie se quede sin formación. Este eje también nos evitará las duplicidades y sobreesfuerzos que estaba realizando toda la red para poder llegar a toda su base social, mediante una oferta abierta, amplia y disponible todo el tiempo, ofrecida de una forma única.

• **La integración de sistemas con herramientas más avanzadas.** Nos hemos centrado en la integración y evolución de todos los sistemas y herramientas informáticas que tenemos para garantizar nuestra acción educativa (la web/app, la aplicación de gestión de la formación, el campus virtual y las herramientas de Office 365). Esta integración nos garantiza optimizar procesos y automatizar tareas en un entorno seguro, modular, escalable a nuestras necesidades, accesible desde multidispositivo y asegurando en todo momento la cumplimentación de normas y estándares aplicables a nuestra labor educativa (normativas académicas, sistema de calidad, protección de datos, ...).

• **Gestión de comunidades virtuales y digitalización de servicios.** El disponer de herramientas informáticas nuevas, avanzadas e integrales, como apuntábamos en el reto anterior, tiene obligatoriamente que ir acompañado de un nuevo modelo de relación y trabajo de todas las personas que componen la red de educación (personal de dirección y gestión, equipos docentes, equipos de voluntariado y las propias personas formadas). En este nuevo modelo, las comunidades virtuales y la digitalización de servicios son las dos grandes tareas en las que nos hemos enfocado. El uso de entornos

como sharepoint o el campus virtual, así como herramientas como Teams, OneDrive o el BI, entre otras, nos está permitiendo generar comunidades virtuales de respuesta inmediata, de forma colaborativa y cooperativa (cocreación), con acceso a la información y la formación de una forma muy transparente y democrática para todo el mundo. A su vez, la digitalización de procesos y servicios nos ayudan en la optimización del trabajo, siendo ahora también mucho más ágil, transparente y visible para toda la organización. Algunos de estos servicios digitalizados han sido la demanda y seguimiento de solicitudes de cursos online o el catálogo de cursos formativos.

Desde Cruz Roja, hemos seguido ampliando las opciones para el desarrollo y mejora de las competencias personales de los diferentes colectivos de atención y del voluntariado. La estrategia ha sido situar a la persona en el centro de su proceso de aprendizaje, para que pueda tomar decisiones sobre su itinerario de formación, eliminando barreras de acceso a los procesos formativos y ofreciendo una oferta formativa flexible e inmediata. En esta línea, la ampliación de la oferta formativa online ha jugado un papel esencial, al permitir abrir la formación a todo el voluntariado.



Medio Ambiente

Hemos trabajado este año en promover la protección del medio ambiente, aumentando nuestro compromiso en la lucha contra el cambio climático y su impacto en los más vulnerables. Eso ha hecho que hayamos aportado desde la organización los recursos necesarios para el desarrollo de una Estrategia Medioambiental de control de las emisiones de CO₂ que se generan y su posterior compensación, a través de proyectos de reforestación, y la búsqueda de soluciones basadas en la promoción de comportamientos más respetuosos con el medio ambiente entre la población.

Otra línea estratégica consolidada en 2021 es el compromiso de Cruz Roja con el acceso de las personas en riesgo de exclusión social a la energía y la promoción de un confort adecuado de sus viviendas. Por eso, hemos llegado a más personas con nuestro proyecto de Pobreza Energética.

En el ámbito de la protección del medio ambiente, hemos reforzado nuestras alianzas estratégicas para desarrollar labores de prevención y movilización de personas voluntarias. Este es el caso del **Proyecto LIBERA**, en donde colaboramos para la caracterización de residuos sólidos a nivel estatal, y haciendo campañas de limpiezas en bosques, ríos y playas.

Un año más, continuamos nuestro compromiso y actuaciones en educación ambiental, simbolización y movilización del voluntariado en parques nacionales. Destacamos nuestro trabajo realizado en el Parque Nacional de Archipiélago de Cabrera, un ecosistema frágil y que provee servicios ecosistémicos en el medio marino claves para la fauna.

Cruz Roja responde a la protección del medio ambiente en la lucha contra el cambio climático y la vulnerabilidad de la salud y el bienestar social.

Desde 2017, compensar las emisiones de CO₂ para asegurar una entidad sostenible y responsable ambientalmente es un objetivo clave en la entidad. Desde esta premisa, se decide dedicar el ahorro producido por la reducción de consumos a proyectos de lucha contra la pobreza energética.

A través del proyecto **"Moviéndonos por el Ahorro Doméstico"**, trabajamos para disminuir la pobreza energética entre las personas más vulnerables. Más de seis millones de personas sufren pobreza energética en España, es decir, se enfrentan a la incapacidad de un hogar para hacer frente al coste de sus necesidades energéticas básicas, como mantener la vivienda en unas condiciones de climatización adecuadas para la salud.

Con estas acciones dirigidas a mejorar el acceso a la energía de familias con escasos recursos, además de tener presente el objetivo de la reducción de las emisiones de CO₂ de la organización, nos posicionamos con una mejor atención integral a las personas más vulnerables en respuesta a la lucha contra la vulnerabilidad de la salud y el bienestar social, estableciendo medidas de ahorro y de confort en el hogar.

El elevado coste de las facturas eléctricas, sumado a la falta de recursos para la adquisición de electrodomésticos eficientes energéticamente, o el cada vez más envejecido parque de viviendas, nos lleva a intervenir con las personas, mejorando



su relación con un uso a la energía acorde con sus necesidades.

Con esta doble perspectiva del proyecto, no solo conseguimos la mejora de la calidad de vida de las personas, sino que colaboramos en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de las familias, contribuyendo así a paliar el crecimiento de estas a nivel global. Esta contribución no solo es positiva para las personas más vulnerables, sino que también incide directamente en las condiciones de vida de la población en general, a la vez que, desde la organización, tenemos presente nuestro compromiso con la huella de carbono. A lo largo del año, hemos detectado un

aumento en la escasez de los recursos de las familias derivado de la pandemia. Las difíciles situaciones laborales, económicas y sociales; las situaciones de dependencia; el aumento de los contratos no formalizados, o las reducciones de plantillas han provocado que muchos entornos familiares se hayan visto en situación de pobreza energética, traduciéndose en un aumento del 15% la necesidad de atención a familias con respecto a la planificación inicial. Por ello, nos hemos visto obligados a adaptar y flexibilizar todas las actividades de atención con las personas, priorizando las situaciones de mayor vulnerabilidad y atendiendo a través de la respuesta inmediata las demandas que nos han llegado en cuanto al uso de la energía o la falta de servicios energéticos y térmicos adecuados en el hogar.

Hemos mantenido el trabajo de proximidad a través del vínculo familiar, acercándonos a las familias mediante las tecnologías disponibles, solventando las dificultades derivadas de la brecha digital y apostando por el acompañamiento individualizado y personalizado a cada necesidad. En este sentido, hemos adaptado los procedimientos a las nuevas realidades, tanto en nuestra parte interna como con el trabajo con el voluntariado corporativo de las empresas que a contribuyen a lograr nuestros fines y metas con las personas en situación de riesgo y/o exclusión social, tales como Naturgy o Endesa.

Desde la puesta en marcha del “**Llamamiento comprometidos con las personas y el medio ambiente**”, hemos ido cada año aumentando la respuesta a un mayor número de familias.

Cruz Roja responde ante la reducción del impacto medio ambiental generado por la actividad de la organización portando los recursos necesarios.

En el camino hacia la entidad sostenible y responsable que queremos asegurar, y en contribución al objetivo de acción por el clima (ODS 13), encontramos el proyecto que responde a la línea estratégica de absorción de las emisiones de CO₂.

A pesar de que en el periodo de pandemia el proyecto sufrió un retraso, hemos establecido las bases para crear una cultura de corresponsabilidad hacia la compensación de las emisiones de CO₂.

Desde la intervención humanitaria, Cruz Roja responde reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero en todas sus zonas críticas, tomando conciencia de la huella de carbono generada y aplicando planes de reducción y compensación.

Proponemos una actividad pionera en el sector humanitario que consiste en la compensación de las emisiones a través de proyectos de absorción con un plan de reforestación nacional equivalente a nuestro impacto ambiental. Esta medida promueve, además, una respuesta de sensibilización tanto interna como externa y un cambio de paradigma hacia la responsabilidad institucional y el entendimiento de los flujos de la naturaleza y su impacto en las personas más vulnerables.

La compensación de huella de carbono es una estrategia medioambiental de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a la atmósfera que nos permitirá alcanzar la neutralidad climática para 2030.

El trabajo realizado con el diseño de esta estrategia verde y la apuesta por una economía circular facilitará que durante el 2022 podamos comenzar con las labores de implantación de este reto ambiental.

Hemos realizado un piloto del proyecto en las

Islas Baleares con la plantación de 400 especies en una zona protegida de gestión pública, que nos reafirma para dar continuidad a las acciones climáticamente neutras, continuando con la formación al voluntariado y desarrollando los planes de custodias de territorio que nos exigen la permanencia en un terreno durante 30 años.

Cruz Roja responde a esta necesidad favoreciendo la participación abierta de la población, aumentando la implicación del voluntariado ambiental y dando el enfoque comunitario a las acciones relacionadas con Ciencia Ciudadana, como eje clave de la necesidad de crear una mayor concienciación social hacia la perspectiva medioambiental.



Criterios de actuación



Proximidad

Analizar las realidades en los contextos más cercanos a las personas, generando respuestas

alineadas con nuestras prioridades. Las asambleas locales, comarciales 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.



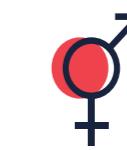
Innovación

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 la igualdad de oportunidades sea una realidad que alcance a toda la sociedad.

3.3

Cruz Roja de las personas

[102-2]

Afianzamos 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.

Colectivos Vulnerables

Nº PERSONAS	2019	2020	2021			
			TOTAL	HOMBRE	MUJER	NO CONSTA
Mayores y cuidadoras	264.251	255.894	266.010	68.851	197.127	32
Infancia	32.534	26.172	125.187	63.412	58.282	3.493
Jóvenes			229.766	111.302	117.184	1.280
En situación de extrema vulnerabilidad	1.360.081	787.777	854.624	394.074	460.322	228
Inmigrantes	120.250	162.949	163.430	118.846	44.141	443
Solicitantes de asilo y refugio	37.425	30.432	25.778	14.882	10.862	34
Mujeres en dificultad social	38.643	35.008	62.059	3.604	58.063	392
Desempleadas o en precariedad laboral	86.240	101.262	116.405	38.341	76.866	1.199
Reclusas y ex reclusas	7.060	3.433	6.225	5.339	884	2
Con discapacidad	37.610	28.163	32.054	13.011	19.037	6
Con problemas de salud	745.509	545.437	498.203	51.897	78.988	367.318
Población en general	199.725	320.200	2.885.821	1.269.031	1.417.861	198.929
Otros colectivos	53.651	3.226.17 ⁵	5.616	2.022	3.434	160
Total⁶	2.849.827	5.025.421	4.833.771	2.000.251	2.256.327	577.193

⁵Incluyen las personas atendidas dentro del Plan Responde.

⁶Total de personas eliminando aquellas que se pueden encontrar en varios colectivos.

Personas mayores y cuidadoras

La intervención con personas mayores y personas cuidadoras ha supuesto la necesidad de mantener la adaptación metodológica en la intervención que veníamos realizando con este colectivo, por la continuidad de las restricciones por la COVID-19 y la resistencia a la participación en actividad presencial y grupal por parte de las mujeres y hombres mayores.

El aislamiento y la soledad no deseada se siguen acentuando, por lo que hemos aumentado las acciones en la lucha contra la brecha digital (entrega de equipamientos y talleres en competencias digitales) y hemos mantenido acciones dirigidas al deterioro cognitivo, hábitos saludables y la sobrecarga en las personas cuidadoras.

Los problemas identificados y sobre los que estamos actuando son los siguientes:

- Reducción de la autonomía personal (dificultad para realizar actividades básicas e instrumentales de la vida diaria o gestión personal inadecuada por parte de la persona cuidadora).
- Pérdida o disminución de las relaciones sociales.
- Alteración de las funciones cognitivas y el bienestar emocional.
- Alteración del bienestar físico.
- Abuso o maltrato por causa de edad.
- Afrontamiento negativo del proceso de envejecimiento.
- La forma en que parte del entorno trata a las personas mayores perjudica su calidad de vida.

Hemos abordado estos problemas desde diferentes proyectos de intervención:

Ayuda domicilio complementario

Hemos pretendido mejorar la capacidad de los hombres y mujeres mayores para continuar llevando una vida autónoma, en función de sus circunstancias y retrasando en mayor medida la salida de su domicilio, planteándonos estas acciones atendiendo siempre a las diferencias entre hombres y mujeres en sus procesos de autonomía personal.

Hemos impulsado la capacidad de las personas mayores para la realización de actividades básicas e instrumentales en su vida cotidiana.

Hay que destacar que, en el contexto de la pandemia por COVID-19, hemos adaptado las entregas y recogidas de productos de apoyo,



realizando muchas de ellas en los domicilios de las personas mayores, y hemos potenciado las movilizaciones a centros sanitarios. A continuación, identificamos las actividades más significativas:

- Acciones de mejora del conocimiento de los hombres y mujeres mayores para adaptarse a sus circunstancias y aprender a desenvolverse en base a sus limitaciones.
- Acciones mediante las cuales hemos proporcionado los recursos humanos y materiales que faciliten que los hombres y mujeres mayores puedan continuar realizando sus actividades, bien a través de acompañamientos, movilizaciones, realizando entrega económica o material, o bien realizando las gestiones necesarias que no pueden hacer, o acompañándolos y dándoles apoyo para hacerlas.
- Acciones de empoderamiento a los hombres y mujeres mayores para prepararlos y capacitarlos en sus competencias personales, para que puedan incorporar un cambio en su vida de forma autónoma que les permita salir de su situación y mejorar su autonomía para desempeñar las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.

Atención a personas cuidadoras

El objetivo ha sido mejorar la vida de las cuidadoras y cuidadores no profesionales, descargándolos de la tarea del cuidado, capacitándolos en las habilidades técnicas y personales del cuidado - autocuidado y dándoles apoyo y visibilidad.

La actual situación sigue poniendo más aún de manifiesto la importancia de los cuidados a personas dependientes por parte de quienes lo realizan de forma desinteresada y Cruz Roja sigue a su lado.

Continúa siendo fundamental la coordinación y el apoyo del multicanal SerCuidadorA, que ha generado con este proyecto contenidos dirigidos a las personas cuidadoras. Por tercer año consecutivo, hemos llevado a cabo la iniciativa #MiraQuienCuida para hacer visibles a quienes cuidan y la labor que llevan a cabo.

Red social para personas mayores: Enrédate

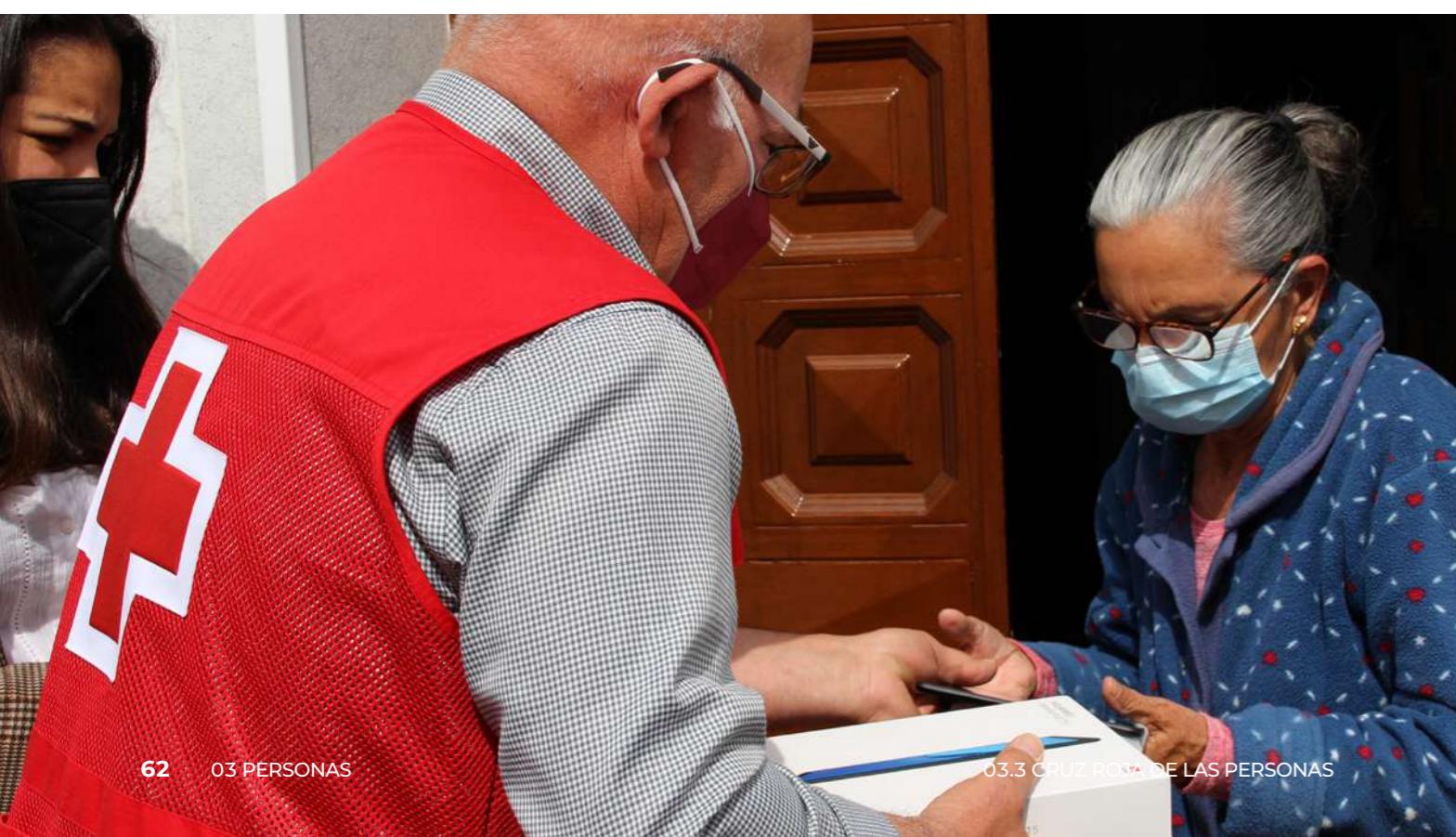
Desde el proyecto “**Red social para personas mayores: Enrédate**” hemos seguido impulsando y adaptando la intervención con personas mayores, dependientes y cuidadoras a las consecuencias derivadas de la COVID-19, potenciando el aprendizaje de competencias digitales, el uso de canales y formatos virtuales, así como la planificación de actividades y talleres que pudieran realizarse en grupos reducidos y/o en espacios abiertos.

Las situaciones de aislamiento social y de soledad no deseada se han acentuado especialmente para las personas mayores que viven solas, quienes padecen enfermedades crónicas o quienes tienen dificultades para la movilidad, ya que han visto muy limitados o reducidos sus contactos sociales. Esto tiene consecuencias negativas sobre su salud y bienestar. Por ello, hemos incrementado en más de un 15% los acompañamientos sociales por parte de nuestro voluntariado, para dar respuesta a este tipo de situaciones en las que se encontraban las personas mayores.

A su vez, las consecuencias derivadas de la brecha

digital han agravado situaciones ya existentes de aislamiento social y soledad no deseada y generado otras nuevas, por ejemplo, para acceder a servicios que se ofrecen exclusivamente de forma online y que reducen las posibilidades de acceso y de participación de las personas, especialmente de las más vulnerables, que tienen menos recursos y redes de apoyo.

Por ello, **hemos incrementado en un 35% las acciones dirigidas a la lucha contra la brecha digital**, con acciones como: entrega de equipamientos, acceso a la conectividad, taller en competencias digitales, etc., con la finalidad de conseguir su integración en la sociedad. Desde hace años, a través de su participación en el proyecto Enrédate, las personas en situación de aislamiento y soledad no deseada cuentan con un gran apoyo para mejorar, incrementar y afianzar su red social como principal antídoto frente a la soledad, puesto que les proporcionamos herramientas y recursos para gestionar su tiempo libre, mejorar sus interacciones sociales y crear nuevas redes, influyendo de manera muy positiva en la mejora de su calidad de vida.



03.3 CRUZ ROJA DE LAS PERSONAS

Atención a personas con funciones cognitivas deterioradas

En aquellas mujeres y hombres que hemos detectado algún deterioro en sus funciones cognitivas, hemos trabajado para mantenerlas y/o mejorárlas, de forma que puedan continuar realizando las actividades de su vida cotidiana. En este proceso de empoderamiento, hemos identificado tres líneas de actuación:

- Acciones encaminadas a la información y capacitación de las personas, que buscan concienciar a la persona sobre la posibilidad de trabajar para alcanzar un cambio, así como promover el aprendizaje de aspectos técnicos, herramientas y estrategias necesarias para lograrlo.
- Aportación de recursos materiales que la persona pueda necesitar en su proceso de mejora, como pueden ser los productos de apoyo o tecnológicos que faciliten la activación cognitiva.
- Acciones que promuevan su desarrollo personal, promocionando la participación activa de la persona en actividades que incidan directamente sobre sus funciones cognitivas, pero también el acompañamiento y seguimiento continuado de la persona y el apoyo para la adquisición de competencias personales que le permitan mejorar su situación.
- Durante este año, hemos incrementado un 13% las actividades realizadas con las personas mayores que tienen algún deterioro de sus funciones cognitivas (memoria, atención, lenguaje o cálculo), y que se ha visto aumentado durante la situación de pandemia, debido a las restricciones que han sufrido.

Promoción del envejecimiento saludable: salud constante

Hemos intervenido para que las personas mayores puedan incorporar hábitos de vida saludable que contribuyan a retrasar la aparición de enfermedades crónicas, a través de actividades formativas y la generación de espacios donde poder poner en marcha esos aprendizajes. Asimismo, hemos apoyado a personas que presentaban dificultades en el control de enfermedades crónicas mediante actividades de carácter informativo, la provisión de recursos que pudieran necesitar para gestionarlas de manera más adecuada o el acompañamiento a centros sanitarios para favorecer una mayor comprensión y adherencia a la pauta terapéutica.

Buen trato a las personas mayores: promoción del trato adecuado y protección frente al maltrato

Hemos intervenido de manera proactiva con las mujeres y hombres mayores que reúnen circunstancias que les hacen especialmente vulnerables a sufrir cualquier tipología de maltrato. También hemos atendido y apoyado a aquellas que han sido o estén siendo víctimas de un maltrato en cualquiera de sus formas, para que puedan salir de esta situación y recuperar su calidad de vida.

Las restricciones sociales como consecuencia de la pandemia han puesto de manifiesto otras formas de maltrato menos evidentes, como la vulneración de derechos o el maltrato social, por lo que hemos reforzado la intervención a distancia cuando no ha sido posible realizarla de manera presencial.



Atención a personas en proceso de envejecimiento

La intervención se dirige a dos ámbitos:

- A las personas que se encuentran en este proceso, buscando identificar, evitar y eliminar los factores de riesgo que cada persona presente, sustituyéndolos por acciones, actitudes y conductas que promuevan un modelo de envejecimiento activo, participativo y saludable, promoviendo así la calidad de vida de la persona a lo largo de toda su trayectoria vital.
 - A los entornos social, laboral y comunitario en los que se mueven las personas y que están influyendo en cómo afrontan el proceso de envejecimiento.
- De nuevo, el contexto provocado por la COVID-19 se ha identificado como un factor de riesgo ante el afrontamiento positivo del proceso de envejecimiento y se ha hecho preciso realizar un enfoque de la intervención con algunas personas desde aspectos como la motivación por el cambio, la gestión de emociones o la activación de proyectos personales de vida.

Teleasistencia

Este año los servicios de teleasistencia han representado un elemento indispensable para la vida de muchas personas mayores, suponiendo un 74% la participación de mujeres sobre el 26% de hombres.

Desde Cruz Roja, hemos proporcionado a través de los servicios de teleasistencia un cuidado y acompañamiento constante tras la disminución de las relaciones interpersonales que han persistido durante todo el año por la situación sanitaria.

Nuestro objetivo es el seguimiento permanente de las personas para la detección de necesidades básicas, así como para conocer y tratar de satisfacer las demandas de ayuda, contribuyendo a evitar los riesgos de afectación de su bienestar. Cabe destacar que este año ha sido más pronunciada la atención emocional.

Gracias a la combinación de nuestro personal y de la tecnología, hemos podido cubrir necesidades concretas avanzando en la transformación digital tanto a nivel de infraestructura como a nivel de servicios de atención a personas. Ejemplos de ello son la digitalización de las tareas, la optimización de tiempo y las mejoras en los procesos o la creación de agendas automáticas.

Para poder llegar a más personas y hacerlo de manera sencilla y ágil, hemos desplegado una nueva herramienta (CRM) que nos permite tener una visión 360º del marketing, los leads y las oportunidades de medir la actividad cualitativa y cuantitativamente. Así, podemos detectar las fortalezas y debilidades en la atención y en los

recursos, lo que nos facilita medir el rendimiento y calidad del trabajo y planificar los recursos necesarios a nivel personal.

En la página web donde ofrecemos el servicio de Teleasistencia, habilitamos una herramienta de comunicación denominada “LiveChat”, que complementa el servicio que ofrecemos por línea telefónica 900 mediante un chat que también

es atendido por el mismo personal que atiende el teléfono. De esta forma, podemos ofrecer información y atención en tiempo real, con resolución de dudas y respuestas inmediatas.



Personas mayores, dependientes y cuidadoras

Nº PERSONAS	2019	2020	2021
Ayuda a domicilio Complementaria	34.181	30.244	30.495
Teleasistencia Domiciliaria	153.869	151.224	160.592
Teleasistencia móvil	2.515	3.057	4.447
Localización personas deterioro cognitivo	1.101	906	870
Centros de Día	1.275	1.016	818
Envejecimiento saludable: Salud constante	18.270	96	14.237
Atención a personas con funciones cognitivas deterioradas	11.881	10.898	10.887
Red social para personas mayores: Enrédate	30.282	29.312	31.691
Atención a personas cuidadoras	7.953	6.094	5.776
Intervención con personas mayores	40.791	40.922	40.763
Atención a personas en proceso de envejecimiento	11.718	7.780	9.369
Buen trato a personas mayores: promoción del trato adecuado y protección ante el maltrato	4.319	4.251	3.972
Total	264.251	255.894	266.010

Ofrecemos un acompañamiento a la infancia y refuerzo educativo. Este año hemos incrementado el número de niños y niñas atendidos en más de 390 personas



Infancia

El trabajo con la infancia en vulnerabilidad de Cruz Roja está enmarcado de forma híbrida en las diferentes Áreas de Conocimiento de nuestra Organización, cobrando mayor relevancia en los ámbitos de la Educación, Inclusión Social, la Salud y Estudios e Innovación Social.

En Cruz Roja, trabajamos con la infancia desde un enfoque comunitario, social y educativo, a través de la generación de vínculos relacionales sólidos con los niños, niñas y adolescentes, y en la interpretación particularizada de su interés superior.

Desde el año 2014, disponemos de una Estrategia de Infancia, como instrumento integrador que nos facilita la incorporación del enfoque de derechos de la infancia en todos los ámbitos de la Institución.

Nuestro trabajo, además está alineado con los instrumentos internacionales y nacionales como la Convención de los Derechos del Niño, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Marco para la Acción sobre Educación 2030 de Naciones Unidas; la Garantía Europea Infantil, 2021, Plan Estratégico del Comisionado contra la Pobreza Infantil 2020-2024 o la recién aprobada Ley Orgánica 8/2021, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la violencia.

Promoción del éxito escolar en niños y niñas en dificultad social

Con este proyecto damos una respuesta integral para el apoyo del proceso educativo de niños y niñas. **Contamos con presencia en 49 provincias y más de 350 centros, teniendo una participación de 5.450 personas voluntarias.** Durante 2021, hemos aumentado la intervención, aun teniendo que limitar el número de participantes en los grupos y actuaciones de proyecto.

Por otro lado, desde el proyecto se han asentado los protocolos y procesos de adaptación de la intervención, como el apoyo educativo en formato online, entregas y recursos que generan respuestas para paliar la brecha digital. También hemos incrementado servicios necesarios según la situación, como entregas de kits de prevención e higiene frente a la COVID-19, ayuda en oftalmología o ayudas en kits educativos con elementos digitales y conectividad.

Inclusión social para niños y niñas en riesgo de exclusión

Ofrecemos un acompañamiento a la infancia y refuerzo educativo. Este año hemos incrementado el número de niños y niñas atendidos en más de 390 personas, siendo un proyecto en auge, con 2.283 participantes. Contamos con actividades del ámbito social, ocio y tiempo libre, participación, apoyo educativo, actividades en torno a la salud de la infancia y apoyo al entorno de la misma.

El Juguete Educativo

El Juguete Educativo es un proyecto a través del cual sensibilizamos sobre el derecho de la infancia al juego y dotamos de juegos y juguetes a la infancia en situación de vulnerabilidad.

Durante este año, hemos podido incrementar las acciones de sensibilización debido a la posible presencialidad de nuestras acciones, llegando a 43.241. Por otro lado, el esfuerzo en colaboraciones y actividades del proyecto nos ha llevado a casi duplicar el voluntariado, llegando a 5.223 personas con acción voluntaria.

En cuanto a las entregas de juegos y juguetes, el proyecto ha tenido un pequeño descenso de personas atendidas, ofreciendo un recurso de juego o juguete a 54.145 niños y niñas. Esto

es debido a que durante 2020 se realizaron respuestas adicionales por la necesidad y situación de confinamiento de la infancia y la población general.

PINEO

Este proyecto consiste en acciones de ocio basadas en la educación de valores sociales, ambientales y saludables con niños y niñas de 6 a 17 años que quieren hacer frente a las problemáticas de la infancia y juventud, tratando temáticas que les preocupan, interesan y motivan. Hemos llegado a 2.052 niños y, aunque ha habido una reducción de los datos, hemos conseguido realizar actividades de ocio en grupos reducidos y adaptarlo a formato online.

Infancia hospitalizada

Hemos tenido una continuidad en los datos con respecto a la caída sufrida en 2020 debido a la situación pandémica y la dificultad de realización de actividades presenciales en los centros hospitalarios. Aun así, hemos adaptado la actividad, incrementando servicios

y desarrollando protocolos de actuación, **habiéndose conseguido llegar a 14.810 niños y niñas hospitalizados en más de 40 centros hospitalarios.**

Ante la imposibilidad de entrar en los hospitales, nuestras actividades se han centrado en ofrecer entregas de kits de ocio, actividades en video presencia, acciones con realidad aumentada, etc. Uno de los impulsos en el proyecto ha sido el lanzamiento de las acciones de **ENTAMAR**, siendo actividades de realidad aumentada con móviles y ordenadores que nos permiten realizar actividades sin presencialidad, dando recursos a la infancia hospitalizada mediante escape room, trivial o decoraciones de las habitaciones. Con esta acción, hemos conseguidos equipar a 26 centros hospitalarios para el desarrollo de sus actividades de realidad aumentada.



03.3 CRUZ ROJA DE LAS PERSONAS

Apoyo comunitario a la crianza, cuidados parentales y al bienestar de niños, niñas y adolescentes

En este ámbito, destacamos las siguientes respuestas:

- Ayudas directas, prestaciones económicas y materiales a niños, niñas, adolescentes y sus familias para cobertura de necesidades materiales y de acceso a servicios acorde a las características de cada etapa (infancia y adolescencia), circunstancias familiares y sociales.
- Atención socioeducativa a niños, niñas y adolescentes en espacios seguros y protectores, que ofrecen cuidado infantil fuera de la familia y en horario extraescolar, en los que se realizan actividades de estimulación al desarrollo, psicoeducación, apoyo al desempeño escolar e integración social (centros de día, ludotecas, servicios de atención extraescolar, etc.).
- Talleres psicoeducativos a familias en parentalidad positiva como herramienta para prevenir los malos tratos, promover el desarrollo evolutivo y el bienestar en la infancia y adolescencia, así como incrementar las competencias en la función parental.
- Atención individual y familiar, de carácter psico-social y educativo, para mejorar a través de programas de intervención, las prácticas de cuidado y crianza de padres, madres u otros cuidadores parentales.
- Acompañamiento comunitario y social a las familias para activar o fortalecer su red de apoyo próximo, necesaria para afrontar los retos de la crianza, tanto en la primera infancia, por ser una etapa determinante para la demás, como en las otras fases.
- Puntos de encuentro familiar, donde

posibilitar el régimen de visitas de niños y niñas de familias afectadas por una situación de grave conflicto parental.

Cuidado Alternativo

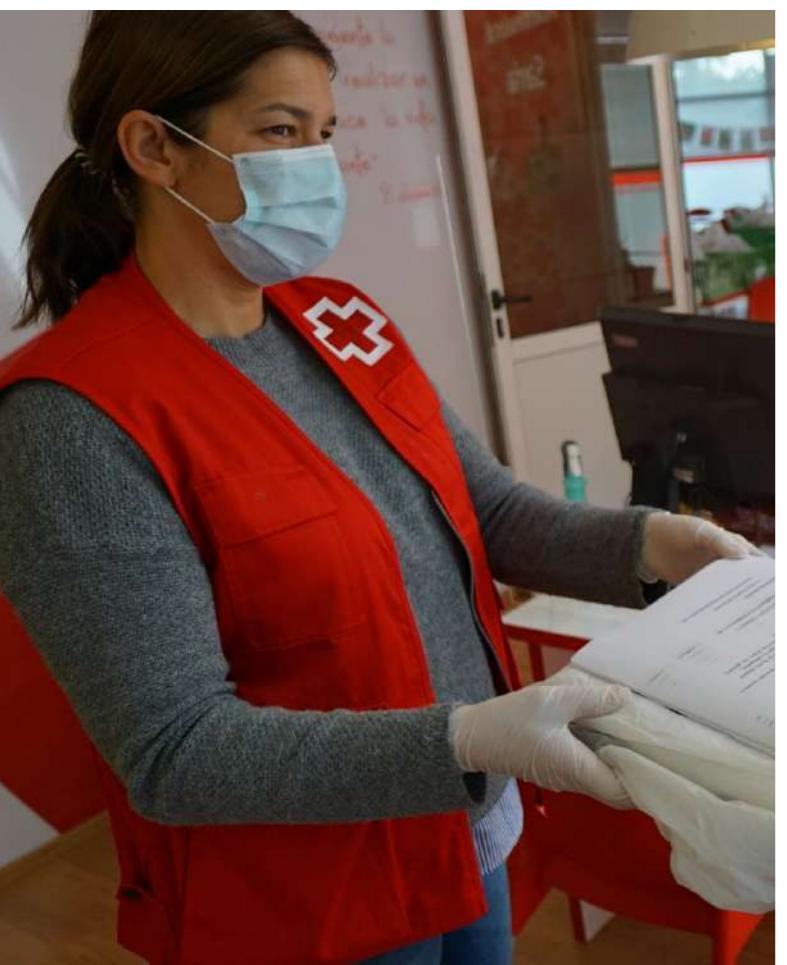
Como entidad colaboradora en materia de Protección a la Infancia, nuestra labor se centra desde hace más de treinta años en el acogimiento familiar, como fórmula de atención para niños, niñas y adolescentes que se encuentran separados de sus familias de origen por haber vivido situaciones de desprotección. A través de un compromiso ciudadano, se garantizan el cuidado a niños y niñas hasta que mejoren las situaciones que provocaron la separación de su familia de origen o se determina otra medida de protección que ofrezca mayor estabilidad, posibilitando un ambiente familiar alternativo, complementario y temporal. El acogimiento puede realizarse en familia ajena o familia extensa.

Soporte psicoeducativo al acogimiento residencial

Se gestionan ocho unidades de convivencia en el conjunto del Estado. Además, complementamos la acción socioeducativa de recursos residenciales dependientes del sistema de protección a la infancia de las comunidades autónomas mediante el compromiso del voluntariado en actividades de ocio, promoción del éxito escolar, acompañamiento, cuidado en las hospitalizaciones, etc.

Protección a la infancia a través de las fronteras

Nuestra organización actúa como **Corresponsalía del Servicio Social Internacional (SSI)** en España. Es un servicio especializado de trabajo social a través de las fronteras, integrado en la red internacional del SSI y presente en más de 140 países. Como valor añadido, se interviene en muchas ocasiones con las Sociedades Nacionales



migratorio. Resaltamos que, en este último año, y debido al aumento de llegadas de niños y niñas no acompañados a las costas en el archipiélago canario, el SSI ha tenido un papel fundamental a la hora de apoyar a las entidades públicas de protección de dicha comunidad autónoma, como en su reintegración con sus referentes familiares en otros estados. **El SSI garantiza que los traslados y reintegraciones se hagan de acuerdo con la normativa y convenios en esta materia.**

Nuestro Servicio también actúa como órgano consultor en materia de protección a la infancia en el ámbito internacional, informando, asesorando y resolviendo las situaciones que se plantean por parte de los servicios de protección a la infancia y de otros operadores jurídicos de terceros países. En cuanto a la recogida de datos del SSI, hemos computado la totalidad de implicados en los casos con los que hemos trabajado a lo largo del año 2021. De forma general, se han contemplado los datos de usuarios directos del proyecto de Cooperación Jurídica, RCF y Búsqueda de Origen Biológico.

de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y con las Delegaciones del Comité Internacional de la Cruz Roja.

Ofrecemos la mejor respuesta a las necesidades sociales que sufren la infancia y las familias cuando se ven implicados dos o más países: derechos de custodia, acogimiento familiar, alertas de riesgo, verificación de condiciones de vida, mediación en la búsqueda de origen en adopción internacional, etc.

A lo largo del año, destacamos nuestra contribución en la atención de las alertas de riesgo entre estados de posibles abusos o violencia contra la infancia a nivel trasnacional, así como en la localización y reintegración de personas menores de corta edad que quedan separadas de sus referentes adultos a lo largo del periplo

Proyecto Ser acogedor

Por otro lado, en el marco de los servicios digitales y la tele-atención, desarrollamos el Servicio Multicanal "Ser AcogedorA", servicio que complementa y apoya a los programas de acogimiento familiar de las comunidades autónomas, ofreciendo información, orientación y soporte a través de profesionales especializados en esta fórmula de cuidado alternativo, al conjunto de la sociedad, a profesionales y a las propias familias de acogida.



⁷ Las personas de Cruz Roja Juventud (CRJ) se contabilizan en el apartado CRJ, con el objeto de no duplicar el número de usuarios. Al igual que se mencionan, pero no se suman, los proyectos de empleabilidad para jóvenes que se contabilizan en el apartado de personas desempleadas.

Infancia y jóvenes en dificultad social⁷

Nº PERSONAS	2019	2020	2021
Acogimiento familiar	6.786	4.077	3.410
Soporte psicoeducativo al acogimiento residencial	1.246	870	2.416
Centro de educación infantil de 0 a 3 años	340	314	243
Centros de día infantil	8.814	1.218	-
Educación de calle	3.984	573	473
Primera Infancia	2.903	1.082	858
Apoyo a la Parentalidad Positiva	2.653	518	1.479
Soporte psicosocial a personas mayores que ejercen labores parentales	903	187	-
Intervención comunitaria extraescolar en contextos de vulnerabilidad	1.500	987	1.053
Menores inmigrantes no acompañados	2.705	434	207
Intervención con familias / infancia en dificultad social	22.173	1.661	1.761
Puntos de encuentro familiar	476	353	470
Atención infancia hospitalizada	-	-	21.935
Educación emocional	-	-	6.945
Juguete educativo	-	-	55.113
Inclusión social niños y niñas	-	-	2.342
Ludotecas	-	-	2.692
Ocio y tiempo libre	-	-	5.865
PINEO	-	-	2.124
Promoción del éxito escolar	-	-	11.412
Total	32.534	26.172	125.187

Jóvenes

El desarrollo de las acciones enfocadas a jóvenes tiene un marco eminentemente enfocado en la prevención y sensibilización, con actividades de diversas temáticas y focos de actuación en torno a actividades grupales y presenciales. Por ello, la pandemia ha impactado fuertemente en nuestra actividad con las personas jóvenes, ya que una gran parte estaban enfocadas en actividades en centros educativos o localizaciones donde se concentraban personas jóvenes.

Prevención de conductas violentas

Realizamos talleres de sensibilización sobre racismo, LGTBIQfobia, violencia de género y bullying, que han desarrollado un gran incremento gracias al gran esfuerzo en la adaptación de las actividades y coordinación con los centros de enseñanza, junto con la posibilidad de retomar actividades li-

mitadas a nivel presencial. Hemos conseguido llegar a 59.773 personas, teniendo un aumento de 30.067 personas con respecto al año anterior.

Educación para la salud

Desarrollamos actividades de prevención y sensibilización a través de talleres temáticos sobre educación emocional, hábitos alimenticios, adicciones y educación afectivo-sexual. **En 2021, 47.964 jóvenes han realizado actividades en el proyecto, lo que supone un incremento de 9.771 participantes.** Esto es gracias al esfuerzo de la vuelta a la presencialidad y al desarrollo de actividades con otras metodologías, pudiendo realizarlas online. Esperamos que el incremento se vea reforzado por la posibilidad de realizar actividades en centros educativos y a nivel presencial.



Espacio propio

El proyecto se centra en la intervención y sensibilización ante agresiones machistas en espacios de ocio. **Este año ha habido 29.852 participantes, 23.715 más que en 2020**, gracias a la vuelta de espacios presenciales, la adaptación del proyecto y actividades a espacios de ocio alternativos y a la consecución de financiación del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

Las financiaciones públicas y privadas han permitido contar con recursos para equipamiento, contenidos de actividades y personal, pudiendo tener un mayor impacto e incidencia en las acciones y actividades sobre perspectiva de género.

Prevención del consumo de drogas

Realizamos una labor de sensibilización y concienciación a través de acciones de sensibilización en la calle, un servicio multicanal sobre drogas y actividades en redes sociales, teniendo un impacto de 12.061 personas jóvenes.

Durante este año, hemos intentado tener una mayor vinculación e impacto en nuestras redes sociales y acciones comunicativas para llegar a nuestro público objetivo. **Hemos obtenido resultados de 7.900 seguidores, aumentando 4.644 personas en nuestros canales de redes sociales "Sobre-Drogas".** También hemos realizado capacitaciones en formato de seminarios, en los que hemos alcanzado un total de 719 asistentes.

Dentro del parámetro de adicciones y el servicio multicanal, hemos abierto nuevas líneas de actuación, como el desarrollo de contenidos de adicción como el juego online o apuestas, pudiendo ofrecer una respuesta mayor y ampliar formación, capacitación, actividades y consultas desde nuestro servicio multicanal sobre las adicciones comportamentales y sin sustancia.

Promoción del éxito con jóvenes en educación no obligatoria

El proyecto se dirige a personas de entre 16 y 30 años, incidiendo en aquellos factores de índole personal, económicos y del entorno que influyen en el acceso o continuidad en los estudios en la etapa no obligatoria.

Hemos retomado actividades con aforo limitado con las personas jóvenes en proceso de continuidad de estudios o reincorporación a los mismos, llegando a 420 personas jóvenes.

Atención a menores y jóvenes con inadecuada gestión de su adicción

En relación con las adicciones, este es un proyecto que hemos desarrollado en un número limitado de provincias y atendiendo a un número discreto de personas usuarias, pero sigue siendo imprescindible en esos ámbitos territoriales, ya que no existe alternativa a la intervención de Cruz Roja, y la Administración nos sigue reclamando esta intervención.

En este proyecto intentamos valorar la situación de consumo del menor, realizando el diagnóstico de uso, abuso o dependencia lo más pronto posible, para que estos menores y jóvenes puedan controlar sus consumos, evitando el desarrollo de una dependencia.



Proyectos de empleabilidad para jóvenes

La alta tasa de desempleo juvenil en España es un problema estructural, que se ha visto agravado durante la pandemia. Las causas son múltiples y complejas, destacando: la dualidad del mercado de trabajo (con muy altas tasas de temporalidad), dependencia de determinados sectores económicos (hostelería, construcción, etc.) y bajo o inadecuado nivel formativo. Nuestras iniciativas inciden en que los jóvenes puedan superar estas problemáticas a través de una serie de propuestas específicas.

Durante 2021, hemos promovido diferentes iniciativas GO de empleabilidad e inserción para jóvenes, ajustando las mismas a un perfil en el que más del 78% han sido menores de 25 años, el 46% están en desempleo y el 49% son personas inactivas. Su nivel de empleabilidad está condicionado por un nivel bajo de estudios: el 22% no terminó la ESO y un 31% abandonó cuando alcanzó di-

cho nivel. Su situación de riesgo de exclusión es de un 82%. Por ello, nuestras propuestas específicas, que a lo largo de 2021 han aumentado un 54% más que el año anterior.

En 2021 hemos contribuido a ofrecer oportunidades de formación y empleo a un 21% más de jóvenes que el año anterior, de los que un 54% han sido mujeres. Se han mantenido los ocho tipos de proyectos específicos para jóvenes, en los que se realiza un trabajo compartido con ellos para que identifiquen y desarrollen sus capacidades personales y profesionales, se orienten a una ocupación alineada con ellas y con las oportunidades del mercado de trabajo a corto plazo y a medio plazo, adquieran conocimientos técnicos y soft skills demandadas según el perfil profesional y activen la motivación para seguir formándose y buscar empleo. Con las empresas se buscan alianzas para que se sumen al compromiso de Cruz Roja por el empleo juvenil y ofrezcan oportunidades laborales, contribuyendo a que "cada generación tenga la oportunidad de construir su propia historia".

Cabe destacar el proyecto «Información para el empleo de jóvenes de garantía juvenil», que nos ha permitido un incremento de atención de un 40% con respecto al año anterior. Jóvenes conociendo mejor sus derechos y responsabilidades han sido acompañados para acceder al sistema de garantía juvenil y conocer mejor las vías para buscar las ofertas de trabajo. Todo ello, a través de respuestas sencillas, rápidas y flexibles según las demandas puntuales de los jóvenes.

Por otro lado, hemos participado en algunas iniciativas específicas destacables como entidad beneficiaria del Programa Operativo de Empleo Juvenil cofinanciado por el Fondo Social Europeo y la Iniciativa de Garantía Juvenil:

- **Pulsa Empleo: Activación, orientación y acompañamiento para jóvenes de Garantía Juvenil**, donde este año hemos incrementado la participación un 12% respecto el año anterior. La iniciativa se focaliza en activar a los jóvenes y generarles

la inquietud para que tomen decisiones sobre su futuro profesional, trazando su propia hoja de ruta hacia la formación y el empleo a través de una metodología semipresencial de acompañamiento y orientación. Durante este año los esfuerzos se han puesto especialmente en hacerles conscientes y motivarles para el aprendizaje a lo largo de toda la vida, que retornen al sistema educativo y la formación continua y en la búsqueda de nuevas y diversificadas oportunidades laborales en sectores con crecimiento, como el sector de las tecnologías de la información y de la comunicación, la industria, el empleo verde, etc.

- **Entorno Orientación Somos GO.** A través de un recorrido de actividades gamificadas, la persona se pone a prueba para la búsqueda de empleo en entornos digitales. Ha sido una herramienta clave para ampliar llegar a jóvenes que por falta de disponibilidad o porque residen en localidades lejanas a nuestras Asambleas Locales no pueden ser atendidos de manera presencial. Durante 2021, han utilizado este espacio un 74% más de personas que el año anterior, a través de 18.409 intervenciones.

- **Segundas oportunidades para la formación y el aprendizaje.** Este proyecto ha permitido que los jóvenes mejoren su empleabilidad, lo que supone un aumento de cobertura del 7% respecto el año anterior. La creación de nuevas alianzas con empresas en otros sectores empresariales, como el empleo verde, sector industrial y sector tecnológico ha permitido diversificar la formación para el empleo y realizar 332 cursos a la carta, adaptados a las necesidades de las empresas. La formación con un componente alto de prácticas no laborales, además de facilitar el acceso a procesos de selección, ha permitido que conozcan mejor el mercado de trabajo, tomar conciencia del perfil que se demanda y de la importancia

de seguir formándose o finalizar estudios. En este sentido, los 174 cursos de formación para el retorno realizados han contribuido a que 406 jóvenes retomen estudios para finalizar los que abandonaron o ampliar su formación.

- Hemos seguido apostando por una formación híbrida para llegar a un mayor número de jóvenes, localizar la intervención y entrenar las competencias digitales con el uso de plataformas de formación que serán clave para su formación futura.

Cabe destacar también el proyecto **«Primeras oportunidades laborales para jóvenes»**, que se desarrolla en el marco de Programa Operativo de Inclusión Social-POISES y en el que han participado 2.845 jóvenes. Esta iniciativa desarrolla itinerarios que se articulan con medidas de motivación, acciones positivas de diversidad generacional, desarrollo de competencias para el empleo, cualificación profesional en espacios laborales en expansión, entrenamiento en contextos laborales y acompañamiento a la inserción. Todo esto ha sido posible gracias a las alianzas de 3.305 empresas comprometidas con el empleo juvenil, que han dado oportunidades de formación y empleo a través de 13.252 colaboraciones, permitiendo que las personas jóvenes conozcan el mercado laboral, se formen y estén más cerca del empleo. De manera complementaria a estas iniciativas que mejoran la vida de los jóvenes, se ha desarrollado el proyecto **“Aprendizaje y sensibilización GO”**. El fortalecimiento de las capacidades de los equipos de intervención sociolaboral con jóvenes se ha reforzado a través de la realización de 30 acciones formativas; las Jornadas “Palancas de cambio por un empleo digno para jóvenes”, en las que 138 personas en 12 talleres generaron ideas para activar esas palancas de cambio, y el mantenimiento del espacio colaborativo **INNOVA GO** de buenas prácticas, que han recibido 2.345 visitas

Acompañamiento socioeducativo a jóvenes en procesos de extutela /o en riesgo social

En este ámbito, destacamos las siguientes respuestas:

- Acompañamiento personalizado a cada joven a través de un itinerario individual de inserción social y laboral.
- Talleres y actividades grupales de fortalecimiento de competencias para la vida independiente.
- Actividades de ocio y tiempo libre que promueven la participación e inclusión en el entorno comunitario.
- Coordinación interinstitucional y sensibilización en la comunidad sobre la población con la que trabajamos.
- Cobertura de necesidades básicas en casos de urgencia, de orientación en su regulación administrativa de los que fueron menores de edad migrantes no acompañados, apoyo en el idioma y en materia psicoemocional.
- Puntos de Activación Juvenil.
- Espacios de referencia y de acción socioeducativa para jóvenes con baja adherencia a la formación reglada o que no han finalizado su cualificación profesional.
- Apoyo social y educativo a los niños y niñas inmersos en procesos migratorios que se encuentran en España sin la compañía de un adulto que los represente. Se trata de ofrecer un apoyo complementario al trabajo que desarrollan las Administraciones Públicas competentes en materia de protección a la infancia y/o migraciones.
- Educación de calle: prevención comunitaria de las situaciones de riesgo psicosocial en la que se encuentran determinados niños, niñas y adolescentes, que los predisponen a conductas antisociales.
- Intervención socioeducativa en medio abierto para personas menores de 18 años que se ven bajo el sistema de justicia infanto-juvenil por infracciones de carácter penal: prestación de servicios a la comunidad a través de los puestos de Acción Voluntaria de Cruz Roja, y programas de reeducación y tratamiento familiar a través de la gestión de equipos de intervención educativa en medio abierto.



Jóvenes⁸

Nº PERSONAS	2019	2020	2021
Acompañamiento socioeducativo a la inserción de jóvenes ex tutelados y/o en riesgo social	2.361	2.279	2.613
Puntos de Activación juvenil	313	194	215
Educación para la salud	-	-	53.308
Educación afectivo sexual	-	-	1.058
Generando convivencia	-	-	2.001
Espacio Propio	-	-	2.104
Prevención de conductas violentas	-	-	69.202
Prevención consumo de drogas	-	-	32.005
Sensibilización y prevención violencia de género	-	-	12.696
Información ambiental	-	-	3.886
Proyectos de empleabilidad para jóvenes	-	-	41.820
Total	-	-	229.766

⁸En 2021 se diferencian los colectivos de infancia y juventud y se incorpora en jóvenes la intervención realizada a personas por CRJ. Por ello, la diferencia de desglose con respecto a 2019 y 2021.

Personas en situación de extrema vulnerabilidad

Durante este año, hemos incrementado en un 19% las demandas de ayudas para la cobertura de necesidades básicas de miles de personas y familias en situación de especial vulnerabilidad social y económica, siendo prioritarias las entregas de productos de alimentación (63%), sanitarios (14%), de higiene (10%) y limpieza del hogar (2%).

Esta pandemia está golpeando de manera más virulenta a aquellas personas, núcleos familiares y comunidades que ya se encontraban en una situación de mayor vulnerabilidad (personas sin hogar, asentamientos, ...), ampliando la brecha ante las desigualdades ya existentes.

Hemos desarrollado los siguientes proyectos, conforme a estas 3 líneas de intervención:

1. Cobertura urgente de necesidades básicas

Para dar respuestas a situaciones de carencias materiales en personas en situación de precariedad económica.

Atención urgente a las necesidades básicas

Hemos apoyado en la cobertura de las necesidades básicas de personas y unidades de convivencia que se encontraban en situaciones de vulnerabilidad y emergencia económica y social. Hemos realizado entregas directas de productos como alimentos, medicinas, productos de higiene o limpieza de hogar, entre otros. También hemos realizado entregas y/o ayudas económicas, en muchos casos mediante "tarjetas monedero", que han permitido que miles de familias pudieran

acceder a productos frescos y adaptados a sus necesidades familiares.

Este año han adquirido especial relevancia las actividades para informar, orientar y acompañar a las personas en situación de vulnerabilidad. Hemos realizado más de 108.000 intervenciones en la tramitación para el acceso del Ingreso Mínimo Vital y el acceso a las Rentas Mínimas y/o Básicas de Inserción que existen en las distintas comunidades autónomas. Además, más de 29.000 personas han realizado la píldora formativa sobre el Ingreso Mínimo Vital.

Prevención de la exclusión residencial

A través de este proyecto, hemos concedido ayudas y hemos llevado a cabo intervenciones dirigidas a que las personas no perdieran su vivienda, y evitar así su paso a una situación de exclusión residencial. Para facilitar el mantenimiento del alquiler de la vivienda o la consolidación de un nuevo contrato, hemos realizado más de 17.000 ayudas económicas a aquellas personas y familias en situación de vulnerabilidad.

Prevención de la exclusión escolar

Este proyecto está dirigido a 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. Entre las ayudas entregadas, destacamos las dirigidas a la adquisición de libros de texto y material escolar, tabletas, tarjetas SIM para



Hemos realizado más de **108.000 intervenciones** en la tramitación para el acceso del Ingreso Mínimo Vital y el acceso a las Rentas Mínimas y/o Básicas de Inserción

disponer de internet en casa, así como otro material que permita prevenir situaciones de exclusión escolar.

Prestaciones llamamiento

Este proyecto engloba el conjunto de entregas de diversos productos básicos y procedentes de donaciones en especie, que tienen como destinatarios personas en situaciones carenciales y de vulnerabilidad económica y social.

Durante 2021, hemos consolidado e incrementado las campañas que se han venido celebrando años atrás con distintos financiadores como la Fundación Alain Afflelou, Natural Optics, Alcampo, Carrefour

y Hoya Lens. Destacamos el aumento de las acciones relativas a la difusión, promoción y prevención de la salud visual.

La colaboración directa con empresas y/o sus clientes ha sido también un elemento fundamental en este programa, y tiene que ver principalmente con las donaciones en metálico, en especie y la entrega de productos que nos han hecho llegar y que nos han permitido ayudar a mejorar la situación en la que se encuentran muchos adultos, jóvenes, niñas y niños. Destacan las siguientes colaboraciones:

- 9^a edición de la campaña "Desayunos y Meriendas con Corazón", desarrollada con el grupo Alcampo. Por primera vez, esta ha promovido la donación en metálico para la transformación del total de las donaciones en tarjetas prepago por valor de 80 € para la adquisición de alimentos en los hipermercados y tiendas Alcampo.
- 13^a edición de la campaña "Vuelta al Cole Solidaria", en colaboración con la Fundación Solidaridad Carrefour, de recogida de material escolar.
- 3^a edición de la campaña "Volviendo a ver", con la Fundación Alain Afflelou y Nexo Optics, de graduación de la vista y entrega de gafas.

- Con Natural Optics hemos llevado a cabo tres acciones en el año, que han incluido la donación de gafas de lectura, gafas de sol y gafas graduadas.
- "Frenando la miopía" es la campaña que se ha llevado a cabo con Hoya Lens y la colaboración del grupo General Óptica. Además de la graduación y revisión de la vista a niñas, niños y menores de 18 años, hemos prescrito y otorgado tratamientos contra la miopía y realizado charlas de sensibilización y difusión de prevención y detección de la miopía.

Pobreza Energética

Hemos trabajado con personas en situación de vulnerabilidad energética, es decir, personas cuya capacidad económica les impide hacer un uso sostenible y eficiente de la energía en el hogar, con las acciones de asesoramiento, rehabilitación de hogares y medidas de microeficiencia.

2. Atención a personas sin hogar

Dirigido a reducir los factores que provocan la situación de exclusión social extrema de las personas sin hogar.

Atención integral a personas sin hogar

Intervenimos ante las distintas situaciones de sinhogarismo, principalmente con personas en situación de calle y/o en albergues de acogida. Hemos incrementado la atención integral en un 36%, priorizando actuaciones de promoción de la salud y autocuidado, restablecimiento de la red familiar y/o social y dando respuesta a situaciones de necesidades básicas. Hemos estado interviniendo con personas sin hogar en situación de calle gracias a 78 Unidades móviles de Emergencia Social (UES), activas en las

principales ciudades.

Además, gestionamos variedad de servicios y centros, todos ellos dirigidos a disminuir el tiempo de estancia en la calle de las personas sin hogar. **Hemos gestionado 28 centros, con aproximadamente 700 plazas de alojamiento en albergues y pisos destinados a la acogida temporal de personas sin hogar.**

También gestionamos distintos tipos de centros sociosanitarios, principalmente destinados a la cobertura de necesidades básicas como servicio de ducha o lavandería, y centros de estancia sin alojamiento, donde puedan disponer de un espacio para la compañía, el entretenimiento y la atención de sus necesidades de alimentación.

permitido su continuidad cuando la actividad presencial no era posible.

Proyecto integral de intervención social y activación laboral en zonas desfavorecidas

Hemos centrado la intervención 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. Hemos realizado intervenciones de diversa índole: sociales, laborales, relaciones, educativas-formativas, de promoción de la salud y preventivas, etc., dirigidas tanto a personas como al conjunto de la comunidad, y con el objetivo de apoyar las capacidades técnicas, habilidades y competencias, y dotarles de mayor independencia y autonomía en todas las áreas de su vida.



3. Acciones de promoción social

Encaminadas a favorecer cambios en las vidas de las personas y los entornos, que proporcionen más oportunidades y recursos.

Proyecto de bienestar personal y activación social

Ante situaciones carenciales y estresantes mantenidas en el tiempo, las personas reaccionamos con sentimiento de culpa, miedo, vergüenza, frustración, sensación de indefensión, aislamiento, rabia y pérdida de confianza en uno mismo y en el propio sistema.

Entre las actividades que hemos realizado, destacamos: apoyo emocional, desarrollo de competencias personales, creación de redes, participación en el entorno y manejo del estrés. Hemos tenido que adaptar algunas actividades a "entornos seguros" y **hemos aumentado los seguimientos sociales y el acompañamiento psicológico individual vía telefónica o a través de videollamadas**. Para ello, cabe destacar que hemos podido disponer de medios telemáticos que hemos ofrecido a las personas que estaban participando en el proyecto y que nos ha

Atención integral a la pobreza cronicada

Se trata de un proyecto de reciente implantación en la Institución, y está dirigido a personas o núcleos familiares que llevan mucho tiempo en situación de vulnerabilidad económica y social, y han sido usuarias de distintos servicios sociales y/o han percibido ayudas, pero que continúan en una situación de precariedad.

El proyecto plantea una atención integral, intensiva, personalizada y dirigida a producir transformaciones en las vidas y las situaciones de las personas. Hemos planteado posicionar a las personas en una situación más favorable para salir y romper el círculo de la pobreza crónica (persistente en el tiempo) y de vulnerabilidad en la que se encuentran. Este proceso se hace desde una metodología de acompañamiento social y el fortalecimiento y la adquisición de aquellas competencias, incluyendo las digitales, que les permitan iniciar y mantener con éxito procesos de cambio. También es fundamental intervenir desde el reconocimiento y aprovechamiento de las capacidades que ya poseen.

Intervención con personas en situación de extrema vulnerabilidad del riesgo social a la integración

Hemos ayudado a las personas usuarias en la explicación y tramitación de todos los recursos sociales existentes: Renta Mínima de Inserción, ayudas al alquiler, bono social eléctrico, tarjetas monedero, etc.

La capacitación en competencias digitales básicas ha sido una prioridad para la gestión de trámites online, la petición de certificados, empadronamiento y documentos necesarios del SEPE, SAE, citas online, etc.

Hemos dado ayudas para la cobertura de necesidades básicas a un número mayor de personas que en ejercicios anteriores.



Personas en situación de extrema vulnerabilidad

Nº PERSONAS	2019	2020	2021
Atención integral a personas sin hogar	33.849	37.611	43.940
Atención urgente a necesidades básicas	188.238	78.732	81.778
Apoyo en prevención de la exclusión escolar en tiempos de crisis	33.721	10.324	9.841
Prevención de la exclusión residencial	20.492	5.569	5.182
Ayuda a los más desfavorecidos (FEAD 2014-2020), atención directa	262.767	119.735	727.133
Distribución de alimentos	659.849	546.370	-
Medidas de Acompañamiento del Programa FEAD	143.657	2.757	-
Prestaciones Llamamiento 'Ahora + que nunca'	170.516	40.713	30.485
Bienestar personal y activación social	5.788	4.046	6.348
Intervención con personas en situación de extrema vulnerabilidad, del riesgo social a la integración	26.419	8.541	8.836
Total	1.360.081	787.777	854.624

Personas inmigrantes

Atención humanitaria a inmigrantes

En el marco de la colaboración con la Secretaría de Estado de Migraciones (SEM), hemos incluido una serie de actuaciones que van desde la primera atención en la llegada a costas hasta el traslado y acogida dentro del sistema estatal de acogida humanitaria.

En este segundo año marcado por la pandemia, Cruz Roja no solo mantuvo su atención a todas las personas llegadas a la Península, Ceuta, Melilla - y al incremento producido en las llegadas a Baleares-, sino que siguió aumentando la capacidad de respuesta durante los primeros meses del año para poder atender a las personas llegadas a las Islas Canarias, dado que, en el conjunto del año, se mantuvieron las llegadas en cifras muy similares a las de 2020.

Las necesidades sanitarias derivadas de la pandemia, los cambios en las rutas migratorias, el incremento en el volumen de llegadas a determinadas localizaciones, sobre todo insulares, así como las características y necesidades específicas de las personas recién llegadas, se tradujeron en la adaptación continua de los procedimientos de actuación y respuestas ofrecidas.

Cabe destacar la apertura de nuevos Centros de Acogida de Emergencia y Derivación en Baleares y Península como consecuencia del aumento en las llegadas producidas a través de la Ruta del Mar de Alborán, así como de nuevos Centros de Gestión Compartida, principalmente en Canarias, siendo estos espacios habilitados por las distintas comunidades autónomas receptoras de personas migrantes para la realización de las preceptivas cuarentenas y aislamientos. Por otra parte, a lo largo del año las capacidades máximas de acogida registradas en Canarias se fueron reajustando,

y hemos abierto dos grandes dispositivos de acogida en las islas, enmarcados dentro del Plan Canarias previsto por la SEM.

Por otro lado, también hemos colaborado con la SEM y con la Oficina Europea de Apoyo al Asilo para la elaboración de un protocolo de suministro de información dirigido a las personas beneficiarias del proyecto, con el fin de estandarizar en el conjunto del sistema estatal de acogida el tipo de información relativa a su acogida, a su situación administrativa y necesidades de protección internacional. Esto se suma a otras actuaciones especializadas desarrolladas en el marco del proyecto como son: contribuir a su salud y bienestar emocional, protección de la familia e infancia –incluida la reagrupación familiar-, promoción de la igualdad de género, detección y derivación de personas en situación de trata, retorno voluntario, etc.

Acogida integral a inmigrantes

Hemos intervenido con las personas migrantes más vulnerables en aspectos urgentes de cobertura de necesidades básicas, tales como alojamiento, información, orientación o mediación, entre otros, ofreciendo respuestas complementarias a las planteadas desde los servicios sociales.

Integración de inmigrantes

En este proyecto situamos a las personas usuarias en el centro, siendo ellas las propias impulsoras de su desarrollo personal, social y laboral. Hemos facilitado información y orientación sobre la situación administrativa, el acceso a recursos de su entorno más inmediato y el fortalecimiento de sus capacidades sociolaborales, teniendo en cuenta la perspectiva de género y la igualdad de oportunidades. Todo ello, con el objetivo de favorecer su inserción en la sociedad de acogida.

Atención a personas vulnerables en asentamientos

Hemos seguido ofreciendo atención a aquellas personas en entornos desfavorecidos, donde no existen condiciones adecuadas de habitabilidad. Hemos logrado dar cobertura a las necesidades más básicas, tales como alimentación, agua, ropa, mantas, y hemos llevado a cabo una importante labor de mediación con las personas usuarias en diferentes trámites como los sanitarios o administrativos.

Con el objeto de fomentar la autonomía, hemos ofrecido numerosas clases de castellano y talleres de conocimiento del entorno, que han tenido una buena acogida entre las personas participantes.

Asistencia social y humanitaria en los Centros de Internamiento de Extranjeros (CIE)

Hemos llevado a cabo las entrevistas sociales en espacios seguros y confidenciales, informando a las personas internadas de sus derechos y deberes y favoreciendo el contacto con sus redes sociales, familiares y abogacía. Hemos desarrollado actividades de ocio y tiempo libre con las personas internadas para favorecer su esparcimiento durante la detención, y hemos ofrecido información sobre el procedimiento de protección internacional.

Centros de Estancia Temporal de Personas Inmigrantes (CETI)

Son dispositivos destinados a la atención sociosanitaria y servicios básicos para personas migrantes y solicitantes de protección internacional de las ciudades de Ceuta y Melilla, dependientes del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Desde el cierre de fronteras con Marruecos producido en 2020 a causa de la pandemia, el número de personas residentes en ambos CETI se ha visto disminuido considerablemente, aunque en Cruz Roja hemos mantenido las actividades de información, ocio,



traducción e interpretación, atención psicológica y sanitaria.

En la madrugada del 17 de mayo, unas 8.000 personas migrantes, en un evento sin precedentes, llegaron a Ceuta procedentes de Marruecos, cruzando la frontera a través de la playa de El Tarajal o rodeando el espigón a pie. Entre esas personas, se encontraban familias enteras y unos 2.000 menores no acompañados. Cruz Roja realizó las primeras atenciones humanitarias a través de sus equipos ERIE especializados en Ayuda Humanitaria.

En el caso de los menores, Cruz Roja realizó test de antígenos a unos 200 y les trasladó a un albergue temporal para dar cobertura a sus necesidades básicas, mientras que la ciudad autónoma se hacía cargo de su tutela. El resto, fueron custodiados por Policía Nacional en El Tarajal.

En cuanto a las personas adultas y familias, en convenio con la ciudad autónoma, se habilitaron varias naves en El Tarajal, donde recibieron atención social, alojamiento, alimentación y ropa por parte de Cruz Roja.



8.000

Personas migrantes llegaron a Ceuta
en la madrugada del 17 de mayo

Portal Migrar

El portal Migrar (www.migrar.org) es una herramienta que favorece la integración de las personas migrantes en España. A través de la página web, hemos facilitado información de interés, resuelto consultas jurídicas y sociales, y hemos proporcionado información sobre eventos, cursos y ofertas de empleo, así como documentos de orientación laboral.

El portal cuenta con redes sociales propias que son un vehículo para hacer llegar, en un formato ameno, materiales informativos sobre extranjería, servicios e integración.

Protección a personas en situación de trata

Para Cruz Roja, la trata es una grave vulneración de Derechos Humanos que abordamos desde un enfoque de género interseccional. Contamos con una red de equipos de personas expertas en todo el territorio. Acompañamos a todas las personas y familias en situación de trata, dando respuestas especializadas y ajustadas a cada una de ellas. Además, disponemos de plazas de acogida para mujeres, familias y hombres.

Asistencia ante llegada de inmigrantes

A lo largo de todo el año hemos asistido la llegada de inmigrantes a nuestro país. En determinadas circunstancias, requieren una asistencia humanitaria inmediata que les socorra de aquellas necesidades derivadas de la dura travesía. Atención sanitaria, alimentos, agua, mantas, vestuario, calzado, información sobre el entorno al que han llegado, sobre la asistencia de socorro que van a recibir o apoyo psicosocial son algunos de los servicios que nuestros equipos de ayuda inmediata realizan a personas inmigrantes a su llegada.

Los flujos migratorios han cambiado y estos esfuerzos de atención se han concentrado principalmente en Canarias, en la zona del mar de Alborán (Almería y Murcia) y en aguas adyacentes



(Alicante y Baleares).

En agosto y octubre de este año, tras la situación de inestabilidad en Afganistán, hemos apoyado en la primera atención de las personas afganas evacuadas por vía aérea del país, tanto por el Estado Español como por la Unión Europea en la Base Aérea de Torrejón de Ardoz. Este operativo recibió a familias enteras que, por la urgencia de su salida de Afganistán y los períodos de espera en los puntos de embarque de Kabul, podían encontrarse en condiciones sanitarias y emocionales de riesgo.

Personas migrantes desaparecidas

Es una iniciativa que se inició durante este año, a partir de la firma de un Protocolo con el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) para el desarrollo del proyecto piloto sobre **"Análisis de redes para la identificación de personas desaparecidas en la ruta canaria"**, con el objeto de contribuir en la identificación de cuerpos y el esclarecimiento del paradero de las personas desaparecidas en la ruta migratoria hacia Canarias.

Durante este periodo, se ha construido un modelo de actuación que integra diversas herramientas desarrolladas por el CICR, de cara a poder ofrecer respuestas parciales a las familias de las personas fallecidas y/o desaparecidas en los naufragios que conlleva la ruta migratoria.

Este proceso nos ha impulsado a un cambio de paradigma en el abordaje de los casos de búsqueda de personas desaparecidas, permitiéndonos iniciar nuestro trabajo por eventos de naufragio, para hacerlo confluir con las solicitudes de búsqueda por parte de los familiares.

En este marco, se ha realizado un gran esfuerzo por incorporar el enfoque de desaparecidos en todos los operadores humanitarios de Cruz Roja y otras entidades externas que intervienen en la acogida y atención de las personas migrantes.

Reagrupación familiar e integración

Este programa está vinculado al Servicio de Restablecimiento del Contacto Familiar (RCF), respondiendo al mismo interés de preservación de la unidad familiar. Hace posible la reunificación

de los miembros de las familias que se ven separados por motivos ajenos a su voluntad, habitualmente, por procesos migratorios derivados de razones políticas y/o económicas. Con esta iniciativa, se ha ofrecido orientación jurídica, así como acompañamiento social y asistencia para el pago de billetes y organización del traslado de las solicitudes recibidas a lo largo del periodo. La situación derivada de la pandemia por COVID-19 ha conllevado la aplicación de medidas preventivas a nivel

mundial, como restricciones a la circulación, cierre de las fronteras nacionales e implementación de medidas de cuarentena y confinamiento para limitar la propagación del virus. Este contexto ha tenido como consecuencia que el número de reagrupaciones haya sido muy pequeño.



Personas Inmigrantes

Nº PERSONAS	2019	2020	2021
Acogida integral de inmigrantes	16.319	17.853	12.202
Centros de estancia temporal de inmigrantes	5.371	1.237	1.790
Atención a personas en asentamientos	16.358	18.749	13.356
Centros de internamiento de extranjeros	16.311	48.451	8.716
Integración de inmigrantes	51.463	40.198	41.567
Reagrupación Familiar e Integración	98	22	22
Retorno	9	29	21
Protección de personas en situación de trata de seres humanos	506	528	1.204
Atención Humanitaria Inmigrantes / Primera respuesta emergencia	-	34.610	40.157
ERIE Ayuda Humanitaria inmigrantes	-	41.864 ⁹	43.618
Nuevas tecnologías para la integración. Portal Migrar	-	1.391	6.801
Total	120.250	162.949	163.430

⁹ No se suman al total al estar ya contabilizados en la intervención en emergencias.



Personas solicitantes de asilo y refugiadas

Durante 2021 España continuó registrando un menor volumen de solicitudes de protección internacional (PI) al mantenerse las limitaciones a la movilidad internacional derivadas de la COVID-19. Entre enero y diciembre se tramitaron un total de 65.404 solicitudes de PI, lo que supuso un 27,44% menos que el año anterior, un descenso que se vio reflejado también en el menor volumen de personas refugiadas y solicitantes de protección internacional atendidas por Cruz Roja respecto a años anteriores. No obstante, a pesar del menor número de llegadas, a lo largo del primer semestre de 2021, el sistema de acogida e integración pudo recuperar progresivamente un cierto grado de normalidad, reactivándose los ingresos en los dispositivos de primera acogida y acogida temporal, así como la mayor parte de las actividades previstas por el programa, aunque alguna de ellas tuviera que continuar prestándose de manera te-

lemática. En este sentido, nuestra intervención con las personas refugiadas y solicitantes de PI se mantuvo centrada en cinco ejes prioritarios, con un nivel de intensidad reforzada para los perfiles de mayor vulnerabilidad:

- Cobertura personalizada de sus necesidades básicas.
- Fortalecimiento de su bienestar emocional.
- Asistencia jurídica en el proceso de solicitud de Protección Internacional.
- Refuerzo de competencias y habilidades para la autonomía personal.
- Creación de redes con la sociedad de acogida y fomento de una participación ciudadana igualitaria.



El segundo semestre del año estuvo marcado por la acogida de personas afganas en el marco del operativo de evacuación organizado por el Gobierno de España, tras la toma de Kabul por parte del ejército talibán. Del 19 al 27 de agosto, 2.181 personas fueron derivadas a través de 17 vuelos diferentes a la base militar de Torrejón de Ardoz, donde desde Cruz Roja nos hicimos cargo de la primera recepción en el hangar aeropuerto, así como de la gestión del campamento base. Entre las principales actividades realizadas destacan el alojamiento y manutención de las personas evacuadas, la atención sanitaria básica, la realización de actividades lúdicas y de tiempo libre, la distribución de vestuario y kits de higiene, la asistencia social, el acompañamiento, y la derivación de las personas refugiadas a otros recursos residenciales dentro del sistema estatal de acogida e integración.

A principios de octubre, la Secretaría de Estado de Migraciones del Ministerio de Inclusión Social, Seguridad Social y Migraciones de nuevo nos solicitó el despliegue del dispositivo de recepción y primera acogida para personas afganas, esta vez evacuadas desde Pakistán a la base aérea de Torrejón de Ardoz. Entre los días 11 y 12 de octubre prestamos una asistencia similar a la ofrecida en el mes de agosto para un total de 244 personas.

Un número significativo de las personas acogidas en Torrejón de Ardoz, tanto en el mes de agosto como en el de octubre, fueron derivadas a recursos de Cruz Roja, donde continuamos prestandoles asistencia en el marco del programa de acogida e integración a personas refugiadas y solicitantes de protección internacional.

Dicho programa se puso en marcha a lo largo de 2021, con un proceso intensivo de evaluación apoyado por las organizaciones Pole Pole y Andaira, centrado en la teoría del cambio. Los objetivos del proceso de evaluación, de una duración total de nueve meses, fueron:

- Recopilar información acerca de la lógica de intervención del programa y sus hipótesis causales.
- Analizar el impacto y el grado de cumplimiento de los objetivos previstos en el programa.
- Formular recomendaciones que garanticen una mejora continua en la atención a las personas refugiadas y solicitantes de protección internacional.

Con los hallazgos y conclusiones recogidos en el informe final de la evaluación, hemos puesto en marcha un plan de difusión y un proceso para la incorporación de las recomendaciones que continuarán su desarrollo durante el primer semestre de 2022.

Derivado de la situación humanitaria en Afganistán, se ha colaborado con las autoridades españolas en las evacuaciones al extranjero y los desplazamientos internos, ya que están produciendo separaciones entre los miembros de las familias.

También estamos trabajando en la atención y canalización de las solicitudes de evacuación presentadas por personas residentes en España y cuyos familiares se encuentran en Afganistán o países limítrofes.

Caminando hacia el empleo con personas solicitantes de asilo

En 2021 las iniciativas de empleo dirigidas a las personas solicitantes de asilo, refugio y protección internacional se han atendido específicamente a través del proyecto como respuesta específica, lo que está permitiendo ofrecer acciones complementarias con el resto de servicios de inclusión social.

Hemos adaptado la orientación laboral a la

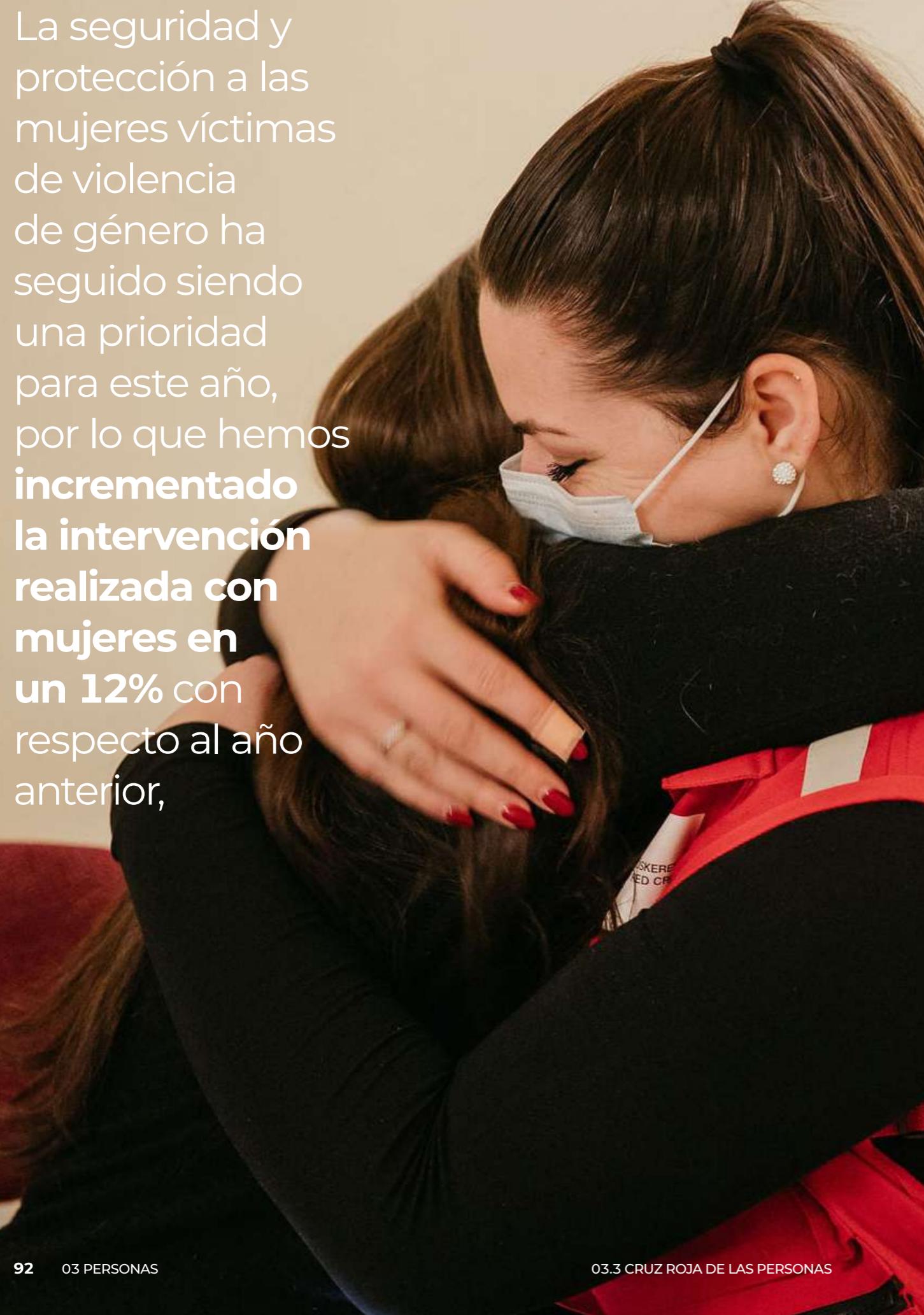
nueva transformación del mercado de trabajo, acompañado a las personas para que puedan ser autónomas y puedan buscar trabajo por sí mismas. Todo ese trabajo ha tenido como resultado, además de cualificarse en nuevas profesiones, que un 34% de las personas se inserten, 6 puntos más que el año anterior gracias a la reactivación del mercado laboral.



Personas solicitantes de asilo y refugiadas

Nº PERSONAS	2019	2020	2021
Total	37.425	30.432	25.778

La seguridad y protección a las mujeres víctimas de violencia de género ha seguido siendo una prioridad para este año, por lo que hemos **incrementado la intervención realizada con mujeres en un 12% con respecto al año anterior,**



Mujeres en dificultad social

En 2021, habiendo retomado la movilidad tras la pandemia, la situación de las mujeres víctimas de las diferentes formas de violencia ha continuado siendo crítica, viéndose incrementado el número de denuncias y los asesinatos machistas. La crisis social y sanitaria derivada de la COVID-19 ha agudizado la desigualdad y la brecha de género existente, perpetuando los roles de género e impactando negativamente en las mujeres y, por tanto, en todas las esferas de su vida, como son: la salud, el empleo, la educación, la economía, etc. Hemos incrementado en un 16% el trabajo realizado con mujeres en situación de vulnerabilidad, principalmente en acciones para fortalecer sus capacidades y lograr no sólo recuperarse de su situación de violencia, sino además superarla y alcanzar su autonomía personal.

Servicio de Teleasistencia Móvil para mujeres víctimas violencia de género (ATENPRO)

Consiste en la entrega de un dispositivo móvil que contacta con un centro especializado, operativo las 24 horas del día, los 365 días del año. ATENPRO es un recurso estatal de titularidad de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género (Ministerio de Igualdad), y gestionado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Desde Cruz Roja, como entidad prestadora de este Servicio, hemos atendido en 2021 a más de 23.000 usuarias. Además, hemos ofrecido otros recursos de Cruz Roja a las participantes de este servicio, con el fin de asegurar una intervención integral para atender el conjunto de necesidades que han manifestado. De esta forma, hemos favorecido el acompañamiento psicosocial, así como la promoción de la autonomía y percepción de

seguridad de las víctimas de violencia de género en el proceso posterior a su salida de la relación violenta.

La seguridad y protección a las mujeres víctimas de violencia de género ha seguido siendo una prioridad para este año, por lo que hemos incrementado la intervención realizada con mujeres en un 12% con respecto al año anterior, trabajando prioritariamente para informarlas y asesorarlas, con la finalidad de proporcionarles seguridad y tranquilidad.

Empoderamiento a mujeres en situación de dificultad social

Hemos contribuido al proceso de recuperación de las mujeres y de sus hijas e hijos que se han podido encontrar en situaciones de riesgo y/o de vulnerabilidad social. Para ello, hemos apoyado en la cobertura de las necesidades básicas, realizando una atención integral mediante la asistencia jurídica, psicológica, educativa o social. Como resultado del proceso, las mujeres han fortalecido sus propias capacidades, logrando no sólo recuperarse de esa situación, sino además superarla y alcanzar su autonomía personal. Hemos gestionado 15 dispositivos de acogida temporal con 430 plazas para mujeres y sus hijos e hijas, teniendo en cuenta la situación de violencia y/o vulnerabilidad a la que se han visto expuestas. Estos recursos han estado dirigidos principalmente a la protección y seguridad de las familias, así como a favorecer su desarrollo integral y su autonomía personal y social mediante un itinerario personalizado. Han permitido actuar en la recuperación física y psicológica de las mujeres, así como ofrecer un apoyo en cuestiones relacionadas con su situación jurídica, social, de salud, familiar, laboral y económica.



Iniciativas sociales con mujeres e hijos e hijas en situación de vulnerabilidad social

Hemos realizado acciones de empoderamiento dirigidas al autoconocimiento personal y a la identificación tanto de las fortalezas propias de las mujeres como de sus oportunidades. También hemos reorientado sobre el papel de las mujeres y sus derechos, así como sobre la red de recursos de protección y asistencia que tienen disponibles, creando redes colaborativas y de cohesión grupal entre mujeres, reforzando las competencias básicas para un proceso de autonomía personal y de acercamiento al mercado laboral. Así mismo, hemos llevado a cabo acciones de fortalecimiento o recuperación del vínculo entre las madres y sus hijas e hijos, para establecer una relación sana y de buen trato mediante el ocio terapéutico.

Hemos desarrollado planes personalizados de protección para mujeres víctimas de las diferentes manifestaciones de violencia, dotándolas de herramientas personales que les permitan

identificar situaciones de riesgo, conocimiento de medidas preventivas y protocolos de seguridad, en coordinación con diferentes agentes y organismos implicados.

Además, otra de las áreas de acción de Cruz Roja en este ámbito han sido los proyectos de mejora de la empleabilidad e inserción de mujeres. En 2021, 7.899 mujeres participaron en proyectos específicos como el de "**Conectad@s**", con talleres de motivación para reducir la brecha digital de género; "**Puentes hacia el empleo, itinerarios por la igualdad**", basado en la colaboración con empresas para reducir los obstáculos y condicionantes de las mujeres más vulnerables en su acceso, mantenimiento y mejora del empleo; "**GIRA MUJERES**", un proyecto con grupos en los que se apoyan unas mujeres en otras para conseguir sus objetivos profesionales; o el programa "**SARA**", una iniciativa dirigida a mujeres migrantes, en la que a través de medidas de activación y motivación hacia el empleo, orientación y capacitación profesional se les acompaña para su participación social y laboral.

También cabe destacar el proyecto "**Acércate-Posicionamiento laboral para mujeres víctimas de violencia de género**", con el que hemos atendido a 1.369 mujeres, a través de formación y orientación laboral, teniendo en cuenta el plano psicosocial, el emocional y el personal para ofrecer una atención integral.

Atención a personas en entornos de prostitución

Está dirigido principalmente a mujeres. Hemos reducido los riesgos que generan los contextos en los que se producen mediante una atención inmediata y próxima, ampliando, a su vez, a entornos específicos, como pueden ser los digitales. Además, hemos favorecido los procesos de empoderamiento y autonomía de las personas en entornos de prostitución mediante el fortalecimiento de sus propias capacidades, a través de una atención individualizada y colaborando en la creación de grupos de ayuda mutua.

Sensibilización a la sociedad en igualdad en trato y no discriminación mediante la difusión

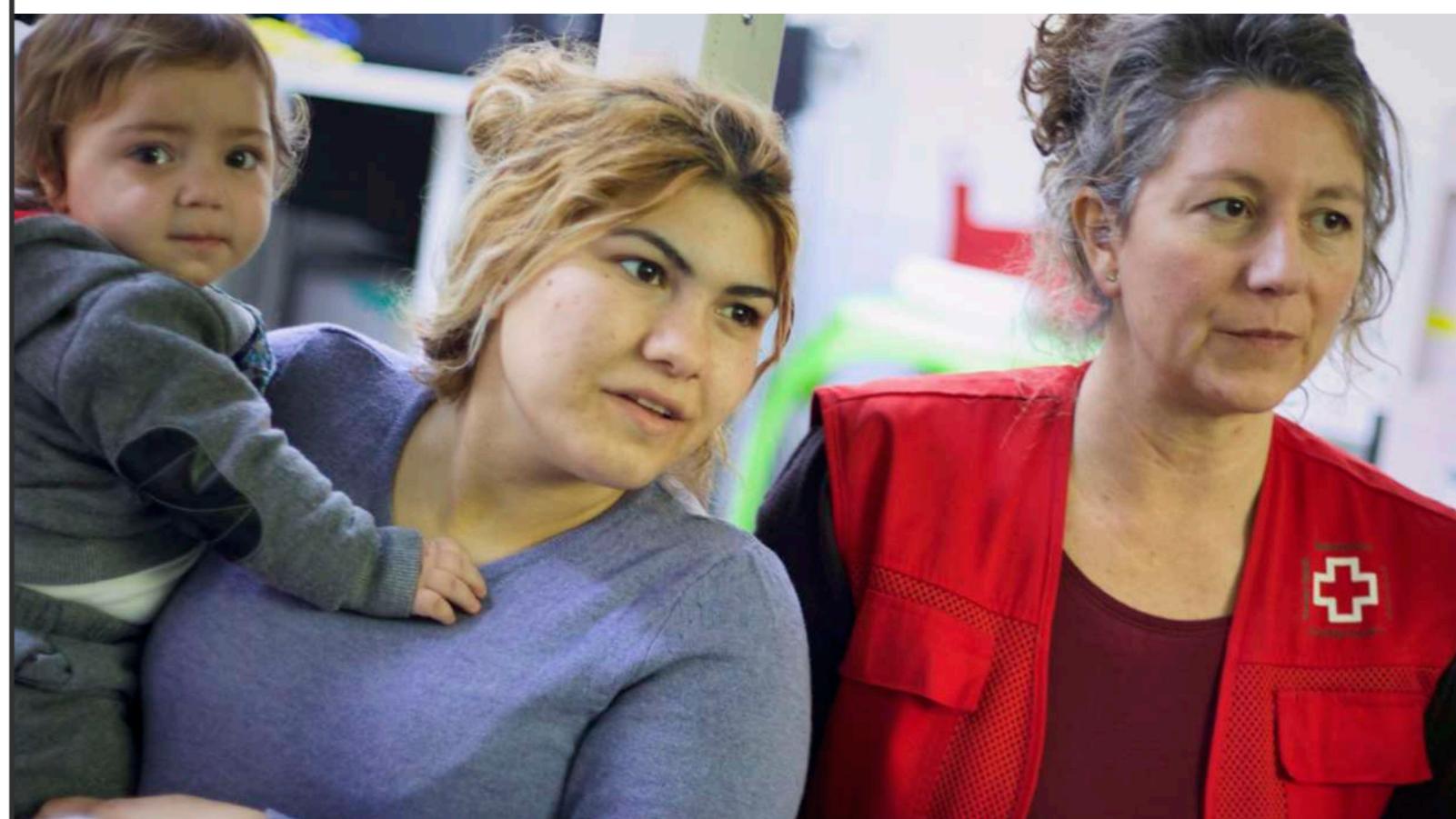
Hemos llevado a cabo comunicación y divulgación sobre la igualdad de género y las diferentes formas de discriminación y violencia hacia las mujeres. Con los mismos fines, hemos desarrollado talleres y charlas formativas para grupos estratégicos, establecido redes de cooperación con otros organismos o entidades para la promoción de la igualdad de género y la lucha contra las violencias hacia las mujeres y llevado a cabo jornadas específicas con profesionales.

Las diferentes acciones que hemos desarrollado con las mujeres participantes del programa han hecho posible que recuperen su bienestar emocional y refuerzen su autoestima, apoyándolas de manera continuada y personalizada mediante itinerarios integrales, que han favorecido la promoción de sus propias capacidades y, por tanto, la disposición a afrontar con seguridad su nueva vida.

Proyectos de empleabilidad e inserción mujeres

Las mujeres han seguido siendo las más afectadas por los efectos de la pandemia, lo que ha mantenido las brechas de género en el mercado laboral, que se han hecho más amplias y profundas. Además, las mujeres atendidas por Cruz Roja suman otras dificultades que aumentan las brechas en el empleo.

El empleo femenino es precario y pobre. Las mujeres ganan menos, ahorran menos, tienen empleos menos seguros y más probabilidades de economía informal, lo que se traduce en menos protección social. Los sectores más afectados por la crisis (comercio, hostelería y turismo) son sectores altamente feminizados, lo que les sigue limitando aún más el acceso a oportunidades laborales con mayor calidad que, junto con las dificultades de conciliación y la falta de corresponsabilidad, ha seguido castigando a las mujeres. A principios del año 2021, la tasa de desempleo en las mujeres llega al 18,13% frente al 14,07% en los hombres, manteniéndose una brecha de género en 4 puntos.



CRUZ ROJA DE LAS PERSONAS

Ante el mantenimiento de la desigualdad, hemos ampliado el alcance de las respuestas específicas y especializadas para las mujeres que se encuentran en situaciones de gran vulnerabilidad, luchando contra las desigualdades de género. En 2021, se han mantenido las mujeres que han participado en proyectos específicos, permitiendo compensar dichas desigualdades, avanzando en la diversificación profesional y apostando por medidas para luchar contra la segregación horizontal a través de una capacitación de mayor calidad.

Se consolida el proyecto «**Promoción de la responsabilidad social empresarial para mujeres en situación de vulnerabilidad**» en el marco del programa INCORPORA.

Se ha intervenido con un 17% más de personas



con respecto al año anterior, de las cuales un 27% son VVG, desarrollando una actividad de prospección e intermediación directa con el tejido empresarial. Su impacto ha sido ampliamente positivo a favor de la igualdad de oportunidades en el mercado laboral, con una ratio de inserción del 45% gracias a la captación y gestión de 2.000 ofertas de empleo de las más de 1.800 empresas colaboradoras.

Se ha puesto un nuevo proyecto en marcha: **“SARA, itinerarios sectoriales”**, una iniciativa dirigida a mujeres inmigrantes desempleadas en las que la centralidad del empleo no está en su vida cotidiana por las dificultades de vida múltiples que tienen y, con las que, a partir de un trabajo de motivación, apoyo emocional y empoderamiento, se les despierta y acompaña para su participación sociolaboral. A lo largo de 2021 han participado mujeres organizadas en grupos de 15-20, con una intensidad aproximada de 250 horas. Se han apoyado para solucionar problemas de tipo práctico, van conociendo la cultura y requisitos del mercado laboral español, descubriendo referentes y modelos exitosos de otras mujeres, reconociendo sus habilidades aplicables al empleo, formándose y participando en entornos laborales reales que favorecen el acercamiento a la empresa.

Otros proyectos como **“Entremujeres”** o **“Todo irá mejor”** se han consolidado como instrumentos de apoyo mutuo entre las propias mujeres para salir adelante y buscar un camino propio junto, a través de talleres de motivación y empoderamiento laboral, con un componente digital para la reducción de las brechas digitales de género, de acceso y de uso.

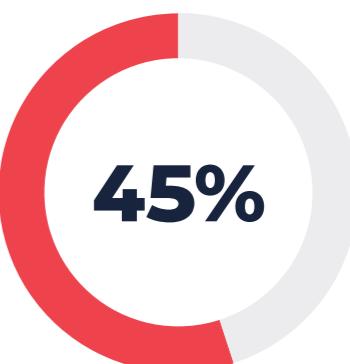
En el marco del POISES, se ha mantenido el proyecto «**Puentes hacia el empleo, itinerarios por la igualdad**», destacando el refuerzo en la intervención con las mujeres en aspectos clave como: la mejora de sus competencias digitales para el fomento de redes personales y profesionales, tanto a nivel

individual como grupal mediante herramientas dinámicas y amigables; acercándolas a nichos emergentes y menos feminizados mediante sesiones de orientación presencial y virtual, el empoderamiento personal y el testeо de oficios; brindándoles una oferta ampliada de capacitaciones en los puestos más demandados, acompañados de módulos transversales como la igualdad y la capa digital, y finalizando con la realización de prácticas no laborales en alianzas con las empresas para la mejora de sus competencias en el puesto de trabajo. En sintonía con la intervención de las participantes, la igualdad ha sido el eje vertebrador de la prospección y la cooperación empresarial, no solo para la generación de alianzas de inserción, sino también para trabajar de la mano con las empresas en entornos laborales más equitativos, conciliadores y seguros, especialmente con aquellos más masculinizados mediante sesiones de sensibilización, mesas de diálogo y jornadas. Y esto ha supuesto que, durante el 2021, se ha colaborado con empresas comprometidas por la igualdad, lo que ha permitido que el 50% de las mujeres hayan accedido a un puesto de trabajo.

El proyecto **GIRA MUJERES** son itinerarios con mujeres que son apoyadas por otras mujeres referentes de sus territorios que han superado situaciones de brecha digital, han liderado iniciativas comunitarias, han superado una situación de exclusión o han diversificado su profesión, permitiendo así ver modelos inspiradores para conseguir sus objetivos profesionales. La confianza en sí mismas que adquieren y las redes que construyen les permiten afrontar un itinerario laboral con mayores garantías.

De manera global, estos proyectos se dirigen a **“Construir la confianza en el Yo Puedo”** a través del empoderamiento personal y profesional con referentes femeninos, **“Invertir en su futuro”** a través de la formación e inserción sectorial, **“Trazar un camino propio”** a través de itinerarios

por la igualdad, **“Reducir la Brecha Digital”** a través de talleres para mejorar la competencia y conocimientos digitales y **“Movilizar el cambio en las empresas”** a través del fomento de la responsabilidad social empresarial favoreciendo el acceso a mujeres víctimas de violencia de género. Estas iniciativas siguen representando mejoras personales y profesionales en la calidad de vida y bienestar de las mujeres y de su entorno más inmediato.



Ratio de inserción gracias
a la captación y gestión de 2.000
ofertas de empleo de las más de
1.800 empresas colaboradoras.

Mujeres en dificultad social

Nº PERSONAS	2019	2020	2021
Intervención integral con personas en entornos de prostitución	2.375	1.838	3.505
Dispositivos de acogida (casas de emergencia, de larga estancia, pisos, ...)	1.478	1.672	1.469
Empoderamiento a mujeres en situación de vulnerabilidad	7.053	6.993	8.013
Iniciativas sociales con mujeres en dificultad social	735	1.518	2.284
Sensibilización – trabajo con el entorno	4.620	61	4
Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género (ATENPRO)	24.531	26.049	28.242
Promoción de hábitos saludables	--	--	11.519
Proyectos de empleabilidad e inserción mujeres ¹⁰	5.915	8.065	11.384
Total	38.643	35.008	62.059

¹⁰ No se suman al total al estar contabilizadas en el apartado de personas desempleadas.



Personas desempleadas o en precariedad laboral

La tasa de desempleo ha llegado al 13%, casi 3 puntos menos que en el 2020, y esto ha favorecido la reactivación de personas que han buscado mejorar su empleabilidad y oportunidades laborales; pero, si observamos grupos específicos, los datos muestran cómo sus barreras y dificultades de acceso al empleo también se están viendo incrementadas, suponiendo una mayor discriminación en su posición ante el mercado de trabajo. Por ejemplo, en el caso de las personas extranjeras con permiso de trabajo, su tasa de desempleo se sitúa en el 26,58%, 12 puntos mayor que en el caso de las personas nacionales, diferencia que se ha incrementado respecto al año anterior en 2 pun-

tos. Respecto a las personas senior, hay que destacar que fue el único grupo poblacional donde el desempleo aumentó en el último trimestre del año 2021 en más de 30.000 personas.

Hemos atendido, con respecto al año anterior, a un 90% más de personas desempleadas en situaciones de desventaja y de los grupos más infrarepresentados para ayudarles a mejorar sus perspectivas laborales. Contamos con tres tipos de programas que agrupan proyectos y respuestas diferentes según las necesidades de empleabilidad que abordan y los grupos específicos de atención.



Tasa de desempleo, casi 3 puntos menos que en el 2020. Esto ha favorecido la reactivación de personas que han buscado mejorar su empleabilidad y oportunidades laborales



Medidas específicas de acceso al empleo

Su principal objetivo es reducir las dificultades específicas de información, ofrecer consejos clave de las transformaciones del mercado laboral, recualificación en sectores emergentes, competencias básicas de las personas desempleadas para mejorar su posicionamiento y participación en el mercado de trabajo. Mediante distintos proyectos, se ha dado cobertura a un 42% más que el año anterior. A través de la orientación, la información, la capacitación o el acompañamiento laboral, se cubre aquella dificultad específica que requiere mayor atención para tener más probabilidades de acceso al empleo.

Cabe mencionar de manera explícita algunos proyectos como el **Servicio Multicanal CREe**, un servicio virtual de orientación e información laboral dirigido a personas desempleadas. Se ha consolidado tras demostrar, durante la crisis de la COVID-19, su capacidad de respuesta y utilidad.

Esta consolidación se manifiesta en los datos al-

canzados por el servicio en 2021, pues el número total de personas usuarias supuso un incremento del 61% respecto al año anterior. Además de las consultas, hay un nuevo servicio, "**Ser profesional**", un espacio sectorial del mercado laboral donde las empresas nos hablan de los oficios en auge y los perfiles que buscan.

Por perfiles, las mujeres representan cerca de los dos tercios de las personas atendidas (69%).

Los contenidos con mayor demanda fueron los relacionados con la información laboral y WhatsApp es con diferencia el canal más utilizado para plantear las diferentes consultas.

Se mantiene la tónica de años anteriores: muchas personas no tienen demanda concreta, sino una demanda general de necesidad de empleo, por lo que se destina una parte importante de la atención a centrar y orientar el objetivo profesional y dotar de herramientas, portales de empleo, autocandidaturas, ...

Junto con la atención online directa a las personas, el equipo del **Servicio Multicanal CRE-e** desa-

rrolla contenidos de orientación laboral a los que tiene acceso cualquier persona usuaria. Durante 2021 se crearon 40 "tips" de orientación. Basados en la metodología del autoaprendizaje, cada "tip" presenta un consejo relacionado con el conocimiento del mercado de trabajo y la búsqueda de empleo que la persona realiza de manera autónoma. Desde su lanzamiento en noviembre del pasado año, 1.063 "tips" han sido realizados por un 66% de mujeres. Los temas que han despertado más interés fueron las oportunidades laborales a las que puede accederse a través de los portales de empleo y las tendencias a corto plazo del mercado laboral.

También en el marco del Servicio Multicanal, se ha mantenido la actividad de "**Directos hacia el Empleo. Conferencias on line para tu EmpleHabilidad**". Estos "directos" han versado sobre una amplia gama de temas relacionados con el mercado de trabajo y la búsqueda de empleo, desde el empleo tecnológico y digital hasta cómo usar las redes sociales para encontrar un empleo. En conjunto, los 21 "directos" realizados han tenido información y orientación relevante por parte de expertos y empresas de sectores diversos.

Además, se desarrolló 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, empoderando a cada persona, poniendo en valor y potenciando su empleabilidad. **Se ha atendido de manera presencial en 115 redes. Se diversifica el perfil de las personas participantes y aumenta el porcentaje de personas con rango de edad comprendida entre los 30 y los 44 años de manera significativa.**

Por otro lado, cabe destacar los proyectos de "**Información laboral**" y "**Activación y acompañamiento**", los cuales dan respuesta a preguntas del tipo: cómo usar las ferias de empleo, cómo destacarme con mi currículum, qué tengo y qué pide el

mercado laboral del futuro, qué decisiones tomar para buscar el empleo que se adapte a mi perfil, etc. Se desarrolla principalmente con personal voluntario y está financiado por el IRPF Autonómicos y fondos propios.

Además, continúa habiendo una línea divisoria que fragmenta el mercado laboral entre quienes tienen más o menos formación, produciendo más tasa de paro para las personas con educación primaria. Por ello, seguimos desarrollando de manera específica cursos de recualificación y capacitación demandados por las empresas.

Este año se ha puesto en marcha el proyecto "**Conectad@s**", que consiste en talleres de empoderamiento digital. Toda la transformación digital está dejando atrás a personas que no pueden acceder a ofertas de trabajo, a información relevante que se encuentra en internet para poder buscar trabajo, realizar su currículum por internet, etc. En los talleres han participado 951 personas de 37 provincias.



951

Número de participantes en
talleres de empoderamiento digital
del proyecto Conectad@s

Itinerarios integrales de inserción laboral

Engloba todos aquellos proyectos que trabajan de manera intensiva e integral todo el proceso de empleabilidad y de inserción laboral al completo. **Más del 54% de las personas atendidas en Cruz Roja Española en el área de empleo han desarrollado un itinerario integral de acceso al empleo, lo que supone un 6% más respecto al año anterior.** A continuación, se exponen los más significativos.

Se han desarrollado Itinerarios de Inclusión activa para el mundo laboral, en concreto dos proyectos complementarios: “**Itinerarios que suman**” e “**Itinerarios que suman más**”. Ambos proyectos inciden en la persona a través de itinerarios integrales que contemplan acciones de motivación, información, activación, orientación profesional, formación, entrenamiento en competencias, cualificación profesional, aprendizaje en espacios productivos; acompañamiento en los procesos de acceso al mercado laboral, y acciones de acompañamiento social para garantizar la complementariedad entre la intervención social y la laboral. Son proyectos complementarios porque inciden en perfiles de empleabilidad diferentes y que requieren intensidades distintas.

Por otro lado, el proyecto “**Desafío + 45**” redescubre el talento de las personas de más edad que están en desempleo, con dificultades para reencontrar un camino y desmotivadas en sus procesos de búsqueda de empleo porque todas las puertas se les cierran por la edad. Se trabaja para que ese talento acumulado a lo largo de los años se ponga en valor por las propias personas e inicien un camino acompañadas. 2021 es el año de la consolidación porque se han afianzado las distintas estrategias de acercamiento de las TICs para su uso en la vida diaria, para la búsqueda de empleo en nuevas profesiones emergentes vinculadas a las tecnologías.

Además, se ha realizado un trabajo intergeneracional entre los más jóvenes y los más mayores a través de grupos de trabajo cuya finalidad ha sido compartir sus dificultades, conocer cómo unos lo

han conseguido y qué tienen que hacer otros para mejorar su posición.

Estos proyectos son complementarios con otras respuestas integrales para personas de rentas garantizadas, familias con todos sus miembros en paro, personas sin hogar, etc., que de manera intensiva han ido alcanzando sus objetivos personales y profesionales a través del proyecto de itinerarios con personas de renta garantizada, que se realiza en distintas CCAA de CRE.

Este año 2021, el proyecto “**Reto Social Empresarial, alianzas para la inserción laboral**”, gracias a la financiación del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y el Fondo Social Europeo a través del Programa Operativo de Inclusión Social y Economía Social, ha reforzado su acción con un doble objetivo: intermediar con las personas que ya están en condiciones de acceder a un puesto de trabajo y con las empresas para captar oportunidades laborales. De esta forma, contribuye a reducir las desigualdades y elementos de discriminación en grupos y colectivos infrarrepresentados en el mercado laboral. **Así, en 2021, un total de 11.149 personas participaron en algún proceso de selección y se insertaron 4.997 personas, principalmente en los sectores de cuidado de personas, comercio y, en menor medida, logística.**

Iniciativas de desarrollo empresarial

Estas iniciativas promueven el emprendimiento, facilitando que personas con interés por el autoempleo puedan hacer realidad sus ideas de negocio, así como disponer del apoyo necesario para que su actividad tenga sostenibilidad.

Este programa interviene para promover la igualdad de oportunidades en el emprendimiento, apoyando a personas con interés por el autoempleo que se encuentran fuera del mercado financiero habitual y que cuentan con importantes barreras para emprender por razones socioeconómicas, de edad, de género y origen.

En 2021 se ha informado y motivado al autoempleo a un 16% más de personas que el año anterior, siendo un 57% mujeres, facilitando

la reducción de la brecha de género en el emprendimiento.

Hemos puesto en marcha un proyecto llamado “**Los Directos hacia el autoempleo**”, que ha consistido en conferencias abiertas con propósito de ofrecer información relevante sobre: trámites y gestiones para la creación de negocios, cómo vender mediante el comercio electrónico, el potencial de digitalizar una iniciativa de autoempleo, búsqueda de microfinanciación, definir ir una estrategia de ventas, etc.

Por otro lado, el proyecto “**IMPULSA: Apoyo al Autoempleo y Microcréditos**” ha ofrecido la oportunidad de realizar un itinerario de inserción en autoempleo, donde las 1.326 personas que han participado han definido su idea de negocio y desarrollado su plan de empresa, entrenado sus competencias emprendedoras y encontrado los recursos financieros que necesitaban. De esta forma, han puesto en marcha y consolidado sus actividades económicas dando a conocer sus negocios.

Además, se ha apoyado y acompañado la creación y/o consolidación de 500 microempresas de personas emprendedoras en sectores tan diversos como el comercio, la hostelería, el ocio y el tiempo libre, la educación, la economía circular, la salud y belleza, el transporte y mensajería, la reparación e instalación, la alimentaria, los servicios personales y los servicios profesionales.

Dentro de un contexto cambiante por las variaciones en hábitos de consumo, se ha reforzado especialmente la formación a las personas emprendedoras en comercio electrónico y marketing digital. Por otra parte, mediante alianzas privadas y

fondos propios se han gestionado ayudas directas para más de 100 personas emprendedoras en conceptos tales como equipamiento, mercaderías y alquileres, que han permitido consolidar la viabilidad y sostenibilidad de sus negocios.

Respecto al aspecto clave de la financiación, se ha conseguido que 84 personas obtuvieran microfinanciación por importe de un 1.600.000 €, actuando contra una de las principales dificultades de cualquier persona emprendedora a la hora de poner en marcha su proyecto de negocio.

Además, este año ha tenido lugar la 2ª edición de la iniciativa **PREMIOS IMPULSA**, en la que más de 80 personas emprendedoras presentaron sus candidaturas. De ellas, un 75% eran mujeres, lo que ha puesto en valor en el emprendimiento femenino. Los premios han tenido una gran repercusión en la visualización de las iniciativas de autoempleo, obteniendo 11 personas emprendedoras apoyo económico directo.

Por otro lado, cabe destacar el proyecto “**#EmpleandoDigital+: Transformación digital en la inserción laboral de colectivos vulnerables**”, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, que se ha centrado en tres ejes: cooperación empresarial, formación en ocupaciones emergentes y tecnológicas y capacitación técnica:

- Cooperación empresarial específica del sector tecnológico. Mediante la realización de mesas de diálogo con cerca de 60 empresas digitales y tecnológicas, se han aterrizado una serie de documentos técnicos e informes sectoriales que nos facilitan las pautas para el acompañamiento al empleo a personas en

1.600.000 €

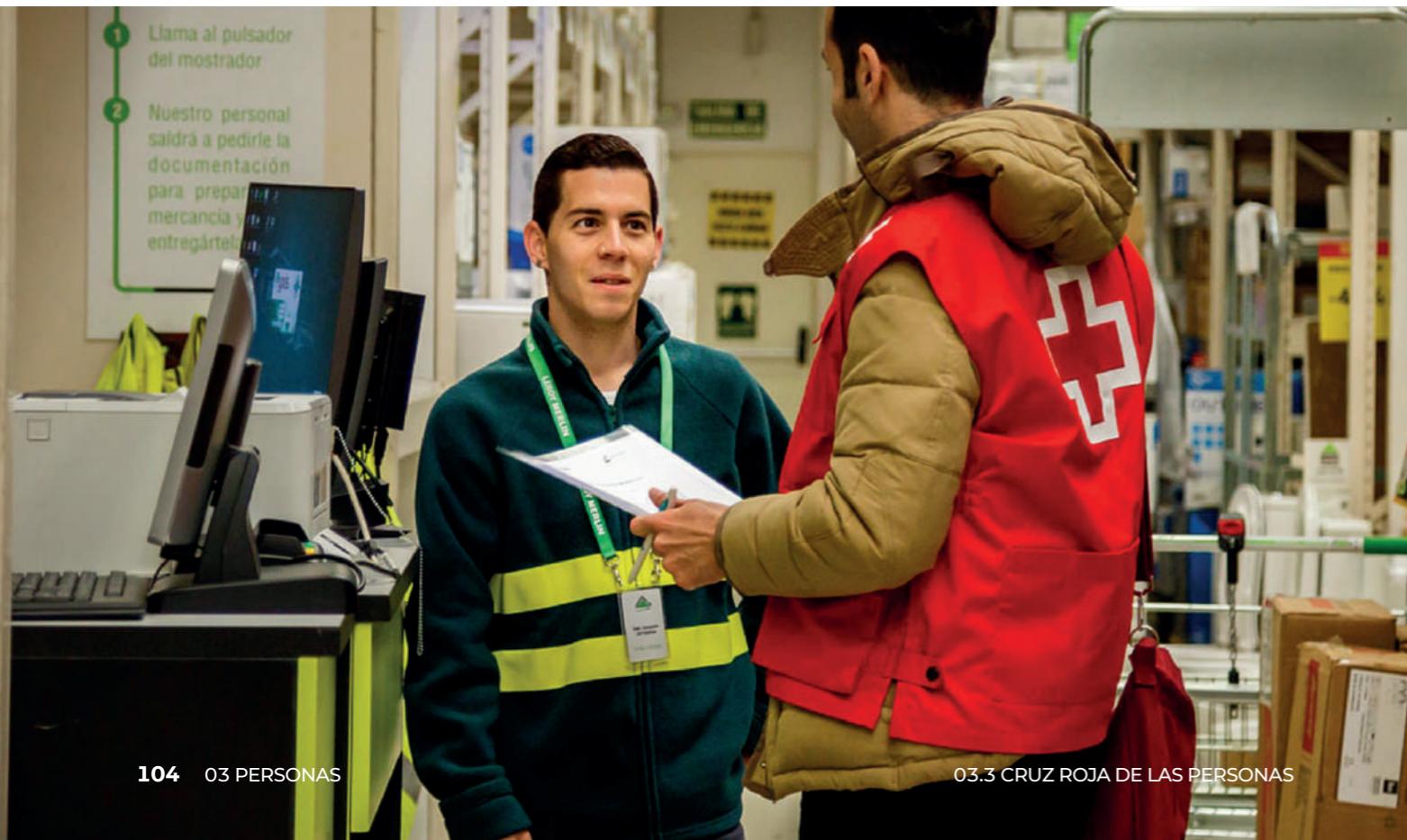
Importe de microfinanciación a la que tuvieron acceso 84 personas

situación de vulnerabilidad en estos ámbitos de trabajo. Además, se ha creado la Red de empresas por una Transformación Digital Inclusiva, con la que se seguirá trabajando por la generación de mercados inclusivos.

- Formación a participantes en ocupaciones emergentes y tecnológicas. Se han puesto en marcha formaciones en ocupaciones vinculadas al auge de la tecnología (como Pilotaje de drones STS en inspecciones y termografía, asesor/a digital de contact center, ...) así como en profesiones puramente tecnológicas, adaptadas a los perfiles de las personas participantes del Plan de Empleo (fabricación digital para el autoempleo de mujeres rurales, desarrollo web Full Stack, ...), facilitando con ello su acceso a empleos más estables y de mayor calidad. En conjunto, cerca de 100 personas han finalizado estas acciones formativas, incrementando significativamente sus posibilidades de acceder y desarrollarse en el mercado laboral.

- Actualización de nuestros equipos profesionales: cerca de 300 agentes de inserción laboral cursan acciones formativas encaminadas a su perfeccionamiento y actualización en competencias digitales para el acompañamiento al empleo, reforzando las acciones de fortalecimiento de los equipos técnicos desarrolladas en fases previas del proyecto.

Igualmente, el proyecto se ha hecho presente en diferentes ámbitos y eventos del sector digital y tecnológico, con el objetivo de establecer sinergias, dar visibilidad y seguir trabajando por las mejores oportunidades. Ejemplo de ello son la participación en la IFRC Data & Digital Week 2021 - Solferino Academy, la intervención en la V Feria de Inclusión Social EAPN Madrid o la dinamización de las I Jornadas de Empresas Tecnológicas de Cruz Roja Ávila.



03.3 CRUZ ROJA DE LAS PERSONAS

Certificados Profesionalidad y Espacialidad SEPE

Las cifras en lo concerniente a Certificados de Profesionalidad se van recuperando pese a las distintas olas de la pandemia. Seguimos realizando un gran esfuerzo en la adaptación de aulas virtuales, con un total de 152 cursos y centradas principalmente en los siguientes certificados:

- Transporte Sanitario.
- Atención Sociosanitaria a personas dependientes en instituciones y en domicilio.
- Docencia para la formación en el empleo.

Hemos continuado con el Certificado de Profesionalidad de Transporte Sanitario para miembros del Ejército de Tierra e iniciando cursos nuevos en los últimos meses del año, aumentando el número de convocatorias y de participantes.

En relación con las especialidades SEPE, hemos apreciado también la recuperación, doblando el número de cursos con respecto al 2020, realizando un total de 43 cursos.



	2019	2020	2021
Medidas específicas de acceso al empleo	55.131	64.347	79.585
Itinerarios integrales al empleo	43.124	48.766	35.497
Iniciativas de desarrollo empresarial	1.979	1.899	2.594
Mercados inclusivos para la inserción laboral	-	9.583	11.402
Total	86.240	101.262	116.405

Personas reclusas o ex reclusas

La intervención social realizada en más de 39 centros penitenciarios y centros de inserción social con personas internas ha seguido estando muy presente, con la necesidad de respetar las diversas medidas de prevención de contagios. Por ello, ha sido necesario reducir y/o limitar el personal que accedía a los centros.

A pesar de estas limitaciones de acceso por la situación de pandemia, desde Cruz Roja hemos mantenido las actividades básicas de atención a las personas internas en los centros penitenciarios y centros de inserción social.

Entre los proyectos disponibles en los centros penitenciarios a nivel social, destacamos el que hemos realizado para la intervención con niños y niñas en entornos penitenciarios, facilitando

el mantenimiento del vínculo familiar en siete centros penitenciarios, así como la atención de los niños y niñas de 0 a 3 años en el módulo de madres en Alicante. También hemos realizado atención social y acciones culturales y deportivas con personas privadas de libertad en más de 11 centros penitenciarios.

Nuestra colaboración no sólo es mediante el cumplimiento de jornadas de Trabajo en Beneficio de la Comunidad (TBC) en su modalidad de tareas de utilidad social, apoyando en tareas de mantenimiento y apoyo en proyectos, sino que también colaboramos en el cumplimiento de TBC en la modalidad de la realización de talleres o programas reeducativos y/o terapéuticos, principalmente en talleres y programas como:

- **Probeco y Talleres Convivir:** para el fomento de las conductas prosociales (frenar el maltrato animal, delitos contra el medio ambiente, etc.).
- **Cuenta Contigo:** dirigido a la prevención de conductas adictivas y de abuso de sustancias.
- **Pria-ma y Talleres reGener@r:** tratamiento dirigido específicamente a facilitar la reinserción social de personas sometidas a medidas judiciales por acciones de violencia de género.
- **Talleres Taseval:** dirigidos al proceso reeducativo sobre seguridad vial.

Cabe destacar que hemos incrementado en un 46% este tipo de programas y talleres psicoeducativos con respecto al año anterior.



Atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en prisión

El proyecto sigue siendo uno de los más extendidos territorialmente y con un mayor impacto dentro de las iniciativas para mejorar la gestión de la enfermedad de las personas que atendemos. Es un proyecto en el que nuestros equipos se desplazan a los centros penitenciarios y complementan la intervención de sus servicios médicos, en colaboración con instituciones penitenciarias.

La pandemia ha dificultado en algunos momentos del año nuestra actuación, pero hemos mantenido nuestra intervención reinventando la forma de proceder, utilizando el entorno virtual con videoconferencias o llamadas telefónicas para mantener la relación terapéutica con nuestras personas usuarias.

Por otro lado, la casa de acogida para personas afectadas por VIH/sida de Granada ha mantenido plazas disponibles para las personas con VIH/sida, y excepcionalmente otras enfermedades, que se han beneficiado de la concesión de la libertad condicional penitenciaria por enfermedad, reconocida en el artículo 196.2 del Reglamento Penitenciario. Cabe destacar la intervención integral desarrollada con las personas convivientes en el recurso y, en el caso de la población exreclusa, la mediación sociofamiliar desarrollada, puesto que ha facilitado su reinserción en su contexto comunitario de referencia.



Nº PERSONAS	2019	2020	2021
Intervención con niños/as en entornos penitenciarios	1.625	437	153
Intervención social con personas privadas de libertad	3.639	1.509	1.595
Trabajo en beneficio de la comunidad y otras medidas alternativas	1.795	1.486	1.637
Atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en prisión	-	-	2.713
Total	7.060	3.433	6.225

Personas con discapacidad

En la intervención que se ha desarrollado con las personas con discapacidad, continuamos con la prioridad de favorecer su permanencia en su entorno habitual, centrando nuestros esfuerzos en contribuir a que estas personas puedan desarrollar las actividades cotidianas sin dificultades y en igualdad de condiciones.

Hemos incrementado en un 39% las movilizaciones realizadas en vehículos adaptados para traslados puntuales o periódicos pre establecidos a centros de día, centros de rehabilitación, actividades culturales, etc.

En cuanto a las líneas de la intervención para alcanzar el objetivo de trabajar la permanencia en el domicilio, hemos priorizado dos:

- Proyectos de intervención. El proyecto de ayuda a domicilio complementaria y el 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 tiempo libre.

- Realización de servicios de apoyo, como el transporte adaptado. Prestamos productos de apoyo o atención en playas.

Aunque hemos continuado con los efectos de la pandemia y las restricciones o la precaución en realizar actividades presenciales, hemos ido recuperando la actividad, sobre todo en aquellos proyectos que suponen las actividades de la vida diaria, y hemos incrementado los servicios de apoyo como el transporte adaptado y los préstamos de productos de apoyo.



Nº PERSONAS	2019	2020	2021
Atención temporal a familias con personas dependientes	60	4	56
Atención a personas con discapacidad en playas	643	283	359
Atención soporte integración	374	201	63
Ayuda a domicilio básica	203	96	313
Ayuda a domicilio complementaria	2.965	2.270	3.531
Productos de apoyo	14.761	10.096	11.130
Centros de día	126	73	64
Viviendas tuteladas	20	14	15
Estimulación precoz	24	62	84
Ocio y tiempo libre	857	720	2.215
Teleasistencia domiciliaria	5.585	7.118	7.628
Teleasistencia móvil	306	361	471
Transporte adaptado	11.818	7.343	6.913
Localización de personas con deterioro cognitivo	79	108	82
Total	37.610	28.163	32.054

Personas con problemas de salud

Sigue siendo muy reseñable, por su volumen de intervenciones, el proyecto de atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en el ámbito comunitario. Hemos continuado con la diversificación de la intervención, adaptándola a la situación personal de cada persona, teniendo en cuenta las diferentes necesidades que presentan las mujeres, las personas exreclusas o las que presentan patología dual (una adicción y otra patología mental).

Atención a personas con inadecuada gestión de su adherencia terapéutica

Uno de los proyectos que más ha crecido porcentualmente es al que llamamos "No me olvides", duplicando el número de personas atendidas con respecto al año anterior. La falta de adherencia a las indicaciones realizadas por el equipo médico de la persona usuaria es uno de los grandes problemas de la persona que padece una enfermedad crónica, y para la que la administración pública casi no tiene respuesta. Por eso consideramos que nuestro proyecto y esta iniciativa tiene un gran recorrido y es una de las líneas de trabajo que queremos seguir promoviendo, y en la que queremos seguir creciendo.

Alimentación Consciente

Hemos puesto en marcha la estrategia de Alimentación Consciente. Aunque el objetivo principal es la promoción de alimentación saludable y sostenible a la población general, hemos desarrollado actividades con personas atendidas. Aprovechando el Día Mundial de la Alimentación, hemos realizado Cine Fórum en varias asambleas, utilizando el primer episodio

del documental "**Un paisaje en la Cazuela**" para debatir. Para potenciar esta actividad de trabajar hábitos alimentarios con las personas que atendemos, hemos impartido la primera edición del curso de Alimentación Consciente para personal laboral y voluntario, que prende formarlos para promover una alimentación saludable en contextos de vulnerabilidad. Al largo del año también hemos realizado talleres de Alimentación Consciente teóricos sobre alimentación saludable y sostenible a nuestros usuarios.

Con el apoyo de ESAH (Escuela de Hostelería) hemos podido desarrollar talleres prácticos de:

- Cocina tradicional española e ideas para cocinar. Pensado para refugiados, para que conozcan alimentos y recetas locales, y personas que reciben ayuda de alimentos de Cruz Roja.
- Cocina saludable. Pensado para personas con sobrepeso y/u otras enfermedades crónicas y personas a cargo de gente mayor.
- Cocinar es divertido. Pensado para trabajar con niños y niñas el tema de la alimentación saludable, con el formato "aprender haciendo".

Casas de acogida para personas enfermas de VIH/sida

Hemos mantenido las casas de Granada y Tarragona como alternativa de alojamiento y manutención para las personas con VIH/sida con un estado de grave desarraigo familiar y social, con un deterioro severo de su salud y que no tenían cubiertas sus necesidades más básicas.



Atención integral a personas con enfermedades avanzadas, con los proyectos de Final de Vida y Soledad

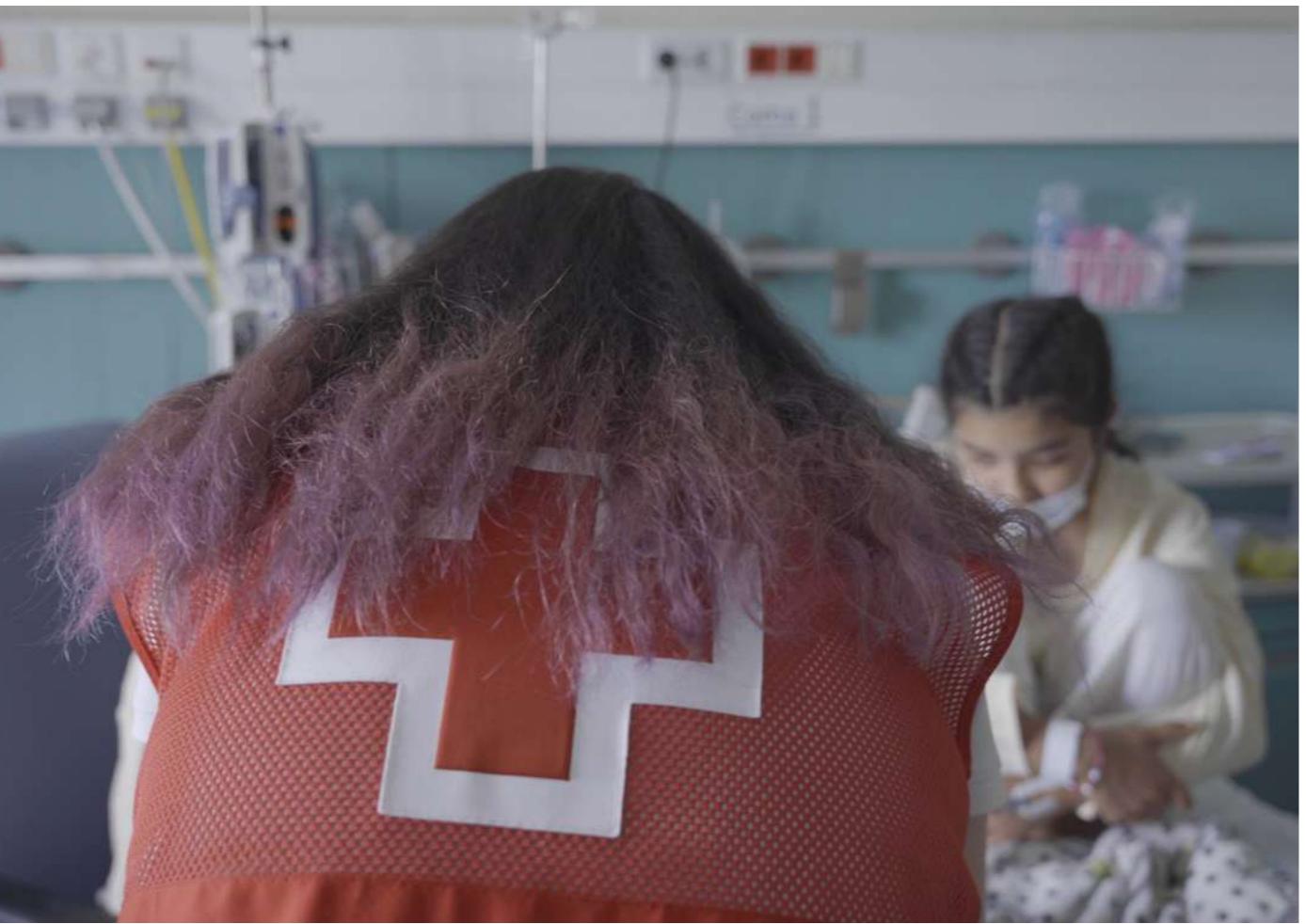
Hemos seguido desarrollando los proyectos financiados por la **Fundación "La Caixa"**. En el primer proyecto, trabajamos con personas en la última fase de su vida, por medio de la intervención de equipos de atención psicosocial que prestan apoyo psicológico, y también social y espiritual, tanto a nivel domiciliario como en hospitales de A Coruña, Almería, Cádiz, Castellón, Granollers (Barcelona) y Santa Cruz de Tenerife. Como novedad, este año hemos ampliado la intervención de estos equipos, trabajando también en residencias para personas mayores de esos mismos ámbitos provinciales.

Además, con el segundo proyecto hemos seguido trabajando en Cádiz, Castellón, Tenerife y Barcelona en la generación de una red de entidades que busca reducir el sufrimiento provocado por la soledad en la última parte de la vida, trabajando a nivel domiciliario y en otros entornos, buscando paliar esa soledad asociada al final de vida.

Cruz Roja Te Escucha

Siguiendo con la línea de trabajo del Programa Responde, hemos continuado con el proyecto Cruz Roja Te Escucha, en el que ofrecemos apoyo y acompañamiento psicosocial a las personas que lo necesiten por sus circunstancias de enfermedad, soledad, edad avanzada, pérdida de empleo, diversidad funcional o falta de vivienda, entre otras. Este año, además, hemos realizado atención con personas afectadas por el volcán de La Palma.

Este servicio lo hacemos a través de un teléfono gratuito, **900 107 917**, que es atendido en un primer nivel por personas trabajadoras y voluntarias de Cruz Roja, con formación en apoyo y acompañamiento psicosocial. Hay un segundo nivel más experto, al que se derivan los casos o situaciones más complejas y que está formado por profesionales de la psicología (fundamentalmente personal voluntario), especializados en diferentes ámbitos de la atención psicológica. Este año, hemos incluido un tercer nivel, con el que prestamos acompañamiento a personas en situación de soledad que se detectan en las llamadas a nivel 1 o nivel 2. Las personas que llevan a cabo esta



actividad son en su mayoría voluntarias. Para la realización de este proyecto en los tres niveles hemos realizado, junto con la Universidad Autónoma de Madrid (UAM), en concreto con el Centro de Psicología Aplicada (CPA), la formación específica y la creación de dos guías de intervención ("Manual de formación Cruz Roja Te Escucha" y "Guía de acompañamiento emocional por vía telefónica")

Naturaleza para todos

Proyecto que incluye actividades de baños de bosque, experiencias de contacto directo con la naturaleza, potenciando el acercamiento sensorial con el objetivo de potenciar los beneficios sobre la salud entendida en sentido amplio, además de recordar que formamos parte de la misma natura.

Centros sanitarios

Desde Cruz Roja 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 situados en el Principado de Asturias (centro comunitario) y en Madrid (unidad de extracción).

La situación asistencial de todos nuestros centros ha ido tendiendo a la normalización, sin embargo, la situación de pandemia ha seguido marcando nuestra actividad y variando nuestras previsiones en la actuación a desarrollar en cada caso, tanto por adaptación de estructuras como por el incremento de cargas y recursos asistenciales. El hospital de Gijón, que fue definido por las autoridades sanitarias como centro de referencia, ha tenido que mantener durante este año una de

las dos plantas dedicadas a pacientes COVID-19, con un total de 32 camas.

El centro sociosanitario de San Sebastián, que fue definido por las autoridades sanitarias como centro monográfico para pacientes COVID-19, ha recibido la máxima distinción otorgada por la Diputación de Gipuzkoa «por su atención a los mayores de las residencias contagiados por COVID durante la pandemia».

En el hospital de Palma, se ha terminado la total remodelación y modernización de su estructura, ofreciendo unas instalaciones de vanguardia para el desarrollo de su actividad. Con una media de 707 camas en funcionamiento, la estancia media global ha sido de 9 días, con un porcentaje de ocupación de un 75%.

Una vez acabada la parada que supuso el estado de alarma en actividad quirúrgica, los hospitales

médico-quirúrgicos han remontado durante el año su actividad, llevando a cabo 39.456 intervenciones durante el año (8.975 más que en el anterior, lo que supone un 29,4%). De ellas, 24.032 han sido de carácter ambulatorio y 15.424 con hospitalización.

Por otro lado, en el hospital de Córdoba hemos asumido la gestión de las consultas externas, lo que ha supuesto un incremento de las personas atendidas, ya que en años anteriores estaban tenidas en cuenta como actividad desarrollada por el centro.



Personas con problemas de salud

Nº PERSONAS	2019	2020	2021
Sensibilización y prevención en Salud	50.937	66.353	56.229
Atención a personas con estilos de vida no saludables	81.108	181.215	104.589
Atención a personas para una adecuada gestión de la enfermedad	46.700	65.140	27.967
Centros Sanitarios	255.257	204.548	338.005
Centros de Transfusión de Sangre, número de unidades extraídas ¹¹	155.134	148.486	107.401
Centros de Reconocimiento	37.591	35.643	21.256
Total	476.303	545.437	498.203

¹¹ Se contabilizan las unidades extraídas, no contabilizándose como personas usuarias..

Población en general y otros colectivos

Intervención en emergencias

Brindamos ayuda de manera inmediata a las personas afectadas por emergencias de diferente naturaleza y, vinculado a ello, trabajamos en el despliegue de medios que permitan reducir el riesgo que determinadas situaciones pueden generar. Para ello, disponemos de los equipos ERIE (equipos de respuesta inmediata) y ERBE, los cuales cuentan con el personal especializado y el equipamiento necesario para responder a diferentes situaciones críticas de manera inmediata.

Este año, además de mantener el apoyo de la administración pública frente a la COVID-19 y la respuesta a los diferentes incendios acontecidos, varios de ellos de los más graves sufridos en España (Cepeda la Mora, Ávila, y Sierra Bermeja, Málaga), destacamos la intervención realizada con la población afectada por el temporal Filomena, que golpeó a principios de enero a la práctica totalidad de la Península Ibérica, y la erupción volcánica producida el 19 de septiembre en la isla de La Palma (Islas Canarias).

En este último evento, hemos movilizado más de 300 intervenientes de fuera de la isla para poder apoyar la atención de personas evacuadas en la cobertura de necesidades básicas, transporte, apoyo psicosocial y alojamiento temporal.

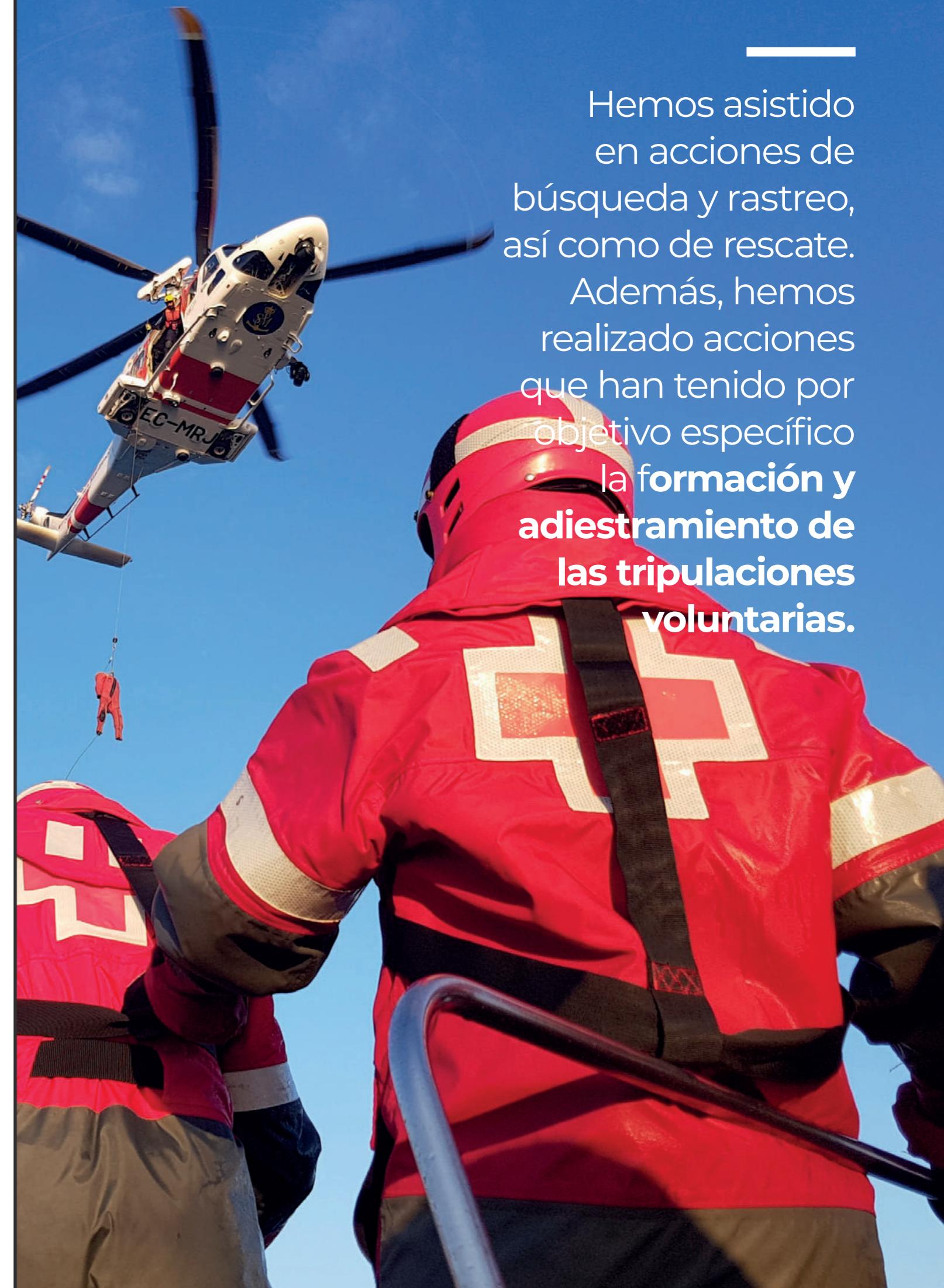
Destacamos, además, el trabajo pionero de recuperación que hemos realizado a través de personal de ERIE de Búsqueda y Salvamento en medio terrestre, tratando de minimizar el impacto de la acumulación de cenizas en los tejados de las viviendas de personas que habían sido evacuadas y no podían acceder a realizar esos trabajos.

Salvamento marítimo

En 2021, Cruz Roja ha cumplido 50 años de actividad de su programa de Salvamento Marítimo. En todo este tiempo, nuestra actividad ha ido creciendo hasta tal punto que, actualmente, damos cobertura en todas las comunidades autónomas del litoral peninsular, las correspondientes a los dos archipiélagos y las dos ciudades autónomas, sumando en conjunto un total de 55 ubicaciones. Esto garantiza una amplia e inmediata respuesta ante cualquier tipo de emergencia marítima. Hemos asistido en acciones de búsqueda y rastreo, así como de rescate. Además, hemos realizado acciones que han tenido por objetivo específico la formación y adiestramiento de las tripulaciones voluntarias encargadas de dar respuesta ante cualquier emergencia surgida en la mar.

En materia de **lucha contra la contaminación**, hemos participado en diversos ejercicios con organismos competenciales tales como:

- **MARSEC2021**, cuyo objetivo principal es comprobar la capacidad de coordinación y colaboración de la Fuerza de Acción Marítima de la Armada con otros organismos para afrontar operaciones de seguridad marítima, así como mejorar la coordinación en la mar entre los diversos actores implicados.
- **POLEX2021**, cuyo objetivo es reforzar la colaboración entre las administraciones en la lucha contra la polución marina.
- **CANASAR21**, ejercicio de búsqueda y Salvamento aéreo organizado por el Ejército del Aire y dirigido por el Centro Coordinador de Salvamento Aéreo de Canarias.



Hemos asistido en acciones de búsqueda y rastreo, así como de rescate. Además, hemos realizado acciones que han tenido por objetivo específico la **formación y adiestramiento de las tripulaciones voluntarias**.

Restablecimiento del contacto familiar y Servicio Social Internacional (SSI)

El restablecimiento del contacto familiar, como actividad del Movimiento Internacional de la Cruz Roja, nace en 1870 ante la necesidad de restablecer el contacto entre personas afectadas y sus familias en situaciones de conflicto bélico y a lo largo de la historia ha ido evolucionando hacia otros contextos de crisis humanitarias.

El **Servicio Social Internacional (SSI)** surge en 1924 en el contexto de los grandes movimientos migratorios de la Europa de entreguerras, para hacer frente de forma profesionalizada a las necesidades sociales derivadas de la separación familiar.

Mediante la convergencia de ambos servicios, se desarrolla una acción especializada, de carácter transnacional en materia de protección a la infancia y las familias en nuestro país.

Disponemos de diferentes herramientas tecnológicas desde donde obtener información especializada e iniciar los procedimientos de búsqueda de personas desaparecidas y envío de mensajes por razones humanitarias (www.family.icrc.org / busquedas@cruzroja.es).

Los datos que se aportan en la memoria están referidos al Proyecto de Cooperación Jurídica Internacional, enmarcado en el PPP de Infancia. Reflejan tanto las personas buscadas como los acompañantes de los casos iniciados en el extranjero, así como las personas solicitantes, acompañantes y buscadas de los casos iniciados en España. La recogida de demandas de información ha conllevado que sea superior la atención global a la del año anterior, aún a pesar de no haber contemplado los solicitantes de los casos de búsqueda iniciados en el extranjero.

Promoción de hábitos saludables en las relaciones sexuales y la reducción de conductas de riesgo ante las ITS

Hemos mantenido acciones de información, orientación y capacitación, incluyendo aquellas dirigidas al diagnóstico precoz de determinadas ITS, desde la perspectiva de la salud sexual. Esta intervención en salud sexual la hemos dirigido a diferentes personas que pudieran encontrarse en una situación de mayor vulnerabilidad ante conductas de riesgo relacionadas (ITS, relaciones no consensuadas, violencia de género, etc.) y, como no podría ser de otra forma, hemos incorporado la perspectiva de género en todo el ciclo del proyecto, abordando necesidades específicas en función del sexo/género.

Con el objetivo de reducir las prácticas de riesgo frente a las ITS, hemos continuado con la divulgación de la importancia que tienen los buenos hábitos en relación con la salud sexual.

Las acciones de capacitación, orientación y las destinadas específicamente al diagnóstico precoz de las ITS más frecuentes, han sido dirigidas a personas que pudieran hallarse en situaciones de vulnerabilidad relacionadas con su salud sexual (ITS, prácticas no consensuadas, violencia de género, etc.). Estas intervenciones han sido financiadas por las diversas administraciones públicas estatales, provinciales y autonómicas, entre otras.

Además, mediante su diversidad de canales, el servicio de “**Info Prevención VIH/ITS/TBC**” ofrece una información científica, actualizada, rigurosa y objetiva sobre el VIH y otras ITS, con el énfasis puesto en la hepatitis C y la concienciación sobre la prevención, diagnóstico precoz y tratamiento de la tuberculosis.



Promoción de hábitos saludables para evitar los efectos adversos de las temperaturas extremas, olas de frío y calor, y ante la gripe estacional

Estos proyectos aglutinan un considerable número de personas usuarias y actividades desarrolladas. Hemos incrementado la intervención directa con personas respecto a las acciones online y a la intervención desarrollada en el año 2020, sobre todo ante las olas de calor. Así mismo, hemos priorizado la promoción del mantenimiento de hábitos saludables (alimentación, vestimenta, medicación y/o vacunación, etc.) entre las personas contactadas.

Diagnóstico de la COVID-19

Durante este año, con la financiación de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, hemos llevado a cabo una iniciativa móvil de diagnóstico de la COVID-19. Hemos puesto en marcha 10 unidades móviles por tres comunidades autónomas (Castilla y León, Cataluña y Madrid), que realizan cribados masivos a población general, así como en contexto de universidades, campamentos de verano, temporeros y todos los colectivos indicados por las Consejerías de Sanidad de estas comunidades autónomas.

Centros de Transfusión de Sangre

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 la Unidad de Extracción de Sangre 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 el año 2021 un total de 107.401 unidades (3.237 menos que en el año anterior).

En cuanto al Centro Comunitario de Sangre y Tejidos de Asturias, ha obtenido un total de 40.804 donaciones de sangre, 2.956 más que en el año anterior, lo que sitúa al centro en una cantidad similar al año 2019. Por otro lado, hemos aprobado la inversión necesaria para llevar a cabo un proyecto de construcción de un nuevo edificio que albergará al centro, ofertando unas instalaciones óptimas para llevar a cabo la actividad.

Además de la realización de diferentes programas de promoción y captación de donantes, y del desarrollo de la labor afín a la actividad en cada centro (promoción, extracciones, laboratorio, fraccionamiento y distribución, en Asturias, y promoción y extracciones, en Madrid), se realizan otras acciones:

- Cooperación con las administraciones públicas para alcanzar la autosuficiencia sanguínea a través de implicar su estructura en la promoción de la donación desinteresada de sangre en la población.
- Programas de captación de donantes altruistas de las distintas comunidades autónomas, con el fin de alcanzar la autosuficiencia sanguínea.
- Colaboración en proyectos I+D.
- Cooperación para la formación y desarrollo de una donación segura en países en vías de desarrollo.
- Colaboración regular con las actividades de promoción de la donación de sangre desde las oficinas locales de Cruz Roja.

Centros de Reconocimiento Médico

Durante el año 2021, ha habido en funcionamiento 10 centros, realizando un total de 21.256 certificados médicos.



40.804

Número de donaciones de sangre obtenidas en el Centro Comunitario de Sangre y Tejidos de Asturias

Escuelas de Tiempo Libre

Actividades formativas desarrolladas por las escuelas de tiempo libre. Entre estas actividades formativas, hemos incluido los cursos de monitor/a y coordinador/a (o directores/as) de tiempo libre regulados por normativa.

Centros de Formación Profesional

En los nueve Centros de Formación Profesional de los que Cruz Roja es titular, se han realizado un total de 269 cursos. Hemos mantenido el esfuerzo del año anterior, con la creación de aulas virtuales que han conseguido dar continuidad a la formación presencial en el periodo de confinamiento. Destacamos la concesión de la Carta ECHÉ para Ciclos de Educación Superior que facilitan el acceso del alumnado y profesorado de nuestros Centros de Formación Profesional a becas y proyectos ERASMUS +.

Formación universitaria

Consiste en formación universitaria de grado, máster, postgrado o conveniada por una universidad pública o privada, impartida por Cruz Roja, siguiendo los planes de estudios establecidos por distintas universidades.

Un ejemplo son las escuelas universitarias de enfermería o los cursos que sirven como créditos de libre elección conveniados por una universidad.

De forma conjunta con la **Universidad Oberta de Catalunya**, hemos realizado los siguientes estudios:

- Máster de Cooperación Internacional al Desarrollo y Acción Humanitaria.
- Posgrado en Cooperación Internacional al Desarrollo.
- Posgrado en Acción Humanitaria.

- Posgrado en Derecho Internacional Humanitario y Justicia Penal Internacional.
- Especialización de Técnico en Gestión de Proyectos de Desarrollo.
- Especialización de Técnico en Acción Humanitaria.
- Especialización de Técnico en Proyectos de Cooperación Internacional al Desarrollo.
- Especialización de Técnico en Intervención Humanitaria.

Además, hemos colaborado en el Máster Universitario de Derechos Humanos, Democracia y Globalización impartiendo las siguientes asignaturas:

- Derecho Aplicable a la Conducción de las Hostilidades.
- Protección de las Víctimas de los Conflictos Armados.

- Derecho Penal Internacional.
- Corte Penal Internacional

Junto con la Universidad Carlos III de Madrid, hemos desarrollado la 22ª edición del Módulo de Acción Humanitaria dentro del Máster en Acción Solidaria Internacional e Inclusión Social, con 60 alumnas y alumnos. Este módulo ha contado con la colaboración docente de personal especializado de Cruz Roja en Cooperación Internacional, como expertos en Ayuda Humanitaria, aportando experiencia y conocimiento en esta área al alumnado de la Universidad Carlos III. La modalidad de celebración fue mixta, con profesorado presente físicamente en el aula y el 50% del alumnado en aula y 50% online.



Población en general

Nº PERSONAS	2019	2020	2021
Intervención en Emergencias	10.134	179.574	65.770
Servicios Preventivos Terrestres	69.292	20.009	25.980
Servicios Preventivos Acuáticos	79.812	50.927	68.125
Salvamento Marítimo	452	1.124	35
Transporte Sociosanitario	40.035	43.183	51.749
Responde (COVID-19)	-	3.192.693 ¹²	2.459.592

¹² En este apartado, Responde no se están recogiendo las personas atendidas en Responde en acciones de Formación y en TSU.

Movilizando a la sociedad

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

La no discriminación, igualdad de oportunidades y la lucha contra el cambio climático forman parte de la acción de Cruz Roja para construir y promover una sociedad más solidaria, inclusiva y sensible a las vulnerabilidades. No discriminación, si el trabajo con las personas se orienta claramente por el primer principio de la Cruz Roja, la Humanidad, la causa de la no discriminación se orienta por el segundo, la imparcialidad. Humanidad e imparcialidad van ineludiblemente unidas, ya que lograr reducir el sufrimiento humano implica socorrer a las personas en proporción a su sufrimiento, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes, sin ninguna otra distinción. Sin discriminación.

La igualdad de oportunidades se relaciona con la reducción de causas estructurales que se esconden tras muchas vulnerabilidades y es condición esencial para el ejercicio de los derechos reconocidos de las personas y para el fomento de su autonomía.

La lucha contra el cambio climático, por último, es la pieza básica para la consolidación y permanencia de los logros. El reto climático es en la actualidad el primer desafío a la consolidación de los avances de desarrollo de las personas y los países, y la lucha contra él, así como el fomento de la adaptación al clima, son necesidades incuestionables.

Así, la orientación de nuestra intervención a estas tres causas persigue que el entorno sea seguro, inclusivo, saludable y sostenible. Cuatro ejes a los que contribuye cada Área de Conocimiento.



Actividades con el entorno

	PARTICIPANTES 2020	PARTICIPANTES 2021
Socorros	2.725	24.170
Inclusión	1.585.697	1.951.787
Empleo	93.191	67.140
Salud	308.413	1.093.996
Educación	457	441
Medio Ambiente	59.410	73.085
Cooperación Internacional	76.271	108.643
Cruz Roja Juventud	121.970	236.563
Total	2.248.134	3.555.798

Socorros

Dentro del Área de Socorros, se han realizado acciones en distinto ámbitos:

La preparación ante desastres

Si algo ha caracterizado a este año 2021 ha sido la sucesión de emergencias que han supuesto un gran reto para nuestra sociedad y, a su vez, han evidenciado su enorme solidaridad.

Las grandes nevadas en Madrid a principios de año, las fuertes lluvias en la zona de levante peninsular o la erupción volcánica en la isla de La Palma son algunas de las operaciones en las que hemos trabajado y en las que la preparación han sido clave para minimizar los efectos de las mismas.

Un elemento esencial para garantizar entornos más seguros ante emergencias y desastres es fomentar el conocimiento sobre los mismos.

Esto incluye la anticipación y, así mismo, el conocimiento y puesta en marcha de las medidas

más apropiadas para hacerles frente.

Continuando con esa línea que iniciamos ya en 2020 con el **proyecto de alerta temprana** en Comunidad Valenciana, en 2021 hemos podido dar respuesta y minimizar los efectos de grandes incidentes como los mencionados, gracias a esa capacitación de la población en general, a la que hemos facilitado medidas para minimizar los riesgos asociados.

Así mismo, y de acuerdo con los compromisos de la línea estratégica 3 de la IX Asamblea General, hemos impulsado **nuevas formas de trabajo** que nos han permitido adaptar nuestra respuesta a las situaciones acontecidas, aprovechando las capacidades y formación por competencias de nuestro voluntariado y personas asimiladas, lo que se ha traducido en una mayor flexibilidad en nuestras intervenciones.

Un destacable ejemplo de ello ha sido la **adaptación de las actividades** de nuestros ERIE de Búsqueda y Salvamento en el Medio Terrestre



durante la **erupción del volcán Cumbre Vieja** en la isla de La Palma, donde en el transcurso de las 16 semanas de actividad eruptiva, nuestros voluntariado del ERIE BSMT llevó a cabo un total de 1.666 intervenciones, siendo más de un 90% de las mismas, actividades que requerían capacitación y competencias como las de nuestros equipos, si bien no necesariamente estaban relacionadas con la búsqueda, salvamento y rescate de personas.

Reducción de daños en situaciones de riesgo previsible

La reducción del riesgo asociado a la realización de determinados eventos o actos que implican una importante congregación de personas es de vital importancia para prevenir posibles daños. Para ello, a través de los servicios preventivos ofrecemos la cobertura necesaria, asegurando acciones de prevención a todas las personas asistentes a dichos eventos y garantizando, en caso necesario, la prestación de una asistencia sanitaria inmediata y/o un transporte sanitario urgente al centro sanitario de referencia.

Pese a las restricciones que todavía se han mantenido para paliar los efectos de la pandemia, durante el año 2021 hemos recuperado la actividad en este sentido, en el que hemos llegado a realizar más de **20.200 servicios** en este tipo de actos durante el 2021. Además, hemos realizado cerca de 12.000 servicios preventivos terrestres, con una población objeto de 11.650.584 personas. Estos servicios han estado asociados a eventos deportivos, actos culturales y sociales, fiestas locales y patronales o actos religiosos.

Si bien la mayoría de las actividades citadas las hemos desarrollado en medio terrestre, las labores de prevención también incluyen las de vigilancia y salvamento en medio acuático. En 2021, hemos trabajado en alrededor de **250 playas y dos espacios naturales** comprendidos dentro de las aguas continentales, manteniendo nuestra presencia a lo largo de 18 provincias. Esto ha sido posible gracias al trabajo de cerca de **1.500 personas**, entre personal voluntario y

remunerado. También en 2021 nuestro proyecto de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia en playas ha superado de manera satisfactoria las auditorías correspondientes a las normas **ISO 9001 e ISO 14001**, lo que garantiza el correcto desarrollo de los procedimientos y sistemas de trabajo en cada punto de España en el que este programa se desarrolla.

Prevención de riesgos asociados al entorno

Una de las actividades realizadas por nuestros equipos de salvamento marítimo consiste en acciones en materia de **lucha contra la contaminación marina**. En este ámbito, hemos mantenido el número de intervenciones durante 2021 en la línea del ejercicio anterior, llegando a realizar un total de 90 intervenciones de emergencia para la contención y/o dispersión de agentes contaminantes, entre otras.

Adicionalmente, en colaboración con otras áreas de conocimiento, y en sintonía con el **Objetivo de Desarrollo Sostenible número 14** (vida submarina), hemos culminado el trabajo de diseño y publicación de la **guía de fauna marina**, iniciado en 2020, y cuya finalidad principal es servir de base documental que permita identificar las distintas especies que habitan nuestros mares, analizando sus características y necesidades de cuidados en caso de intervenciones por parte de nuestros equipos. Conocer cómo actuar en caso de animales marinos desorientados, varados, heridos y otros es el fin principal de este trabajo.

Inclusión

En el ámbito de la inclusión, 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.

Por ello, vimos necesario promover un modelo de intervención combinado, que tuviera en cuenta el trabajo con las personas, pero también con el entorno. El trabajo con el entorno ha estado centrado en sus condiciones de exclusión, con un efecto de transformación social.

Desde la legitimidad que nos da ser una organización que conoce en profundidad los condicionantes de vulnerabilidad,



desarrollamos un intenso trabajo con las instituciones públicas con competencia en la materia, así como con el conjunto de la sociedad. Mediante procesos de diplomacia humanitaria y de sensibilización, abogamos por el reconocimiento de los derechos de las personas, mediante el impulso de políticas que les aseguren de forma eficaz.

Entre las diferentes acciones que se han realizado, destacamos las siguientes

Sensibilización a la sociedad sobre las personas mayores

Recoge un conjunto de acciones de comunicación, sensibilización, capacitación y cooperación, dirigidas a la sociedad en su conjunto, el entorno cercano y el personal de atención, que incorpore los principios y valores necesarios para: identificar y reducir las barreras sociales que sufren las personas mayores, promover el buen trato y poner en valor la aportación de las mujeres y hombres mayores a la sociedad. Las intervenciones, que se adaptaron al entorno concreto, recogen acciones en redes sociales y otras plataformas online, charlas, jornadas, etc.

Desde el **proyecto de Buen Trato a las personas mayores**, hemos generado procesos de cooperación y trabajo conjunto con expertos y entidades externas a Cruz Roja para favorecer la protección a las mujeres y hombres mayores. A su vez, fomentamos la promoción de una visión realista del fenómeno del maltrato a las personas mayores en la sociedad, a través de redes sociales, charlas, jornadas, acciones intergeneracionales, ponencias, etc.

Además, hemos puesto en relieve, ante la sociedad, la situación que el impacto de la pandemia está teniendo en las personas mayores. También hemos reforzado la **colaboración con**



entidades y con mesas de diálogo. Ejemplo de ello es la Mesa estatal para una convención de las personas mayores o la participación activa en la plataforma europea de personas mayores (AGE), impulsando la campaña de cómo comunicar sobre las personas mayores.

Información a personas cuidadoras no profesionales a través del multicanal sercuidadora/or

El proyecto, vía online y telefónica, suministra herramientas a las cuidadoras y cuidadores no profesionales para acometer la carga del cuidado con una mayor comprensión de su realidad, facilitando de esta manera una mejora en su calidad de vida, de las relaciones de la persona cuidadora y la persona cuidada y, en definitiva, para alcanzar el objetivo general del programa de Cruz Roja con las personas mayores: una mayor permanencia de la persona mayor en su domicilio. 2021 ha continuado estando marcado por la pandemia de COVID-19, y las especiales circunstancias y las dificultades de realizar actividades presenciales han incrementado la necesidad de mantener nuestra presencia,

que al ser online **ofrece disponibilidad 24/365** desde cualquier lugar con conexión de internet o telefónica, dando apoyo a las personas cuidadoras de personas mayores o dependientes.

Hemos mantenido alerta el **multicanal** para detectar las novedades en las TICs que nos permitan estar más cerca de potenciales personas usuarias, incorporando nuevos canales y materiales novedosos y dando visibilidad en múltiples entornos a quienes cuidan de manera desinteresada.

Empleo

Enfocamos la movilización de la sociedad para generar alianzas con el tejido productivo y promover su corresponsabilidad, para que las personas en dificultad social puedan acceder al empleo en igualdad de oportunidades y de trato, al tiempo que se contrarrestan los discursos sociales que suelen infravalorar el potencial profesional de estas personas.

La cooperación empresarial para promover mercados inclusivos

2021 ha sido un año de recuperación. No obstante, el impacto económico de la pandemia ha seguido presente especialmente en algunos sectores, cuya recuperación no se ha producido al ritmo esperado. En este contexto, la cooperación empresarial que hemos desarrollado estuvo enfocada en la recuperación de la colaboración de empresas cuya actividad se vio interrumpida, así como en el estrechamiento de las relaciones iniciadas el año anterior con empresas de sectores que hasta ese momento no estaban entre los más habituales.

Las **empresas colaboradoras** del área de Empleo este año fueron **12.517**, lo que supone un 19% superior al año anterior.

Con las más de doce mil empresas colaboradoras, hemos establecido 32.225 alianzas para la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de las personas en dificultad social.

El incremento en el número total de alianzas muestra la paulatina recuperación del tejido productivo, sin embargo, es especialmente significativo el número de alianzas de gestión de ofertas, que sube un 25% más con respecto a 2020. Por el contrario, las alianzas relacionadas con la realización de prácticas formativas no laborales, a pesar del incremento del 80% respecto al año anterior, no han llegado a alcanzar

los niveles de 2019 por el impacto continuado de la pandemia en algunos sectores, principalmente la hostelería.

En este trabajo de cooperación empresarial, cabe destacar el papel de nuestro proyecto "Reto Social Empresarial, alianzas para la inserción laboral", en el que colaboraron 10.393 empresas (83% del total) a través de 24.468 alianzas (76% del total). La implicación de las empresas en la inserción laboral de las personas en dificultad social fue puesta en valor por el conjunto de la red de empleo a través de actos de reconocimiento. En 2021, se organizaron 24 actos en los que fueron reconocidas 490 empresas por su especial implicación en la mejora de la empleabilidad, la inserción laboral y la promoción de mercados inclusivos.



12.517

Empresas colaboradoras
del área de Empleo

Acciones de Orientación Profesional para el Empleo y el Autoempleo

Promueve:

Cruz Roja Española



Cambiando mentalidades a favor de la inserción laboral

Hemos mantenido las acciones encaminadas a debilitar las barreras sociales a las que se enfrentan las personas en dificultad social en su acceso al mercado de trabajo. En este sentido, hemos desarrollado campañas de sensibilización que promueven la igualdad de oportunidades y de trato en el ámbito laboral, sea cual sea el sexo, la procedencia o la edad de una persona. Así, trasladamos a la sociedad nuestro compromiso con esta igualdad, sin la cual no es posible avanzar hacia una sociedad y un mercado de trabajo inclusivos.

Las personas menores de 25 años son uno de los grupos más afectados por el desempleo. Esta grave situación es aún más acuciante cuando se trata de jóvenes en dificultad social. Para contribuir a cambiar esta situación, hemos desarrollado en 2021 la campaña "**SomosGo**", con un doble objetivo: informar y motivar a participar en las iniciativas de empleo juvenil a jóvenes más alejados del mercado laboral, y sensibilizar a las empresas para que ofrezcan

oportunidades formativas y de empleo a los jóvenes. La difusión en las redes sociales de la serie "**Historias Cruzadas**" (16 piezas audiovisuales protagonizadas por una persona empresaria y una persona joven) ha sido una de las acciones de la campaña. Gracias a ella, más de 7.000 jóvenes han solicitado participar en alguna de las iniciativas de inserción laboral de Cruz Roja dirigidas a jóvenes.

La edad también puede ser un elemento de discriminación en el acceso al mercado de trabajo en el caso de las personas mayores de 45 años. Por este motivo, en 2021 pusimos en marcha la acción de sensibilización "**AhoraSomos+**". En un audiovisual, empresarios y empresarias se asomaron a fotografías de su propia juventud, poniendo en valor cualidades que habían desarrollado con la experiencia que da la edad. Por otro lado, la falta de medidas de conciliación y el desequilibrio en la función de tareas de cuidado afectan directa y negativamente al desarrollo profesional de las mujeres, especialmente de aquellas en situación de dificultad social. Para contrarrestar esta situación,

en 2021 hemos mantenido nuestra campaña **“El balance más positivo”**, que busca una mayor corresponsabilidad, especialmente de las empresas, en la puesta en marcha de medidas que reviertan esta situación de desigualdad. Gracias a esta campaña hemos alcanzado 34 alianzas con empresas enfocadas en la corresponsabilidad y 12 nuevas empresas se han sumado como “empresas referentes” de la campaña. Otra de las campañas realizadas ha sido **“En realidad no tiene gracia”**, que promueve una visión constructiva y enriquecedora de la diversidad, subrayando la necesidad de que cada persona sea valorada por sus talentos y capacidades, y no en función de su sexo, procedencia o edad. En el marco de esta campaña, en 2021 desarrollamos la iniciativa #Escribimosel futuro. En ella, las empresas que cada año incorporan a sus plantillas a más participantes de nuestras iniciativas de inserción reciben un bolígrafo con el que simbólicamente escriben un nuevo futuro, tanto para la persona que accede a un empleo como la propia empresa, que avanza en su compromiso con el desarrollo de su entorno más cercano. En 2021, 119 empresas escribieron un nuevo futuro.

Durante 2021, las **redes sociales** reforzaron significativamente su papel en nuestro compromiso con un mercado de trabajo cada vez más inclusivo. En conjunto, estas redes (Facebook, LinkedIn y Twitter) alcanzaron 13.408 personas seguidoras y, a través de ellas, difundimos 1.400 contenidos relacionados con la inserción laboral de las personas en dificultad social. Nuestra etiqueta #PlanEmpleoCruzRoja tuvo un alcance superior a los 4.000.000 y superó los 29.000.000 de impresiones.

A estas cifras, cabe añadir los 24.495 seguidores de las redes sociales del **Servicio Multicanal de orientación laboral CREE**, un servicio online que, en 2021, no ha dejado de ampliar su actividad dirigida a apoyar al conjunto de personas desempleadas en cuestiones relacionadas con la búsqueda de empleo y los cambios en el mercado de trabajo, con contenidos sobre información y

orientación laboral.

El número de personas que participaron de manera presencial en alguna de las iniciativas de sensibilización y comunicación desarrolladas durante 2021 ha superado las 57.000. Se trataron, en su mayoría, de acciones de comunicación, sensibilización e información de iniciativas dirigidas a las personas participantes en nuestras iniciativas de inserción laboral, colaboraciones empresariales, informaciones de utilidad relacionadas con el empleo, el mercado de trabajo y la situación de pandemia y acciones de campañas de sensibilización, fundamentalmente a través de las redes propias y de las redes sociales.

Hemos mantenido la actividad de nuestra página web: www.cruzroja.es/planempleo, como el principal canal de comunicación de nuestra actividad a nivel global, tanto en relación con las personas en búsqueda de empleo como las empresas. En 2021, la web contó con 145.864 usuarios públicos (17% de incremento respecto al año anterior).

Salud

Una de las bases de la intervención es la que realizamos con el entorno. Las cifras demuestran que nuestras acciones llegan a un grandísimo número de personas, tanto por medio de actuaciones virtuales como presenciales. Destacamos claramente las acciones relacionadas con la **sensibilización** sobre alimentación saludable, salud emocional, VIH y otras ITS, y otras enfermedades (tanto transmisibles como no transmisibles), sin olvidar las acciones para sensibilizar sobre los hábitos saludables y las olas de calor y frío.

Con el objetivo de promover una **alimentación saludable y sostenible** entre toda la población, el día 16 de octubre de 2021 (Día Mundial de la Alimentación) hemos difundido la página web de **Alimentación Consciente**, donde se pueden encontrar recetas saludables y sostenibles con productos de temporada, así como contenidos

que facilitan la toma de decisiones y las elecciones saludables. Simultáneamente, hemos lanzado la serie documental **“Un paisaje en la Cazuela”**, de 19 capítulos, uno por comunidad y ciudad autónoma, presentando 19 alimentos y productos representativos de cada lugar. La divulgación en redes sociales de Cruz Roja, tanto de la página web como del documental, ha llegado a más de un millón de impresiones.

En lo que se refiere a la **salud emocional**, también hemos desarrollado campañas, con el objetivo de dar a conocer las enfermedades mentales, cómo prevenirlas, detectarlas y hacerles frente. A través de una serie de vídeos, cartelería y trípticos, hemos visibilizado algunas de las problemáticas de esta área que se han visto incrementadas con motivo de la situación sociosanitaria provocada por la COVID-19



NOMBRE DE LA SECCIÓN

(aislamiento e incertidumbre, duelo, estrés y conflictos con otras personas), con la finalidad de darlas a conocer e incrementar la petición de ayuda, movilizando de esta manera a la sociedad en materia de salud mental y emocional.

Por otro lado, con motivo del **Día Mundial de la Prevención del Suicidio** (10 de septiembre), hemos realizado una campaña de visibilización de este problema, presentando datos sobre el mismo.

En último lugar, junto con Alexa y con motivo del **Día Mundial de la Salud Mental**, hemos realizado la última campaña de 2021, en la que dimos información de los principales síntomas y recomendaciones de salud mental, con la finalidad de exponer y normalizar situaciones que afectan a millones de personas.

Además, hemos reforzado estas campañas con diferentes artículos en la página web de Cruz Roja, relacionados con estos temas.

La situación sociosanitaria, a consecuencia de la COVID-19, nos ha llevado a reforzar las acciones de **información y sensibilización en relación con el coronavirus**, su prevención, detección y tratamiento y, muy encarecidamente, la vacunación ante el mismo. De esta manera, nuestros principales canales para ello han sido las redes sociales institucionales y las páginas web específicas sobre la temática (COVID-19 y Salud, y Vacunación frente al coronavirus), en las que hemos acercado la información a la población a través de vídeos, infografías, píldoras formativas, etc.

En la promoción de **hábitos saludables** ante las temperaturas extremas (olas de frío y de calor), así como ante la gripe estacional (haciendo hincapié en la relevancia de la vacunación), nos hemos servido también de nuestros perfiles en redes sociales y de nuestra web, en la que hemos generado páginas específicas para cada una de estas temáticas, con el objetivo de difundir información clave relacionada de forma sencilla y atractiva para la población.

En respuesta al aumento de la incidencia de **las Infecciones de Transmisión Sexual** en la población joven, realizamos la campaña "Jóvenes e ITS", en colaboración con el Ministerio de Sanidad. Uno de los objetivos principales fue destacar el empoderamiento de las mujeres a la hora de tomar decisiones frente a las relaciones sexuales como la identidad y orientación sexual que cada persona puede elegir. La campaña se centró también en ampliar el conocimiento de las ITS más comunes, evitar el aumento y favorecer el diagnóstico precoz, con una información clara y atractiva para llegar con mayor contundencia a las personas jóvenes.

Entre las acciones a destacar, podemos citar, entre otras, el reparto de material preventivo (preservativos femeninos y masculinos, barreras de látex, lubricantes y carteles) en las distintas sedes territoriales, que, a su vez, las redistribuyeron a la población joven con la que trabajan en escuelas, institutos, lugares de ocio, universidades, asociaciones, etc.

Todo ello, lo complementamos con la difusión de estas actividades mediante nuestra página web y redes sociales, las acciones en la calle y los talleres con la temática específica.



Educación

Entre las acciones realizadas en 2021 en materia de educación, destacan las siguientes:

Formación a empresas y particulares

Durante este año, las empresas siguen con medidas preventivas de protección a su personal y, por ello, hemos tenido que ampliar nuestra estrategia formativa para responder a las nuevas necesidades que van surgiendo. Por ejemplo, caben destacar:

- Los 13 webinars de iniciación a los primeros auxilios impartidos a la Asociación de Voluntarios de CaixaBank.
- Los 10 webinars de primeros auxilios que impartimos a Seguros AXA.

Día Mundial de los Primeros Auxilios

El evento culminante de este año llega el 15 de septiembre, coincidiendo con el Día Mundial de los Primeros Auxilios, donde se invitó a todas las personas que integran Cruz Roja a participar en un webinar de dos horas de duración, y donde nuestros cuatro docentes intervinieron explicando los aspectos generales de iniciación a los primeros auxilios, con demostración práctica y dejando también espacio a dudas y preguntas de los asistentes.

Hemos puesto todos los medios a nuestro alcance para conseguir llevar a cabo este taller y los resultados fueron espectaculares, pues llegamos a una asistencia de 11.000 personas.

Medio ambiente

El **cambio climático** es un fenómeno que avanza inexorablemente a nivel mundial. Esta situación nos exige que, como entidad humanitaria, seamos capaces de adaptar nuestra respuesta y nuestras intervenciones con la sociedad hacia acciones que no contribuyan a la generación de un mayor impacto ambiental y que contemplen medidas de reducción de la degradación ambiental.

Por lo tanto, durante 2021 hemos impulsado los recursos necesarios para alcanzar esta meta, desarrollando tres retos:

- Impulsar un uso eficiente de los recursos en los edificios mediante el paso a una economía limpia y circular.
- Restaurar la biodiversidad y reducir la contaminación a través de la educación e implicación de todos los colectivos.
- Integrar en los planes estratégicos el foco en la neutralidad climática.

Estas acciones deben ir de la mano con los esfuerzos destinados a integrar las medidas de reducción del riesgo de desastres en los proyectos nacionales e internacionales; dar importancia a la educación ambiental de nuestros colectivos, voluntariado, etc.; diseñar itinerarios de inserción de empleo que contemplen los sectores de energías renovables y la rehabilitación energética de edificios; comunicar los logros ante las empresas, y estar atentos a las nuevas demandas que puedan surgir generadas por el calentamiento global entre nuestros colectivos.

Nuestro principal objetivo es **evitar o reducir los daños presentes y futuros derivados de nuestras acciones en el cambio climático** y construir una Cruz Roja y una sociedad más resiliente.

Adaptarnos al cambio climático significa alterar

nuestro comportamiento para proteger a los colectivos más vulnerables, nuestra economía y el entorno en el que vivimos. Es decir, abordar los impactos y sus riesgos, que en muchos casos se traduce en restaurar ecosistemas. Ejemplo de ello es el proyecto de Voluntariado en los Parques Nacionales en Ordesa y Monte Perdido o el Teide, o la protección de espacios amenazados de litoral e interior que hacemos con LIBERA, con 6.655 participantes.

Hoy la adaptación ya está ocupando su propio espacio en los diferentes planes y estrategias puestos en marcha en casi todos los territorios autonómicos y provinciales. La estrategia **+CO(MPENSA)2** se ha convertido en referencia -y también gracias al relevante respaldo formal- para que seamos una Cruz Roja que alcance la **neutralidad climática**, para la compensación de las emisiones de la Institución.

Esta compensación significa invertir en **proyectos de reforestación** para la absorción de las emisiones de CO₂ que generamos como Institución y que tengan un retorno en la sociedad, con posibilidad de empleos ligados al sector verde, promoción del mundo rural, creación de espacios de ocio saludables, etc. En 2021, hemos reforestado casi 40 hectáreas de terreno en Castilla y León y La Rioja, que serán registrados en el Ministerio para la compensación de emisiones, y hemos realizado plantaciones de sensibilización en Baleares y Comunidad Valenciana.

Nuestro principal objetivo es evitar o reducir los daños presentes y futuros derivados de nuestras acciones en el cambio climático y construir una Cruz Roja y una sociedad más resiliente.



3.5

Croix-Rouge Espagnole



Cooperación internacional

Spanish Red Cross

Nuestra intervención trata de minimizar las consecuencias de los efectos provocados por los **desastres, el cambio climático y los conflictos.**

Tenemos como metas estabilizar la situación y facilitar que las personas puedan reconstruir sus vidas y comunidades a la mayor brevedad posible y sin comprometer sus perspectivas de desarrollo futuro.

Personas beneficiarias, presupuesto, países y proyectos 2021

ÁREA GEOGRÁFICA	PRESUPUESTO ¹³	PERSONAS BENEFICIARIAS	N.º DE PROYECTOS	N.º DE PAÍSES ¹⁴
África	49.306.309,35	4.496.881	113	14
América	24.311.809,59	1.323.146	95	11
Asia Pacífico	5.069.682,25	83.551	14	7
Europa	202.320,00	4.166	2	1
Oriente Medio	3.604.557,53	465.600	25	2
General ¹⁵	8.770.131,94	435.647	34	1
Total	91.264.810,66	6.808.991	283	36



Spanish Red Cross



136 03 PERSONAS

الصليب الأحمر المغربي

03.5 COOPERACIÓN INTERNACIONAL



Equipo 2021

	DELEGADOS/AS ¹⁶	MISIONES
África	63	72
América	40	44
Asia Pacífico	5	5
Europa	0	0
Oriente Medio	7	7
Total	115	128

DELEGADOS/AS
Hombre
Mujer

¹³ Un gran número de proyectos tiene carácter plurianual. Se refleja el total del presupuesto del proyecto, que en varios casos es superior al presupuesto correspondiente a 2021.

¹⁴ Se refleja el número de países para los que se desarrollan proyectos de forma directa. Si se consideran los proyectos con carácter regional del área de cooperación técnica e institucional, el número de países que participan en acciones de cooperación internacional es superior.

¹⁵ En "General" se reflejan los proyectos que tienen un alcance más allá de una región (como los proyectos de la cuenca del Mediterráneo) o tienen carácter global (como los proyectos de fortalecimiento de capacidades en medios de vida o la alianza global de voluntariado).

¹⁶ Los datos hacen referencia al total de personas que han ejercido funciones de delegadas a lo largo de 2021. El total de misiones de delegados/as por países es de 128 si bien el total de delegados es de 115 personas, ya que hay delegados/as que han realizado misiones en distintos países.

Ayuda humanitaria ante emergencias

Nuestra intervención trata de minimizar las consecuencias de los efectos provocados por los desastres, el cambio climático y los conflictos. Tenemos como metas estabilizar la situación y facilitar que las personas puedan reconstruir sus vidas y comunidades a la mayor brevedad posible y sin comprometer sus perspectivas de desarrollo futuro.

Escalada de Violencia en Palestina

El 13 de abril de 2021 se iniciaron graves tensiones entre la población palestina y fuerzas armadas israelíes en Jerusalén. Comenzaron después de que el Gobierno de Israel instalara barreras metálicas fuera de la puerta de Damasco, bloqueando el acceso para la población palestina a la plaza en la que se encuentra la mezquita de Al-Aqsa, con una gran tradición y carga simbólica en la religión musulmana. Estas restricciones se tradujeron en numerosas protestas de la población palestina, en su mayoría musulmana. Los disturbios y manifestaciones desencadenaron en una grave escalada de violencia. En respuesta a la situación en Jerusalén Este, se iniciaron los lanzamientos de cohetes desde la Franja de Gaza hacia Israel y los ataques aéreos por parte de las fuerzas israelíes sobre Gaza, provocando graves daños entre la población civil.

Según las autoridades sanitarias de la Franja de Gaza y Cisjordania, **269 personas palestinas perdieron la vida** en los enfrentamientos y **8.269 personas resultaron heridas** de diversa gravedad. En Israel, el número de **víctimas mortales** se elevó a **12**. Los bombardeos, provocaron también **graves**

daños en estructuras civiles en la Franja de Gaza: 1.042 viviendas y locales comerciales destruidos, 769 edificios fueron gravemente dañados y quedaron inhabitables; y más de 14.500 sufrieron daños menores. Además, 53 instalaciones educativas, 6 hospitales y 7 clínicas de atención médica primaria sufrieron daños graves o parciales.

Se produjeron también numerosos cortes de energía por la falta de combustible, reduciéndose el suministro de electricidad y causando la interrupción de servicios básicos como la atención sanitaria, el agua o el saneamiento.

La Media Luna Palestina lanzó un llamamiento de emergencia, solicitando apoyo para dar asistencia a la población afectada. Cruz Roja Española respondió a esta solicitud de apoyo contribuyendo a:

- Garantizar la operatividad de los servicios de transporte sanitarios, centros de salud y hospitales, tanto de la Media Luna Roja Palestina, como del Ministerio de Salud. Se dotó de equipamiento médico, equipos de protección y medicinas.
- Apoyo psicosocial a personal de servicios de emergencia de la Media Luna Roja Palestina.
- Compra y equipamiento de una ambulancia.

Cruz Roja Española continuará apoyando a la Media Luna Roja Palestina para asegurar la operatividad de su servicio nacional de ambulancias y de sus estructuras sanitarias vinculadas de la Franja de Gaza, Cisjordania y Jerusalén Este.



Cruz Roja Española continuará apoyando a la Media Luna Roja Palestina para asegurar la operatividad de su servicio nacional de ambulancias y de sus estructuras sanitarias

Terremoto en Haití

El sábado 14 de agosto de 2021, Haití sufrió un potente terremoto de magnitud 7.2 en la escala Richter. El evento se produjo a 10 kilómetros de profundidad y, aunque su epicentro se localizó en Nippes, otros departamentos como Grand'Anse o Sud sufrieron también el impacto.

Al menos **800.000 personas se vieron afectadas**, de las cuales 650.000 requirieron algún tipo de asistencia humanitaria en los tres departamentos. En total, hubo de más de **2.200 personas fallecidas, 12.763 heridas y 329 desparecidas**. 52.923 casas fueron destruidas y 77.000 dañadas. Los daños económicos y pérdidas se valoran en 1,6 billones de dólares, lo que representa en torno al 10% del PIB de un país que ocupa la posición 170 (de 189) en el Índice de Desarrollo Humano. Cruz Roja Haitiana, en coordinación con la Federación, lanzó un llamamiento de emergencia

y, adicionalmente, nos solicitó apoyo bilateral para el trabajo en agua, saneamiento y promoción de la higiene, sector de intervención en el que ambas Sociedades Nacionales tenemos una amplia trayectoria de trabajo conjunto. Desde Cruz Roja, llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Refuerzo de las labores iniciales de coordinación para la respuesta.** Tres días después del terremoto, el delegado regional de CRE en las Américas se desplazó al país para apoyar a la delegación en acciones de coordinación para la emergencia. Este despliegue inmediato permitió, entre otras actividades, la preparación de las condiciones para la recepción de ayuda en agua y saneamiento enviada por CRE.



- Despliegue de Equipo de emergencia en Agua, Saneamiento y Promoción de la higiene.** Un equipo de cuatro

especialistas que, junto con el personal de Cruz Roja Haitiana, y el delegado regional de CRE, conformaron el equipo de Agua, Saneamiento e Higiene en emergencias. A lo largo de varias rotaciones, el equipo realizó:

- La revisión y puesta a punto de las plantas de tratamiento de agua de Cruz Roja Haitiana, y el despliegue de equipamiento complementario desde España para facilitar la captación y distribución de agua a las comunidades.
- La realización de una formación de actualización de conocimientos para la implementación de la operación.
- La evaluación de necesidades en materia de agua, saneamiento e higiene en los departamentos de Nippes y Grand'Anse y el establecimiento de un punto operativo en cada uno para la distribución de agua segura a la población.
- La formación del voluntariado en Promoción de Higiene y la realización de actividades en este ámbito con la población destinataria.

- La rehabilitación de bombas manuales como estrategia de salida y solución duradera de acceso a agua segura.

Como resultado de la intervención, se estima en **18.801 las personas beneficiadas** en los Departamentos de Nippes y Grand'Anse.

- Contribución con artículos no alimentarios y perfiles de emergencia en el ámbito logístico.** Gracias al apoyo prestado por la AECID con el flete de un avión, Cruz Roja Española pudo contribuir con 4.200 bidones de plástico de 10 L para el almacenaje de agua; 450 toldos plásticos, de gran utilidad en soluciones transitorias de alojamiento, y 195 kits de cocina. Además, ofreció apoyo con recursos humanos especializados para la coordinación logística del Llamamiento de emergencia.



800.000

Personas se vieron afectadas a causa del terremoto en Haití.

África

14
Países

113
Proyectos

49,3 M€
Presupuesto

4.496.881
Personas beneficiarias

Áreas de conocimiento y sectores principales:

Salud, Agua y Saneamiento (Servicios Básicos de Salud en Emergencias, Atención Sanitaria, Agua Saneamiento e Higiene, Control de enfermedades infecciosas, Nutrición básica), Medios de Vida y Seguridad Alimentaria, Acción Humanitaria (Ayuda y Servicios Materiales de Emergencia, Asistencia Alimentaria de Emergencia, Prevención y Preparación Ante Desastres), Inclusión Social (Derechos Humanos, Violencia contra las mujeres y las niñas), Medio ambiente y Cooperación Técnica e Institucional.

Países:

Argelia, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Gambia, Malí, Mozambique, Namibia, Níger, Senegal, Sudán, República Democrática del Congo, Ruanda y Tanzania.



En África, el impacto de la pandemia de COVID-19 y la escasez de recursos para responder a esta emergencia marcó el cierre de 2020 y, en 2021, el acceso a la vacunación ha sido muy limitado. Además de las consecuencias que esto ha tenido en materia de salud, también se han evidenciado dificultades en la sostenibilidad de los medios de vida de la población, especialmente la más vulnerable, así como en el desarrollo económico africano. Las amenazas de desaceleración económica se han materializado con la disminución de la capacidad de consumo interno, la pérdida en inversión en sectores clave como el turismo y el cierre de instituciones formativas. Además, en 2021 se ha vivido un deterioro en las condiciones de seguridad, especialmente en regiones como el Sahel, África central y del oeste y algunos países de África del sur, como Mozambique. La inseguridad creciente por la presencia de grupos armados extremistas y las dificultades de muchos países por controlar la violencia en sus territorios son especialmente peligrosos para las poblaciones más vulnerables: mujeres, niños y niñas, minorías étnicas, personas desplazadas, refugiadas o solicitantes de asilo. Para responder a estas necesidades y retos, Cruz Roja Española ha mantenido su apoyo a las Cruces Rojas y Medias Lunas Rojas de 14 países,

desarrollando acciones de ayuda humanitaria, cooperación al desarrollo y fortalecimiento de las capacidades locales. Se ha ayudado a casi 4 millones y medio de personas, mejorando las condiciones de salud y reforzando sus medios de vida para asegurar su autonomía y potencial de desarrollo. Se ha promovido y dado acceso al agua potable, así como a sistemas de saneamiento e higiene, y se ha contribuido a fortalecer las capacidades de las mujeres africanas para reducir su vulnerabilidad y generar redes de apoyo y protección operativas. Igualmente, en 2021 ha continuado el apoyo a las personas migrantes, principalmente en la región de África Occidental, zona que concentra el destino de entre un 70% y 80% del total de la población migrante de esta región.



América



11
Países
95
Proyectos

24,3 M€
Presupuesto

1.323.146
Personas beneficiarias

Áreas de conocimiento y sectores principales:

Medios de Vida y Seguridad Alimentaria, Inclusión Social (Derechos Humanos, Violencia contra las mujeres y las niñas y Protección Social), Acción Humanitaria (Ayuda y Servicios Materiales de Emergencia, Asistencia Alimentaria de Emergencia y Prevención y Preparación Ante Desastres), Salud, Agua y Saneamiento (Servicios Básicos de Salud en Emergencias, Agua, Saneamiento e Higiene, Atención Sanitaria y Control de Enfermedades Infecciosas) Medioambiente y Cooperación Técnica e Institucional.

Países:

Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Perú, República Dominicana y Uruguay.



El **impacto socio económico de la pandemia** en la región, el efecto de los **desastres naturales** y los **movimientos migratorios y desplazamientos internos** de miles de personas han determinado nuestras acciones en el año 2021 en la región de América Latina y Caribe. Durante el 2021, hemos trabajado en la **atención psicosocial, la protección, el fortalecimiento de los medios de vida y de la empleabilidad** de las **personas migrantes y desplazadas**, así como en acciones para facilitar la inclusión con las **comunidades de acogida** en Centroamérica, Haití, Colombia y Ecuador. Del mismo modo, hemos trabajado en el fortalecimiento de las capacidades de las instituciones públicas y de la sociedad civil para mejorar los sistemas de atención y protección a estas personas migrantes y desplazadas.

Hemos continuado prestando apoyo a las personas afectadas en Guatemala, Honduras y Nicaragua por los **huracanes Eta e Iota**, cuyos efectos todavía se manifiestan después de un año.

En **Haití**, tras el **terremoto** del mes de agosto, trabajamos en mejorar el acceso al agua segura para las familias afectadas.

El refuerzo de las **capacidades de preparación y respuesta ante desastres** a nivel comunitario continúa siendo prioritario en nuestras intervenciones en Haití, Nicaragua y Ecuador. Con el objetivo de mejorar nuestra rendición de cuentas y avanzar en la toma de decisiones basadas en evidencias, seguimos trabajando en el diseño y ejecución de nuestras acciones herramientas de **gestión de la información**. Además, el apoyo al **desarrollo técnico institucional** de las Sociedades Nacionales continúa siendo una prioridad para Cruz Roja Española en la región.

Asia

7
Países
14
Proyectos

5,07 M€
Presupuesto

83.551
Personas beneficiarias

Áreas de conocimiento y sectores principales:

Medios de Vida y Seguridad Alimentaria, Acción Humanitaria (Ayuda y Servicios Materiales de Emergencia y Asistencia Alimentaria de Emergencia), Salud, Agua y Saneamiento (Servicios Básicos de Salud en Emergencias, Atención Sanitaria y Control de Enfermedades Infecciosas) y Cooperación Técnica e Institucional.

Países:

Filipinas, Indonesia, Tayikistán, Kirguistán, Kazakstán, Turkmenistán y Uzbekistán.



A lo largo del 2021 las necesidades humanitarias y las vulnerabilidades en toda la región de Asia -Pacífico han aumentado. Los **desastres naturales**, el impacto del **cambio climático** y las **crisis sanitaria y económica** provocadas por la **pandemia de COVID-19**, han continuado pasando factura a la región más poblada del mundo. Además, en la región de Asia-Pacífico se concentra una cuarta parte de los conflictos del mundo, confluyen varias crisis prolongadas y es una de las regiones más vulnerables a desastres naturales.

Durante 2021, Cruz Roja Española ha dado respuesta a las necesidades humanitarias causadas por los desastres naturales ocurridos a lo largo del año en **Filipinas**. Tras el paso del **Tifón Rai**, que afectó a más de 4,87 millones de personas en comunidades ya fuertemente golpeadas por los efectos de la pandemia, se han llevado a cabo actividades de respuesta inmediata y para proteger los medios de vida de las familias más vulnerables.

En la **isla de Mindanao**, una de las regiones más pobres de Filipinas, nuestro trabajo se ha centrado en acciones para **reforzar el sistema**

de salud, contener la pandemia y mejorar el acceso de las personas vulnerables a la **atención sanitaria**. De la misma manera, se han desarrollado medidas para mitigar el impacto socioeconómico de la pandemia, mejorar los sistemas de preparación, respuesta y mitigación ante desastres naturales en las comunidades y su adaptación al cambio climático y hemos dado apoyo a grupos de mujeres y de agricultores indígenas para fortalecer y diversificar sus medios de vida.

Hemos trabajado también en áreas urbanas (**Manila**), para aumentar las oportunidades de empleo para los jóvenes mediante orientación laboral, formaciones y mediación para el empleo.

En **Indonesia**, hemos trabajado con la Cruz Roja de Indonesia en acceso al agua potable y el saneamiento, así como en formación con la colaboración del Centro de Medios de Vida.

En **Asia Central**, hemos dado asistencia técnica para desarrollar las capacidades del voluntariado de las Sociedades Nacionales de Tayikistán, Kirguistán, Kazajistán, Turkmenistán y Uzbekistán.

Oriente Medio



2
Países
25
Proyectos

3,6 M€
Presupuesto

465.600
Personas beneficiarias

Áreas de conocimiento y sectores principales:

Medios de Vida y Seguridad Alimentaria, Acción Humanitaria (Ayuda y Servicios Materiales de Emergencia), Salud, Agua y Saneamiento (Servicios Básicos de Salud en Emergencias, Atención Sanitaria, Control de Enfermedades Infecciosas) y Cooperación Técnica e Institucional.

Países:
Líbano y Palestina.



Los **conflictos y las hostilidades**, combinados con la crisis económica y problemas de gobernabilidad, siguen devastando comunidades y aumentando las necesidades humanitarias y de protección en la región de Oriente Medio. Esta situación se ha visto todavía más agravada por las consecuencias sanitarias y económicas provocadas por la pandemia de COVID-19.

Más de 12 millones de personas continúan desplazadas internamente por los prolongados conflictos en países como Siria y Yemen, lo que les obliga a huir hacia países limítrofes como Líbano, Jordania o Turquía, encontrando muchos obstáculos para reconstruir sus vidas.

En **Palestina**, Cruz Roja Española ha desarrollado acciones centradas en el **acceso a los servicios sanitarios**. También se ha prestado especial atención a la salud sexual y reproductiva, a las necesidades de las personas con enfermedades crónicas y a las personas que han necesitado un apoyo para la mejora de su salud mental (incluyendo población infantil). A su vez, hemos trabajado, en mejorar los servicios de rehabilitación de la Media Luna Palestina, orientados a las personas con discapacidad y

sus familias, en la provisión de servicios médicos especializados.

Cruz Roja Española ha apoyado también a la Media Luna Roja Palestina tras la gran escalada de violencia ocurrida en mayo de 2021. Se han cubierto necesidades de material médico de ambulancias, centros de salud y hospitales.

En el **Líbano**, además de las tensiones sociales y políticas que el país está viviendo en los últimos años, la **crisis económica** ha ido deteriorándose. Esto ha provocado un colapso en los sistemas sanitarios y otros servicios básicos para la población más vulnerable, una gran erosión de los medios de vida y un aumento del desempleo, provocando una grave crisis humanitaria. Desde Cruz Roja Española, hemos realizado acciones para asegurar el acceso a los servicios de atención primaria de salud de la población libanesa más vulnerable, atención psicosocial y medidas preventivas frente a la COVID-19. Además, hemos iniciado acciones para contribuir al desarrollo económico local y crear oportunidades de generación de ingresos.

Cooperación institucional y técnica

Colaboramos con la Cruz Roja y de la Media Luna Roja de otros países para que se fortalezcan y mejoren los servicios prestados, llegando a más personas.

A lo largo de 2021, hemos logrado consolidar y avanzar en iniciativas bilaterales y multilaterales que veníamos trabajando en 2020, para contribuir a fortalecer y escalar las áreas de voluntariado de otras Sociedades Nacionales. Las iniciativas más destacadas son:

- **Apoyo en la construcción de capacidades de voluntariado en Asia Central.**

En colaboración con Cruz Roja Suiza y con el liderazgo de la Media Luna Roja de Kirguistán, trabajamos para fortalecer el voluntariado en Kazakstán y Turkmenistán, y desarrollar iniciativas regionales que implican, además, a Tayikistán y Uzbekistán. La Media Luna Roja de Kirguistán ya ha avanzado en la construcción de una plataforma regional en ruso, centrada en la capacitación en temas de voluntariado.

- **Alianza Global de Voluntariado.**

Es un consorcio de Sociedades Nacionales, impulsado en sus inicios por Cruz Roja Española, que tiene como objetivo el intercambio de buenas prácticas, lecciones aprendidas y el apoyo entre pares en la gestión y desarrollo de personas voluntarias. Una de las líneas de trabajo que hemos abierto en 2021 ha sido el lanzamiento del **Programa de Aprendizaje sobre Voluntariado Alumni**. Se estructura en torno a eventos virtuales especializados para direcciones de voluntariado y tiene como propósito incrementar sus capacidades de gestión y de promover redes de intercambio.

- **Grupo ad hoc sobre voluntariado.** En 2021, la Junta de Gobierno de la Federación Internacional aprobó la Visión del Voluntariado de la Federación Internacional, presentada por el presidente de Cruz Roja Española. Además, este Grupo ha liderado, a través de la Alianza de Voluntariado, el diseño del borrador de la Política de Voluntariado, que previsiblemente se aprobará en 2022 y que guiará el desarrollo del voluntariado en el futuro de todas las Sociedades Nacionales.

- **Gestión de datos de personas voluntarias para Sociedades Nacionales.**

En esta área hemos trabajado en torno a dos líneas de intervención:

- Transferencia de software de gestión de datos de personas voluntarias a Sociedades Nacionales, con sistemas no interconectados entre sus diversos centros o sin sistema alguno.
- Estudios de caso: hemos desarrollado estudios de caso sobre gestión de datos de voluntariado en Cruz Roja de Fiyi, Media Luna Roja de Kirguistán, Cruz Roja Hondureña y Cruz Roja Británica.

Por último, destacamos el apoyo en remoto en el fortalecimiento del área de voluntariado de **Cruz Roja Argentina**, centrado en la optimización de procesos, la captación, el cuidado y bienestar, la medición de la satisfacción y la fidelización de personas voluntarias, y el apoyo a **Cruz Roja Uruguaya** para la compra de vestuario institucional para sus personas voluntarias.

Centro de Cooperación con el Mediterráneo

El Centro para la Cooperación en el Mediterráneo (CCM), ubicado en Barcelona, opera en el marco de la Conferencia Mediterránea desde el 2005, con la finalidad de promover el diálogo, el análisis y el compromiso en la región y fortalecer la colaboración y cooperación entre las 26 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja del Mediterráneo. En 2021, se realizaron **acciones en formato virtual** para apoyar espacios de discusión y reflexión, mejorar conocimientos, compartir experiencias y buenas prácticas y desarrollar herramientas, en las áreas de inclusión social, migraciones, trata de personas, medioambiente y juventud. Destacamos:

- **Formación teórico-práctica en género y diversidad,** conceptualizando desde lo vivencial y abordando la aplicación del enfoque de Protección, Género e Inclusión. También se difundió el vídeo "Caminos de Inclusión" para compartir experiencias y visibilizar las acciones de Sociedades Nacionales del Mediterráneo.

- Campamento Virtual Mediterráneo de Juventud - **eAtlantis**, impulsando el rol de los y las jóvenes como agentes de cambio social y reforzando sus competencias mediante procesos formativos y talleres participativos.
- Gamificación de dinámicas del programa de **jóvenes como agentes del cambio de comportamiento (eYABC)**, para recrear vivencias y experimentar situaciones que pueden conducir o conducen a la violencia, la discriminación y la exclusión; además del apoyo a la digitalización y desarrollo de actividades eYABC.
- Curso en línea "**Cambio climático y acciones de mitigación**", segunda edición del concurso "**Greening the Red**", y desarrollo de una **calculadora pedagógica de la huella de carbono** organizacional.
- Curso introductorio en línea para la **sensibilización sobre los riesgos de la trata de seres humanos** y sesiones y talleres participativos.
- **Campaña de sensibilización sobre la seguridad en línea**, profundizando en las oportunidades y riesgos del entorno digital.



Centro de Cooperación con África

El Centro de Cooperación con África (CCA), ubicado en Las Palmas de Gran Canaria, se constituye en 2013 e integra el **Centro Logístico de Ayuda Humanitaria** parte de la red de centros de la Federación Internacional. Promovemos el intercambio y la cooperación técnica con las Sociedades Nacionales miembros de la ACROFA (Asociación de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y Media Luna Roja africanas, francófonas, lusófonas e hispanos parlantes). Cabe indicar que ejercemos la Secretaría ejecutiva de esta Asociación.

Durante 2021, hemos coordinado el envío de más de **90 toneladas de material de ayuda humanitaria** estándar a las Sociedades Nacionales de Benín, Sao Tomé y Príncipe, Senegal, Argelia y Haití.



También se han realizado actividades para el **fortalecimiento de las capacidades técnicas e institucionales** de las Sociedades Nacionales, como los proyectos ClimaRisk y 0Distance. En cuanto al **fortalecimiento del voluntariado**, hemos enviado 300 chalecos identificativos a la MLR de Mauritania y otros 300 chalecos a la MLR de Túnez.

Centro de Recursos de Medios de Vida

El objetivo de este centro es apoyar a los miembros de la Federación Internacional para aumentar el conocimiento y el uso de programas efectivos de Medios de Vida. En 2021, se han retomado algunas actividades en terreno, tanto formativas como de apoyo técnico a proyectos. Destacan las siguientes:

- 54 asistencias técnicas a Sociedades Nacionales y a la Federación Internacional.
- 27 formaciones, con un total de 702 alumnos de más de 20 Sociedades Nacionales y la Federación Internacional.
- Elaboración de una Guía sobre Medios de Vida en contextos migratorios y desplazamiento, en colaboración con la Cruz Roja Danesa, además de la creación de diferentes recursos de respuesta a la crisis de COVID-19.

En cuanto a partenariados, se mantienen acuerdos de colaboración continuada con la Federación Internacional y Cruz Roja Danesa, Británica y Holandesa, además de acuerdos específicos con otras Sociedades Nacionales en temas formativos y de apoyo técnico.



Educación para la Ciudadanía Global

El objetivo de la Educación para la Ciudadanía Global es fomentar valores, conocimientos y comportamientos que duran toda la vida y que promueven estilos de vida sostenibles, una cultura de paz y no violencia, los derechos humanos, la equidad de género y la valoración de la diversidad cultural. Todo ello, con una visión humanista y universal, basada en la dignidad, la justicia social, la inclusión y la tolerancia.

En Cruz Roja, la Educación para la Ciudadanía Global tiene como eje principal para su desarrollo el voluntariado, que representa a una ciudadanía que, en un acto de corresponsabilidad y compromiso con la Humanidad, transforma su sentimiento de justicia social en una acción local. Para conseguirlo, la red territorial ha realizado un total de **1.731 actividades** en 175 localidades de 48 provincias, a través de **1.240 personas voluntarias y trabajadoras**, llegando a un total de **107.765 personas**.

Entre las causas prioritarias, cabe destacar:

- **Movilidad Humana e interculturalidad**, con acciones como la web "Refúgiate" (<https://www.cruzroja.es/principal/>)

web/refugiate); "Generamos igualdad", un acto para realizar intercambios culturales y artísticos, y talleres contra el racismo y la xenofobia.

- **Los Objetivos de Desarrollo Sostenible**, con la puesta en marcha de recursos como juegos, obras de títeres o talleres sobre los ODS.
- **ODS 5: Igualdad de género y empoderamiento de las mujeres**, con la campaña "Mujeres del Mundo", que engloba una exposición, talleres, debates y píldoras informativas.
- **Acciones de sensibilización en Emergencias Internacionales y Llamamientos**, en mesas redondas, conferencias o jornadas.

Además, se han llevado a cabo otras acciones como la sensibilización sobre la utilización de niños y niñas soldado en los conflictos armados y los talleres pasaporte Sahel.

3.6

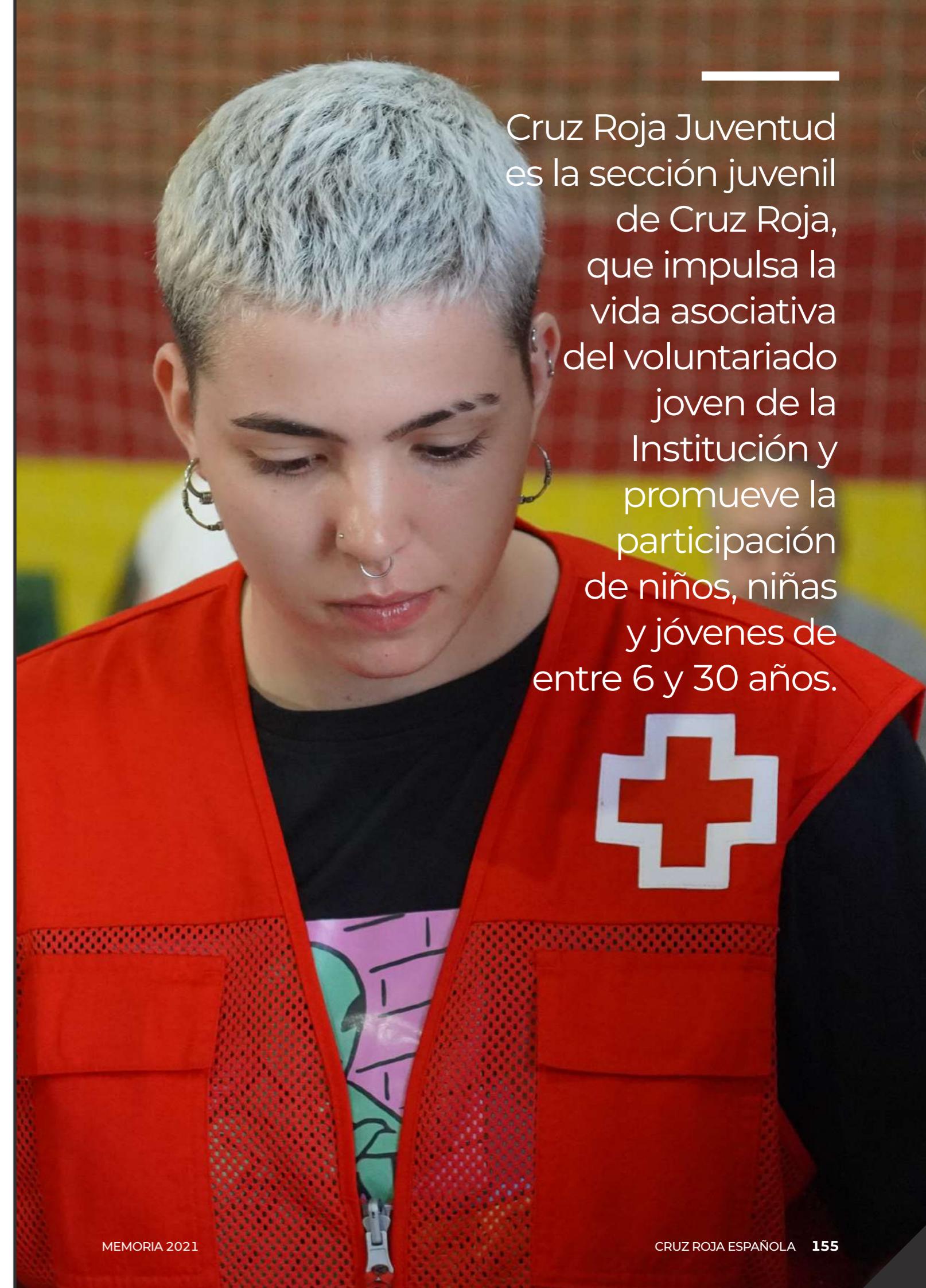
Cruz Roja Juventud

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 retos de la humanidad y que, con su participación, alcanzan e impulsan una cultura de paz, igualdad y respeto.

Durante 2021, hemos ido incrementando la presencialidad de la actividad de nuestros proyectos, manteniendo medidas de prevención frente a la COVID-19 y adaptando nuestras modalidades de actividad. También hemos impulsado las actividades de vida institucional y vida asociativa, con el objetivo de promover y mantener la vida asociativa e interconexión del voluntariado de la Sección Juvenil en momentos complejos para su desarrollo.

PROGRAMAS	2021			
	PERSONAS VOLUNTARIAS	PERSONAS ATENDIDAS CON DATOS PERSONALES	PERSONAS ATENDIDAS SIN DATOS PERSONALES	PARTICIPANTES DE ENTORNO
Intervención e inclusión social	11.373	64.533	16.955	53.157
Participación	2.612	4.363	9.465	13.069
Sensibilización y prevención	3.947	491	153.686	167.541
Total¹⁷	15.114	66.855	180.106	236.563

¹⁷ Los datos no son sumatorios debido a que el total son personas únicas, pudiendo tener varios participantes o voluntariado en más de un programa.



Cruz Roja Juventud es la sección juvenil de Cruz Roja, que impulsa la vida asociativa del voluntariado joven de la Institución y promueve la participación de niños, niñas y jóvenes de entre 6 y 30 años.

Desarrollo Institucional

Un hito transcendental para la sección juvenil ha sido la aprobación, en la XVIII Junta General de la sección juvenil realizada en octubre de 2021, de la **propuesta de Reglamento Orgánico Interno de Cruz Roja Juventud**, que será llevado a propuesta al Comité Nacional de Cruz Roja. Durante esta Junta también se aprobaron los documentos de Estrategia de Marca y Comunicación, Personas Afiliadas y Plan de Participación Operativa, cuyo proceso de construcción fue participativo.

Además, este año se hemos celebrado diferentes eventos y acciones por los 50 años de historia de Cruz Roja Juventud, que se tuvieron que posponer en 2020 por la situación de pandemia.

Durante el 2021, hemos contado con **14.893 voluntarios y voluntarias** en la sección juvenil, incrementando 3.139 personas con respecto a 2020, y hemos desarrollado **1.630 actividades en 560 centros**, siendo la organización juvenil con mayor implantación territorial.

Los órganos de gobierno se han ido adaptando a la modalidad a distancia y presencial, dependiendo de las necesidades y protocolos sanitarios. A nivel estatal, se ha podido desarrollar a nivel presencial el Consejo Nacional en la ciudad de Valladolid. Respecto a desarrollo institucional, hemos llevado a cabo actividades con **4.089 personas**, en las que se han fomentado encuentros de voluntariado, espacios de debate u ocio, etc. Los **encuentros Azofras** también han tenido un papel relevante,

siendo jornadas y actividades de vida asociativa que versaban sobre el fortalecimiento del voluntariado de la sección juvenil y el 50+1 Aniversario de Cruz Roja Juventud. Se han realizado **60 Azofras presenciales y 12 online**, con la involucración de 1.014 personas voluntarias en 38 provincias.

En 2021, también se ha llevado a cabo el **proceso electoral parcial**, produciéndose cambios en la estructura organizativa de la sección juvenil, con-

sagrándose con **50 delegaciones de Cruz Roja Juventud**, 174 ámbitos locales constituidos con Consejo Local de Cruz Roja Juventud, y llegando a **309 ámbitos** constituidos sumando las Delegaciones, Consejos Locales, Comarciales, Insulares y Consejos Provinciales y Autonómicos. Además, alcanzamos las **532 localidades** donde se ha hecho alguna actividad o proyecto.

Por otro lado, desde la **Comisión Permanente de Cruz Roja Juventud** hemos organizado reuniones de los grupos de trabajo, formados por voluntariado, de las áreas de Comunicación e Imagen Institucional; LGTBIQ+ y Feminismo; Educación Ambiental y Educación para el Desarrollo; Salud; Formación y Voluntariado, Inclusión Social y Participación. En ellas, hemos establecido las líneas de trabajo de proyectos y campañas desarrolladas por la sección juvenil.

También cabe mencionar el **Encuentro Directivo de la Sección Juvenil**, al que acudieron 51 personas participantes que realizaron formaciones de distinto tipo.

De esta forma, durante 2021 hemos podido volver a la presencialidad en algunos casos, pero de forma limitada, adaptativa y precavida, teniendo que cancelar algunas actividades.



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 estos colectivos y a sus agentes socializadores, impulsando su desarrollo integral y su autonomía.

A través del proyecto de **Promoción del Éxito Escolar** hemos llegado a 11.223 niños y niñas y a 420 personas jóvenes, incrementando el número en 450 participantes. Se ha adaptado la actividad a grupos reducidos y se ha virtualizado, por preventión de la COVID-19.

Por otro lado, con el proyecto **El Juguete Educativo** hemos conseguido llegar a 54.145 niños y niñas, garantizando su derecho al juego. Gracias a los 5.225 voluntarios y voluntarias y a las donaciones de empresas y de personas a título individual, hemos conseguido un mayor alcance.

En **Atención a la Infancia Hospitalizada**, hemos tenido que adaptarnos en cada momento a la necesidad y demandas de realizar la actividad presencial u online, teniendo grandes dificultades

en su realización. No obstante, hemos realizado nuestra intervención, con actividad virtual, entregas de materiales de ocio, juegos y juguetes, etc., llegando a 14.810 niños y niñas hospitalizados. En cuanto al proyecto de **Inclusión Social para Niños y Niñas en Riesgo de Exclusión**, hemos acompañado a 2.283 niños y niñas en los ámbitos social, salud, ocio y tiempo libre, académico y familiar y comunitario.

Participación

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

El proyecto **PINEO** consiste en la participación de jóvenes entre 8 y 18 años en una alternativa de ocio que se basa en la educación de valores sociales, ambientales y saludables. En 2021, hemos llegado a 2.052 niños, niñas y jóvenes mediante este proyecto.

Este año también hemos realizado, de forma conjunta al proceso electoral de Cruz Roja Juventud, el proceso de constitución de personas afiliadas a nivel territorial, constituyendo **5 Foros de Afiliadas** en el Estado y contando con 1.265 personas afiliadas.

En total, en 2021 hemos atendido en el programa de participación a **26.500 personas**, obteniendo un incremento de 14.062 personas en el programa gracias a la posibilidad de retomar acciones presenciales y a la adaptación de la intervención.



Sensibilización y Prevención

Este programa recoge todos aquellos proyectos que tienen como fin generar cambios de actitud alrededor de cuestiones como educación ambiental, educación para el desarrollo, perspectiva de género, educación para la salud, interculturalidad y no violencia.

Este año hemos reforzado las acciones en cuanto a la perspectiva de género, realizando una mayor vinculación con el **Proyecto de Espacio Propio** y con las campañas del **Día Internacional de las Mujeres** (8 de marzo) y **Día Internacional de la Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres** (25 de noviembre). En la campaña del 8 de marzo se realizaron actividades con el lema de "Entrelazadas por la Sororidad", llegando a 18.111 personas. Durante la campaña del 25 de noviembre, cuyo lema ha sido "Dale voz al Respeto. La Violencia psicológica existe", hubo actividades en 51 provincias, con 885 personas voluntarias y atendiendo a más de 24.924 personas.

Respecto a **Educación Emocional**, hemos organizado acciones de reconocimiento, información y gestión emocional de niños, niñas y jóvenes, en las que ha habido 6.129 participantes, incrementando el número en 3.364 personas.

En cuanto a la **Prevención de Conductas Violentas**, destacan los talleres online de racismo, LGTBIQfobia, violencia de género y *bullying*, en los que ha habido a 59.773 participantes gracias a la vuelta a centros educativos y a la posibilidad de realización de actividades presenciales. También hemos desarrollado campañas por el Día Mundial contra el Acoso Escolar o el Día Internacional contra la LGTBIofobia, llegando a miles de personas. Además, hemos realizado las III Jornadas de "Generando Convivencia frente al Acoso Escolar", de forma semipresencial.

Sobre **educación ambiental**, destacamos la Campaña del Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio) bajo el lema «Cuenta Atrás 2030», con 7.598 participantes y 629 voluntarios y voluntarias.

En materia de **prevención y sensibilización en Salud**, hemos hecho talleres para 38.193 participantes y la Campaña del 1 de diciembre, Día Mundial de la Lucha contra el Sida, llegando a 23.432 personas y con un alcance de 3.619.588 personas en las publicaciones de Instagram de las redes del territorio y centrales.

También hemos llevado a cabo acciones de sensibilización en calle sobre **prevención del consumo de drogas**, junto con un servicio multicanal sobre drogas, seminarios y actividades en redes sociales.



59.773

Participantes en los talleres online de racismo, LGTBIQfobia, violencia de género y bullying



Somos un movimiento imparable. De la sociedad para la sociedad. Con ojos, manos y corazón repartidos por toda la geografía nacional y más allá. Lo que somos y lo que hacemos va indisolublemente unido.

ASÍ SOMOS, ASÍ TRABAJAMOS

4.1	Equipo humano	162
4.2	Buen gobierno y transparencia	204
4.3	Sostenibilidad institucional y financiera	232
4.4	Medio Ambiente	276
4.5	Cadena de valor	284
4.6	Responsabilidad social	300

Equipo humano

Gracias al compromiso y conocimientos de los voluntarios y personal de Cruz Roja podemos desarrollar nuestras actividad y ayudar a muchas personas.



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

El gran número de personas que forman parte del voluntariado y del personal laboral de Cruz Roja son una parte esencial de la organización, ya que gracias a su compromiso y sus conocimientos podemos desarrollar nuestra actividad y ayudar a muchas personas. Somos conscientes de que el mayor activo de Cruz Roja son las personas que componen la organización y, por ello, centramos nuestros esfuerzos en mejorar continuamente los sistemas y modelos de trabajo para garantizar entornos participativos y seguros.



El mayor activo de Cruz Roja son las personas que componen la organización

Personas Voluntarias

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

A lo largo de 2021, hemos conseguido la consolidación y la estabilización en la respuesta de personas que se acercaron a nuestra organización para donar su tiempo de forma desinteresada. Tras haber superado el cuarto de millón de personas voluntarias en el período anterior, 2021 se ha caracterizado por una estabilización de esa cifra, situándose en 256.380. Esto ha supuesto un ligero incremento del 0,18%, respecto a 2020. A continuación, se muestran las principales cifras en cuanto a resultados e impacto generado:

- **55.220 personas** nos han contactado para interesarse por la acción voluntaria. La estabilización provoca que este dato se haya decrementado un 38% respecto a 2020.
- **33.080 personas** se han incorporado como voluntarias a lo largo del año. En 2020, fueron 61.426 personas.

PERSONAS VOLUNTARIAS [102-8]	2020	2021
Inclusión social	83.970	82.842
Socorros	50.501	28.142
Juventud	28.464	23.682
Voluntariado	23.276	13.999
Organización y gestión	13.212	11.761
Desarrollo de la red territorial	11.470	8.705
Cooperación internacional	3.175	2.031

- **La ratio de eficiencia en la incorporación se ha situado en el 60%.** De cada 100 personas que han solicitado información sobre el voluntariado en Cruz Roja, 60 se han hecho voluntarias. En 2020, esta ratio fue del 69%.
- Las horas de acción voluntaria acumuladas desde enero a diciembre de 2021 han sido **3.358.000**, distribuidas en 1.008.346 actividades.

Respecto a las bajas de personas voluntarias, ha habido un total de 32.632 desvinculaciones de Cruz Roja (20.752 en 2020).

COMUNIDAD AUTÓNOMA	2020	2021
Andalucía	40.423	38.465
Aragón	12.242	12.476
Canarias	18.536	20.035
Cantabria	2.888	2.889
Castilla-La Mancha	18.972	19.468
Castilla y León	14.171	14.242
Cataluña	20.997	19.630
Ciudad Autónoma de Ceuta	1.671	1.940
Ciudad Autónoma de Melilla	528	485
Comunidad de Madrid	19.960	21.350
Comunidad Foral de Navarra	6.154	6.038
Comunidad Valenciana	29.427	29.962
Extremadura	10.703	10.104
Galicia	23.341	22.293
Islas Baleares	4.328	4.477
La Rioja	4.215	4.244
País Vasco	19.442	20.127
Principado de Asturias	3.600	3.761
Región de Murcia	4.331	4.394
Total	255.929	256.380

3.358.000

Horas de acción voluntaria acumuladas desde enero a diciembre de 2021

Estas cifras son el reflejo de nuestro trabajo en **promoción y sensibilización de la figura del voluntariado en la sociedad y de desarrollo del voluntariado**.

Respecto a **promoción y sensibilización**, cabe destacar las acciones de comunicación para sensibilizar a la población sobre la importancia del voluntariado en 447 Asambleas Locales y las 341 charlas con este propósito. Adicionalmente, hemos llevado a cabo actividades dirigidas a la captación de personas voluntarias en 423 Asambleas Locales, siendo la mitad de ellas de carácter generalista y una cuarta parte específicas. A todo el trabajo desarrollado desde nuestra red territorial, hay que sumar la campaña lanzada a nivel estatal en 2021, '**Encrucijada. El Casting**'. Contextualizada en el ámbito del teatro, la campaña invita a la sociedad a "**Hacer el mejor papel de su vida**", simulando un casting en el que el requisito más valorado no es la edad, ni el aspecto físico, ni la procedencia, ni los estudios. En ese casting lo más importante es tener humanidad, un principio que, sin duda, caracteriza a todas las personas voluntarias que

forman parte de la organización. De esta forma, damos continuidad al concepto de "Encrucijada" creado en la campaña lanzada en 2020 y, además, tiene como protagonista a uno de los actores más reconocidos del panorama cinematográfico español, Emilio Buale. Con esta campaña, hemos logrado más de **13 millones de impactos directos**.

Es importante destacar también el impulso a la incorporación de personas voluntarias a través de **alianzas con el mundo empresarial, educativo y de las administraciones públicas**. En el caso de las empresas, hemos suscrito convenios de colaboración para promover el voluntariado corporativo con 47 compañías en los ámbitos locales y, adicionalmente, hemos firmado acuerdos a nivel estatal con empresas y organizaciones empresariales como Coca Cola European Partners, Iberia, Hotelbeds o la Asociación 4x4 España. En cuanto al ámbito educativo, desde Cruz Roja hemos llevado a cabo acuerdos para promover el voluntariado en 83 centros escolares y 62 centros universitarios. A

todo ello, hay que sumar que hemos establecido acuerdos con las administraciones públicas en 25 Asambleas Locales con este mismo fin.

En lo referente a **desarrollo del voluntariado**, cabe destacar varias iniciativas. Una de ellas es la **aplicación de Cruz Roja**, lanzada en 2019 y que facilita a las personas voluntarias apuntarse a hacer voluntariado en actividades concretas, inscribirse en los cursos de la organización o recibir atención personalizada. A través de ella, publicamos 31.410 actividades de acción voluntaria abiertas a la participación de personas sin vinculación alguna con la organización.

En cuanto a la **participación en la vida asociativa**, hemos desarrollado 1.172 actividades en las que han participado 16.945 personas. Además, hemos organizado 267 acciones de reconocimiento a la acción voluntaria, en las que han tomado parte 10.608 personas. Hemos continuado con la iniciativa centrada en formar y generar agentes de **dinamización de la participación voluntaria**. A lo largo de 2021, un total de 1.824 personas han participado en estos espacios de formación. La evaluación que han realizado ha sido muy positiva, situándose en un grado de satisfacción global de 4,03 sobre 5.

Por otro lado, hemos desarrollado **funcionalidades en nuestros aplicativos** de gestión del voluntariado para facilitar la movilización y participación en localidades diferentes a las que habitualmente las personas voluntarias desarrollan su acción. Gracias a ello, 24.844 personas voluntarias han desarrollado acción voluntaria en otras localidades. Otra línea de trabajo destacable ha sido el establecimiento de **indicadores clave de voluntariado**, y los posteriores planes de mejora de la participación voluntaria, con una metodología común y homogénea en todas las áreas de conocimiento y en todo el territorio. También hemos explorado fórmulas para mejorar la experiencia voluntaria, como las siguientes:

- Hemos diseñado medidas para hacer un seguimiento personalizado de la satisfacción de las personas voluntarias, y hemos proyectado medidas para el desarrollo de las personas voluntarias en Cruz Roja, aprovechando más y mejor sus talentos.

- Hemos realizado un diagnóstico de las medidas de reconocimiento, fidelización, y motivación del voluntariado, con el objetivo de sistematizar las medidas existentes y diseñar una propuesta de nuevas formas de reconocimiento más acordes a las demandas expresadas por las personas voluntarias.

- Hemos desarrollado un Encuentro Digital de Voluntariado en el que, hemos compartido los avances en desarrollo del voluntariado y hemos abierto espacios de escucha y opinión a través de un ideatón. En esos espacios, se registraron 1.680 personas.

[102-13]

Mantenemos nuestro vínculo y co-lideramos la **Red Europea de Desarrollo de Voluntariado** (ENDOV, por sus siglas en inglés). En ese marco, desarrollamos una reunión online en junio de 2021, donde más de 50 personas de 30 Sociedades Nacionales intercambiamos información y experiencias sobre temas de voluntariado, difundimos buenas prácticas, desafíos, lecciones aprendidas, nuevas tendencias y desarrollos en voluntariado.

La incidencia de la pandemia ha seguido dejando su huella en el **voluntariado internacional**, ámbito en el que hemos trabajado para identificar acciones en remoto o de forma digital, y facilitar así la relación con otras Sociedades Nacionales y acercar la actividad voluntaria al ámbito internacional.



Diversidad

PERSONAS VOLUNTARIAS POR SEXO [102-7] [102-8]	2020		2021	
	N.º	%	N.º	%
Mujeres	152.726	59,68%	154.990	60,45%
Hombres	103.203	40,32%	101.390	39,55%
Total	255.929	100%	256.380	100%

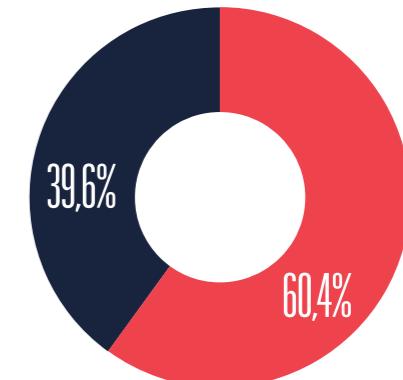
PERSONAS VOLUNTARIAS POR EDAD [102-7] [102-8]	2020		2021	
	N.º	%	N.º	%
Menores de 30 años	82.335	32,17%	70.869	28%
Entre 30 y 50 años	107.577	42,03%	110.016	43%
Mayores de 50 años	66.017	25,80%	75.495	29%
Total	255.929	100%	256.380	100%

PERSONAS VOLUNTARIAS SEGÚN SUS ESTUDIOS	2020		2021	
	N.º	%	N.º	%
Primarios	16.692	10,63%	18.488	9,28%
Secundarios	67.528	43,02%	99.021	49,71%
Superiores	65.146	41,50%	66.795	33,53%
Resto	6.997	4,46%	14.049	7,05%
Sin estudios	618	0,39%	859	0,43%
Total¹⁸	156.981	100%	199.212	100%

PERSONAS VOLUNTARIAS ORIGEN [102-7] [102-8]	2020		2021	
	N.º	%	N.º	%
Venezuela	5.063	17,19%	5.532	17%
Colombia	4.817	16,36%	5.539	17%
Marruecos	2.492	8,46%	2.903	9%
Perú	1.796	6,10%	1.953	6%
Resto	15.279	51,89%	16.851	51%
Total¹⁹	29.447	100%	32.778	100%

En cuanto a la antigüedad media de las personas voluntarias, esta es de 7 años, 5 mes y 19 días. En 2020, fue de 7 años, 9 mes y 23 días, por lo que este descenso reafirma la preferencia de vínculos menos duraderos por parte de las personas voluntarias.

Existe un mayor número de mujeres voluntarias (60,4%) frente a los voluntarios (39,6%). Comparando con los datos del año anterior, continúa la tendencia a una mayor feminización de la acción voluntaria, incrementándose ligeramente la proporción de mujeres voluntarias respecto al total. En cuanto a la edad, el mayor número de voluntarios se encuentra entre los 30 y 50 años (110.016 personas voluntarias, un 43% del total).



60,4%

Mujeres Voluntarias

39,6%

Hombres Voluntarios

¹⁸ La suma es inferior al número total previamente indicado, por la ausencia de datos sobre estudios en el registro de alguno de los voluntarios.

¹⁹ La suma es inferior al número total previamente indicado, por la ausencia de datos sobre origen en los registros de algunas personas voluntarias.

Formación

En Cruz Roja nos centramos en la capacitación del voluntariado asignado a los proyectos de acuerdo con el itinerario formativo que se requiera para el correcto desempeño de las tareas encomendadas. Esta formación tiene como objetivo la adquisición de competencias técnicas y personales para una mejora en la intervención y para un fortalecimiento de la Institución.

En 2021, hemos desarrollado diversos aspectos que dan continuidad a los ya realizados durante el año anterior, de cara a su consolidación:

- **Formación en actuaciones.** Dado que existen habilidades y conocimientos que son transversales, independientemente del colectivo al que se dirija la acción o del contexto del proyecto, hemos planteado formaciones sobre cada una de las doce actuaciones que realiza Cruz Roja. De esta forma, se agiliza la incorporación del voluntariado a la actividad y, a la vez, se amplía la capacidad de respuesta de la Institución, pues consolida una cultura organizativa basada en la idea de que todo el voluntariado es capaz de actuar y de contribuir a la mejora en todos los ámbitos en los que actúa la Institución.

- **Formación en gestión de proyectos.** Hemos puesto en marcha cinco cursos de "Introducción a la Gestión de Proyectos", que suponen el punto de inicio de otros cursos que ayudarán a la mejora de la gestión diaria de la Institución.

- **Formación en competencias personales.** La formación en competencias personales ha tenido como objetivo ayudar a las personas de la organización a elevar su nivel de conocimiento para facilitar su adaptación a los nuevos escenarios de intervención. Hemos mejorado la metodología de autoevaluación de sus competencias en

formato online, permitiendo identificar áreas de mejora competencial y elaborar itinerarios personalizados. Los itinerarios formativos han de estar basados en la persona, y no tanto en grupos o colectivos, de ahí que tengan que ser individualizados, lo que contribuye a dar respuestas más adaptadas a las necesidades del voluntariado para la mejora de su intervención. Además, hemos añadido nuevas formaciones durante 2021.

- **Formación en competencias técnicas.**

Hemos desarrollado acciones formativas dirigidas a la mejora del desempeño del personal laboral y voluntario. Dentro de este bloque, hay diversidad de contenido trabajados, entre otros: fondos de recuperación europeos, nuevo marco financiero europeo; "Bases, métodos y herramientas para el teletrabajo" y "Liderar equipos en remoto. Retos del teletrabajo".

Por otro lado, también realizamos **formación** específica dirigida a las **áreas de conocimiento**:

- **Socorros.** Es una de las áreas que más actividad formativa concentra. Uno de los hitos más importantes de 2021 ha sido la publicación de un nuevo vídeo de primeros auxilios.

- **Inclusión Social.** Durante 2021 hemos realizado formaciones sobre cómo gestionar la virtualidad, cómo adaptar protocolos a la realidad de un confinamiento, etc. En otro sentido, también ha habido formaciones sobre el refuerzo del enfoque comunitario en nuestra acción, la mirada intercultural, la perspectiva de género, etc.

- **Empleo.** Este año hemos desarrollado una formación dirigida a los equipos de intervención de empleo dentro del Campus Virtual de Cruz Roja, que ha contado con la financiación del FSE, a través de su Programa Operativo de Empleo Juvenil.

- **Salud.** Las convocatorias de Formación

Básica en Salud en modalidad a distancia que ofrecemos favorecen la incorporación del voluntariado a la actividad. En 2021 hemos incorporado nuevos contenidos, como la formación sobre adherencia terapéutica del proyecto "no me olvides" y formación para el proyecto "acompañamiento al final de la vida". En este proyecto financiado por la Fundación La Caixa han participado personas voluntarias tanto de Cruz Roja como de otras organizaciones.

- **Medio Ambiente.** Hemos impartido formación básica a través de cinco módulos, que responden a los proyectos de la organización y se alinean con nuestra estrategia ambiental. Estos módulos son "El movimiento Internacional de la Cruz Roja/Media Luna Roja y el medio ambiente"; "Introducción al cambio climático"; "Consumo, reduce, recicla: Economía circular"; "Protección y mejora del entorno", y "Pobreza Energética". También hemos lanzado y actualizado una píldora sobre la nueva tarifa de la luz.

- **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. La celebración de formación presencial no ha sido posible hasta el último trimestre del año. No obstante, hemos reforzado la formación online, tanto en la oferta de cursos y plazas, como en la creación o actualización de nuevos contenidos

- **Centro de Operaciones.** Se sigue manteniendo la formación que acerca a todas las personas de la organización la utilización de las comunicaciones radiotelefónicas, que son útiles tanto en las emergencias como en otras actividades.



	2019		2020		2021	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
Formación Básica Institucional	1.181	24.733	600	22.208	536	19.753
Formación en Cooperación Internacional	100	2.432	58	2.128	54	1.698
Formación en Cruz Roja Juventud	462	6.159	277	4.466	330	4.442
Formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	11	194	14	1.684	13	148
Formación en Desarrollo Local	179	2.840	126	4.064	138	1.388
Formación para Directivos y Responsables	78	1.727	39	581	42	896
Formación para el Empleo - Equipos	79	1.366	85	2.903	113	3.508
Formación en Activación Juvenil	3	31	3	140	2	30
Formación por Competencias	94	1.445	79	2.549	196	3.122
Formación en Gestión del Conocimiento	55	1.244	42	1.407	33	716
Formación en Gestión y Promoción del Voluntariado	192	3.001	222	4.423	109	2.841
Formación en Medio Ambiente	109	1.696	112	4.853	104	2.090
Módulos comunes para la intervención	172	2.923	187	18.786	170	10.967
Módulos transversales	44	1.493	66	3.264	98	6.182
Formación en Participación y Asociacionismo Infantil y Juvenil	4	44	1	9	4	35

	2019		2020		2021	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
Formación en Principios y Valores	7	94	11	716	7	94
Formación en Salud	117	1.905	183	9.780	117	1.905
Formación en Socorros y Emergencias	1.875	23.599	1.498	45.958	1.875	23.599
Formación Social	1.372	16.761	737	12.860	1.372	16.761
Diplomacia Humanitaria	5	124	8	539	5	124
Otros	389	5.169	190	3.043	389	5.169
Total	6.528	98.980	4.538	146.361	6.528	98.980

Personas empleadas

El personal laboral, motor de los proyectos de Cruz Roja Española

Buscando la excelencia contando con la importancia de la calidad humana.

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

El personal laboral está organizado en centros de trabajo según una estructura territorial. Se distribuyen en diversos puestos y funciones, teniendo como base para su gestión más de 70 convenios colectivos o acuerdos de carácter colectivo diferentes en 2021.

Los convenios colectivos regulan los derechos y obligaciones tanto de las personas trabajadoras como de la Institución, incluyendo tanto cuestiones básicas como jornada de trabajo, remuneración o permisos, como medidas orientadas a la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida personal y laboral o la desconexión digital.

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

Así, el 100% de la plantilla está sujeto a acuerdos de negociación colectiva y en el 100% de centros de trabajo de Cruz Roja Española existe libertad de asociación.

La jornada de trabajo media en Cruz Roja es de **38,5 horas semanales, en horario de 8 a 15 horas**, con presencia de algunas tardes por semana. No obstante, contamos con servicios especializados que se rigen por la normativa del centro, con horarios de 24 horas al día, 7 días a la semana.

En 2021, arrancó el proyecto de control de presencia, con el objetivo de homogeneizar la gestión en toda la red territorial de Cruz Roja, garantizando con el uso de una única herramienta el cumplimiento del artículo 10 del Real Decreto-Ley 8/2019 que obliga a las empresas a realizar un registro diario de la jornada. El alcance del proyecto consiste en el control de presencia de

EQUIPO HUMANO

toda la red de Cruz Roja en dos fases, siendo la primera de ellas la llevada a cabo en el periodo de julio a diciembre de 2021, en la que han participado 11 territorios y 3.500 personas empleadas distribuidas en más de 400 centros de trabajo. El proyecto continuará su desarrollo con el resto de la red de Cruz Roja a lo largo del año 2022.

Por otro lado, se ha reforzado el ámbito de Recursos Humanos en cuanto a la asesoría jurídico laboral interna para coordinar y unificar todo lo relativo a las relaciones laborales de todas las provincias, así como para realizar el asesoramiento global jurídico laboral a todos los departamentos de Recursos Humanos de las diferentes oficinas territoriales, tanto en la negociación colectiva como en el día a día.

Además, **para facilitar la comunicación y la gestión de los Recursos Humanos laborales en Cruz Roja, hemos diseñado un sistema de “ventanilla única” a través una aplicación (Jira),**



que pretende dar la mejor atención posible a las solicitudes e incidencias que llegan de todo el personal laboral.

[401-2]

Contamos con medidas destinadas a promover la conciliación de la vida personal y profesional, entre las que destacan la flexibilidad horaria, recogida en el 71 % de los convenios colectivos; al menos una tarde libre a la semana, de acuerdo con el 60% de los convenios; jornada intensiva de verano, en un 68 % de los convenios; complemento IT, en el 88 %; y permiso para acompañamiento a consulta médica de familiares, incluido en el 68 % de los convenios colectivos. También existen otras medidas de conciliación, como las que se listan a continuación:

- Asuntos propios
- Jornadas intensivas de verano
- Flexibilidad horaria
- Complementos IT
- Consulta médica empleado
- Consulta médica familiar
- Permiso de maternidad ampliado
- Enfermedad grave familiar
- Exámenes prenatales y preparación al parto
- Hospitalización familiar
- Intervención sin hospital familiar
- Lactancia
- Licencias especiales
- Licencias no retribuidas
- Permisos ampliados por matrimonio



[Ley_Derechos humanos] [Ley_Trabajo infantil]
[Ley_No discriminación]

Conforme a las normas que rigen la Institución, el Código de Conducta y los diferentes instrumentos de cumplimiento normativo, se lleva a cabo una labor preventiva y de concienciación al personal laboral de la Institución sobre el cumplimiento de los Derechos Humanos, la prevención del trabajo infantil, el abuso de menores, la discriminación racial y sexual, etc. El proceso de selección e incorporación tiene como base la no discriminación por ninguna causa y 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.

En Cruz Roja Española contamos con una

plantilla a 31 de diciembre de 2021 de 13.664 personas empleadas, de las cuales el 72,84 % son mujeres y el 27,16 % hombres. Esto incluye a 111 delegados y delegadas²¹, que realizan su trabajo en 29 países de África, América, Asia y Europa. El 66% (supone 8 puntos porcentuales más que el año anterior) del personal laboral de Cruz Roja tiene un contrato laboral indefinido, mientras que el 34 % restante tiene contratos temporales, asociados en su mayoría a campañas o proyectos concretos de duración limitada en el tiempo. El 77 % trabaja a tiempo completo (un punto más que en el año 2020), mientras que un 23 % lo hace a tiempo parcial.

²¹ 111 personas cuyo contrato está formalizado con centro de trabajo en el país correspondiente: Argelia (2), Burkina Faso (12), Burundi (5), Centroamérica (6), Colombia (1), Ecuador (3), El Salvador (3), Filipinas (4), Gambia (4), Guatemala (1), Haití (16), Honduras (3), Las Palmas (1), Líbano (3), Mali (5), Mozambique (4), Níger (8), varios países de África (2), Palestina (3), Panamá (2), República Democrática El Congo (3), Ruanda (2), Sahara (3), Senegal (9), Sudan (4) y Tanzania (2).

Personas empleadas, ubicación física (a cierre de ejercicio)

[102-7] [102-8]

PERSONAS EMPLEADAS	2020		2021	
	N.º	%	N.º	%
Oficinas Centrales ²¹	575	3,95%	589	4,31%
Oficinas Territoriales	12.347	84,78%	11.882	86,96%
Red sanitaria	1.642	11,27%	1.193	8,73%
Total	14.564	100%	13.664	100%

Personas empleadas, por sexo y edad (a cierre de ejercicio)

[102-8] [103-3-401] [103-3-405] [Ley_Empleo]

	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
< 30 años	2020	682	16,91%	1.993	18,93%	2.675	18,37%
Entre 30 y 50 años		2.389	59,24%	6.507	61,79%	8.896	61,08%
> 50 años		962	23,85%	2.031	19,29%	2.993	20,55%
Total		4.033	100%	10.531	100%	14.564	100%
< 30 años	2021	555	15%	1.835	18%	2.390	17%
Entre 30 y 50 años		2.163	58%	6.085	61%	8.248	60%
> 50 años		993	27%	2.033	20%	3.026	22%
Total		3.711	100%	9.953	100%	13.664	100%

²¹ Incluye los 61 delegados y delegadas de Cooperación Internacional.

Plantilla por sexo y categoría profesional (a cierre de ejercicio)

[Ley_Empleo]

	2020				2021			
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliar	579	27,61%	1.518	72,39%	2.097	14,40%	493	13%
Conductor/a Patrón/a embarcación	438	80,66%	105	19,34%	543	3,73%	424	11%
Delegado/a Cooperación Internacional	35	50,72%	34	49,28%	69	0,47%	31	1%
Directivo/a	67	58,26%	48	41,74%	115	0,79%	86	2%
Docente	93	38,59%	148	61,41%	241	1,65%	92	2%
Mando intermedio	205	41,67%	287	58,33%	492	3,38%	171	5%
Médico/a	57	39,86%	86	60,14%	143	0,98%	35	1%
Monitor/a -animador/a	290	38,56%	462	61,44%	752	5,16%	227	6%
Operador/a	92	22,44%	318	77,56%	410	2,82%	89	2%
Servicios Generales	245	38,64%	389	61,36%	634	4,35%	192	5%
Socorrista	79	79,00%	21	21,00%	100	0,69%	81	2%
Técnico/a especialista	789	29,47%	1.888	70,53%	2.677	18,38%	773	21%
Titulado/a 1	279	20,38%	1.090	79,62%	1.369	9,40%	296	8%
Titulado/a 2	785	15,95%	4.137	84,05%	4.922	33,80%	720	19%
Total general	4.033	27,69%	10.531	72,31%	14.564	100%	3.711	100%
							9.953	100%
							13.664	100%

Plantilla por sexo y tipo de contrato (a cierre de ejercicio)

[102-8] [Ley_Empleo]

	CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES		
	N.º	%	N.º	%	
Hombre	2020	2.321	27,43%	1.712	28,06%
Mujer		6.141	72,57%	4.390	71,94%
Total		8.462	100%	6.102	100%
Hombre	2021	2.461	27%	1.250	27%
Mujer		6.607	73%	3.346	73%
Total		9.068	100%	4.596	100%

Plantilla por sexo y tipo de jornada (a cierre de ejercicio)

[Ley_Empleo]

	JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL		
	N.º	%	N.º	%	
Hombre	2020	3.131	28,23%	902	25,97%
Mujer		7.960	71,77%	2.571	74,03%
Total		11.091	100%	3.473	100%
Hombre	2021	2.925	28%	786	25%
Mujer		7.645	72%	2.308	75%
Total		10.570	100%	3.094	100%

Plantilla por sexo y tipo de contrato (promedio anual 2021²²)

[Ley_Empleo]

	CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES	
	N.º	%	N.º	%
Hombre	2.462	28%	1.527	30%
Mujer	6.300	72%	3.614	70%
Total	8.762	100%	5.141	100%

Plantilla por sexo y tipo de jornada (promedio anual 2021²³)

[Ley_Empleo]

	JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL	
	N.º	%	N.º	%
Hombre	3.153	30%	837	26%
Mujer	7.494	70%	2.420	74%
Total	10.646	100%	3.257	100%

²² No se incluye la comparativa con 2020, ya que en ese ejercicio no fue posible reportar los promedios de contratos.

Los datos relativos a promedio de empleados se han calculado a partir de las cifras de plantilla a último día de cada mes, entre los doce meses del año, para la plantilla de Cruz Roja Española. Para CES, al disponer de datos trimestrales, se han calculado a partir de las cifras de plantilla a último día de cada trimestre, entre los cuatro trimestres. Para obtener el dato total, se han sumado los anteriores.

²³ No se incluye la comparativa con 2020, ya que en ese ejercicio no fue posible reportar los promedios de contratos.

Plantilla por edad y tipo de contrato (a cierre de ejercicio)

[Ley_Empleo]

	CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES		
	N.º	%	N.º	%	
< 30 años	2020	491	5,80%	2.184	35,79%
Entre 30 y 50 años		5.621	66,43%	3.275	53,67%
> 50 años		2.350	27,77%	643	10,54%
Total		8.462	100%	6.102	100%
< 30 años	2021	654	7%	1.736	38%
Entre 30 y 50 años		5.913	65%	2.364	51%
> 50 años		2.501	28%	496	11%
Total		9.068	100%	4.596	100%

Plantilla por edad y tipo de contrato (promedio anual 2021²⁴)

[Ley_Empleo]

	CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES	
	N.º	%	N.º	%
< 30 años	691	8%	1.938	38%
Entre 30 y 50 años	5.682	65%	2.668	52%
> 50 años	2.389	27%	535	10%
Total	8.762	100%	5.141	100%

²⁴ No se incluye la comparativa con 2020, ya que en ese ejercicio no fue posible reportar los promedios de contratos.

Plantilla por edad y tipo de jornada (a cierre de ejercicio)

[Ley_Empleo]

	JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL		
	N.º	%	N.º	%	
< 30 años	2020	1.760	15,87%	915	26,35%
Entre 30 y 50 años		7.024	63,33%	1.872	53,90%
> 50 años		2.307	20,80%	686	19,75%
Total		11.091	100%	3.473	100%
< 30 años	2021	1.604	15%	786	25%
Entre 30 y 50 años		6.628	63%	1.649	53%
> 50 años		2.338	22%	659	21%
Total		10.570	100%	3.094	100%

Plantilla por edad y tipo de jornada (promedio anual 2021²⁵)

²⁵ No se incluye la comparativa con 2020, ya que en ese ejercicio no fue posible reportar los promedios de contratos.

	JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL	
	N.º	%	N.º	%
< 30 años	1.787	17%	842	26%
Entre 30 y 50 años	6.602	62%	1.748	54%
> 50 años	2.257	21%	667	20%
Total	10.646	100%	3.257	100%

Plantilla por categoría profesional y tipo de contrato (a cierre de ejercicio)

[Ley_Empleo]

	2020						2021					
	INDEFINIDOS		TEMPORALES		TOTAL		INDEFINIDOS		TEMPORALES		TOTAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliar	960	45,78%	1.137	54,22%	2.097	14,40%	965	53,20%	849	46,80%	1814	13,28%
Conductor/a Patrón/a embarcación	326	60,04%	217	39,96%	543	3,73%	362	67,92%	171	32,08%	533	3,90%
Delegado/a Cooperación Internacional	3	4,35%	66	95,65%	69	0,47%	10	16,39%	51	83,61%	61	0,45%
Directivo/a	109	94,78%	6	5,22%	115	0,79%	139	94,56%	8	5,44%	147	1,08%
Docente	120	49,79%	121	50,21%	241	1,65%	151	61,38%	95	38,62%	246	1,80%
Mando intermedio	430	87,40%	62	12,60%	492	3,38%	403	91,80%	36	8,20%	439	3,21%
Médico/a	111	77,62%	32	22,38%	143	0,98%	67	82,72%	14	17,28%	81	0,59%
Monitor/a -animador/a	202	26,86%	550	73,14%	752	5,16%	269	39,39%	414	60,61%	683	5,00%
Operador/a	242	59,02%	168	40,98%	410	2,82%	285	67,38%	138	32,62%	423	3,10%
Servicios Generales	358	56,47%	276	43,53%	634	4,35%	320	62,62%	191	37,38%	511	3,74%
Socorrista	31	31,00%	69	69,00%	100	0,69%	41	41,41%	58	58,59%	99	0,72%
Técnico/a especialista	1.607	60,03%	1.070	39,97%	2.677	18,38%	1.734	67,71%	827	32,29%	2.561	18,74%
Titulado/a 1	975	71,22%	394	28,78%	1369	9,40%	1.079	76,69%	328	23,31%	1.407	10,30%
Titulado/a 2	2.988	60,71%	1.934	39,29%	4922	33,80%	3.243	69,61%	1.416	30,39%	4.659	34,10%
Total	8.462	58,10%	6.102	41,90%	14.564	100%	9.068	66,36%	4.596	33,64%	13.664	100%

Plantilla por categoría profesional y tipo de contrato (promedio anual 2021²⁶)

[Ley_Empleo]

	CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES	
	N.º	%	N.º	%
Auxiliares	896	10%	924	18%
Conductor/a y patrón de embarcación	367	4%	172	3%
Delegado/a de cooperación	6	0%	59	1%
Directivo/a	140	1%	7	0%
Docente	129	1%	122	2%
Mando intermedio	402	5%	44	1%
Médico/a	75	1%	23	0%
Monitores/as y animadores/as	244	3%	409	8%
Operador/a	262	3%	188	4%
Servicios generales	312	4%	151	3%
Socorrista	160	2%	272	5%
Técnico/a especialista	1.663	19%	907	18%
Titulado/a 1	1.021	12%	337	7%
Titulado/a 2	3.087	35%	1.524	30%
Total	8.763	100%	5.141	100%

²⁶ No se incluye la comparativa con 2020, ya que en ese ejercicio no fue posible reportar los promedios de contratos.

Plantilla por categoría profesional y tipo de jornada (a cierre de ejercicio)

[Ley_Empiezo]

	2020						2021					
	COMPLETA		PARCIAL		TOTAL		COMPLETA		PARCIAL		TOTAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliar	1.393	66,43%	704	33,57%	2.097	14,40%	1.256	69,24%	558	30,76%	1.814	13,28%
Conductor/a Patrón/a embarcación	324	59,67%	219	40,33%	543	3,73%	305	57,22%	228	42,78%	533	3,90%
Delegado/a Cooperación Internacional	69	100%	0	0%	69	0,47%	61	100%	0	0,00%	61	0,45%
Directivo/a	108	93,91%	7	6,09%	115	0,79%	138	93,88%	9	6,12%	147	1,08%
Docente	107	44,40%	134	55,60%	241	1,65%	126	51,22%	120	48,78%	246	1,80%
Mando intermedio	459	93,29%	33	6,71%	492	3,38%	417	94,99%	22	5,01%	439	3,21%
Médico/a	111	77,62%	32	22,38%	143	0,98%	56	69,14%	25	30,86%	81	0,59%
Monitor/a -animador/a	536	71,28%	216	28,72%	752	5,16%	458	67,06%	225	32,94%	683	5,00%
Operador/a	243	59,27%	167	40,73%	410	2,82%	270	63,83%	153	36,17%	423	3,10%
Servicios Generales	495	78,08%	139	21,92%	634	4,35%	399	78,08%	112	21,92%	511	3,74%
Socorrista	84	84,00%	16	16,00%	100	0,69%	82	82,83%	17	17,17%	99	0,72%
Técnico/a especialista	2.093	78,18%	584	21,82%	2.677	18,38%	2.022	78,95%	539	21,05%	2.561	18,74%
Titulado/a 1	1.167	85,24%	202	14,76%	1.369	9,40%	1.203	85,50%	204	14,50%	1.407	10,30%
Titulado/a 2	3.902	79,28%	1.020	20,72%	4.922	33,80%	3.777	81,07%	882	18,93%	4.659	34,10%
Total	11.091	76,15%	3.473	23,85%	14.564	100%	10.570	77,36%	3.094	22,64%	13.664	100%

Plantilla por categoría profesional y tipo de jornada (promedio anual 2021²⁷)

	JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL	
	N.º	%	N.º	%
Auxiliares	1.186	11%	636	20%
Conductor/a y patrón de embarcación	333	3%	206	6%
Delegado/a de cooperación	65	1%	1	0%
Directivo/a	139	1%	8	0%
Docente	109	1%	142	4%
Mando intermedio	424	4%	22	1%
Médico/a	70	1%	28	1%
Monitores/as y animadores/as	433	4%	219	7%
Operador/a	255	2%	194	6%
Servicios generales	352	3%	112	3%
Socorrista	398	4%	34	1%
Técnico/a especialista	2.011	19%	559	17%
Titulado/a 1	1.156	11%	203	6%
Titulado/a 2	3.716	35%	893	27%
Total	10.646	100%	3.257	100%

²⁷ No se incluye la comparativa con 2020, ya que en ese ejercicio no fue posible reportar los promedios de contratos.

Contrataciones por sexo y edad

[401-1]

	HOMBRES		MUJERES		
	N.º	%	N.º	%	
< 30 años	2020	2.388	42,95%	4.264	39,14%
Entre 30 y 50 años		2.569	46,21%	5.541	50,86%
> 50 años		603	10,85%	1.090	10,00%
Total		5.560	100%	10.895	100%
< 30 años	2021	1.215	47%	2.403	40%
Entre 30 y 50 años		1.119	43%	3.004	50%
> 50 años		263	10%	596	10%
Total		2.597	100%	6.003	100%

Contrataciones por sexo y categoría profesional

[401-1]

	2020						2021					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliar	1.188	26,20%	3.346	73,80%	4.534	27,55%	696	24,97%	2.091	75,03%	2.787	32,41%
Conductor/a Patrón/a embarcación	476	74,49%	163	25,51%	639	3,88%	168	76,02%	53	23,98%	221	2,57%
Delegado/a Cooperación Internacional	33	61,11%	21	38,89%	54	0,33%	18	58,06%	13	41,94%	31	0,36%
Directivo/a	1	100%	0	0,00%	1	0,01%	0	0,00%	2	100%	2	0,02%
Docente	416	42,80%	556	57,20%	972	5,91%	82	36,61%	142	63,39%	224	2,60%
Mando intermedio	26	70,27%	11	29,73%	37	0,22%	8	40,00%	12	60,00%	20	0,23%
Médico/a	169	43,11%	223	56,89%	392	2,38%	49	46,67%	56	53,33%	105	1,22%
Monitor/a -animador/a	305	33,26%	612	66,74%	917	5,57%	140	26,92%	380	73,08%	520	6,05%
Operador/a	109	16,77%	541	83,23%	650	3,95%	56	26,29%	157	73,71%	213	2,48%
Servicios Generales	378	35,36%	691	64,64%	1.069	6,50%	194	25,70%	561	74,30%	755	8,78%
Socorrista	937	75,99%	296	24,01%	1.233	7,49%	530	73,92%	187	26,08%	717	8,34%
Técnico/a especialista	679	35,49%	1.234	64,51%	1.913	11,63%	254	28,44%	639	71,56%	893	10,38%
Titulado/a 1	91	24,07%	287	75,93%	378	2,30%	75	28,74%	186	71,26%	261	3,03%
Titulado/a 2	752	20,51%	2.914	79,49%	3.666	22,28%	327	17,67%	1.524	82,33%	1.851	21,52%
Total	5.560	33,79%	10.895	66,21%	16.455	100%	2.597	30,20%	6.003	69,80%	8.600	100%

Despidos por sexo y edad

[Ley_Empleo]

	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N.º	%	N.º	%		
< 30 años	2020	12	16,00%	16	11,85%	28
Entre 30 y 50 años		20	26,67%	30	22,22%	50
> 50 años		43	57,33%	89	65,93%	132
Total		75	100%	135	100%	210
< 30 años	2021	16	19%	22	19%	38
Entre 30 y 50 años		57	66%	68	58%	125
> 50 años		13	15%	27	23%	40
Total		86	100%	117	100%	203

Despidos por sexo y clasificación profesional

[Ley_Empleo]

	2020						2021					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliar	17	25,00%	51	75,00%	68	32,38%	12	37,50%	20	62,50%	32	15,76%
Conductor/a Patrón/a embarcación	19	76,00%	6	24,00%	25	11,90%	11	73,33%	4	26,67%	15	7,39%
Delegado/a Cooperación Internacional	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Directivo/a	1	100%	-	0%	1	0,48%	0	0%	0	0%	0	0%
Docente	0	0,00%	1	100%	1	0,48%	1	50,00%	1	50,00%	2	0,99%
Mando intermedio	2	66,67%	1	33,33%	3	1,43%	3	37,50%	5	62,50%	8	3,94%
Médico/a	1	100%	-	0%	1	0,48%	0	0%	0	0%	0	0%
Monitor/a -animador/a	3	21,43%	11	78,57%	14	6,67%	11	37,93%	18	62,07%	29	14,29%
Operador/a	0	0,00%	4	100%	4	1,90%	2	33,33%	4	66,67%	6	2,96%
Servicios Generales	1	16,67%	5	83,33%	6	2,86%	4	100%	0	0,00%	4	1,97%
Socorrista	10	71,43%	4	28,57%	14	6,67%	10	90,91%	1	9,09%	11	5,42%
Técnico/a especialista	11	42,31%	15	57,69%	26	12,38%	19	47,50%	21	52,50%	40	19,70%
Titulado/a 1	1	12,50%	7	87,50%	8	3,81%	1	8,33%	11	91,67%	12	5,91%
Titulado/a 2	9	23,08%	30	76,92%	39	18,57%	12	27,27%	32	72,73%	44	21,67%
Total	75	35,71%	135	64,29%	210	100%	86	42,36%	117	57,64%	203	100%

[Ley_Empleo] [405-1]

Nos esforzamos por la integración de personal laboral con diversidad funcional en nuestra propia Institución. A finales de 2021, **contábamos con 277 personas con una discapacidad igual o superior al 33 % (157 mujeres y 120 hombres), frente a 153 mujeres y 124 hombres en 2020.**

De esta forma, Cruz Roja cumple con la Ley General de Discapacidad, al tener un 2,11% de personas con discapacidad en plantilla. Disponemos de un Procedimiento de protección de trabajadores/as especialmente sensibles, elaborado por nuestro Servicio Propio de Prevención de Riesgos Laborales y cuyo fin es contribuir a la eliminación de las desigualdades asociadas al entorno laboral. El protocolo incluye el análisis de riesgos específicos del puesto, la información a la persona sobre esos riesgos, la propuesta de medidas preventivas, el establecimiento de las acciones de protección necesarias y, cuando proceda, la adaptación de los puestos a las características particulares de la cada persona con discapacidad.

[Ley_Empleo]

Respecto a la Ley 10/2021 de Teletrabajo, se ha



realizado un **documento marco de teletrabajo**, puesto a disposición de todas las oficinas territoriales y dotado de las herramientas de análisis y control necesarias para que puedan realizar y negociar con sus respectivas RLT las medidas y acuerdos de teletrabajo en cada ámbito. Se han firmado acuerdos o incluido en los respectivos convenios colectivos en Oficina Central y Barcelona, empezándose a negociar en las demás provincias para su aplicación futura. Incluido en el documento marco de teletrabajo, y como parte de nuestro compromiso con la conciliación de la vida personal y laboral, se incluye una **política de desconexión laboral** de los y las trabajadoras de Cruz Roja Española, que sirve de base a cada territorio.

En cuanto a selección, este año se han registrado a través de la herramienta "e-preselec", casi 400.000 candidaturas (296.025 mujeres y 100.791 hombres), en 2.033 procesos de selección. Además, se ha mejorado el proceso de reclutamiento, desarrollando la imagen corporativa en InfoJobs y LinkedIn e incorporando la posibilidad de video-entrevistas en los procesos de selección.

Cabe destacar la elaboración de un procedimiento único en materia de selección de personal laboral, con el objetivo de que toda la Institución trabaje con un modelo que permita la transparencia en los procesos, la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el acceso al empleo de Cruz Roja.

En cuanto a los procesos de acogida para el nuevo personal, en 2021 se ha lanzado un curso de acogida on line para el nuevo personal, donde se unifica la formación básica institucional, el Código de Conducta, la información sobre prevención de riesgos laborales, sistemas, protección de datos y la Política de Igualdad.

Por otro lado, cabe destacar que, una vez se configure el sistema de descripción y valoración de puestos de trabajo, este será la base sobre la que pivotará todo el trabajo sobre evaluación de desempeño que está previsto realizar en el año 2022.

Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

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

El 2 de diciembre de 2021 firmamos el **IV Plan de Igualdad de Cruz Roja Española**, que ha sido negociado íntegramente con la Representación Legal de las Personas Trabajadoras, compuesta por personas de diferentes comités de empresa territoriales agrupadas en los sindicatos que tienen presencia en la Institución (CCOO, UGT, USO y CGT).

El Plan de Igualdad entre hombres y mujeres 2022-2025 es el IV Plan de Igualdad puesto en marcha por Cruz Roja y es producto del convencimiento absoluto de la importancia que tiene para nuestra Institución el transmitir a todas las personas que forman parte de su equipo de trabajadoras y trabajadores la idea de que la igualdad de derechos y de acceso forma parte de nuestra identidad.

El resultado de todo lo anterior es un Plan con **12 objetivos**, algunos como el compromiso con la igualdad entre hombres y mujeres, los procesos de selección y contratación, la clasificación profesional, la formación, la promoción, así como condiciones de trabajo más orientadas a la conciliación y corresponsabilidad y un total de **107 medidas**. Las medidas están calendarizadas a través de los próximos cuatro años, para ir trabajando poco a poco y de forma constante en una mayor igualdad en el seno de la Organización, realizando un seguimiento de los avances mediante una comisión específica.

De las medidas propuestas hay varias que cobran un significado especial para Cruz Roja. La primera de ellas es el **paquete destinado a las víctimas de violencia de género**, un total de 16 medidas directas o indirectas que van dirigidas a mujeres que estén trabajando en la organización y sean

víctimas de violencia de género. A ello también se suma un **protocolo para la prevención y actuación contra el acoso sexual, por razón de sexo, por orientación sexual y por identidad de género**. El propio protocolo da forma al Equipo de Atención al Acoso, formado por personas representantes de la entidad, así como por la representación legal de trabajadores y trabajadoras.

Por otro lado, también se está trabajando en un **sistema de valoración de puestos de trabajo de forma periódica, basado en criterios objetivos y medibles**. Servirá, por una parte, para el registro retributivo (es decir, para tratar de reducir la brecha salarial) y, por otra, para tener una misma base que pueda ser cuantificable a la hora de comparar los mismos criterios, por ejemplo, en lo referente a los puestos de trabajo.

El nuevo Plan de Igualdad también recoge un cupo de mujeres en cargos de mando intermedio y dirección para alcanzar un mayor equilibrio.

Por otro lado, cabe destacar que, desde el año 2015, Cruz Roja Española tiene en el seno de su Comité Nacional una **Comisión de Género e Igualdad** que tiene como objeto impulsar el compromiso institucional de atender a todas las personas sin discriminación alguna y por cualquier causa, así como promover la igualdad entre hombres y mujeres y velar por la no discriminación por identidad de género u orientación sexual.

Remuneraciones medias por sexo (€)

[Ley_Empleo]

	2020	2021 ²⁸
Hombre	20.246	24.370
Mujer	20.798	24.078

Remuneraciones medias por edad (€)

[Ley_Empleo]

	2019 ²⁹	2021
Menores 30 años	18.213	20.915
Entre 30 y 50 años	22.593	24.472
Mayores de 50 años	26.037	27.309

²⁸ Toda la información relativa a remuneraciones reportada corresponde al Informe 190 presentado oficialmente.²⁹ No se dispone de esta información para el año 2020. Para el ejercicio 2020, se utilizó la herramienta del Ministerio de igualdad para el registro retributivo en el caso de extracción de remuneraciones medias y cálculo de brecha. Con los datos disponibles, la herramienta no facilitaba de forma fiable los datos de remuneraciones medias por edad. Por ello, se realiza la comparativa con el año 2019.

Remuneración media (€) por sexo y clasificación profesional y brecha salarial por clasificación profesional 2020

[Ley_Empleo] [405-2] [103-3-405]

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	BRECHA
Auxiliar	15.613	16.108	15.926	-3,17%
Conductor/a Patr. Embarcación	16.764	16.805	16.773	-0,24%
Delegado/a de cooperación	38.033	37.285	37.656	1,97%
Directivo/a	53.990	49.703	52.229	7,94%
Docente	26.307	28.994	27.885	-10,21%
Mando intermedio	33.697	33.139	34.999	1,66%
Médico/a	33.697	33.912	33.821	-0,64%
Monitor/a animador/a	16.281	16.040	16.125	1,48%
Operador/a	17.551	16.407	16.644	6,52%
Servicios Generales	14.808	14.447	16.714	2,44%
Socorrista	14.688	14.918	14.720	-1,57%
Técnico/a especialista	21.282	20.357	20.666	4,35%
Titulado/a 1	29.859	26.779	27.420	10,32%
Titulado/a 2	22.805	22.321	22.403	2,12%

Remuneración media (€) por sexo y clasificación profesional y brecha salarial por clasificación profesional 2021

[Ley_Empleo] [405-2] [103-3-405]

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	BRECHA ³⁰
Auxiliar	17.702	18.796	17.295	-6%
Conductor/a y patrones de embarcación	19.465	18.205	19.216	6%
Delegado/a de cooperación	46.825	49.596	48.077	-6%
Directivo/a ³¹	60.398	56.347	58.696	7%
Docente	36.819	37.732	37.364	-2%
Mando intermedio	40.838	36.049	38.025	12%
Médico/a	59.155	54.347	56.548	8%
Monitor/a y animador/a	19.294	17.774	18.279	8%
Operador/a	18.502	17.323	17.583	6%
Servicios generales	18.865	18.070	18.343	4%
Socorrista	21.677	21.190	21.556	2%
Técnico/a especialista	22.358	24.134	24.743	-8%
Titulado/a 1	35.255	30.373	31.400	14%
Titulado/a 2	27.080	25.041	23.816	8%

³⁰ 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.



[Ley_No discriminación] [406-1]

Queremos construir un entorno laboral respetuoso con la dignidad y la libertad personal. Por ello, 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.

Disponemos de un Protocolo de Prevención del Acoso que incluye medidas y el procedimiento a seguir en caso de que cualquier persona quiera denunciar un posible caso de acoso. Asegura un tratamiento absolutamente confidencial de los casos que se pudieran producir, así como la protección de cualquiera de las partes implicadas.

En 2021, el protocolo se activó 22 veces (10 en 2020), 16 por supuesto acoso moral, y 6 veces por supuesto acoso sexual. En todas las ocasiones se instruyó en la fase informal, investigación, toma de testimonios y levantamiento de indicios.

[Ley_Derechos Humanos]

No se identifica ninguna otra vulneración de los derechos humanos, más allá de lo reportado en relación a prevención del acoso.

³¹ Se considera dentro de esta categoría 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 del Comité Nacional, que no reciben remuneración, por su naturaleza de personal voluntario).

Formación y desarrollo

[Ley_Formación]

La formación continua es un elemento fundamental para el desarrollo de las organizaciones y de las personas que las integran. En un entorno de crecientes y veloces cambios, en pleno contexto de transformación digital y de innovación, surgen nuevas necesidades que requieren ajustes de metodologías de trabajo, reciclaje de conocimientos, desarrollo de determinadas habilidades, aprendizajes permanentes, y adaptación a las nuevas realizaciones profesionales. El talento de las personas que constituyen las empresas, especialmente en el caso de las entidades sociales, supone el principal activo con el que cuentan, y garantiza la competitividad para optimizar su desarrollo.

En este sentido, Cruz Roja considera y valora el desarrollo de competencias personales y técnicas de su personal laboral como una inversión imprescindible para seguir ofreciendo, de la manera más eficaz y eficiente posible, las respuestas que necesitan las personas más vulnerables, tanto en el ámbito nacional como internacional. Proporcionar a los trabajadores y a las trabajadoras los conocimientos y prácticas adecuados a los requerimientos que en cada

momento se precisan, permite compatibilizar un mayor alcance en la intervención, con la calidad que requieren las actividades que desarrolla la Institución, al tiempo que contribuye a la mejora y promoción individual de la persona trabajadora. Por ello, contamos con un Plan de Formación para personal laboral.

En 2021, se han impartido un total de **111.806 horas de formación, en 427 cursos con 7.699 participantes**, un 66% más que en 2020. Este año la formación presencial se ha ido desarrollando paulatinamente, aunque se ha seguido manteniendo una buena parte de la formación con la modalidad a distancia. **Cabe destacar que el 78% de las personas que recibieron formación fueron mujeres (5.978).**

Las actividades formativas que han contado con un mayor número de participantes han sido las de aplicabilidad de la plataforma integral del map (IMAP), aplicación de la LOPD, uso de Office 365, y prevención del acoso laboral.

111.806

Horas de formación impartidas, en 427 cursos con 7.699 participantes, un 66% más que en 2020

Horas de formación por sexo y categoría profesional³²

[404-1] [103-3-404]

		2020 ³³	2021
Sexo	Hombres	18.367	23.459
	Mujeres	76.546	88.347
	Total	94.913	111.806
Promedio horas/persona	Hombres	18.15	13,63
	Mujeres	18.82	14,78
Categoría profesional	Dirección	1.122	2.825
	Mandos intermedios	3.455	8.849
	Técnicos	45.676	49.239
	Administrativos	22.093	39.571
	Otros	11.567	11.322
	Total	83.913	111.806

³² La tabla recoge únicamente la formación financiada por FUNDAE. A esta se añaden otras acciones formativas, como la formación para el desarrollo institucional, en las que participan equipos mixtos de personal laboral y voluntariado.

³³ El promedio de horas por persona se ha calculado sobre las personas formadas (1.012 hombres y 4.066 mujeres), no sobre el total de la plantilla.

Prevención de riesgos laborales

[Ley_Salud y seguridad]

Desde 2009, Cruz Roja Española dispone de un Servicio de Prevención Propio (SPP), contando con integrantes en la Oficina Central y un equipo territorial formado por referentes de prevención. En 2021, la prevención de riesgos laborales en la Institución ha estado inevitablemente vinculada de nuevo al contexto de la pandemia por coronavirus, como en el año precedente. Las actividades programadas o emprendidas a lo largo de 2021 se han visto afectadas por el contexto de la incidencia de la enfermedad, ya sea por las limitaciones implantadas por las Administraciones Públicas o por la necesaria aplicación de medidas preventivas en toda acción que se llevaba a cabo.

Las medidas preventivas en materia de COVID-19 han sido revisadas continuamente, en función de la tasa de incidencia del momento. Además, hemos continuado trabajando bajo los preceptos descritos en los procedimientos del Ministerio de Sanidad y de las comunidades autónomas sobre aforos, restricciones a las actividades, etc. La entrega de material de protección se mantiene durante todo el año, en función del riesgo de exposición, así como las limitaciones para aquellas personas sensibles al COVID-19 por sus patologías o situación específica. A continuación, se incluyen las cifras más significativas de actuaciones en este ámbito:



2.965

Número de test COVID

45



Número de newsletter COVID



5

Número de Instrucciones Técnicas COVID del Servicio de Prevención y Procedimientos



Pese a los condicionantes que nos ha impuesto la situación actual, no hemos dejado de afrontar los compromisos que, en relación con prevención de riesgos laborales, tenemos como organización. Uno de los hitos más relevantes de 2021 ha sido la ejecución de la **Auditoría Legal cuatrienal**. Desde que se creó el Servicio de Prevención Propio, es la tercera auditoría cuatrienal que se realiza, mostrando así la capacidad de Cruz Roja Española de integrar la prevención de riesgos y la salud laboral como un valor propio de la Institución. Este año también se han retomado las

evaluaciones de riesgos psicosociales en algunas oficinas provinciales, siendo el teletrabajo y las nuevas formas de hiperconectividad retos a afrontar en el ámbito psicosocial para la organización.

Las actividades presenciales dieron paso a nuevos formatos para sensibilización y formación de los equipos, en temas tales como bienestar emocional, alimentación saludable, deshabituación tabáquica, actividad física o seguridad vial, mediante talleres online a disposición de toda la plantilla.

Evaluaciones de riesgo	499
Medidas de emergencia/planes de emergencia	237
Simulacros	133
Acciones formativas	604
Vacunas	2952
Coordinación de actividades empresariales	262 empresas

Respecto a vigilancia de la salud, los trabajadores han tenido acceso al reconocimiento médico, obteniéndose los siguientes resultados:

- 8.328 exámenes de salud realizados.
- 73% de realización.
- 64% mujeres y 36% hombres.

[Ley_Salud y seguridad]	2019			2020			2021		
	HOM-BRES	MUJERES	TOTAL	HOM-BRES	MUJERES	TOTAL	HOM-BRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes de trabajo	216	327	543	171	321	492	230	340	570
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia ³⁴	13,28	6,67	8,66	28,3	21,2	23,2	14,54	6,02	13,96
Índice de gravedad ³⁵	0,33	0,23	0,26	0,9	0,4	0,5	0,46	0,20	0,35

En materia de accidentalidad, se refleja una vuelta a la tendencia habitual, tanto de los índices como del número de accidentes, tras la reducción en 2020, fruto de la etapa en confinamiento y parte de la actividad en remoto:

Días de absentismo³⁶

TIPO DE ABSENTISMO	2020			2021		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Enfermedad laboral	3.202	2.388	5.590	23.318	11.613	34.931
Enfermedad no laboral	137.955	51.664	189.619	107.584	30.667	138.251
IT prolongada	11.461	3.438	14.899	7.108	2.597	9.705
IT prolongada AT/EP	260	186	446	403	62	465
Total	152.878	57.676	210.554	138.413	44.939	183.352

[Ley_Relaciones sociales]

Como se ha mencionado anteriormente, todos los convenios firmados en Cruz Roja Española incluyen una cláusula relativa a seguridad y salud laboral.



³⁴ 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). Representa cada cuántas horas de trabajo se produce un accidente con baja. El cálculo se realiza tomando como referencia 1800 horas anuales de trabajo (225 días, por 8 horas diarias), sobre una plantilla media de 8.498 mujeres y 3.515 hombres para 2019, sobre una plantilla media de 8.409 mujeres y 3.353 hombres para 2020, y sobre una plantilla media de 9.139,83 mujeres y 3.630,27 hombres para 2021.

³⁵ Es el número de jornadas de trabajo que se pierden por cada mil horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado (en este caso, año natural). 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: 1800 horas, 8.498 mujeres y 3.515 hombres para 2019, 8.409 mujeres y 3.353 hombres para 2020, y 9.139,83 mujeres y 3.630,27 hombres para 2021.

³⁶ Los datos reportados se toman de la herramienta interna SAP. Dada la variedad de horas trabajadas en los diferentes convenios colectivos vigentes, se reporta el dato en jornadas completas de absentismo.

Personas Socias

Las personas socias son el tercer colectivo que constituye la base social de nuestra Institución. En 2021, **1.347.301 personas y empresas** han confiado en nuestro trabajo, destinando sus

aportaciones a Cruz Roja Española. Esto supone que casi el 3% de la sociedad española confía en nosotros y en los proyectos que llevamos a cabo.

Personas socias, por sexo

	2019		2020		2021	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Mujeres	782.479	59%	784.632	59%	778.436	59%
Hombres	544.479	41%	545.420	41%	543.966	41%
Total	1.326.958	100%	1.330.052	100%	1.322.402	100%

Personas socias, según su edad

	2019		2020		2021	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Menores de 30 años	41.067	3%	41.043	3%	45.630	4%
Entre 30 y 50 años	259.978	21%	247.724	20%	239.881	20%
Mayores de 50 años	916.722	75%	933.262	76%	934.777	77%
Total³⁷	1.217.767	100%	1.222.029	100%	1.220.288	100%

³⁷ Existen 102.114 registros sin fecha de nacimiento declarada.



Casi el 3% de la sociedad española **confía en nosotros** y en los proyectos que llevamos a cabo.

4.2



Buen gobierno y transparencia

[103-1-205]

El concepto “buen gobierno” define el conjunto de principios y normas que guían la actuación de las personas que componen y participan de la Institución, especialmente de aquellas que son parte de los órganos de gobierno y de la Dirección.

Buen Gobierno

En Cruz Roja Española, buen gobierno también es contar con sistemas de participación abiertos en todos los niveles de la Institución; en la planificación y evaluación de sus objetivos; en el acceso a los órganos de gobierno, dirección y control, y en el diseño y puesta en marcha de instrumentos, procedimientos y controles que fomenten una gestión justa, eficaz, eficiente, llevada con medida, fiable y transparente, en la que el buen trato a las personas pueda estar garantizado. Se ejerce hacia el interior, con la gestión y, de manera especial, hacia las personas vulnerables, priorizando la atención en función de las necesidades.

[103-2-205] [102-16] [102-18] [Ley_Medidas para prevenir la corrupción y el soborno] [Ley_Riesgos relacionados]

Disponemos de un Código de Conducta, desde 2006, que tiene por objeto "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. Su objetivo principal es potenciar la ética corporativa por parte de todos los miembros de Cruz Roja Española en el ejercicio de su actividad. Quienes formen parte de la Institución deben contribuir al logro de su misión, a través de un comportamiento que refleje de forma consistente sus principios y valores, prestando especial atención a los posibles conflictos de interés o decisiones arbitrarias.

Cruz Roja cuenta con una **Comisión de Buen Gobierno**, un órgano estatutario de asesoramiento y control regulado en los Estatutos y Reglamento General Orgánico de la Institución, que tiene como funciones, entre otras: Establecer criterios y pautas del buen gobierno en Cruz Roja Española, en un marco ético acorde con los Principios Fundamentales de la Institución, a fin de mantener e incrementar los niveles

de autorresponsabilidad, lealtad, diligencia y transparencia en la actuación de los órganos de gobierno y cargos directivos de la Institución.

- Prestar asesoramiento en materia de buen gobierno al Presidente, al Comité Nacional y a otras comisiones de asesoramiento y control.
- Supervisar la aplicación del Código y realizar informes sobre el grado de cumplimiento de las normas de conducta y las políticas contenidas en él.
- Proponer la revisión y actualización del Código de Conducta.

Cabe destacar otras dos Comisiones Estatutarias que forman parte del conjunto de órganos colegiados de asesoramiento y control:

- Comisión de Garantías de Derechos y Deberes, que se encarga de resolver los expedientes disciplinarios que se sigan contra los miembros de la Institución y de ejercitar, en su caso, la potestad sancionadora, de acuerdo con las normas que regulen el régimen disciplinario de Cruz Roja Española.
- Comisiones de Finanzas, que son los órganos de asesoramiento y control financiero y presupuestario de la Institución.

En el año 2021, el Comité Nacional de Cruz Roja Española ha aprobado un nuevo Reglamento General Orgánico desarrolla los Estatutos reformados y aprobados por la Asamblea General en el año 2019. El nuevo Reglamento General Orgánico que entra en vigor el 1 de enero de 2022, dando entidad a tres nuevas Comisiones del Comité Nacional que completan un concepto



más integral del buen gobierno: **la Comisión de Contratación e inversiones, la Comisión Nacional de Mediación y la Comisión de Género e Igualdad**.

La transparencia es una parte fundamental del buen gobierno. Transparencia en el acceso a quiénes somos, qué hacemos y con qué medios contamos; información fidedigna, comprensible y accesible sobre las políticas, sistemas de gestión y desempeño económico, ambiental y social. Además, comprende la responsabilidad, eficiencia y eficacia en la gestión y en el cumplimiento de la ley. Contamos con un **Portal de Transparencia** en nuestra página web, incorporándonos así al cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y, en el cual, con periodicidad trimestral, informamos sobre los contratos y convenios firmados, así como sobre las subvenciones recibidas y justificadas. En el mismo portal, facilitamos acceso a nuestras memorias y datos

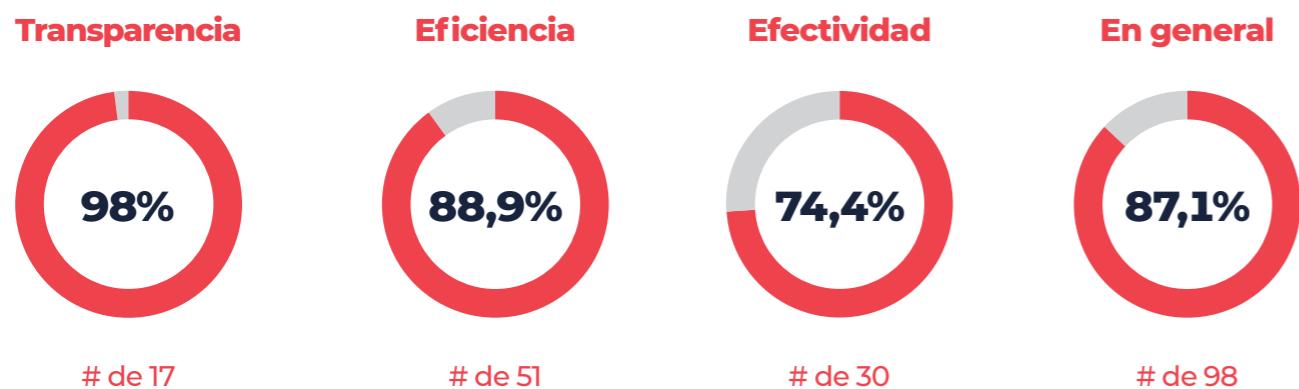
de actividad, nuestras cuentas y nuestras normas internas. Además, hacemos un esfuerzo por publicar otra información que creemos puede ser de interés.

[Ley_Riesgos relacionados] [103-3-205]
Contamos también con otros procedimientos sistemáticos para evaluar el de cumplimiento de los principios de transparencia y buen gobierno. Destacan la auditoría anual de cuentas y la verificación del cumplimiento de indicadores de transparencia y buen gobierno del tercer sector, ambas ejecutadas por tercero independiente. Además, nos auditamos de forma periódica en base al estándar **ONG Benchmarking**, una herramienta de gestión es específica para ONG que evalúa de manera independiente los procesos y actuaciones de las ONG. Gracias a los más de 100 criterios de este estándar y la auditoría de la entidad independiente SGS, podemos

conocer nuestro grado de transparencia, el nivel compromiso con los grupos de interés y los puntos de mejora. En la última evaluación, llevada a cabo en 2019, conseguimos un **91% de grado de cumplimiento de las buenas prácticas**.

La siguiente figura muestra las puntuaciones alcanzadas según las expectativas de las partes interesadas:

También cabe destacar que hemos superado los requisitos establecidos en todos los bloques de la Herramienta de indicadores de Transparencia y Buen Gobierno, cuyo contenido es público en www.coordinadoraongd.org, de acuerdo con el informe de auditoría de EY. Esta herramienta y su procedimiento, establecidos por la CONGDE y POAS, ofrecen indicadores necesarios para poder regular y garantizar un adecuado nivel de transparencia y buen gobierno de las ONG, en un ejercicio responsable de autorregulación.



Código de Conducta

[102-16]

Nuestro Código de Conducta tiene como objetivo impulsar 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 Cruz Roja Española 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 Cruz Roja Española 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]

Cruz Roja Española dispone de canales internos para que cualquier miembro de la organización pueda denunciar cualquier incumplimiento del Código de Conducta.

Estructura de Gobierno

[102-18] [Ley_Organización y estructura]

La estructura de Cruz Roja Española viene definida en los Estatutos y en el Reglamento General Orgánico de la Institución. Disponemos de órganos de participación, órganos de gobierno, órganos de asesoramiento y control.

Son **órganos de participación** las Asambleas Locales, Comarcales e Insulares. En ellas, los miembros de la Institución pueden canalizar sus derechos y deberes y participar como electores y elegibles en los procesos electorales creados a tal fin, pero también a partir de las reuniones que periódicamente han de realizarse para aprobar planes de trabajo, informes de gestión, presupuestos y liquidación de cuentas.

En cuanto a **órganos de gobierno**, el **Presidente** es el máximo responsable de Cruz Roja Española, al que le corresponde la gestión, representación y administración de la Institución, con las más amplias facultades.

La **Asamblea General** es el máximo órgano de gobierno de Cruz Roja Española, en el que se asegura la representatividad y la participación democrática de todos sus miembros, órganos de gobierno y dirección. La voluntad de la Asamblea General, expresada por la mayoría de sus componentes, regirá el destino y actuación de la Institución.

El **Comité Nacional** es el máximo órgano de gobierno durante el intervalo que medie entre reuniones de la Asamblea General.

Le corresponde el control de la gestión y administración de Cruz Roja Española. Cuenta en su seno con comisiones ad-hoc, relacionadas con el funcionamiento de la Institución en ámbitos concretos.

Los **Comités Autonómicos, Provinciales**, y, en su caso, **Locales, Comarcales o Insulares**, ejercen sus funciones de acuerdo con la política, plan y criterios establecidos por la Asamblea General

y el Comité Nacional en su ámbito territorial de competencia.

Otro de los órganos a destacar es la **Comisión de Jóvenes**, que en 2020 presentó el **Estudio sobre la Situación de la Participación Institucional**, el cual mostró la necesidad de abordar acciones para garantizar la igualdad de oportunidades en materia de diversidad de edad y género, definiéndose nueve palancas sobre las que debe trabajar la Institución:

- Contacto con distintas áreas de actividad.
- Incorporación progresiva a la toma de decisiones.
- Compatibilización de la vida personal y la actividad voluntaria.
- Reconocimiento.
- Visibilización y sentido de los órganos de gobierno.
- Liderazgo participativo.
- Apertura de espacios de participación institucional.
- Cultura y estructura organizativa.
- Relaciones humanas y vida asociativa.

Partiendo de estos resultados, durante 2021, esta Comisión ha elaborado un proceso participativo que ha culminado en la aprobación de la **Estrategia de Participación Institucional en todas las Etapas Vitales del Voluntariado**, que marca las metas y líneas de actuación que debe trabajar Cruz Roja Española en los próximos

años en materia de participación. También se ha diseñado un modelo de trabajo continuo que será desplegado durante el año 2022 por parte de las distintas áreas de la Institución.



Transversalidad de género en Cruz Roja Española

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

Nuestro objetivo es implantar el enfoque de género en la Institución, específicamente, en tres dimensiones: en la cultura, en las estructuras y en los modelos de intervención.

En diciembre de 2018 nos comprometimos a introducir la perspectiva de género a nivel transversal tanto hacia dentro, en nuestras estructuras internas, como hacia afuera, es decir, en las actuaciones que llevamos a cabo a favor de la población. Ese compromiso se materializó con la aprobación de la Estrategia de Género de Cruz Roja Española. Se trata de un documento que define la hoja de ruta a seguir para aplicar la transversalidad de género en tres grandes dimensiones: cultura de la organización; estructuras, gobernanza y coordinación, y modelos de intervención y procesos de trabajo. Incorporar la transversalidad de género implica aplicar el principio de igualdad entre mujeres y hombres en la programación, ejecución, seguimiento y evaluación de cualquiera de nuestras actuaciones. Significa analizar las diferencias entre las condiciones, roles, situaciones y necesidades de hombres y mujeres para planificar actuaciones que produzcan efectos iguales o equivalentes.

Transversalizar el principio de igualdad entre mujeres y hombres es necesario por distintos órdenes de razones:

- **Razones de carácter jurídico:** tratados internacionales, normativa nacional y políticas del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, nos instan a articular mecanismos para garantizar la igualdad efectiva entre mujeres y hombres. Se trata de una cuestión

íntimamente vinculada a nuestros principios fundamentales.

- **Razones de carácter ético:** las mujeres conforman más de la mitad de la población mundial, pero siguen experimentando dificultades específicas en distintos ámbitos por el simple hecho de ser mujeres. La justicia redistributiva nos llama a buscar soluciones ante situaciones de desigualdad que causan perjuicio a las mujeres y a los hombres.

- **Razones de eficiencia:** no podemos perder oportunidades y recursos para el desarrollo social. Se ha demostrado que una mayor igualdad de género tendría efectos en la prosperidad global.

- **Razones técnicas:** para mejorar la eficacia y la calidad de nuestro trabajo y conseguir una transformación real de nuestra sociedad es imprescindible llevar a cabo acciones específicas e intencionadas para reducir las desigualdades de género existentes.

Ese proceso de transversalización implica a diferentes agentes:

- Al área de conocimiento de Estudios e Innovación social, desde donde se impulsa el desarrollo de la Estrategia en acciones concretas, principalmente a través del proyecto **“Implantación del enfoque de género en Cruz Roja Española”**.
- A la Red de Mujeres Lideresas. Es un grupo de trabajo creado en 2020, en el que participan mujeres de distintas provincias y cuyo cometido fundamental es la difusión de

la Estrategia de Género y el apoyo al proceso de transversalización de género en Cruz Roja.

- A la **Comisión de Género e Igualdad**. Es un órgano consultivo y de consenso que asesora a la Presidencia en temas de género y tiene por objeto supervisar y favorecer el conocimiento en la Institución en cuanto a la transversalidad de género.
- A todas las áreas de conocimiento y Departamentos, que están llamados a replantear sus proyectos desde un enfoque de género, con el acompañamiento del área de conocimiento de Estudios e Innovación social.
- A cualquier persona que forme parte de la Institución. Sean trabajadoras o voluntarias, todas las personas que forman parte de Cruz Roja deben involucrarse en la consecución de una igualdad efectiva entre mujeres y hombres en lo que respecta a su intervención, al clima laboral o a la vida asociativa.



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

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

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.

Como Institución comprometida con los principios de igualdad, tenemos como objetivo disponer de **presencia equilibrada en nuestros órganos de gobierno** de hombres y mujeres, así como de diferentes tramos de edad. Por ello, realizamos periódicamente un seguimiento sobre el grado de participación de mujeres y hombres en órganos de gobierno de la Institución, conforme al segundo punto del decálogo por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la gobernanza de Cruz Roja Española.



Asamblea general, vocales electos

[405-1] [103-3-405]

	2020			TOTAL	2021			TOTAL		
	EDAD				< 30	30 a 50	> 50			
	< 30	30 a 50	> 50							
Mujeres	6	28	86	120	6	28	86	120		
Hombres	7	41	176	224	7	41	176	224		
Total	12	69	262	344	12	69	262	344		

Comité Nacional, miembros electos

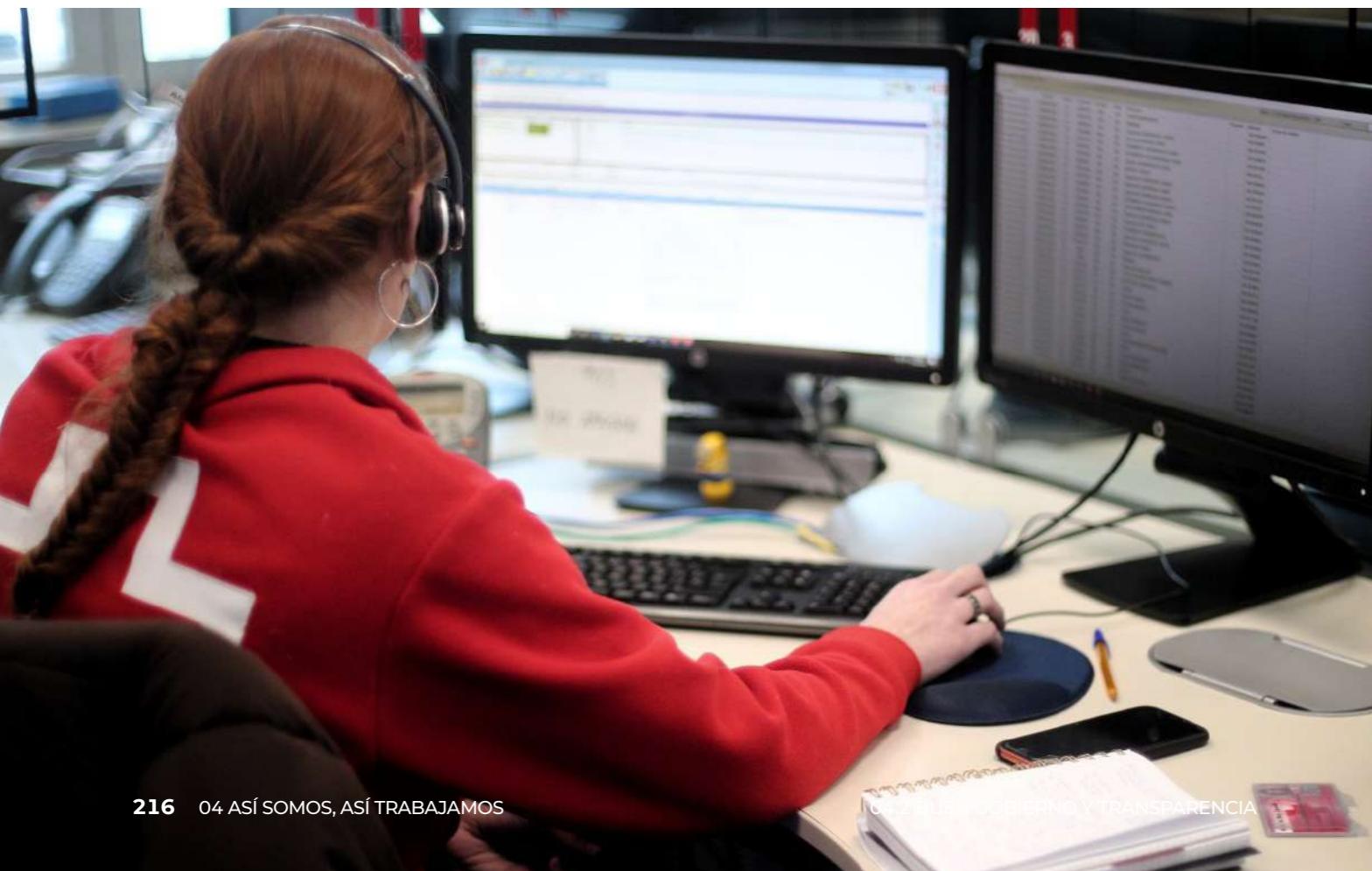
[405-1] [103-3-405]

	2020			TOTAL	2021			TOTAL		
	EDAD				< 30	30 a 50	> 50			
	< 30	30 a 50	> 50							
Mujeres	-	3	9	12	-	2	10	12		
Hombres	-	2	10	12	-	1	11	12		
Total	-	5	19	24	-	5	19	24		

Asesoría jurídica

Disponemos de un Departamento Jurídico que, bajo la dependencia de la Secretaría General, se encarga de prestar asesoramiento técnico jurídico de forma continua a los órganos, oficinas y centros en todas las ramas del Derecho, así como de coordinar la defensa jurídica de la Institución y de su nombre y emblema. También informa los expedientes con incidencia en el patrimonio de la Institución y convoca las licitaciones de obras y la concurrencia de ofertas de ciertos servicios. Durante 2021, este Departamento ha resuelto múltiples consultas relacionadas con la adecuación a la normativa vigente de las distintas actividades que se prestan o respecto a las fórmulas de colaboración propuestas. Otras acciones han sido la preparación de diversos recursos y escritos de alegaciones en los

distintos procesos de contratación administrativa en los que se ha participado, así como la revisión de los contratos administrativos propuestos, las contrataciones directas de servicios o para la cobertura de distintas actuaciones. Además, se ha seguido revisando y redactando contratos, convenios o acuerdos de colaboración de diversos tipos para dar soporte a la intervención de Cruz Roja Española durante la pandemia y a la canalización de la solidaridad manifestada por medios de comunicación, empresas o la población en general. Por otro lado, una de las actividades más importantes es la defensa del nombre y del emblema de la Institución, cuyo uso es exclusivo de la misma, está vedado a terceros y se encuentra regulado por el Real Decreto 415/1996



y por los convenios internacionales suscritos por España. Durante el 2021, esta actividad ha sido especialmente intensa, ya que se ha utilizado indebidamente, en un gran número de ocasiones, el símbolo indicativo de la cruz roja en todo tipo de productos higiénicos y sanitarios puestos en el mercado, que no tenían relación con nuestra Institución, o para indicar zonas de atención sanitaria cuya responsabilidad de atención no era de Cruz Roja Española. De esta forma, **hemos gestionado 50 expedientes: un nombre de dominio, tres registros de marcas y 46 oposiciones (13 de ellas, solicitudes de la Unión Europea), además de un procedimiento judicial.**

Entre las cifras más destacadas, está el gran número de contratos (más de 200) en los que el área jurídica ha intervenido, prestando apoyo a todos los departamentos y oficinas territoriales, tanto en su redacción como en su revisión o seguimiento. También se han tenido que redactar prórrogas para ampliar la vigencia de contratos cuya duración expiraba durante el año.

En 2021, **hemos formalizado 1.923 convenios de colaboración** con organismos públicos (506), otras sociedades nacionales de la Cruz Roja o la Federación Internacional de la Cruz Roja (61), fundaciones o asociaciones (120), convenios especiales de formación para el empleo (708) y con empresas o entidades mercantiles, con especial relevancia para cubrir las necesidades básicas y ayudas por la erupción del volcán de La Palma.

En cuanto a la gestión y tramitación de los expedientes que se informan mensualmente en nuestra Comisión de Control Presupuestario, durante 2021 se estudiaron **1.198 expedientes** (304 de índole jurídica, 10 económicos, 31 de asuntos varios y 804 relativos a vehículos). Destaca, de manera considerable, el incremento de las testamentarías tramitadas (un 30% más), lo que ha conllevado un aumento exponencial de reclamaciones judiciales recibidas por este concepto, a las que se ha tenido que hacer frente, junto con la sustanciación de otros

procedimientos judiciales en curso por deficiente ejecución o abandono de las obras adjudicadas. También cabe mencionar las gestiones realizadas para llevar a cabo la ejecución de las obras que se encontraban en curso en distintas ubicaciones, o la adjudicación de las relativas a las nuevas licitaciones. En la Comisión de Contratación e Inversiones, se han celebrado ocho reuniones, con 100 propuestas tramitadas en su seno.

En el área tributaria, se asesora sobre las normas fiscales relativas a gestión y aplicación de tributos y sobre la presentación de las declaraciones tributarias de la Institución. Además, se tramitan 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, así como la formalización de los oportunos recursos.

Hay que destacar la atención prestada a las incidencias fiscales sobre la sujeción de IVA en los servicios prestados cuyos beneficiarios finales fueron personas en estado de necesidad, que requirieron de ayuda para la obtención de recursos como habitaciones, entre otros, durante la pandemia, y como continuación de las acaecidas en el año anterior.



1.923

Convenios de colaboración
formalizados durante 2021

Cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción

[Ley_Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales]

[Ley_Medidas para prevenir la corrupción y el soborno]

Cruz Roja Española dispone, desde el año 2015, de un **Mapa de Riesgos Penales** y una serie de políticas, protocolos y procedimientos que conforman el **Modelo de Cumplimiento Normativo Penal de la Institución**. Este modelo, busca prevenir el cumplimiento de conductas ilícitas y concienciar a las personas que conforman la organización y su entorno en el proceso de identificación de las mismas. Para completar el modelo, y desde 2015, contamos con un **canal externo de denuncias**, que funciona como mecanismo de control y permite, a través de nuestra web, la comunicación por parte de cualquier persona que tenga indicios de un delito cometido por alguna persona miembro de Cruz Roja o trabajadora de nuestra entidad. Se trata de un canal gestionado por una firma de abogados penalistas externa, que recibe las denuncias, las clasifica y las informa para su investigación y resolución por parte del **Comité de Cumplimiento**, garantizando la confidencialidad y protección de la persona denunciante.

En el año 2021, a través del canal denuncias externo, hemos recibido un total de 80 denuncias (frente a 102 denuncias en el año 2020 y 85 en 2019). De las 80 denuncias recibidas, 2 son inválidas por la carencia de contenido, por lo que solo 78 han podido ser clasificadas. Las denuncias han sido clasificadas en tres categorías: 32 fueron quejas y solicitudes de ayuda derivadas para su atención; 23 denuncias suponen supuestas infracciones al Código de Conducta de Cruz Roja Española y otras 23 denuncias podrían ser constitutivas de posible delito. Las denuncias han sido investigadas y, sobre las mismas, se ha

emitido la resolución correspondiente. Durante el año 2021, en Cruz Roja Española hemos respondido a cuatro supuestos casos de abusos a menores de edad. En todos los casos, la Institución ha puesto, de forma preventiva, los hechos en conocimiento de la fiscalía de menores. De igual forma, ha realizado exhaustivas investigaciones de los hechos y ha tomado medidas disciplinarias internas, procediendo a la suspensión cautelar de derechos y deberes de las personas infractoras y, posteriormente, a la expulsión definitiva de las mismas. La Institución ha acompañado a las víctimas mediante la puesta a disposición de apoyo psicológico y jurídico.

Disponemos, desde 2016, de una **política de protección y del Acoso y abuso sexual de personas menores de edad**, cuya última actualización se ha realizado en el año 2021 y reitera su postura de tolerancia 0 frente a las conductas punibles o indeseables y su esfuerzo por hacer de la Institución un lugar seguro para todas las personas.

Tras varios años de experiencia con el Modelo de Cumplimiento Penal, en la Institución hemos dado un paso más y, en 2021, hemos elaborado un **Mapa de Riesgos Institucionales** de carácter transversal, vinculado a detectar aquellas conductas que, sin ser delito, son inadecuadas y contravienen los valores éticos de Cruz Roja Española y su Código de Conducta. Hemos identificado, mediante talleres y reuniones, un total de 24 riesgos que hemos priorizado, a través de la técnica del mapa de calor, ponderando la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial de dichos riesgos. El mapa recoge riesgos que implican al desempeño de

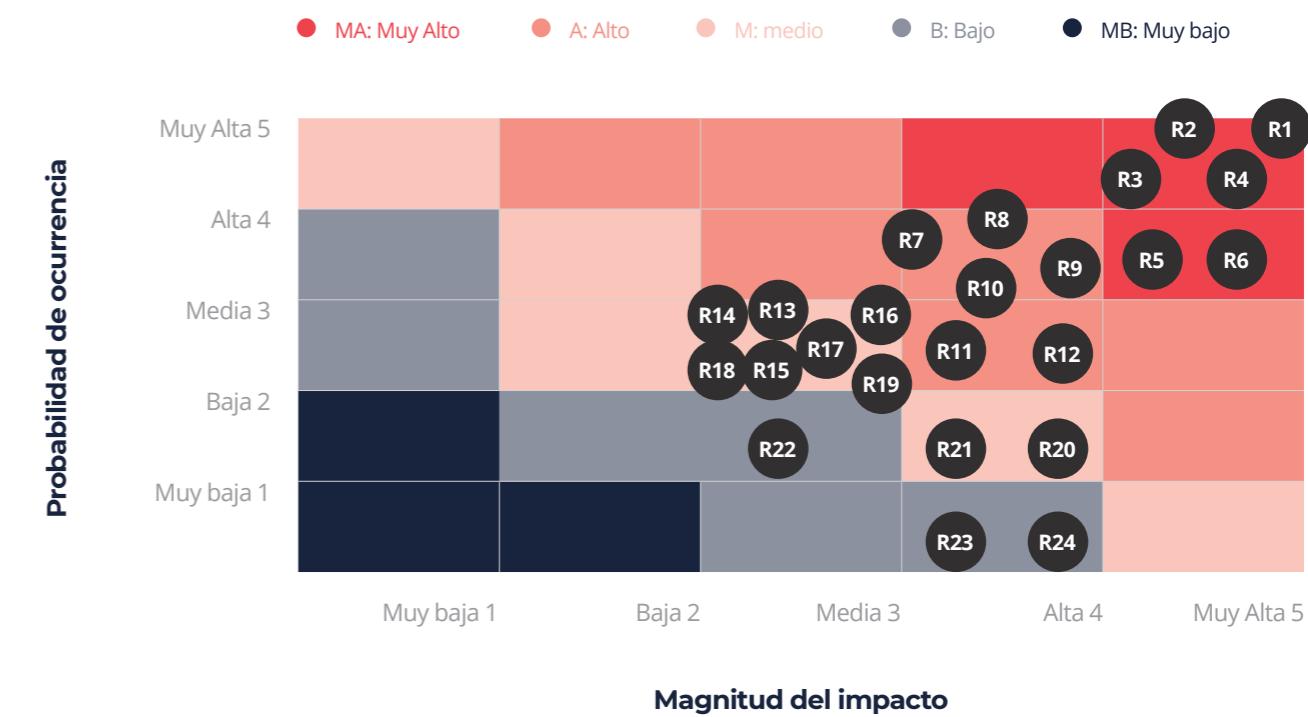
las personas que componen la Institución, a las relaciones externas e internas, a la transparencia y comportamiento de las personas que componen los órganos de gobierno y de gestión, etc.

Prevenir y controlar la vulneración del Código de Conducta nos exige no solo la identificación previa de los riesgos, su nivel de probabilidad y de incidencia, sino también la identificación de eventos y controles para corregirlos. Ello ha contribuido a hacer posible mantener y renovar los resultados positivos de evaluaciones ex-ante en el apartado de Cumplimiento Normativo y Lucha contra la corrupción de diferentes organismos para acceder de forma simple a las subvenciones de ECHO-UE, AECID, etc.

Nuestro esfuerzo ha sido reconocido y, por ello, 2021 será un año emblemático para la Institución en materia de cumplimiento normativo. Cruz Roja Española ha sido merecedora del **Premio ASCOM 2021 en la Categoría Institucional**. Dicho premio es otorgado con carácter anual por la Asociación Española de Compliance.

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

Además de las políticas, procedimientos y protocolos que forman parte del sistema para prevenir y controlar los riesgos de delitos y el conjunto del Sistema de Cumplimiento Normativo (Compliance de CRE), contamos con mecanismos adicionales de control institucional. El conjunto de todos ellos contribuye a reducir enormemente los riesgos de conductas inadecuadas. Estos son: protocolos de acoso, Comisiones de Garantías de Derechos y Deberes, Oficina de Protección de Datos o buzón de quejas, entre otros. Además, profundizamos continuamente para mejorar nuestra coordinación.



Mecanismos de control institucional

PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	ACCIONES	CANALES	DENUNCIADOS	NORMAS INTERNAS REGULATORIAS	RESPONSABLES
	Denuncia de conductas contrarias al código de conducta de CRE y susceptibles responsabilidad penal	Canal de denuncias	Voluntariado, personal laboral, usuarios/as 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, usuarios/as proveedores/ clientes	Políticas de calidad	Unidad de calidad
	Riesgos personales en la actividad de CRE	Servicios de prevención de riesgos laborales	Voluntariado, personal laboral, usuarios/as	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, usuarios/as	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



[205-2]

Disponemos de espacios actualizados en la intranet, con acceso abierto para todas las personas que participan en Cruz Roja, en los que mantenemos las normas, políticas, resoluciones, instrucciones técnicas, etc. 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. Así mismo, 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 2021, se han impartido un total de **13 cursos sobre Código de Conducta, en los que han participado un total de 192 alumnos.**

Además, han tenido lugar **tres talleres sobre el Sistema de Compliance y Gestión de Riesgos Institucionales**, en los que han participado un total de **64 personas**. Se ha realizado un taller y una reunión de presentación de conclusiones sobre el Sistema de Compliance y Gestión de Riesgos, dirigida a la alta dirección (Presidente, Secretario General, Coordinador General y a los presidentes de las Comisiones Nacionales de Asesoramiento y Control). Una presentación adicional fue realizada a los miembros de la

Comisión Nacional de Finanzas. En sendas ocasiones, en el mes de julio y diciembre se presentó el informe sobre el canal denuncias y el sistema de prevención de riesgos en el Comité Nacional.

[205-3]

En 2021 al igual que en 2020, no se detectó ningún caso de corrupción por parte de los mecanismos de control institucional.

[Ley_Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales]

Por otro lado, también disponemos de 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.

Asimismo, contamos con procesos de control para la autorización de alianzas, contratos y convenios, con el fin de poder practicar diligencias previas sobre potenciales colaboradores, socios o aliados. A la publicación de esta memoria, y dentro del principio de mejora permanente, estamos trabajando en la actualización del Modelo de Compliance de la Institución.

Auditoría Interna

Disponemos de un sistema de auditoría interna, cuya finalidad es mejorar y proteger el valor de la organización, proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis en base a riesgos para verificar la correcta utilización de los medios disponibles al servicio del cumplimiento de los fines generales de la Institución.

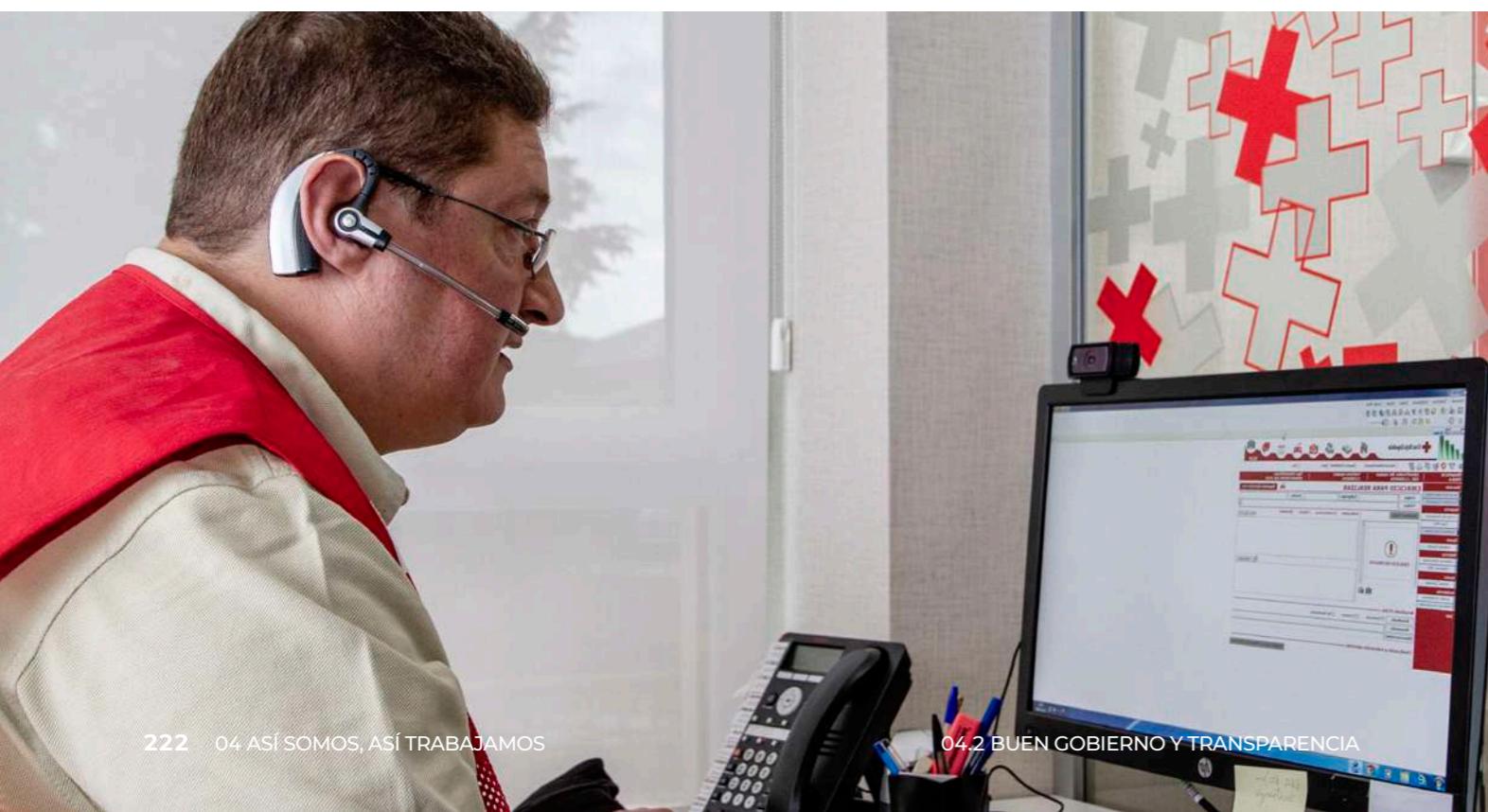
El equipo de Auditoría Interna ha realizado las siguientes acciones en 2021:

- Investigación de cinco casos, uno por presunto delito y cuatro por supuesta infracción del Código de Conducta, derivados del canal de denuncias.
- Visitas de auditoría preventiva a Asambleas locales y comarcales para verificar el cumplimiento de los procedimientos y normas de control interno.
- Seguimiento del uso de tarjetas de crédito.
- Participación en el grupo de trabajo sobre *compliance* y el análisis de riesgos.
- Seguimiento de las herencias y donaciones recibidas por la Institución.

- Colaboración en la Auditoría del Sorteo de Oro.
- Seguimiento de puntos de control y recomendaciones de los auditores externos, así como colaboración con ellos.
- Apoyo al departamento económico en la elaboración de presupuestos y elaboración de las Cuentas Anuales.
- Asesoramiento técnico a todas las oficinas y centros de la Institución que lo han solicitado.

En total, se han visitado 80 ámbitos pertenecientes a 16 provincias diferentes, alcanzando así 239 Asambleas Locales a las que se ha realizado seguimiento, dentro del objetivo previsto de haber visitado todos los ámbitos locales en 2023. Además, se han visitado otros cuatro centros derivados del canal de denuncias y uno a petición de la Dirección.

Con motivo de la pandemia, no se han visitado proyectos de Cooperación Internacional en el terreno.



Relación con los grupos de interés

Conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, especialmente de las personas más vulnerables, es fundamental para cumplir nuestra misión: dar una respuesta. Para ello, contamos con mecanismos y procesos que nos proporcionan información sobre el grado en que prestamos ayuda y promovemos los derechos humanos, para continuar mejorando.

[102-42]

Consideramos “grupo de interés” a todo colectivo que pueda impactar de forma 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.

En la estrategia de la Institución se formalizan los grupos de interés y 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. 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.

Contamos con los canales más adecuados para conocer la opinión cada uno de los grupos de interés sobre el desempeño de nuestra actividad, así como información actualizada sobre la realidad social.

Conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, especialmente de las personas más vulnerables, es fundamental para cumplir nuestra misión: dar una respuesta.



BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

GRUPO DE INTERÉS [102-40]	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN [102-43]	TEMAS MATERIALES [102-44]
Personas beneficiarias	<p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Marco de Atención a las Personas (MAP)</p> <p>Buzón de quejas y sugerencias</p> <p>Canal de denuncias externo</p>	<p>Conciliación</p> <p>Contexto económico</p> <p>Diversidad e igualdad</p> <p>Eliminación de la discriminación</p> <p>Fomento de la inclusión</p> <p>Formación y desarrollo</p> <p>Impactos de la COVID-19</p> <p>Impactos, riesgos y oportunidades</p> <p>Innovación y desarrollo</p> <p>Lucha contra la corrupción y el soborno</p> <p>Nuestra intervención y el entorno</p> <p>Objetivos y estrategia</p> <p>Organización y estructura</p> <p>Reputación</p> <p>Respeto de los Derechos Humanos</p> <p>Riesgos no financieros</p> <p>Sostenibilidad económica y financiera</p> <p>Transformación digital</p> <p>Transparencia</p> <p>Valores, principios y normas de conducta</p>
Personas voluntarias	<p>Asambleas y comités locales, comarciales e insulares</p> <p>Procesos electorales (derecho activo y pasivo)</p> <p>Comisión de garantías de derechos y deberes</p> <p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Portal del voluntario</p> <p>Buzón de quejas y sugerencias</p> <p>Canal de denuncias externo</p>	<p>Colaboración con otros agentes</p> <p>Compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social</p> <p>Diversidad e igualdad</p> <p>Eliminación de la discriminación</p> <p>Formación y desarrollo</p> <p>Lucha contra la corrupción y el soborno</p> <p>Nuestra intervención y el entorno</p> <p>Relación y comunicación con los grupos de interés</p> <p>Respeto de los Derechos Humanos</p> <p>Salud y seguridad</p> <p>Valores, principios y normas de conducta</p>

GRUPO DE INTERÉS [102-40]	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN [102-43]	TEMAS MATERIALES [102-44]
Personas empleadas	<p>Encuestas de satisfacción³⁸</p> <p>Encuesta de riesgos psicosociales³⁹</p> <p>Portal del empleado</p> <p>Comités de Empresa, Comités de PRL, Comisión de Igualdad</p> <p>Negociación colectiva</p> <p>Buzón de quejas y sugerencias</p> <p>Canal de denuncias externo</p>	<p>Conciliación</p> <p>Diversidad e igualdad</p> <p>Eliminación de la discriminación</p> <p>Fomento de la inclusión</p> <p>Impactos de la COVID-19</p> <p>Nuestra intervención y el entorno</p> <p>Objetivos y estrategia</p> <p>Organización y estructura</p> <p>Relación y comunicación con los grupos de interés</p> <p>Reputación</p> <p>Salud y seguridad</p> <p>Sostenibilidad económica y financiera</p> <p>Transparencia</p>
Personas socias y donantes	<p>Asambleas locales (solo personas socias)</p> <p>Procesos electorales (derecho activo y pasivo, solo personas socias)</p> <p>Rendición de cuentas a donantes</p> <p>Encuestas de satisfacción</p> <p>Portal de socios / Portal de donantes</p> <p>Buzón de quejas y sugerencias</p> <p>Canal de denuncias externo</p>	<p>Compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social</p> <p>Eliminación de la discriminación</p> <p>Fomento de la inclusión</p> <p>Impactos de la Covid-19</p> <p>Lucha contra la corrupción y el soborno</p> <p>Nuestra intervención y el entorno</p> <p>Privacidad del cliente</p>
Empresas socias y donantes	<p>Encuestas de satisfacción asociadas a proyectos</p> <p>Web Empresas</p> <p>Buzón de quejas y sugerencias</p> <p>Canal de denuncias externo</p>	<p>Sostenibilidad económica y financiera</p>

³⁸ Solo en algunos ámbitos o proyectos.

³⁹ Solo en algunos ámbitos.

BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

GRUPO DE INTERÉS [102-40]	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN [102-43]	TEMAS MATERIALES [102-44]
Proveedores	Procesos de compras Procesos de gestión y evaluación de proveedores Buzón de quejas y sugerencias Canal de denuncias externo	Impactos de la Covid-19 Lucha contra la corrupción y el soborno Nuestra intervención y el entorno Privacidad del cliente Reputación Valores, principios y normas de conducta
Administraciones públicas	Consejo de Protección ⁴⁰ Comisión de Seguimiento del Convenio del Ministerio de Defensa Comisión para el estudio de la modificación del Derecho Internacional Humanitario Mesa de Diálogo Civil ⁴¹ Consejo Estatal de ONG de Acción Social ⁴² Procesos de convocatoria de subvenciones Procesos de licitación	Colaboración con otros agentes Compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social Conciliación Contexto económico Diversidad e igualdad Eliminación de la discriminación Fomento de la inclusión Formación y desarrollo Impactos de la COVID-19 Impactos, riesgos y oportunidades Innovación y desarrollo Lucha contra el cambio climático Lucha contra la corrupción y el soborno Nuestra intervención y el entorno Organización y estructura Privacidad del cliente Relación y comunicación con los grupos de interés Reputación Respeto de los Derechos Humanos Riesgos no financieros Salud y seguridad Sostenibilidad económica y financiera Transformación digital Transparencia Valores, principios y normas de conducta

⁴⁰ 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.

^{41, 42, 43, 44} Regulado por la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

GRUPO DE INTERÉS [102-40]	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN [102-43]	TEMAS MATERIALES [102-44]
Otras entidades y ONGD	Plataformas y coordinadoras de tercer sector Mesa de Diálogo Civil ⁴³ Consejo Estatal de ONG de Acción Social ⁴⁴	Eliminación de la discriminación Fomento de la inclusión Impactos de la COVID-19 Innovación y desarrollo Lucha contra el cambio climático Lucha contra la corrupción y el soborno Nuestra intervención y el entorno Privacidad del cliente Relación y comunicación con los grupos de interés Reputación Respeto de los Derechos Humanos Salud y seguridad Sostenibilidad económica y financiera Transformación digital Transparencia Valores, principios y normas de conducta
Sociedad	Medios de comunicación Campañas dirigidas a la población en su conjunto Página web	Compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social Diversidad e igualdad Eliminación de la discriminación Fomento de la inclusión Impactos de la COVID-19 Innovación y desarrollo Lucha contra el cambio climático Lucha contra la corrupción y el soborno Nuestra intervención y el entorno Objetivos y estrategia Privacidad del cliente Relación y comunicación con los grupos de interés Reputación Respeto de los Derechos Humanos Transformación digital Transparencia Valores, principios y normas de conducta

Accesibilidad de las personas con discapacidad

[Ley_Accesibilidad universal de las personas con discapacidad]

En Cruz Roja Española promovemos la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, por lo que garantizamos que no existan barreras físicas ninguno de los edificios de nueva construcción, cumpliendo además con los requisitos legales establecidos al respecto. Así mismo, en la medida de lo posible, realizamos los cambios necesarios para facilitar el acceso a todas las personas en los edificios ya existentes.

Con respecto a la accesibilidad a los servicios, llevamos a cabo diferentes acciones, como las que se muestran a continuación:

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

Se han instalado dos sistemas tecnológicos complementarios en nuestra sede Central, como piloto, para sensibilizar y mejorar el acceso a información y guiado a personas con visibilidad reducida.

Por un lado, el sistema *Navilens* consiste en un conjunto de etiquetas con códigos de colores que se pueden leer a gran distancia mediante la cámara de un *Smartphone*. El otro sistema consta de balizas acústicas (*Beepcons*). Ambos elementos 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, así como guiar a la persona por los diferentes espacios del edificio.

- Teleasistencia móvil accesible.**

Otra de las soluciones desarrolladas viene dada por los cambios y adaptaciones

tecnológicas realizados para hacer accesible la teleasistencia a personas con discapacidad auditiva, visual o motora. Nuestra aplicación de teleasistencia móvil recibió, en 2016, el primer certificado de accesibilidad.

En el caso de 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 atendidas

[102-44]

Contamos con una evaluación de la satisfacción de las personas atendidas de Cruz Roja Española, de manera periódica y sistemática.

El proceso de medición de la satisfacción se centra en aspectos que implican al conjunto de las personas atendidas, esto es, la acogida, la valoración, las actuaciones y la cercanía y trato personalizado.

En el año 2021 se encuestaron a 39.487 personas (29.957 personas en 2020), 23.609 mujeres y 15.878 hombres (19.660 mujeres y 10.297 hombres en 2020), siendo la valoración global de 4,64 (puntuación sobre un máximo de 5), 4,77 en el año 2020.

[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 para el registro de quejas y sugerencias.

En 2021 se han recibido 864 quejas (892 en 2020, 498 en 2019 y 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] [103-3-418] [Ley_Consumidores]

La protección de datos reviste una importancia fundamental en las organizaciones humanitarias, dado que puede llegar a ser una parte integral para la protección de la integridad y la dignidad de las personas que atendemos e incluso del voluntariado, de los profesionales de la organización y de nuestros donantes. Por ello, es necesario estudiar la relación entre la legislación de protección de datos y la acción humanitaria y comprender las repercusiones de las nuevas tecnologías sobre la protección de datos. Trabajamos para conseguir el equilibrio entre las oportunidades de la transformación digital y los riesgos de que los datos de las personas afectadas no se utilicen debidamente, contrariamente al propósito para el que se recopilaron.

Para ello, durante 2021, se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Implementación de Evaluaciones de Impacto para mitigar los riesgos en la utilización de geolocalización y drones.
- Mejora y revisión de las medidas de adaptabilidad al Esquema Nacional de Seguridad.
- Asesoramiento permanente a la red territorial para facilitar la aplicación de las políticas internas de protección de datos.
- Análisis de las brechas de seguridad e implementación de medidas correctoras.
- Formación y sensibilización del personal de la organización sobre la importancia de la confidencialidad de la información y la protección de datos.

- Uso de documentación compartida con toda la organización que mejore nuestras actuaciones del día a día.
- Mejora de la implementación del Registro de Actividades de Tratamiento.

Además, se realizan otras actuaciones como revisión y actualización de procedimientos internos en esta materia y de cámaras de videovigilancia, revisión de medidas de seguridad física que afectan a la conservación y confidencialidad de los datos y recordatorios de instrucciones de seguridad de equipos informáticos y documentación en papel.

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

A continuación, se muestran los indicadores más relevantes sobre protección de datos personales para los últimos tres años:

INDICADORES	2019	2020	2021
Convenios y contratos revisados	189	320	733
Auditorías realizadas	19	29	15
Consultas respondidas	210	426	519
Tiempo de respuesta	2 días	1 día	8 horas
Brechas de seguridad	13	15	23
Cursos de formación	20	5	42
Alumnos formados	523	148	912
Denuncias ante AEPD	5	1	1
Peticiones cancelación de datos	535	584	979
Peticiones de acceso a datos	13	18	15
Peticiones de rectificación	351	319	342
Bajas	1.723	3.758	2.341
Otras gestiones	535	726	841



Sostenibilidad institucional y financiera

Cruz Roja Española, en su esfuerzo por estar cada vez más cerca de las personas, ha permanecido siempre atenta a las necesidades de éstas, adaptando y modernizando sus acciones a nuevos retos y situaciones sociales.



Sostenibilidad institucional

Cruz Roja Española, en su esfuerzo por estar cada vez más cerca de las personas, ha permanecido siempre atenta a las necesidades de éstas, adaptando y modernizando sus acciones a nuevos retos y situaciones sociales que han requerido de

sus respuestas, cada vez más integrales y cambiantes.



Estudios e Innovación Social

Concretamente, el Área de Conocimiento de Estudios e Innovación, en su papel de observatorio de necesidades sociales, cuenta con una trayectoria determinante en la escucha de las realidades sociales y los cambios sucedidos a lo largo de la historia de la organización, acelerados en los últimos años, y determinantes para el futuro de las personas. En 2021, hemos llevado a cabo distintas líneas de trabajo relacionadas con los Estudios, la Innovación y la gestión y transferencia del conocimiento, con los que, en su conjunto, hemos contribuido a la consecución de los Compromisos del Plan de Acción 2019-2023.



Estudios

Desde 2006, realizamos estudios de investigación para dimensionar los distintos factores que generan vulnerabilidad social en la población atendida por la Institución. Con ello, pretendemos detectar demandas emergentes en la población atendida y contar con información contrastada que nos permita elaborar nuevas acciones y estrategias de intervención o modificar y adaptar nuestro trabajo, en caso necesario. Estas investigaciones también nos sirven como herramienta fundamental para la comunicación con los distintos actores sociales y de sensibilización social, al igual que esperamos que nuestros datos y análisis proporcionen conocimiento a administraciones públicas, entidades sociales, académicas y de la sociedad en general acerca de la vulnerabilidad social.

En nuestra [página web](#) compartimos los diferentes estudios. En 2021, hemos llevado a cabo cuatro investigaciones con carácter monográfico:



Boletín sobre Vulnerabilidad Social y “Los y las Jóvenes y el reto de la digitalización en la COVID-19: competencias para la vida, el empleo y la educación”.

Realizada en todo el Estado, se trata de una investigación monográfica con la que hemos analizado la vulnerabilidad y profundizado en las principales barreras y obstáculos a los que se enfrentan los y las jóvenes, de 16 a 30 años, atendidos en programas de Cruz Roja, en un contexto de digitalización acelerado por la pandemia, y de cómo ese contexto influye en sus condiciones de vida y sus expectativas de futuro. Con esta investigación hemos explorado los factores de riesgo que afronta este sector de la población atendida por Cruz Roja, incluyendo el nivel de competencias en ámbitos clave para la inserción laboral, educativa y social de los y las jóvenes.

El estudio lo abordamos con una metodología mixta: una parte cuantitativa (a través de una encuesta auto administrada a una muestra representativa de la población joven atendida de 16 a 30 años) y una parte cualitativa, a través de grupos

de debate con personas jóvenes usuarias y con equipos de Cruz Roja (tanto personal laboral como voluntariado).

La investigación se inicia con un análisis del contexto general, centrado especialmente en los y las jóvenes en riesgo. Continúa con un análisis de las personas jóvenes que atendemos en Cruz Roja y de los factores de riesgo que afectan a su bienestar y a sus relaciones familiares y sociales, a su nivel educativo y formativo y a su derecho a un trabajo digno. Le sigue un capítulo que describe la valoración de los y las jóvenes de la atención recibida por nuestra parte. La investigación finaliza con dos apartados de conclusiones y aportes para el cambio y otro dedicado a señalar cómo el estudio contribuye a la consecución de los objetivos de la Agenda 2030.



Boletín sobre Vulnerabilidad Social y “El impacto de la COVID-19 en la población atendida por Cruz Roja a través del Plan Responde”.

Esta investigación es parte de una serie que tiene como objeto analizar la evolución de las personas atendidas en el **Plan Responde** y la trayectoria de los factores de riesgo de vulnerabilidad social en dicho contexto.

De esta forma, abordamos la segunda edición de la investigación sobre las condiciones sociales en las que afrontan el contexto generado por la pandemia las personas y familias atendidas por Cruz Roja en el Plan Responde y el impacto que este contexto genera en su vulnerabilidad social, los retos que afrontan, el riesgo de pobreza y exclusión, su grado de acceso a beneficios en materia de protección social, sus necesidades y demandas, sus recursos personales, etc.

Con el estudio también buscamos, en primer lugar, obtener información para comprender los efectos de esta nueva crisis en toda su amplitud: no sólo las consecuencias directas sobre la salud o la situación económica, sino también el resto de derivaciones que han sacudido todos los ámbitos, impactando de un modo global sobre la calidad de vida de las personas atendidas. En segundo lugar, consideramos fundamental obtener datos contrastados que permitan la evaluación de nuestra intervención inicio de la pandemia y la detección de necesidades que posibiliten el diseño de las mejores actuaciones y su adaptación al contexto. Además, indagamos sobre el impacto que han supuesto las actuaciones del Escudo Social, ofreciendo información útil a las administraciones públicas y otros actores implicados.

Finalmente, **con el estudio y la difusión de sus resultados pretendemos acercar a la opinión pública una dura realidad**. Su visibilidad y la sensibilización de la ciudadanía es fundamental en la búsqueda de soluciones que permitan avanzar en la superación de contexto de vulnerabilidad generado. En la investigación hemos incorporado la perspectiva de género en su conceptualización, implementación y resultados, evaluando el carácter diferencial del impacto de género en las condiciones y recursos con que las mujeres han afrontado este período de crisis y sus perspectivas de futuro.

La investigación se desarrolla con una metodología cuantitativa, a través de una encuesta con metodología **CATI** (Computer Assisted Telephone Interview) a una muestra representativa de la población atendida, pulsando su percepción acerca de la situación actual y sus expectativas de futuro. El trabajo incluye también una parte cualitativa, a través de grupos focales con personas usuarias, personal laboral y voluntariado, y entrevistas semiestructuradas con personal de gestión del Plan Responde a nivel central. Al igual que en el Estudio anterior, hemos realizado comparativas entre dos grupos de personas usuarias del Plan Responde: las que ya estaban siendo atendidas por nosotros

antes del Estado de Alarma y las que entraron en el Plan Responde a raíz de la pandemia.

En una primera parte, en el Estudio analizamos el perfil de la población atendida a través del **Plan Cruz Roja Responde: la situación de pobreza y vulnerabilidad, el estado de salud físico y emocional y los problemas en el hogar**. Seguidamente, el estudio aborda las principales ayudas y redes de apoyo con las que han contado, sus expectativas de cara al futuro y la valoración de la atención que les hemos prestado.

Boletín sobre «Trabajo en Beneficio de la Comunidad (TBC): tareas de utilidad pública y el impacto de la COVID-19 en su desarrollo”.

Esta investigación, realizada en colaboración con Instituciones Penitenciarias desde la experiencia de Cruz Roja, la hemos realizado para analizar la vulnerabilidad social de aquellas personas que participan en el programa **“Trabajo en Beneficio de la Comunidad (TBC), en la modalidad tareas de Utilidad Pública”**, la eficacia social de estas medidas y su impacto en las tasas de reincidencia, así como los efectos de la pandemia en su desarrollo.

La investigación, que incorpora la perspectiva de género en su conceptualización, implementación y resultados, tiene carácter estatal, excluyendo Cataluña (por las competencias transferidas en materia penitenciaria) y País Vasco (por convenio para la gestión), con personas que han cumplido sus TBC en Cruz Roja desde 2014 hasta 2020.

La investigación se ha desarrollado con una metodología mixta: cuantitativa, a través de encuestas autoadministradas a una muestra representativa de la población atendida en el programa entre los años 2014 y 2020, pulsando su percepción acerca de su situación actual y la eficacia de las medidas (TBC) en su trayectoria personal y en su inclusión social, así como, -en su caso- el impacto de la pandemia en su desarrollo. El estudio incluye también una parte cualitativa, a través de grupos focales integrados por distintos actores (personal de Ins-

tituciones Penitenciarias, personal laboral y voluntariado de Cruz Roja, mujeres, personas reincidentes, o aquellas que se han incorporado a tareas de voluntariado tras finalizar el TBC.

Con esta investigación hemos analizado, el perfil de las personas atendidas en esta modalidad, la reincidencia y las **“Tareas de Utilidad Pública”**, incluyendo la valoración desde la experiencia de las personas que la realizan y los déficits en el sistema y propuestas de mejora. Finalmente analizamos la situación ante la pandemia ocasionada por la COVID-19 y su impacto en el desarrollo de esta modalidad, la valoración de su paso por Cruz Roja, el apoyo desde otros programas de la Institución y su incorporación al voluntariado tras haber finalizado la medida.



Boletín sobre “La vulnerabilidad social de las Personas Mayores atendidas por Cruz Roja en el contexto generado por la crisis Covid-19”.

El principal objetivo de esta investigación ha sido en que podamos realizar un diagnóstico de la situación de vulnerabilidad actual de las personas mayores atendidas por Cruz Roja y de la situación anterior a la crisis de la COVID-19. Se trata de comprender el proceso de transformación, partiendo de la situación previa al inicio de la crisis sociosanitaria. De manera, con el estudio hemos buscado, obtener información relevante que nos permita comprender los efectos de esta nueva crisis en toda su amplitud y obtener datos contrastados que nos permitan evaluar la intervención de Cruz Roja y la detección de necesidades para adaptar nuestras actuaciones.

Además, con la difusión de sus resultados, buscamos visibilizar y sensibilizar acerca de los problemas específicos de este colectivo y la complicada y compleja situación vivida como consecuencia de la pandemia y sus secuelas y consecuencias a nivel social, sanitario y económico.

La investigación, por último, nos permitió valorar la pertinencia y/o la necesidad de refuerzo de la estrategia que seguimos en el programa de atención a personas mayores.

El estudio, que incorpora la perspectiva de género, se ha realizado en todo el Estado, siendo el universo de la misma todas las personas mayores atendidas por Cruz Roja. La investigación se ha desarrollado con una metodología mixta, realizando la cuantitativa (CATI) a una muestra representativa de la población de personas mayores atendidas por Cruz Roja. La parte cualitativa ha tenido por objeto recoger, a través del desarrollo de grupos focales, las experiencias de las personas mayores, sus familiares cuidadores, los equipos de Cruz Roja -personal técnico y voluntariado- y, finalmente, de las personas expertas en la materia, pulsando con todos ellos su percepción acerca de la situación actual y las expectativas de futuro.



En el estudio analizamos el perfil de las personas mayores atendidas, su situación de pobreza y vulnerabilidad, la vivienda y su accesibilidad, y su estado físico y emocional. Le sigue un capítulo sobre cuidados y redes de apoyo: dependencia, discapacidad y ayudas recibidas, finalizando el mismo con la soledad no deseada. Continúa la investigación analizando la discriminación y el edadismo, la brecha digital y las expectativas y preocupaciones ante el futuro (del país y del hogar). Concluye la investigación con un apartado dedicado a la valoración de la utilidad de la ayuda recibida, la identificación de las necesidades prioritarias y señalando propuestas de mejora.

Estudio sobre participación y acceso de mujeres a los órganos de gobierno de Cruz Roja

En este estudio, hemos pretendido recopilar y sistematizar la información procedente de diferentes fuentes para analizar la evolución y el avance de la presencia de mujeres en los órganos de gobierno de Cruz Roja, tres años después del primer estudio realizado.

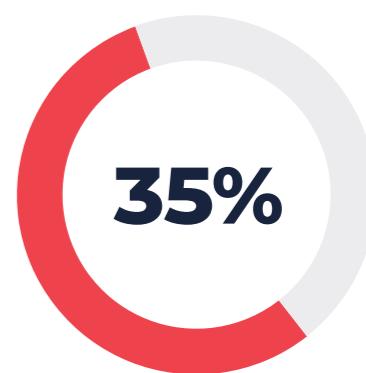
Además de los grupos de interés considerados en el anterior trabajo (mujeres con representación en los órganos de Gobierno y, en concreto, Presidentas y vocales de los diferentes Comités Territoriales), en este informe hemos ampliado los grupos de interés, incluyendo a mujeres que ocupan puestos de Coordinadoras o Secretarias en los diferentes ámbitos de los Comités.

Algunas de las conclusiones más relevantes del estudio son:

- El porcentaje de presidencias locales ocupadas por mujeres es del 37%.
- El porcentaje de mujeres ocupando puestos de presidencia provincial alcanza el 35%.
- El porcentaje de representatividad de mujeres en presidencias autonómicas es del 26%.
- A medida que es mayor el ámbito

geográfico de actuación, hay un descenso en la presencia de mujeres ocupando las Presidencias.

- De los 664 Comités Comarcales, Comités Locales y Delegaciones Locales, las mujeres ocupan el 44% de los puestos de vocales.
- La representación de las mujeres como vocales provinciales es del 36%.
- La media de representatividad de mujeres en órganos de gobierno en comités autonómicos de Cruz Roja es del 31%.
- El porcentaje de mujeres vocales en la Asamblea General es del 30% y el porcentaje de mujeres vocales en el Comité Nacional es del 36%.



Porcentaje de mujeres ocupando puestos de presidencia provincial

Innovación

La innovación social en Cruz Roja 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. Hemos llevado a cabo en 2021 distintas acciones relacionadas con la investigación, la innovación, y la gestión y transferencia de conocimiento, contribuyendo al objetivo del Plan de Acción de impulsar la innovación, a través de dos vías de trabajo:

Línea de ideación, intercambio de experiencias y experimentación:

- **Ideateca:** cada año busca y explora soluciones innovadoras a los desafíos sociales emergentes. Se trata de una plataforma virtual para innovar de manera participativa, que conecta personas distribuidas geográficamente y permite registrar ideas de cualquier persona de la organización. En la edición 2021 el reto lanzado ha sido **“cómo reducir la brecha digital”**, puesto que el acceso a las TIC no es igual para todas las personas, y esta discriminación tecnológica constituye una forma de pobreza y exclusión social. Han sido un total de 92 las ideas recibidas, de diversas áreas y territorios, entre las cuales 12 fueron seleccionadas para participar en una **«Maratón de Innovación»**, en la que las personas finalistas pudieron incubar y acelerar sus ideas, mediante espacios grupales de experimentación, mentorías individuales y píldoras de conocimiento. Un jurado especializado eligió 4 de ellas, cuyas soluciones están siendo puestas en marcha y exploradas por la organización.

- **Laboratorios de Ideas:** se trata de sesiones creativas en las que, mediante dinámicas de intercambio de ideas y experimentación, se reflexiona sobre los desafíos de nuestra actualidad. En 2021 el tema tratado fue **“el mercado laboral que viene y su impacto en la vida de las personas”**. Durante tres sesiones de reflexión y trabajo, se recogieron ideas de personas de la red de Cruz Roja y de personas expertas, así como responsables de la toma de decisiones de la organización.

Línea de aprendizaje, intercambio de conocimiento y capacitación:

Paralelamente, y con el objetivo de potenciar las capacidades de innovación de la organización, se han habilitado diversos espacios de aprendizaje para todas las personas que forman Cruz Roja.

- **Comunidad Online de Innovación**, que reúne talentos de la organización en torno a ejercicios creativos, herramientas de utilidad y píldoras formativas sobre temas de actualidad; un espacio en el que compartir inquietudes comunes.
- **Acciones formativas dirigidas a aprender metodologías de diseño** como Design Thinking, y otras herramientas sencillas para innovar en entornos complejos.
- **Buenas Prácticas en Cruz Roja**. Son iniciativas que personas y grupos vinculados a la organización proponen y desarrollan como respuesta a las necesidades de las personas más vulnerables y a la propia organización, y que dan a conocer al conjunto de la red con un para compartir experiencias y conocimientos y así contribuir al aprendizaje organizativo y a que experiencias con resultados positivos puedan incorporarse y replicarse.



A lo largo del año, hemos aprobado 37 Buenas Prácticas. Destacamos que algunas de las Buenas Prácticas surgen como respuesta a la crisis provocada por la COVID-19. La experiencia y creatividad de los equipos de Cruz Roja para enfrentarse a los nuevos retos, la combinación de respuestas presenciales y online y los mecanismos para evitar el impacto emocional han quedado recopilados y sistematizados como Buenas Prácticas y constituyen un poderoso activo en la respuesta de Cruz Roja a la pandemia. En relación con este aspecto, apuntamos la colaboración y presentación de Buenas Prácticas de Cruz Roja en la iniciativa propuesta desde la AECID, Interconecta.



37

Buenas prácticas aprobadas a lo largo del año. Algunas de ellas surgen como respuesta a la crisis provocada por la COVID-19

Operaciones y servicios digitales

En Cruz Roja hemos realizado una labor de comunicación continua y multicanal con la ciudadanía, personas voluntarias, donantes y socios, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Hemos llevado a cabo una labor preventiva ante la vulnerabilidad, detectando situaciones de riesgo y emergencia, dando una respuesta ágil ante cualquier situación, movilizando los recursos propios y/o externos necesarios y derivando al territorio y a las diferentes administraciones públicas todo aquello que requiera de una acción complementaria e integral para la persona.

Durante el 2021, las respuestas que hemos ofrecido y las formas de interacción con las personas usuarias y la ciudadanía han sido múltiples y por diferentes canales: red de radio, teleasistencia domiciliaria y móvil, videoatención, teléfono, redes sociales, chat web, correo electrónico y atención web. Todas las respuestas que hemos dado siempre se enmarcan en el objetivo de acompañar, orientar, formar, empoderar, romper el aislamiento y la soledad, identificar, prevenir y contribuir a eliminar todo tipo de violencia, fomentar la participación social, promover la inclusión, la vida saludable y la sensibilización de todas las personas con las que interactuamos.

Desde el Centro de Operaciones se realizan diferentes iniciativas y acciones con las distintas áreas de conocimiento. Entre ellas, destacan:

- Atención de la teleasistencia domiciliaria y móvil para personas mayores y/o dependientes.
 - Atención al servicio de localización de personas con deterioro cognitivo.
 - Atención y protección a mujeres víctimas de violencia de género (ATENPRO).
 - Seguimiento de la Videoatención, un servicio
- orientado a promocionar la autonomía personal, el mantenimiento de capacidades cognitivas de las personas mayores y, en definitiva, a mejorar su calidad de vida.

- Atención al Servicio de Información y Prevención de VIH, otras infecciones de transmisión sexual (ITS) y tuberculosis.
- Atención desde el Servicio de Información, dando apoyo en emergencias y garantizando la respuesta a las solicitudes de información que la sociedad plantea a la organización por los diferentes canales de comunicación.
- Apoyo en campañas de promoción de la salud y potenciación de una vida saludable a través de las agendas de seguimiento a las personas usuarias.
- Atención a las emergencias que pueden ocurrir.

Con el objetivo de mejorar la atención a las personas usuarias a las que damos respuesta, la gestión de los servicios que prestamos y el bienestar del personal que trabaja en el Centro de Operaciones y Servicios Digitales, durante 2021 hemos puesto en marcha un nuevo modelo organizativo, rediseñando las áreas que lo conforman y las funciones a desarrollar por el equipo que lo compone. Con ello, **hemos impulsado el empoderamiento de todo el personal a través del desarrollo del talento, del cuidado del capital humano, del orgullo de pertenencia y del reconocimiento, siempre con el enfoque puesto en la atención de calidad.**

Por otro lado, en línea con la digitalización, hemos realizado la migración de la plataforma de atención a una más actualizada y que integra tanto plataforma de atención como de gestión en una misma estructura denominada TSP.

De esta forma, nos sumergimos en la ola de la transformación tecnológica, automatizando procesos que permiten una mayor información de las personas usuarias, socias, donantes y voluntarias. Asimismo, atendemos de manera multicanal e iniciamos el camino de la atención omnicanal.

Servicios tecnológicos digitales

La innovación y la tecnología son elementos fundamentales en la intervención de Cruz Roja, ya que los dispositivos y soluciones permiten la movilidad de colectivos vulnerables, conectándose de forma permanente con nuestros centros de operaciones. Así, se facilita una vida autónoma y se mejora nuestra capacidad de intervención. En los próximos años, Cruz Roja tendrá que atender las diferentes necesidades tecnológicas que surjan en su acción con las personas y grupos más vulnerables.

Entre los proyectos tecnológicos desarrollados en 2021, destacan:

- **Asistentes de Voz.** A finales del 2019, comenzamos a explorar las posibilidades de la aplicación de los asistentes virtuales, basados en inteligencia artificial, como nueva vía de comunicación para mejorar la accesibilidad para personas que no pueden acceder a servicios y contenidos digitales disponibles en internet mediante otros soportes o dispositivos. Realizamos un estudio con un despliegue de equipamiento en más de **100 hogares** con diferentes perfiles de usuarios y casos de uso, para poder estudiar todo lo que esta tecnología puede aportar a los colectivos vulnerables, basándonos fundamentalmente en la combinación de estos dispositivos y la acción del voluntariado de proximidad. Con el apoyo de investigadores sociales, en 2021 hemos analizado los resultados del estudio, que han mostrado el impacto positivo en la calidad de vida de las personas participantes, la "compañía" que Alexa aporta

con su mera presencia, la comprobación de que acceden a la información de manera sencilla y facilitadora, y una clara percepción de empoderamiento por el acceso a una tecnología que les permite conectarse culturalmente, reactualizando así sus vidas.

- **Premios de Tecnología Humanitaria.** En 2021 ha tenido lugar una nueva edición de los Premios Cruz Roja Tecnología Humanitaria, que incentivan el interés por la aplicación de la tecnología en el ámbito humanitario con propuestas de proyectos concretos. En esta edición se han renovado las bases de los premios, contemplando, además de la dotación económica, la posibilidad de asesoramiento y contraste de las propuestas finalistas con expertos.



- **Proyecto Ideatón Tecnológico.** Con el apoyo de la Fundación de Tecnologías Sociales, lanzamos la segunda edición de esta iniciativa de forma online. Consiste en un encuentro participativo donde personas de toda España, de forma voluntaria, colaboran para dar respuesta a retos como la soledad no deseada o la violencia de género. Para resolver estos retos, se emplean metodologías innovadoras y tecnología, lo que permite identificar futuras líneas de trabajo.

- **Red Social Innovation.** Es un centro internacional de recursos destinado a la innovación social y tecnológica, con el apoyo de la Cruz Roja Francesa y la Fundación Tecnologías Sociales (TECSOS). Su objetivo es probar, escalar y promover las innovaciones sociales y tecnológicas creadas y desarrolladas dentro del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, así como aquellas producidas por actores públicos y privados. De este modo, compartimos buenas prácticas de innovación

y transformación social, facilitamos la transferencia de conocimiento a la sociedad, apoyamos la innovación abierta e inclusiva y creamos sinergias con otras entidades.

- **Missing Maps: 17 mapatones en línea.** Un año más, nos hemos sumado como miembros a la iniciativa Missing Maps, un proyecto abierto y colaborativo para cartografiar zonas remotas de todo el mundo que todavía no están mapeadas. Así, promovemos el desarrollo económico y social de esas zonas y facilitamos la labor de las organizaciones humanitarias para responder a posibles necesidades de las poblaciones. En los encuentros públicos, denominados "mapatones", se utilizan herramientas de código abierto para incorporar información cartográfica de interés, como calles, viviendas, pozos, hospitales, etc.

- **Proyecto de I+D: drones para rescate de personas.** Hemos participado en el desarrollo y en los simulacros de un proyecto de aplicación de la tecnología 5G de

Vodafone para el rescate de personas, que se apoya en el uso de drones. Estos facilitan el reconocimiento del terreno y la localización de víctimas.

- **Proyecto de I+D: Stamina.** Hemos colaborado en un proyecto internacional con 36 entidades europeas (autoridades nacionales de salud de otros países, centros de investigación, entidades de respuesta ante emergencias y empresas), desarrollando un sistema de decisión inteligente basado en evidencias para la predicción y gestión de crisis pandémicas, tanto dentro como fuera de las fronteras europeas. El objetivo es mejorar las herramientas que utilizan los profesionales de gestión de crisis pandémicas para anticipar y responder a las «incógnitas», con el fin de mejorar la seguridad sanitaria.

- **Proyecto de I+D: Avatar Afectivo 5G.** En 2021 hemos culminado la prueba piloto del proyecto Avatar Afectivo, realizado en el marco del proyecto piloto de tecnología 5G de Vodafone en Andalucía. Desarrolla 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 interactivas por vídeo de alta calidad entre usuarios, familiares y personas voluntarias, reforzando así el vínculo familiar, aliviando la soledad y promoviendo hábitos saludables.

- **Accesibilidad.** Con la accesibilidad del equipamiento, estamos dando respuesta a las necesidades planteadas por determinados colectivos, para que utilicen los servicios de Teleasistencia Domiciliaria o Móvil y los servicios de localización de personas con deterioro cognitivo (personas con enfermedades crónicas, degenerativas (ELA), parkinson o diversidad funcional), mediante el uso de dispositivos

complementarios de teleasistencia avanzada. En 2021, el **59% de las personas participantes eran mujeres y el 41%, hombres**. Una de las líneas de innovación prioritarias, es hacer más accesible el servicio para los colectivos que han quedado excluidos, desarrollando una solución para personas sordociegas. Durante 2021 hemos puesto en marcha un piloto con el apoyo y colaboración de la **Federación de Personas Sordociegas** (FASOCIDE) y testeos de la herramienta desarrollada para la prestación del servicio.



36

Entidades europeas con las que hemos colaborado desarrollando un sistema de decisión inteligente basado en evidencias para la predicción y gestión de crisis pandémicas



Centro de Documentación

La relevante producción documental que ha caracterizado a Cruz Roja Española, desde su fundación en el año 1864, exige una atención adecuada en materia de custodia y preservación de este rico patrimonio histórico, ya que contribuye a la difusión de los principios y actividades institucionales tanto a nivel interno como externo. Además, sensibilizar a las generaciones actuales y futuras sobre el ideal humanitario representa una de las preocupaciones y prioridades del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y, por lo tanto, también para nosotros. La progresiva **digitalización/catalogación de los fondos y la mejora constante de las herramientas de acceso y gestión**, han representado unas de las actividades más relevantes que se han llevado a cabo durante 2021. Estas tareas, junto al trabajo y el empeño del equipo del Centro de Documentación, han contribuido a la mejora progresiva de los procesos de atención a usuarios. Entre las principales cifras de **servicios prestados a usuarios e investigadores**, destacan:

141.352 usuarios-visitas a la base de datos del Centro de Documentación; 375 monografías, 149 documentos y 215 publicaciones digitales

incorporadas; 1.518 solicitudes y/o consultas atendidas, y 37 consultas en sala. El Centro de Documentación también elabora y difunde **alertas y boletines** digitales de interés para la Oficina Central y Red Territorial de Cruz Roja Española, como el Boletín Oficial del Estado, el Diario Oficial de la Unión Europea, el Diario de las Naciones Unidas o alertas informativas sobre diferentes temas relevantes para la Institución, entre otros.

Otra de las tareas más destacadas es la de **conservación, protección y difusión del patrimonio histórico documental de Cruz Roja Española**. Hemos incorporado a nuestro archivo central los fondos documentales históricos de varias Asambleas territoriales y de la oficina central. También hemos realizado otras acciones como: identificación, clasificación, descripción, catalogación e incorporación en la base de datos documental de 285 contenedores con documentación de distintas fuentes; catalogación e incorporación de 432.000 archivos a la Base de datos del Centro de Documentación del fondo documental y fotográfico del CICR sobre la Guerra Civil Española; trabajos de asesoramiento, gestión y preservación de la edición de monografías,

432.000

Archivos catalogados e incorporados a la Base de datos del Centro de Documentación del fondo documental y fotográfico.



cartelería, audiovisuales, etc. editados por Cruz Roja Española; digitalización de 240 monografías, 488 carteles, 175.986 imágenes y 477 documentos audiovisuales; restauración y encuadernación de monografías, y trabajos de restauración textil.

En cuanto a **exposiciones**, en el panel expositor del hall de nuestra sede central, hemos tenido las de Concepción Arenal – Nicasio Landa, la Duquesa de la Victoria y Marcel Junod. Además, hemos colaborado en la edición, montaje y préstamo de material en las siguientes exposiciones o muestras:

- Exposición conmemorativa de **"100 años de la Cruz Roja Puente Genil"** (Córdoba), en la Biblioteca Municipal Ricardo Molina.
- Exposición **"HUMANIDAD. Un viaje a través de las personas. 150 años de historia de Cruz Roja"**, en Zaragoza.
- Exposición **"Cumplimos 125 años, contigo"**, en Huesca.
- Exposición **"Luz en la penumbra. Sanidad y humanitarismo en los conflictos bélicos. Siglos XIX y XX"**, en el Museo del Carlismo, (Estella-Lizarra, Navarra).

Por otro lado, del 23 de abril al 23 de julio, con motivo del **Día Internacional del Libro**, realizamos difusión de fondos y facilitamos su acceso a los usuarios. Además, el 9 de junio, el **Día Internacional de los Archivos**, el Centro de Documentación participó en su celebración con diversas acciones divulgativas a través de su base de datos documental.

SER MEJORES



Marca y comunicación

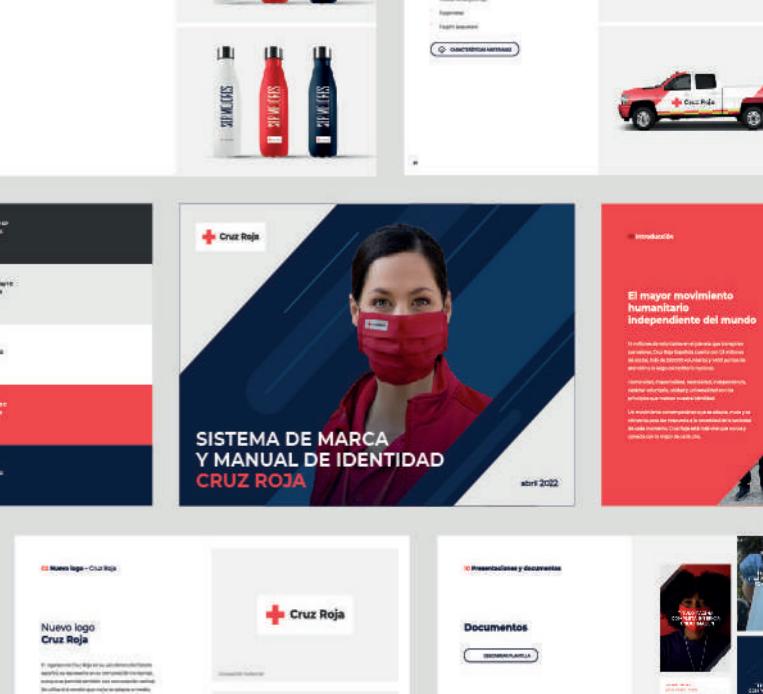
2021 ha sido un año clave para el posicionamiento y la comunicación de la organización. Hemos consolidado las líneas de comunicación estratégicas, hemos creado un nuevo modelo de marca y comunicación y hemos lanzado los proyectos que ya formaban parte de nuestro plan de trabajo.

Estos planes y proyectos, junto a situaciones de emergencia, crisis humanitarias y momentos inéditos que se han dado a lo largo de este año, han servido para renovar los protocolos de crisis de comunicación y crear un nuevo sistema adaptado a los medios y canales de comunicación actuales, haciendo que nuestros objetivos de atraer, vincular y movilizar vayan dando sus frutos y hoy sean ya una realidad.

Las prioridades del año se han centrado en el **lanzamiento del nuevo posicionamiento**: "Una organización de la sociedad para la sociedad" y sus miembros narrativos asociados. Junto a ello, hemos definido **nuestro propósito como organización: "Ser Mejores"**.

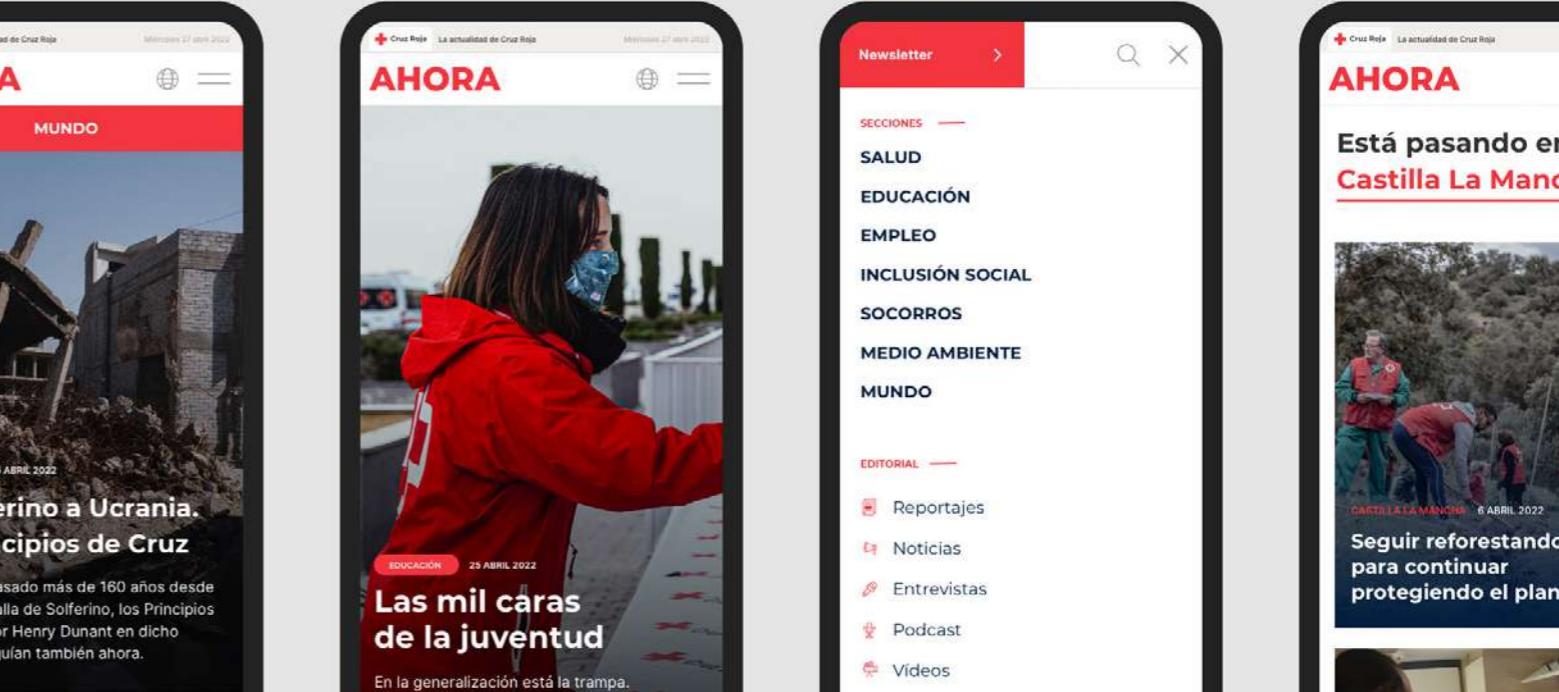
En mayo 2020, lanzamos el **nuevo sistema de marca y manual de identidad visual de Cruz Roja** para definir de forma clara su identidad y posicionarla como una organización más cercana, más honesta, moderna y dinámica; coherente y consistente en todos los entornos nacionales e internacionales y como miembro del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, capaz de transmitir y hacer relevantes a día de hoy su Principios Fundamentales.

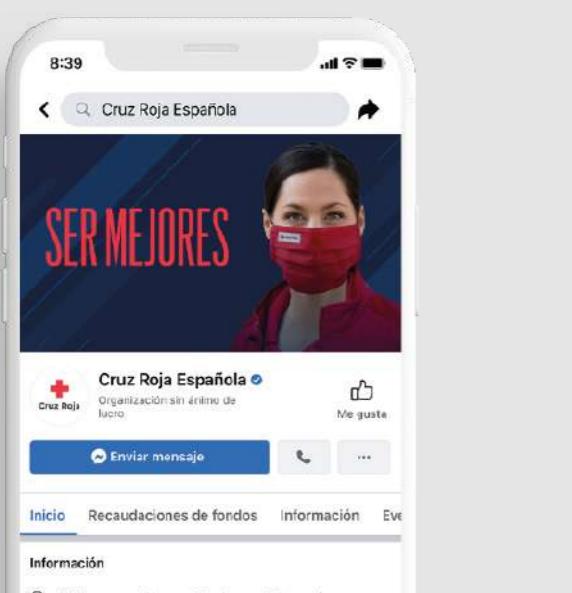
En 2021, lanzamos **AHORA**, un nuevo medio de comunicación digital que supone un antes y un después en la comunicación de Cruz Roja. En AHORA contamos el día a día de Cruz Roja a través de noticias diarias, pero también hay tiempo para la reflexión a través de otros formatos como los reportajes, las entrevistas o las firmas invitadas. Además, ofrecemos espacios para contar las historias de otra manera, a través del arte y la creatividad de las viñetas e ilustraciones de artistas de todo el Estado, y a través del nuevo universo sonoro de Cruz Roja, nuestros podcasts. El nuevo posicionamiento ha permitido, además, crear nuevos proyectos innovadores y trasversales y de gran valor añadido como "Alimentación Consciente" o "Tecnología Humanitaria". También hemos logrado no sólo mayor impacto, sino una mayor vinculación y movilización, incluso con



nuevos targets como en el caso de la campaña "CuidarTE, CuidarME, CuidarLE, CuidaMOS" para Cruz Roja Te Escucha, en relación con el bienestar emocional y salud mental y con gran impacto en las generaciones más jóvenes, o la creación de campañas de Branded Content con Propósito, como "Encrucijada: el casting", "Un paisaje en la cazuela" o las campañas internacionales de concienciación y movilización ciudadana con #ClimateChangedMe.

Por otro lado, un **nuevo sistema de priorización y creación de contenidos** ha permitido añadir valor conceptual y consolidar áreas de conocimiento y conceptos cada mes teniendo como prioridades del año el Plan Cruz Roja Responde, Innovaciones y Tecnología Humanitaria

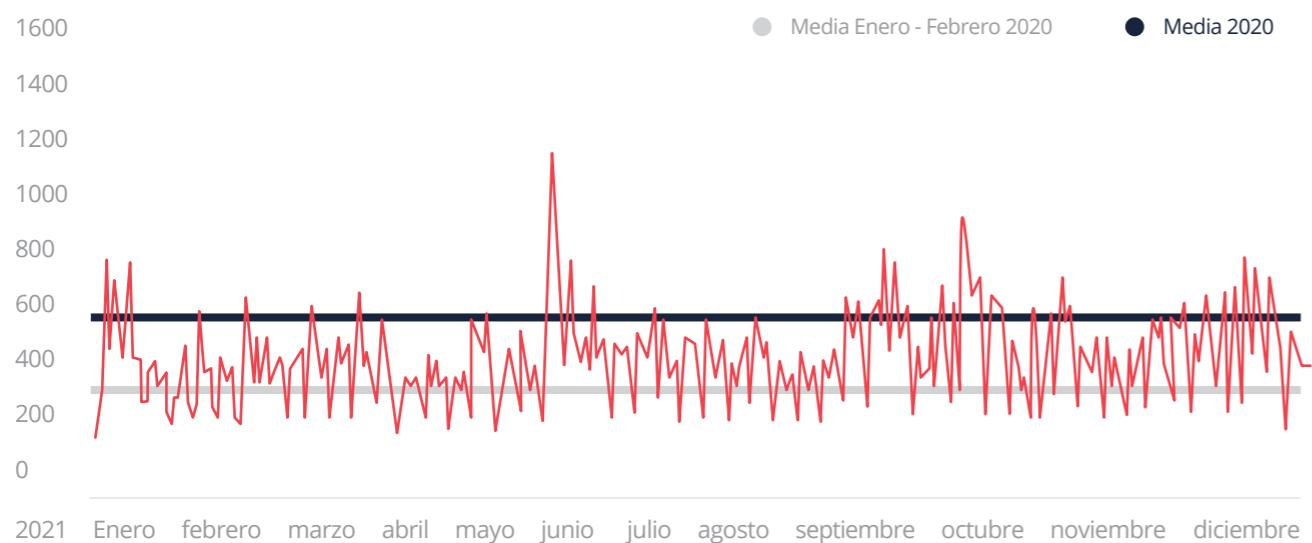




y Medio Ambiente. A ello se ha sumado la creación de contenidos especiales y constantes alrededor de las múltiples, variadas y numerosas emergencias del año: Filomena, migraciones en Canarias y Ceuta, la Operación Antígona y el volcán de La Palma.

Cabe destacar, además, la estrategia de **"Trenzados"** y **"Mancha Roja"** que responde a los miembros narrativos de ser miembros del mayor Movimiento Humanitario de personas voluntarias independiente del mundo y a que "Estamos en todas partes".

En el ámbito de las **redes sociales**, a lo largo de 2021 hemos implementado nuevas fórmulas



narrativas para aportar un mayor valor a los contenidos compartidos a través de nuestros perfiles. Así, a la apuesta por el contenido en streaming se suma la edición de vídeo en tiempo real, la difusión de contenidos de lo local a lo global (y viceversa), el desarrollo de planes específicos de social media para líneas narrativas destacadas, la evolución de formatos o el desarrollo de nuevas piezas gráficas y audiovisuales adaptadas a cada uno de los canales.

En cuanto los **resultados** obtenidos, tomando como referencia los meses anteriores a comenzar la pandemia, y trabajando con la media diaria de 315 impactos que había entonces, tenemos resultados más que positivos respecto a nuestra presencia nacional en medios durante todo el año, y especialmente, en el segundo semestre. La media de 2021 se ha situado un 35% por encima de los meses prepandemia y, en muchos puntos del año, ha superado la excepcional cifra de los 577 impactos al día de la pandemia, especialmente de agosto a finales de diciembre. Cabe destacar las siguientes cifras:

- Media 2021: 425 impactos/día.
- Total impactos 2021: 153.224.
- Población alcanzada: más de 55.000 millones de personas.

Resultados 2021

153.224

Impactos

12.769

Media impacto mes

425,62

Media cantidad de impactos al día

22.853

Cruz Roja en titular

1.035.004.238

AVE

125.667

Impacto digital

22.836

Impacto prensa

2.704

Impacto en TV

2.017

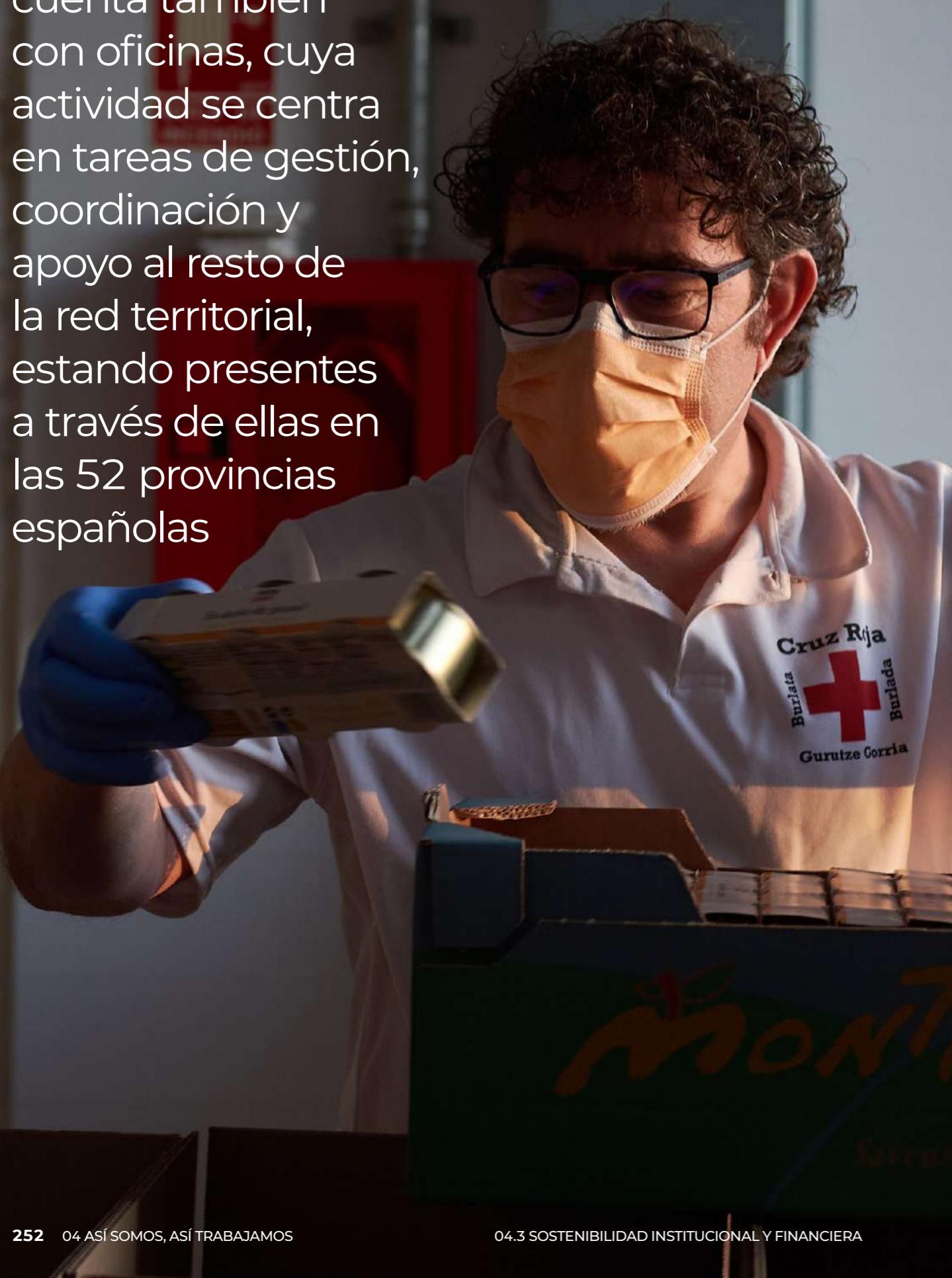
Impacto en radio

De esta forma, nos hemos convertido en un **referente digital de lo social**, pues nuestra amplia capacidad de cobertura a la hora de afrontar situaciones de calado nos permite tomar un papel protagonista y aumenta la visibilidad de nuestros perfiles y el alcance de nuestras publicaciones.

En **redes sociales**, a lo largo del año la base de seguidores y seguidoras de los perfiles de Cruz Roja alcanza una cifra de **666.321 usuarios y usuarias**, con un incremento de un 12,10% con

respecto a 2020. Además, el engagement ha tenido una media anual realmente alta para un perfil de las características de Cruz Roja Española: un **3,17%**. También hemos comunicado más en redes sociales, generando un total de 7.659 publicaciones, un 14,05% más que en el año anterior.

Nuestra Institución cuenta también con oficinas, cuya actividad se centra en tareas de gestión, coordinación y apoyo al resto de la red territorial, estando presentes a través de ellas en las 52 provincias españolas



Desarrollo de la red territorial

Presencia territorial

Cruz Roja Española, en el ámbito estatal, está inmersa en la sociedad a través de diversas formas de presencia. En 2021, hemos canalizado nuestra actividad e intervención con las personas y nuestro entorno a través de **656 Asambleas y Delegaciones Territoriales y 608 Puntos de Presencia Local**, que se corresponden con nuestras estructuras más simples de organización. De esta forma, estamos presentes en **1.264 municipios diferentes**.

Además, llegamos a más personas aproximando **puntos de actividad** a espacios del municipio en los que ya existe una asamblea o delegación, ampliando así nuestro espacio de intervención y acercando la respuesta a las personas en su entorno más próximo.

Nuestra Institución cuenta también con oficinas, cuya actividad se centra en tareas de gestión, coordinación y apoyo al resto de la red territorial, estando presentes a través de ellas en las 52 provincias españolas, además de en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Si atendemos a la densidad de población de los municipios en los que contamos con Asamblea o Delegación, podemos observar la siguiente distribución: el 20% de nuestras Asambleas y Delegaciones se encuentran en municipios con más de 50.000 habitantes; el 22%, en municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes; el 22%, en municipios entre 10.000 y 20.000 habitantes; el 16%, en municipios entre 5.000 y 10.000 habitantes, y el 20%, en municipios de menos de 5.000 habitantes.

La distribución de nuestra red territorial facilita dar respuestas a las necesidades de las personas en aquellos espacios territoriales con menos recursos y más dificultades de acceso a los mismos. En este sentido, cabe señalar que, en 2021, hemos mantenido 394 Asambleas en

poblaciones de menos de 20.000 habitantes (58% del total).

Metodología de proximidad y herramientas de gestión de actividad

Nos preocupamos por consolidar una metodología para la intervención que permita que nuestra Red Local pueda dar respuestas efectivas a las demandas o necesidades básicas de la población, mediante la gestión de acciones de Proximidad Local, realizadas por personal voluntario.

Este año hemos logrado la consolidación del uso de la herramienta de **IMAP**, contribuyendo a desplegar el aplicativo que articula el Marco de Atención a las Personas. Hemos conseguido incorporar dicha herramienta para casi todas de las Asambleas Locales, lo que permite la mejora de la intervención que realizamos con las personas en situación de vulnerabilidad.

En cuanto al uso de nuestras herramientas de gestión de actividad, dirigidas a personas usuarias, 746 centros han utilizado IMAP; 705, Respuesta local; 721, Intervención, y 676, Altitude.

Entre otros aspectos, nuestra metodología de proximidad en nuestra intervención, así como las diferentes herramientas de gestión de actividad, nos ayudan a:

- Extender el alcance de nuestra intervención, llegando a nuevos perfiles de necesidad.
- Gestionar eficazmente nuestros recursos, gracias al análisis, la reordenación y la implantación de diferentes aplicaciones, como Almacenes o Gestión de Solicitudes.



Análisis de necesidades y planificación de nuestra acción

En Cruz Roja, nos preocupamos por difundir la cultura de la planificación en nuestros equipos territoriales, orientada a dar una mejor respuesta a las personas que nos necesitan.

En este sentido, realizamos acciones para identificar nuestras capacidades como Organización y las necesidades de las personas de nuestro entorno. A partir de los diagnósticos, definimos planes de acción adaptados a las distintas realidades locales y mejoramos nuestras acciones de respuesta.

Durante 2021, el 58,18% de las Asambleas Comarcales, Locales e Insulares han actualizado su diagnóstico de capacidades y el 54,01% han actualizado el diagnóstico de su entorno, facilitando así las tareas de planificación.

Además, el **71,58% de las Asambleas de nuestra red territorial han definido su Plan Anual de trabajo en 2021**. El 81,08% de estas incluía, adicionalmente, acciones dirigidas al fortalecimiento institucional de nuestro ámbito local, con el fin de aumentar sus capacidades de respuesta.

- Llevar a cabo una actividad más ágil y adaptada a los diferentes ámbitos.
- Hacer más sencillo el registro de nuestras acciones, aumentando nuestro rigor en la recopilación de información.
- Promover la proactividad del personal voluntario con las personas usuarias (identificando necesidades y ejecutando respuestas), así como con el entorno.
- Optimizar nuestra gestión de respuestas frente las demandas recibidas por parte de la población.

Estructuras de gestión y órganos de gobierno

Adaptamos las estructuras de gestión de nuestra red territorial a la realidad local. Así, mejoramos la coordinación interna de sus miembros, sus respuestas y 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 hemos realizado acciones formativas orientadas al desarrollo organizacional.

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.

Teniendo en cuenta la importancia de los mismos, durante 2021, y gracias a un proceso ampliamente participado por parte del conjunto de sus miembros, hemos definido y aprobado una nueva **Estrategia para fomentar la participación institucional en todas sus etapas vitales**.

Es el resultado de un análisis exhaustivo, en el que hemos identificado todo lo que hacemos actualmente para poder detectar qué cuestiones necesitamos reforzar o añadir para trabajar en esta materia. Partiendo de este análisis, hemos podido elaborar nueve palancas, que permiten abordar este reto de manera integral. Estas palancas están construidas sobre una perspectiva de género y de equilibrio de edad, sin olvidar la realidad y la diversidad de nuestra red territorial. Agrupan el modelo ideal al que aspiramos como Organización y las líneas de actuación que nos permitirán seguir avanzando.

Teniendo en cuenta que se trata de una propuesta que afecta a una parte importante de la Institución en todos sus ámbitos, hemos generado un modelo de coordinación que permita generar sinergias, teniendo un enfoque principalmente local.

Finalmente, para reforzar este modelo de trabajo continuo y conseguir avanzar de manera progresiva, hemos planteado la generación de compromisos específicos acotados en el tiempo, donde marcaremos nuestras metas para cada periodo.

Todo esto, nos permitirá fomentar, aún más, la participación institucional de manera inclusiva con todo el voluntariado, buscando alcanzar unas estructuras institucionales que sean un reflejo de nuestro voluntariado, especialmente en materia de equilibrio de edad y género.

Durante el año 2022, pondremos nuestros esfuerzos en el despliegue e implementación territorial de toda esta estrategia.

Acciones de soporte, apoyo y acompañamiento a la Red Local

Promovemos la interacción institucional de diferentes formas: mediante intercambios de experiencias y mejores prácticas entre nuestra Red Local, con la utilización de recursos compartidos, así como a través de redes de trabajo, proyectos de asesoramiento y apoyo y acciones de soporte, seguimiento y coordinación, etc.

Durante 2021, la COVID-19 ha seguido teniendo una gran relevancia, por lo que han sido esenciales estas acciones de interacción y soporte. Cabe destacar, entre otros ejemplos, el sistema de escucha y soporte periódico que hemos generado con las diferentes direcciones



territoriales. De esta forma, **hemos sido capaces de acompañar a la red territorial en las diversas iniciativas que se estaban generando en todo el país**, estableciendo canales efectivos para la resolución de dudas, monitorizando las acciones y facilitando indicaciones aplicables a todos los ámbitos. También hemos desarrollado un acompañamiento, en muchas ocasiones emocional, a nuestras compañeras y compañeros, ante situaciones difíciles en las que se han ido encontrando.

Otros ejemplos de estas acciones de soporte y apoyo pueden ser los webinars y las reuniones trimestrales con las áreas de conocimiento y con nuestros compañeros y compañeras de otros ámbitos.

Optimización de procesos y analítica de datos

Este año se han desarrollado dos líneas de optimización clave: la nueva herramienta de gestión de voluntariado y los procesos de optimización puestos en marcha durante el periodo.

La nueva herramienta de gestión y desarrollo del voluntariado está integrada como un nuevo entorno en la plataforma IMAP, lo que facilitará la adaptación a ella y su uso, de forma responsive, desde cualquier dispositivo con conexión a internet, entre otros beneficios.

Durante 2021, se ha definido el módulo de Acogida en su totalidad y se ha iniciado su proceso de valoración. En 2022, además de poner en marcha y testar las primeras construcciones del módulo de Acogida, se prevé el diseño y valoración de los módulos de Participación, las nuevas funcionalidades relacionadas con el seguimiento y fidelización de personas voluntarias, la ficha de persona voluntaria y una aproximación a la nueva forma de visualizar los datos y obtener informes. Además, se apostará por la integración de todas las herramientas implicadas en la gestión de la acción voluntaria. Respecto a cuestiones de **analítica avanzada**

de datos, el año 2021 ha supuesto un avance importante con respecto a la forma de visualizar los datos relativos a la gestión y desarrollo de las personas voluntarias en nuestra organización. Además, hemos establecido indicadores clave que nos permiten trabajar sobre tres líneas principales de actuación:

- Facilitar la gestión y vínculo de las personas voluntarias con la acción voluntaria por parte de las personas que gestionan y coordinan respuestas hacia colectivos vulnerables.
- Facilitar la toma de decisiones basada en evidencias en las diferentes capas de la organización, utilizando grupos de datos agregados.
- Promover una cultura de rendición de cuentas tanto en el ámbito interno como externo a la organización.

Sistemas de información

Pese a enfrentarnos a obstáculos como la crisis por la escasez de chips y de suministro a nivel mundial, la innovación y la transformación digital han seguido su curso para adaptarnos a los tiempos postpandemia, mejorando nuestra tecnología, nuestros servicios y las funcionalidades. En este contexto, podemos decir que logramos nuestro objetivo de normalizar el uso de la tecnología en los procesos cotidianos centrados en la digitalización. En ese escenario, se definieron acciones y proyectos orientados a mejorar la eficiencia y seguridad de las personas voluntarias y trabajadoras, entre los que cabe destacar:

- **Plan Digital.** En el marco del Plan Digital, hemos desarrollado la herramienta Tips de Empleo, dirigida a la orientación en el empleo, con actividades, acciones de autoevaluación y otras opciones. También se lanzó la página SomosGo, que permite cruzar experiencias de jóvenes y empresas en el marco del mercado laboral, junto con consejos de diferentes ámbitos. Otra de las páginas que destaca es AHORA, un medio digital que ofrece a las personas interesadas toda la actualidad relacionada con la actividad humanitaria de Cruz Roja. Todos estos nuevos espacios se han publicado respetando la nueva normativa de cookies. Asimismo, hemos puesto en marcha un proyecto de analítica de nuestra web, con el objetivo de medir y conocer el comportamiento de nuestras personas usuarias para mejorar el servicio digital.
- **Analítica Avanzada.** Hemos lanzado el nuevo portal de analítica, Nuestros Datos, que muestra de forma consolidada y fiable todos los datos de actividad y gestión de la
- **Ciberseguridad.** Hemos lanzado un pliego con el objetivo de centralizar y mejorar las capacidades de Cruz Roja en materia de ciberseguridad, a través de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que aglutine y desarrolle las funciones de monitorización de seguridad, detección de incidentes, vigilancia ante nuevas fuentes de amenazas, y de análisis de vulnerabilidades, optimizando la capacidad de reacción y respuesta ante cualquier ataque.
- **Comunicaciones.** Hemos mejorado las comunicaciones de la red de voz y datos, Internet y banda ancha residencial, con la contratación de un nuevo conjunto de prestaciones para renovar y mejorar infraestructuras, equipos y la seguridad de nuestros datos y de los propios servicios de comunicación.
- **Arquitectura y sistemas.** Se inició un análisis exhaustivo de la arquitectura para modernizar los sistemas y migrarlos a la nube, con el objetivo de facilitar el desarrollo de aplicaciones. Mediante este análisis, también se identificó la necesidad de

la organización. Esto nos permitirá aplicar la inteligencia artificial para la realización de modelos predictivos, así como crear un sistema de autoservicio de datos para todo el territorio. También es destacable la implantación de Google Tag Manager, que ha permitido conocer más al detalle los comportamientos de las personas usuarias para acometer mejoras y corregir inefficiencies. Esta analítica es accesible para las personas pertenecientes a Cruz Roja, en un espacio de Office 365 e integrado, a su vez, en Google Data Studio.

mejorar el hosting y el housing de nuestra infraestructura, por lo que realizamos un movimiento de CPD a un Data Center diferente, que, además, nos garantiza unos estrictos niveles de sostenibilidad con importantes reducciones de energía y emisiones de CO₂.

- Aplicaciones.** Hemos puesto en marcha una plataforma de prevención y sensibilización online orientada a facilitar la gestión de talleres que se imparten en centros educativos. Además, iniciamos el despliegue, en modo piloto, de la aplicación **"Justificación de proyectos con una subvención estatal"**, que ya ha sido validado.
- Nuevo modelo territorial.** El nuevo modelo de organización territorial incorpora cuatro centros de gestión territorial (CTS) para mejorar la eficiencia del servicio prestado en todo el país. Además, identificamos las líneas estratégicas a trabajar en este ámbito:

adecuación del puesto de trabajo y de las comunicaciones, gestión de la seguridad, continuidad de servicio y protección de datos. En este sentido, se aprobó una política de renovación de puestos de trabajo.

- Mejora del modelo operativo y de modelo de relación.** Comenzamos a definir un catálogo de servicios y, para la gestión de la actividad de soporte, se implantó un nuevo sistema de ticketing basado en Jira Service Desk, que ha permitido ganar en transparencia, eficiencia y medición del uso de los recursos internos. Además, se definió un nuevo modelo de relación con los departamentos, en el que se establecen comités periódicos para identificar demandas, peticiones, incidencias y riesgos en proyectos en curso.



Calidad

[102-12]

Cruz Roja pretende garantizar que alcanzamos 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.

Para la implantación de la calidad, en los Planes, Programas y Proyectos de Cruz Roja Española, nos apoyamos en diferentes normas y sistemas de calidad ISO 9001, EFQM y ONGconcalidad. Durante el año 2021 se han mantenido la totalidad de sistemas de calidad implantados en la Institución, sumando nuevos alcances a

nivel estatal y en las diferentes Comunidades Autónomas. Estos han sido auditados internamente y aquellos que han sido certificados fueron 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	Oviedo	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

SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL Y FINANCIERA

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁMBITO TERRITORIAL	NORMA/MODELO/CERTIFICADO
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	C. 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-0404/2012
Centro de Acogida Temporal de San Blas para personas sin hogar de origen inmigrante.	Madrid	ISO 9001 ER-0740/2015
Centros de rehabilitación e integración social, Centros de día y Viviendas tuteladas	C. Valenciana	ER-0716/2019



SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL [Ley_Certificación ambiental]	ÁMBITO TERRITORIAL	NORMA/MODELO/CERTIFICADO
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	ÁMBITO TERRITORIAL	NORMA/MODELO/CERTIFICADO
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	ÁMBITO TERRITORIAL	NORMA/MODELO/CERTIFICADO
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 2021 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.

A su vez, se ha mantenido 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

Nuestro objetivo para 2021 es seguir **llevando a cabo**, desde la Unidad de Infraestructuras, **todas las acciones bajo criterios de sostenibilidad, accesibilidad y eficiencia energética**. Para poder cumplir con los objetivos planteados, hemos tratado de adaptar los espacios en todos los niveles (nacional, autonómico, provincial y local). Además, incorporamos los criterios básicos de normativa, uso e imagen en todos los puntos referentes de Cruz Roja Española.

Partiendo de un estudio de la situación actual que se plantee, buscamos respuestas para cada problemática, valorando los recursos y necesidades. En base a esto, construimos una primera idea sobre la actuación futura a realizar. Para ello, se detalla en una memoria el proceso y los pasos a seguir, determinando las actuaciones necesarias. Una vez se aprueba, se coordina con el equipo técnico competente, según los trámites que cada caso necesite. En paralelo, realizamos el seguimiento de la obra para su correcta construcción.

Este año contamos con varias ayudas relativas a **Fondos Europeos** para la ejecución de proyectos que impulsan la sostenibilidad en la edificación: envolvente térmica, instalaciones de generación térmica, mejoras en la iluminación led, instalación de paneles fotovoltaicos o cambios de caldera. En total, 23 futuras intervenciones pueden acceder a presentarse a los Fondos de Recuperación Europea, a los **PREE 5000 o Feder**.

Los **criterios que seguimos en las valoraciones**, y que nos permiten cuantificar los objetivos, son:

1. Sostenibilidad (3 intervenciones en 2021).

Consiste en la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer las generaciones futuras, garantizando el equilibrio económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. De esta forma, queremos optimizar los recursos naturales y sistemas de la edificación para minimizar el impacto ambiental de los edificios.



2. Eficiencia energética en los edificios

(15 intervenciones en 2021). Los edificios reciben una calificación, con la expedición de un certificado de eficiencia energética que verifica la mínima emisión de CO₂ debido a la gestión de la energía.

3. Accesibilidad (31 intervenciones en 2021):

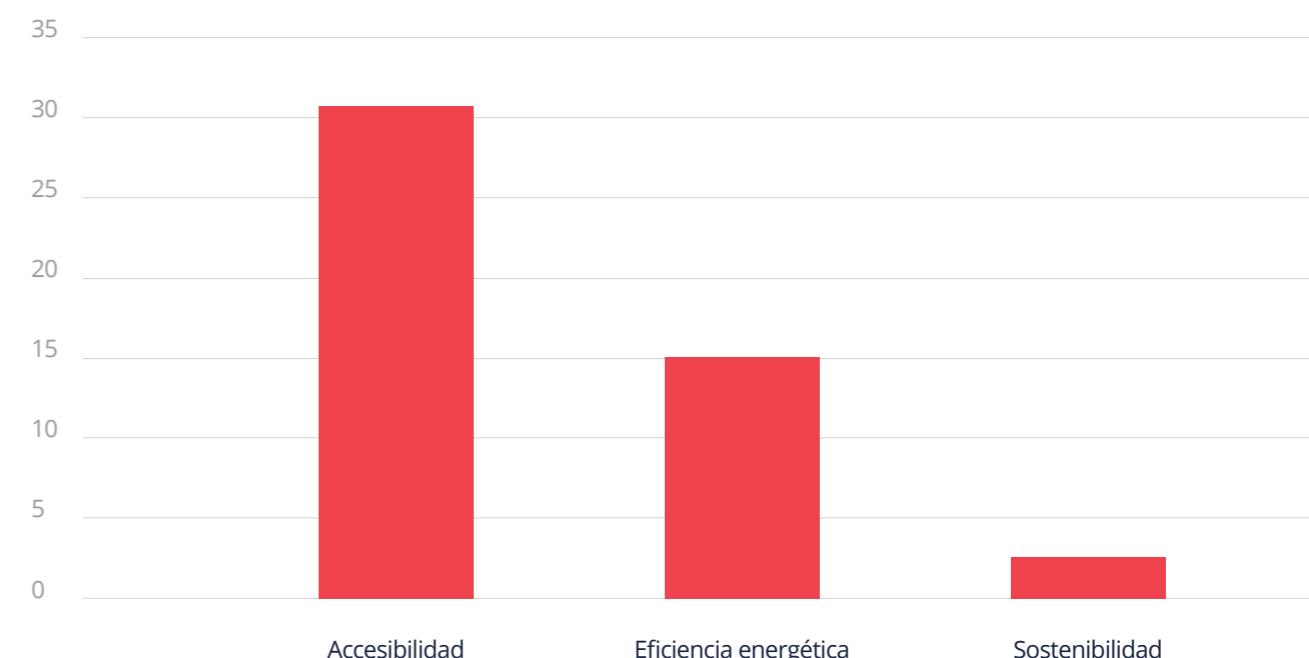
- **Adaptación CTE_DB SUA:** consiste en la adecuación efectiva de las condiciones de accesibilidad de edificios.
- **UNE 17 000 1_1:** normativa de obligado cumplimiento, en vigor desde el 4 de diciembre de 2017.
- **Método dalco:** deben cumplirse las condiciones necesarias para la accesibilidad universal en todos los ámbitos (entornos, procesos, bienes, productos y servicios) Además, todos los

objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos deben ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible.

De esta forma, se han aprobado 49 intervenciones para dar comienzo este año.

También se han llevado a cabo otras acciones como la reducción de las emisiones de carbono, la instalación de paneles fotovoltaicos y la implantación de la nueva imagen corporativa de la institución (señalética en fachadas y algún otro elemento informativo).

Intervenciones 2021



Sostenibilidad financiera

[103-1-201] [103-2-201]

La sostenibilidad económica de Cruz Roja Española requiere de una adecuada gestión financiera y de un control contable que contempla facetas como tamaño, presencia territorial, heterogeneidad y volumen económico diferente entre asambleas locales, así como la necesaria diversificación de los tres grandes orígenes de financiación: captación de fondos, subvenciones y prestación de servicios.

La pervivencia en el largo plazo depende, entre otras cosas, del **equilibrio de las fuentes** (orígenes) de **financiación**, así como de la disponibilidad financiera adecuada, capaz de facilitar la tesorería suficiente para financiar las diferencias temporales entre los pagos de los gastos en la ejecución de los programas y el cobro de las subvenciones.

El objetivo, en relación al equilibrio, es conseguir que al menos un tercio de los ingresos provengan de la captación de recursos, y que las otras dos fuentes (subvenciones y prestación de servicios) se equilibren.

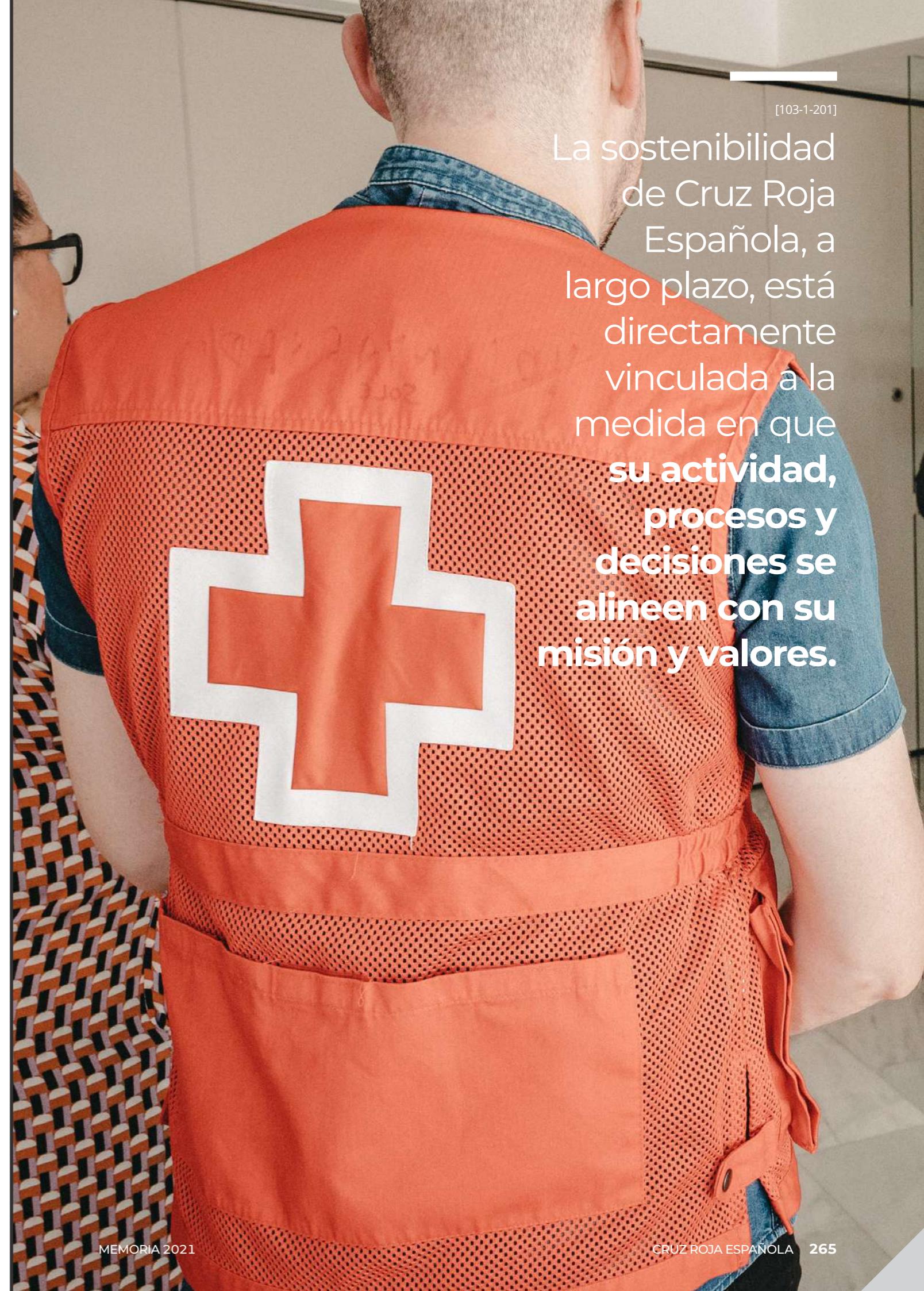
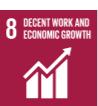
En los últimos ejercicios, el equilibrio entre prestación de servicio y subvenciones se ha visto afectado por el incremento de programas subvencionados dirigidos a los programas de solicitantes de protección internacional, de ayuda humanitaria a inmigrantes, atención a las personas vulnerables afectadas por COVID-19 en el programa Responde, y también en atención a las personas afectadas por el volcán de La Palma. En el aspecto de incidencia, se han previsto medidas concretas como son el incremento de la cuota de mercado en los servicios ligados a la proximidad a las personas; el incremento de la cuota media del socio; la simplificación de los requerimientos formales en la justificación de subvenciones, sobre todo los ligados a procedimientos administrativos obsoletos como el

estampillado; la inclusión de cláusulas sociales en la concurrencia en concursos públicos, o el avance hacia modelos de financiación públicos diferentes al ámbito subvencional como es el concierto público.

[102-18]

La **Comisión de Finanzas** es el órgano de asesoramiento y control financiero y presupuestario de Cruz Roja Española, con emisión de informes preceptivos sobre los presupuestos, las cuentas anuales y la liquidación de los ejercicios. Además, emite su opinión sobre aspectos financieros y contables. La **Comisión de Control Presupuestario** y la **Comisión de Contratación e Inversiones** tienen el mandato de asegurar la sostenibilidad económico y financiera de la Institución.

Las cuentas anuales de Cruz Roja Española son auditadas por un auditor independiente de la institución e inscrito en el ROAC (registro oficial de auditores de cuentas).



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.**

SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL Y FINANCIERA

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO ⁴⁵ [201-1] [102-45] [103-3-201] [Ley_Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro] [Ley_Información fiscal]							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (mil€) ⁴⁶	556.442	573.821	629.282	682.015	724.462	863.032	864.531
Ingresos (mil€) [102-7]	556.442	573.821	629.282	682.015	724.462	863.032	864.531
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (mil€)	531.269	544.875	593.505	660.349	708.902	842.015	836.494
Gastos operativos (mil€)	194.299	204.157	206.840	220.249	232.183	240.832	256.822
Salarios y beneficios de empleados (mil€)	268.106	275.827	303.004	331.863	356.509	383.415	400.459
Pagos a proveedores de capital (mil€)	0	0	0	0	0	0	0
Impuestos (mil€)	694	648	776	659	746	698	770
Recursos destinados a la comunidad (mil€) ⁴⁷	68.170	64.243	83.215	107.578	119.464	217.070	178.443
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (mil€)	25.174	28.946	35.777	21.666	15.560	21.017	28.037

El valor económico retenido refleja el ahorro generado por la institución. Este ahorro se destina a financiar los incrementos de capacidad disponible en atención a las personas vulnerables (inversiones), y permite sufragar el incremento de actividad por el importe que se genera por

la diferencia temporal entre el pago de las actuaciones y el cobro de la subvenciones y prestaciones de servicio (aumento de capital circulante).

FONDOS PROPIOS [102-7]	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Fondo social y reservas (mil€)	477.550	506.501	542.314	564.029	579.549	600.030	627.657
PRINCIPALES DONANTES [G4-NGO8] [Ley_Información fiscal]							
Subvenciones del Estado (mil€)	66.735	75.175	101.632	120.747	156.939	190.098	181.880
Socios (mil€)	112.511	125.134	134.058	139.936	144.562	150.730	154.323
Subvenciones de Comunidades Autónomas (mil€)	33.110	33.020	34.101	70.472	68.295	101.675	101.508
Gran Premio del Oro (mil€)	34.537	33.498	34.776	34.371	34.283	29.055	34.427
Donaciones privadas (mil€)	34.988	32.307	37.808	31.419	29.110	67.657	49.538
Subvenciones de Ayuntamientos (mil€)	24.871	25.740	26.491	26.893	27.274	32.019	32.601
Subvenciones de otras Entidades Públicas (mil€)	11.183	15.763	17.942	21.760	17.365	25.883	28.181
Loterías y Apuestas del Estado (mil€)	15.071	15.071	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	9.893	10.099

⁴⁵ 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.

Por otro lado, cabe destacar que Cruz Roja Española realiza la gestión de los valores de renta variable que recibe en herencia incorporándolos a una cartera de valores gestionada con **criterios de Inversión Socialmente Responsable**. Así se da cumplimiento a los criterios excluyentes

derivados de los principios que rigen las asociaciones con empresas en Cruz Roja Española y al Código de Conducta relativo a las inversiones de las entidades sin ánimo de lucro.

⁴⁶ 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 de productos, su valor económico no se integran en las cuentas anuales de Cruz Roja Española.

⁴⁷ Corresponde a aportaciones a entidades sin ánimo de lucro y fundaciones, en concepto de cuotas.

Captación de fondos

Aunque 2021 ha seguido marcado por la pandemia, los fondos privados de Cruz Roja Española han recuperado las cifras anteriores a la crisis sanitaria, alcanzando los 265.557.153 €. La COVID-19 ha convivido con nuevas emergencias nacionales, como **la borrasca Filomena** o el **volcán de Cumbre Vieja** en La Palma, en las que Cruz Roja Española se ha volcado. Esto se ha reflejado en el apoyo que la sociedad nos ha brindado a través de los numerosos donativos, nuevas incorporaciones de personas y empresas socias y el apoyo a las diferentes loterías.

Asimismo, hemos ido retomando la actividad habitual en lo que a captación de fondos privados se refiere, aunque con ciertas restricciones en algunos canales. Estas limitaciones han acelerado los procesos de transformación que se venían introduciendo con anterioridad, como la incorporación de nuevas plataformas digitales para la captación de proximidad, o la consolidación del canal de captación puerta a puerta. Este último canal nos permite explicar mejor nuestra misión o nuestra labor y se ha convertido en el canal de captación más importante.

Los estudios sobre *fundraising* nos muestran una clara tendencia a dirigir las donaciones a causas concretas, muy emocionales y cercanas a la realidad de cada persona. Por ello, uno de los pilares impulsados este año es lo que denominamos la **fidelización de proximidad**. La extensa presencia territorial en el país es un valor diferenciador de Cruz Roja Española, que nos permite mostrar nuestra labor más cercana a la sociedad que nos apoya, en un ejercicio de transparencia y de conseguir una relación más estable, estrecha y duradera con nuestros socios y donantes. Durante 2021, hemos lanzado diversas

campañas de comunicación para conseguir y agradecer el apoyo de la sociedad, a la vez que difundimos la labor que desarrollamos gracias a su colaboración. A través del concepto "**Contigo es Posible**", queremos que se sientan partícipes del cambio que podemos impulsar en la vida de miles de personas en riesgo de pobreza y exclusión.

Captación de fondos ética

[G4-NGO10] [102-12]

Somos firmantes del Código de Conducta de la Coordinadora de Organizaciones de Cooperación para el Desarrollo, así como del Código de Conducta para el desarrollo del Fundraising en España y el Código de Conducta F2F / D2D, de la Asociación Española de Fundraising (AEFR), que marcan criterios de actuación y organización sobre captación de fondos.

En 2018, participamos en el Observatorio "**FAce to FAce**", de la Asociación Española de Fundraising. Además, llevamos a cabo un control interno exhaustivo de los financiadores y analizamos su impacto respecto al Código de Conducta de la Institución. La Comisión de Control Presupuestario analiza y aprueba las potenciales donaciones privadas, así como otras fuentes de financiación y toma la decisión última sobre si aceptar o no la financiación.

Por otro lado, cada año nos sometemos de forma voluntaria a auditorías externas realizadas por 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.

Socios

Hemos cerrado 2021 con un total de **1.347.301 personas y empresas socias de Cruz Roja Española**, quienes confían en nuestro trabajo y destinan sus aportaciones a nuestros proyectos. Este número de personas socias ha supuesto unas cuotas anualizadas de **160.679.484 €**. Esto implica que casi el **3% de la sociedad española confía en Cruz Roja** y en nuestros proyectos. Por ello, seguiremos trabajando con responsabilidad para superar las expectativas de quienes nos apoyan año tras año.

Este año se han incorporado **129.515 nuevos socios y socias**, lo que ha supuesto un 6,4% más que el año anterior. Por otro lado, se han dado de baja 133.236 personas, un 9% más que en 2020. Esta actividad de captación arroja un crecimiento neto negativo de -3.721 personas.

Respecto a las técnicas de captación, el *treet marketing* y, en concreto, la captación puerta a puerta, se ha desmarcado como el principal canal para la entrada de nuevas incorporaciones, seguido de la captación por telemarketing. Estos canales representan el 84% del volumen de nuevas personas socias.

La captación a través del canal digital sigue una tendencia alcista en los últimos años. En 2021, ha habido 5.964 incorporaciones como socios y socias por este canal. Es un buen medio para acercar nuestra labor al público más joven y rejuvenecer nuestra base social. Más de 131.000 personas se han sumado este año, a través del

canal digital, a las diferentes causas en las que Cruz Roja Española trabaja.

Sin duda, el plan de **fidelización** es una pieza fundamental para gestionar las relaciones con las personas y empresas socias en el transcurso de su colaboración. Además, la comunicación es clave para que sientan que son parte de la organización y conozcan de primera mano la labor que realizamos con lo que ellos aportan. Por tanto, es fundamental establecer un plan de contactos anuales, tanto digitales como off-line. Además de los envíos en eventos habituales, como los Wellcome Pack o el carné de socio, existen también campañas específicas como la del certificado de aportaciones. Para las empresas socias, existe un plan de fidelización diferenciado y específico.

La trasparencia es un valor fundamental de la fidelización, por lo que hemos potenciado la comunicación a través de medios digitales y, en concreto, a través del email marketing, que en 2021 ha contemplado las siguientes tipologías de envío: newsletter trimestral a particulares, newsletter trimestral a empresas, One to One, envíos específicos a empresas, campañas, microacciones, emergencias e historias extraordinarias. Esto ha supuesto una cifra cercana a **25 millones** de envíos con información relevante y personal de los proyectos y las actividades que realizamos.

1.347.301

Total de personas y empresas socias de Cruz Roja Española en 2021

Donantes

Este año ha sido continuista con el trabajo que hemos llevado a cabo frente a la emergencia de la COVID-19. Los datos de recaudación nos garantizan un mantenimiento de la actividad para la crisis social derivada de la emergencia sanitaria. Además, hemos actuado ante otras emergencias, como la climática derivada de la **borrasca**

Filomena. En este caso, actuamos con nuestros propios fondos, gracias a nuestro Fondo de Ayuda de Emergencias, que permanece activo todo el año.

En cuanto a la emergencia de la **erupción del volcán de la isla de La Palma**, los donantes se volvieron a volcar con Cruz Roja, aportándonos más de **5.220.000 €**.

En el ámbito internacional, cabe resaltar que las recaudaciones para estas emergencias (como el terremoto de Haití o la campaña específica para India) fueron menores debido a las emergencias nacionales activas.

En cifras generales, hemos recaudado cerca de **25 millones de euros**, gracias a **46.000 donantes** y los cerca de **140.000 donativos**. Además, el apoyo de las empresas en emergencias es fundamental, suponiendo el 34% de la recaudación.

Por otro lado, dentro de la estrategia de fidelización de proximidad, cabe destacar la puesta en marcha de herramientas digitales para que el territorio pueda llevar a cabo sus propias campañas de donaciones para lo que denominamos causas de proximidad. **Se han creado 291 campañas, con 3.369 donantes y un importe recaudado de 124.933 €**.

PROYECTO	RECAUDACIÓN
Plan Responde COVID-19	8.451.000 €
Ayuda Afectados Volcán la Palma	5.220.726 €
Ayuda personas afectadas por la crisis	317.179 €
Fondo de Ayuda para Emergencias	885.547 €
India Ayuda COVID-19	517.451 €
Terremoto Haití	355.797 €

Lotterías

Gracias a la colaboración de la ciudadanía en todos los productos de loterías, hemos podido recuperar las ventas anteriores a la pandemia e incluso superarlas, en el caso del Sorteo de Oro. Esto pone de manifiesto el apoyo de la sociedad a Cruz Roja en tiempos de crisis.

En su conjunto, los ingresos totales han superado los **55 millones de euros**, lo que supone un crecimiento del 13% con respecto a 2020,

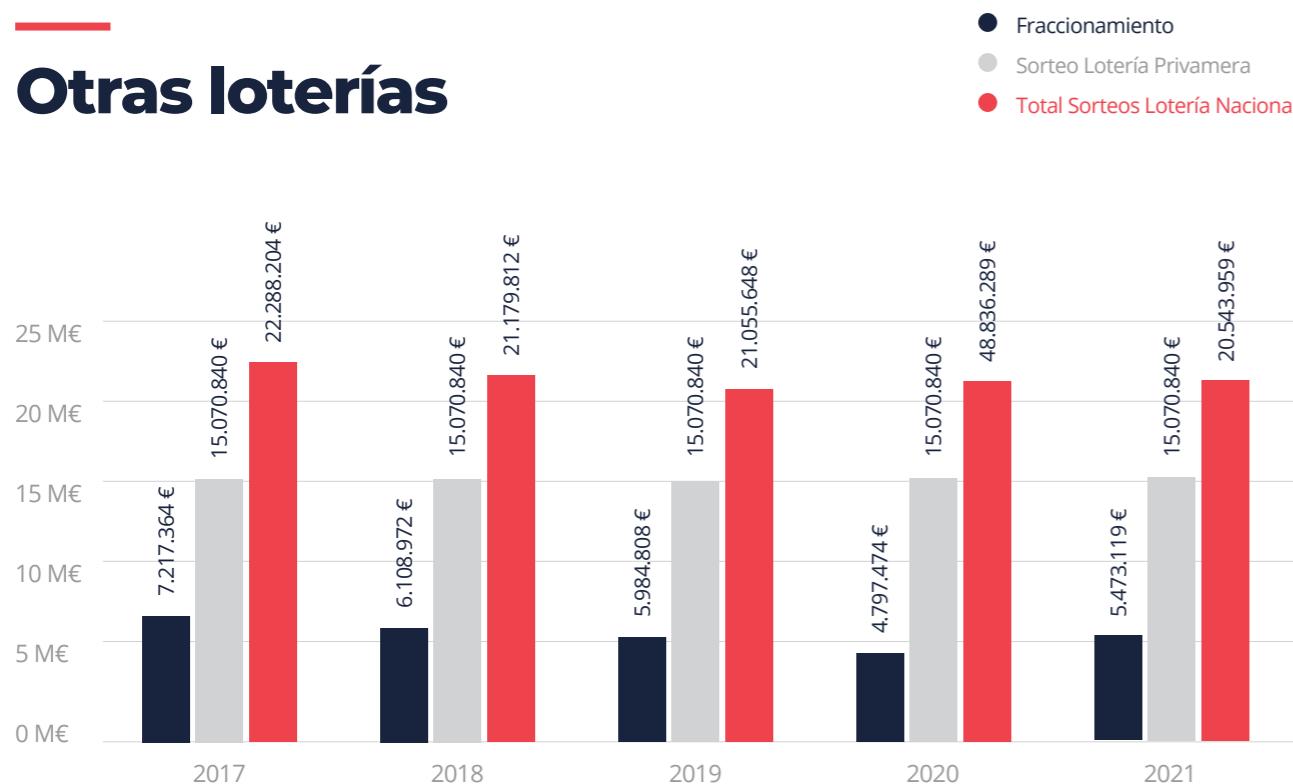
acerándose a los valores anteriores a la pandemia.

Queremos agradecer, un año más, la colaboración de la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado con Cruz Roja a través del Sorteo Extraordinario de Lotería Nacional, el 5 de junio. Por otro lado, el fraccionamiento del Sorteo de Navidad ha seguido la misma tónica del resto de sorteos, aproximándose las ventas a las del 2019.

Total loterías



Otras loterías



La implicación de la red territorial, sus Asambleas Locales y los voluntarios y voluntarias es esencial para la realización del **Sorteo de Oro** y del fraccionamiento de Lotería. Sin olvidarnos de

las empresas que colaboran para que nuestros boletos del Sorteo de Oro lleguen a todos los rincones:



Colaboración con empresas

Las organizaciones privadas (empresas, fundaciones, asociaciones, organizaciones, etc.) son fundamentales para el éxito de los programas de empleo, la difusión de las campañas, la captación de fondos, la aportación de productos y servicios con carácter gratuito, la formación y la financiación directa de los proyectos. Son muchas las empresas que han colaborado en los diferentes proyectos de Cruz Roja Española y a todas queremos darles las gracias.

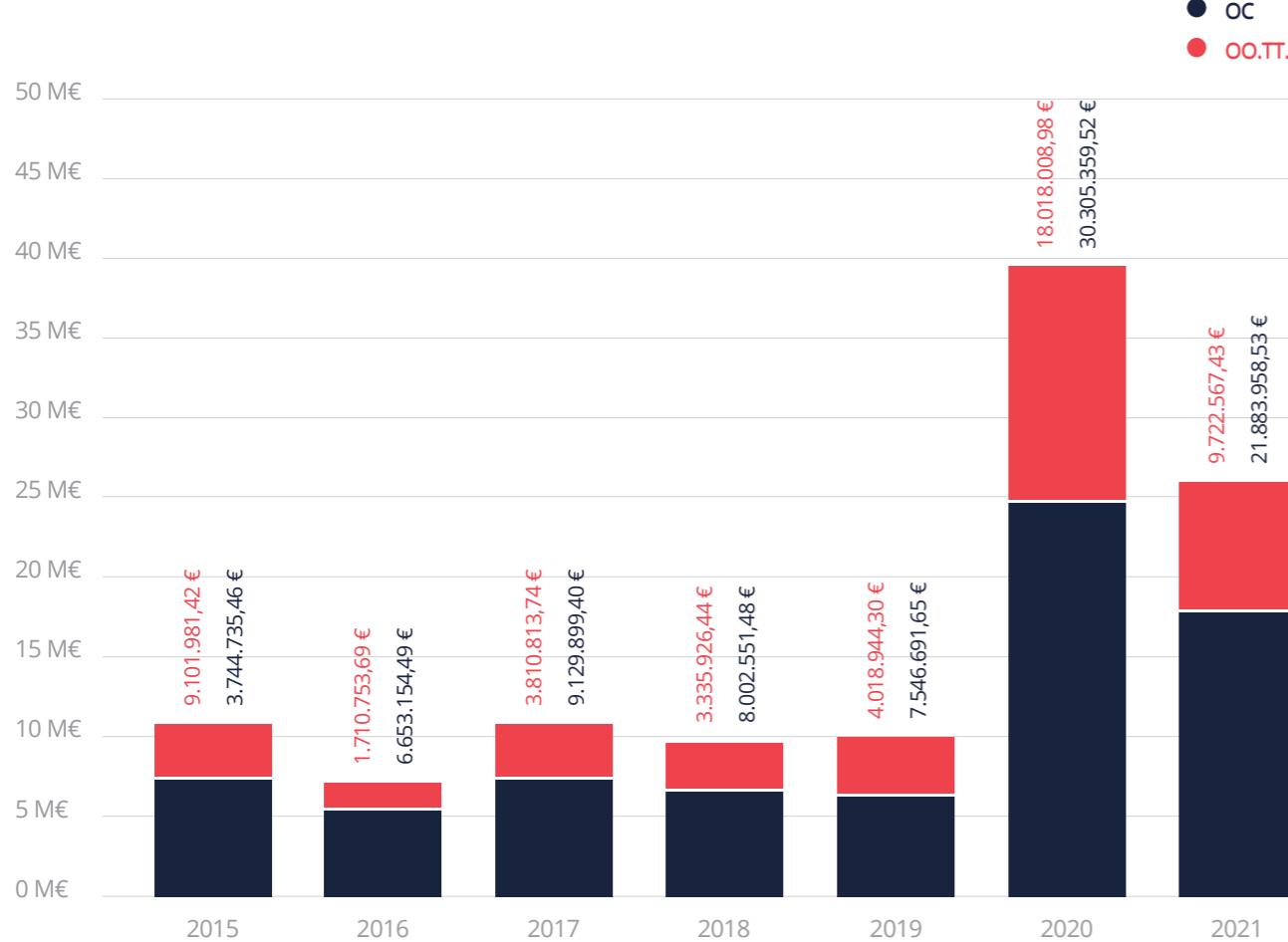
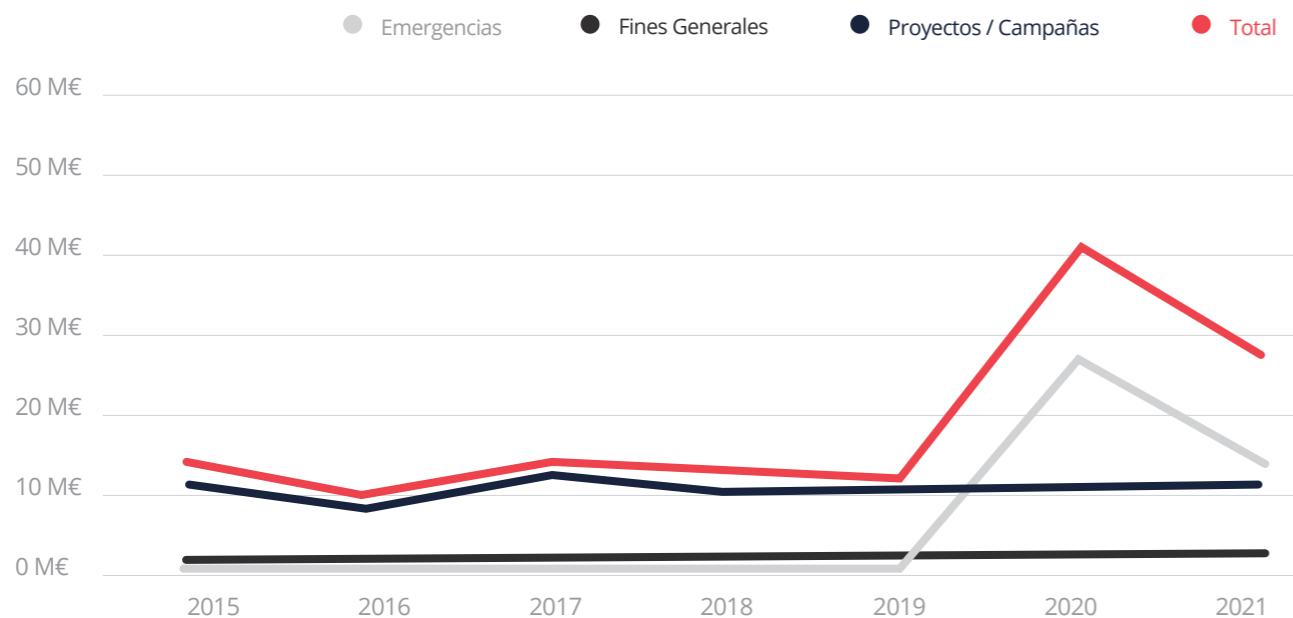
Además, estas alianzas y la contribución al desarrollo de las políticas de Responsabilidad Social son esenciales para garantizar la cohesión social y el desarrollo sostenible.

Este año ha seguido marcado por el coronavirus, pero también por la emergencia de La Palma. Las entidades privadas reaccionaron a los llamamientos realizados por Cruz Roja Española.

Las colaboraciones de las empresas y entidades privadas han sumado para el conjunto de Cruz

Roja Española la cifra de **31.606.525,96 €**. De ellos, el 69% de los fondos se corresponden con colaboraciones realizadas a nivel estatal (21.883.958,53 €) y el 31%, con colaboraciones canalizadas a través de nuestra red territorial (9.722.567,43 €).

En cuanto al **destino de los fondos** aportados por entidades privadas durante 2021, el **58% se ha dirigido a Emergencias** (Responde y La Palma), un **34% a proyectos y campañas**, y el **8% a otros fines generales** de la Institución.

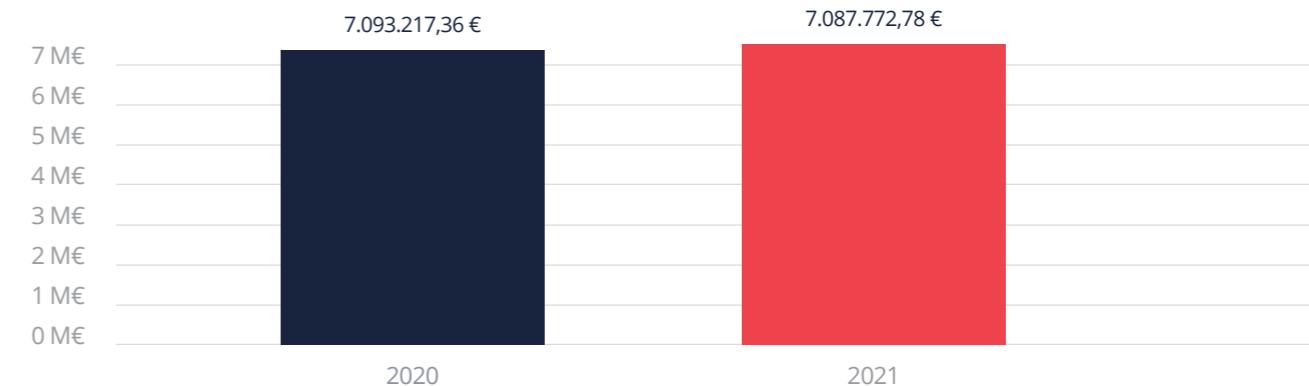


Herencias y legados

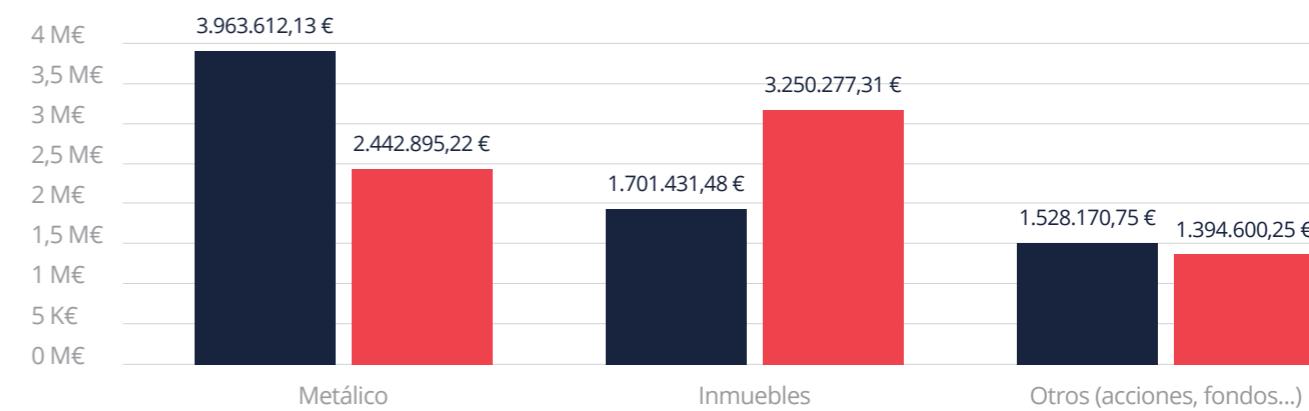
Cruz Roja Española recibe diversos tipos de legados, como dinero en efectivo, inmuebles, fondos de inversión, acciones y otros bienes.

Durante 2021, recibimos 65 testamentos a nuestro favor, por un importe total de **7.087.773 €**. A continuación, se presentan las principales cifras:

Total importe



Importes por concepto



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]

En Cruz Roja somos conscientes del impacto ambiental que nuestras actividades generan en el entorno físico. Con el objetivo de minimizar este impacto, gestionamos la variable ambiental y ponemos en marcha acciones de intervención interna. Contamos con certificación de acuerdo a la norma ISO 14001:2015 en diversos alcances (ver apartado "Calidad").

[Ley_Efectos actuales y previsibles]

En 2021, hemos evaluado desde el punto de vista de la eficiencia energética, con nuestra propia metodología y la reseñada en el Real Decreto 56/2016, en lo referente a las auditorías energéticas, **1.465 inmuebles**. Este proceso nos permite adquirir un mayor conocimiento sobre el impacto que nuestra actividad genera en el entorno derivado de emisiones a la atmósfera, consumo de recursos naturales, nuestra gestión de residuos, etc.

Hemos evaluado desde el punto de vista de la eficiencia energética, con nuestra propia metodología y la reseñada en el Real Decreto 56/2016, en lo referente a las auditorías energéticas, **1.465 inmuebles**



Reducción de la huella de carbono

[Ley_Emisiones de carbono]

El aspecto ambiental prioritario para Cruz Roja Española es la emisión de gases de efecto invernadero, por su incidencia en el cambio climático y por nuestra preocupación respecto a la sostenibilidad.

Contamos con un documento de trabajo denominado **"Sistema de Gestión Ambiental - Fase I, manual de buenas prácticas"**, confeccionado por una amplia representatividad de miembros de la institución, y con importantes conocimientos en la materia. El objetivo del mismo es **reducir el impacto medioambiental en las actividades de Cruz Roja Española**. Para ello, es importante realizar un adecuado cálculo de nuestra huella de carbono en todos nuestros ámbitos de acción, que sirva para poder aplicar

medidas de respeto por el medio ambiente y para que el voluntariado tome mayor conciencia y sean parte activa de nuestra política y objetivos establecidos a medio y largo plazo.

Toma como base el inventario de los recursos de cada edificio, conociendo así el tipo de materiales y servicios empleados y si estos se adaptan a las metas establecidas de responsabilidad y cuidado del medio ambiente. Además, recoge las directrices para la ejecución de los controles pertinentes, detallando aspectos como área, acción, indicadores y fuentes de verificación. También incluye las instrucciones a seguir para elaborar, en cada ámbito, un plan de inversiones para la reducción de la huella de carbono.



Movilidad sostenible a través de la flota de vehículos

[Ley_Emisiones de carbono]

En 2020, los vehículos a motor de combustión fueron los causantes de más del 52% de las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) de Cruz Roja Española, lo que representa alrededor de 6.200 toneladas anuales en emisiones equivalentes de CO₂⁴⁸. Hay que tener en cuenta que entre 2019 y 2020 hubo una reducción de las emisiones, pero fue debida principalmente a la situación provocada por la pandemia de la COVID-19. En 2018, las emisiones causadas por la flota fueron 7.895 toneladas de CO₂, mientras que, en 2019, fueron 7.847 toneladas de a.

Por ello, trabajamos para conseguir una movilidad más sostenible. El total de los más de 3.300 vehículos de Cruz Roja Española durante 2021, han sido y seguirán siendo objeto de estudio para establecer una hoja de ruta de cara a la descarbonización de la flota, optando por **vehículos ECO y "cero emisiones"** como prioridad, a través de un **Plan de Movilidad Sostenible** centrado en la flota.

Este año, del total de adquisiciones (descontando

los que no usan combustible, como los remolques), el 57% (75) han sido **vehículos con tecnologías híbridas o semi híbridas con etiqueta ECO**; el 2% (3), etiqueta **"cero emisiones"**, y el 41% (54), etiqueta C (gasoil-gasolina).

En cuanto al total de altas, en 2021 ha habido un descenso con respecto al año anterior (137 vehículos en 2021 y 172 en 2020). Es la menor cifra en los últimos cinco años, claramente condicionada por la pandemia, la falta de transporte, la no fabricación y la falta de disponibilidad de componentes.

Por otro lado, se han producido **174 bajas de vehículos** en 2021, principalmente vehículos con más de 15 años de antigüedad, lo cual supondrá una mejora en la reducción de nuestras emisiones, ya que son los vehículos más contaminantes.

La antigüedad de los vehículos dados de baja en 2021 es la siguiente:

ANTIGÜEDAD	UNIDADES
0-14 años	54
15-20 años	80
Más de 20 años	40
Total	174

⁴⁸ Fuente: último informe 2020 de medición de huella de Ness Energy para Cruz Roja Española.



[103-1-305] [103-2-305] [Ley_Emisiones de carbono]
[Ley_Riesgos ambientales]

Participamos en iniciativas que luchan contra la pobreza energética, asegurando el acceso universal a servicios de energía eficientes y mejorando el rendimiento energético en hogares, contribuyendo a su vez a la reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Desde Cruz Roja, tenemos como pilar fundamental reducir la vulnerabilidad que la degradación del medio ambiente causa a los colectivos vulnerables.

Ejemplo de ello, es la iniciativa **"Moviéndonos por el Ahorro Doméstico"**, que nace como parte de los estudios realizados en España que establecen que entre el 8 y el 9% de los hogares (más de 6 millones de personas) sufren pobreza energética, definida como la incapacidad de un hogar de hacer un uso adecuado de la energía para sus necesidades básicas.

Además, en Cruz Roja Española tenemos el compromiso de conocer nuestra **huella de carbono** a través de la medición de las emisiones generadas por nuestra actividad en todas las asambleas de la organización y su posterior

compensación con acciones de atención dirigidas a familias en riesgo de sufrir pobreza energética. Para ello, después de calcular nuestra huella de carbono, diseñamos medidas de compensación de las emisiones para cada asamblea, invirtiendo una cuantía económica por familias por tonelada de CO₂ emitida. De esa manera, se consigue una mejora en los hogares de los colectivos vulnerables que impacta tanto en la reducción de factura eléctrica, disminuyendo su vulnerabilidad, como en la reducción de las emisiones de CO₂ en los hogares, con la incorporación de elementos más eficientes y las rehabilitaciones del hogar. También se han formalizado acuerdos con empresas para la compensación de sus emisiones a través de aportaciones a proyectos de pobreza energética e incorporación de voluntariado corporativo.

Consumo energético⁴⁹

[302-1] [103-1-302] [103-2-302] [103-3-302] [Ley_Consumo de energía]

CONSUMO ENERGÉTICO	USO	2019		2020		2021	
		CONSUMO	CONSUMO (GJ) ⁵⁰	CONSUMO	CONSUMO (GJ)	CONSUMO	CONSUMO (GJ)
Electricidad ⁵¹	Iluminación, climatización, ACS	21.960.924 kWh	79.059,33	22.477.841 kWh	80.920	24.076.180 kWh	88.674
Gas natural	Climatización, ACS	10.400.573 kWh	37.442,06	11.261.491 kWh	40541	12.843.812 kWh	46.238
Gasóleo C	Climatización, ACS	238.190 l	9.217,95	275.501 l	10.661,89	182.867 l	7.076,95
Gasóleo B	Climatización, ACS	39.035 l	1.397,36	68.208 l	2.441,66	140.270 l	5.021,28
Gasolina, gasóleo y GLP	Transporte	3.250.571 l	107.640,22	2.589.810 l	90.530,46	2.751.429 l	96.001,5
Biomasa (pellets) ⁵²	Climatización, ACS	231.082 kg	3.262,88	375.654 kWh	1.352,35	103.805 kg	1.707,80
Gas Propano	Climatización, ACS	41.156 kg	1.901,41	41.941 kg	1.937,68	50.175 kg	2.318,09
Gas Butano	Climatización, ACS	2.822 kg	126,37	4.302 kg	192,64	3.210 kg	143,72
		Total	240.047,57	-	228.499,79	-	247.181

⁴⁹Todas las fuentes se consideran no renovables, a excepción de la biomasa y la electricidad (31% en 2020 y 37% en 2021).

⁵⁰Factores 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)..

⁵¹En 2020, el 87% de la energía eléctrica consumida provenía de fuentes renovables. Fuente: Acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad relativos a la energía producida en el año 2020, Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. En 2021, el porcentaje es 84%.

⁵²En 2021, se cambia la unidad de medición a kg para la recopilación del consumo de biomasa por la modificación del factor de emisión existente para las emisiones de este tipo de energía.

Huella de Carbono (tCO₂e)⁵³

[103-3-305]

	2019	2020	2021
Alcance 1 ⁵⁴ [305-1]	11.418,1	9.606,2	10.651,5
Alcance 2 ⁵⁵ [305-2]	1.443,8	620,5	769,9
Alcance 3 ⁵⁶ (viajes en medios externos, consumo de agua y papel, viajes internos y compras y contrataciones) [305-3]	2.224,7	1.693,2	9.708,2
Total (alcance 1 + alcance 2 + alcance 3)	15.086,6	11.919,9	21.129,6

[Ley_Cambio climático]

En materia de reducción de emisiones, tenemos establecidas **dos metas**:

- A medio plazo, **reducir en un 45% nuestra huella de carbono en 2030**, con respecto a 2018. Este reto casi se ha alcanzado, ya que hasta 2021 y desde esa fecha, hemos conseguido una reducción del 40%.
- A largo plazo, **convertirnos en una organización neutra en carbono en 2050**.

Continuamos elaborando planes de reducción y actualizando los mismos una vez analizados los objetivos alcanzados, identificando así cuáles son nuestras debilidades y tomando decisiones firmes al respecto. Nuestro compromiso con el medio

ambiente nos lleva a ampliar nuestro cálculo de la huella de carbono para abarcar de la forma más fiel posible el impacto de la organización, añadiendo cada año nuevas actividades, siendo en 2021 los viajes internos y las compras y contrataciones las que se han añadido.

No obstante, analizando las ratios de emisiones de la organización se puede confirmar que las medidas de reducción establecidas dan sus frutos, habiendo pasado de 13,3 t CO₂ eq/inmueble a 7,16 t CO₂ eq/inmueble para alcance 1+2 y de 14,19 t CO₂ eq/inmueble a 13,25 t CO₂ eq/inmueble en el total de la huella de carbono.

Nuestro consumo eléctrico proviene en un 84% de fuentes renovables certificadas, y estamos cambiando nuestros sistemas de climatización por otros menos contaminantes, como gas natural,

⁵³ La huella de carbono correspondiente a 2021 está en proceso de verificación para su posterior registro en el Registro de Huella de Carbono del MITECO.

⁵⁴ 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 2021.

⁵⁵ 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.

⁵⁶ Dentro del alcance 3 se añaden en el cálculo de 2021 las siguientes actividades: viajes internos (emisiones asociadas a los patrones de desplazamiento de los trabajadores de su casa a su puesto de trabajo) y compras y contrataciones (emisiones asociadas al gasto económico en diferentes proveedores de bienes y servicios).

biomasa o aerotermia. Identificamos como otro aspecto al que dirigir esfuerzos la disminución del consumo de combustibles fósiles en nuestra movilidad, utilizando otras vías menos o no contaminantes.

Además, apostamos por la instalación de placas fotovoltaicas y otro tipo de renovables en nuestras instalaciones, para promover el autoconsumo y la eficiencia energética.

Disponemos de un **plan de instalación de energías renovables** para, al menos, el 85% de nuestro gasto energético en nuestras instalaciones más significativas.

Por otro lado, conscientes del compromiso de nuestro personal y de nuestra capacidad de influir en la sociedad, apostamos por la formación de nuestros equipos como agentes de cambio y por la sensibilización en términos generales.

Durante 2021, no ha habido consumo de agua reutilizada. No obstante, se implantan medidas de reducción del consumo de agua mediante elementos de grifería y sanitarios adecuados y eficientes. Además, se realizan inspecciones continuamente de las instalaciones de agua, con el fin

de identificar si el consumo de agua es excesivo, dónde y cómo se puede reducir.

[Ley_Riesgos ambientales]

No contamos con recursos específicos destinados a la prevención de riesgos ambientales, ni se han realizado provisión o garantía alguna en este sentido, ya que la actividad de Cruz Roja Española se puede considerar de bajo peligro medioambiental.

No se han producido multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental ni en 2020 ni en 2021.

[Ley_Ruido] [Ley_Contaminación lumínica] [Ley_Economía circular y gestión de residuos] [Ley_Consumo de materias primas] [Ley_Protección de la biodiversidad]

No se incluye información sobre los siguientes aspectos, al no ser considerados temas materiales para la Institución (ver apartado "Sobre esta Memoria"): 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 y protección de la biodiversidad.

[303-5] [103-1-303] [103-2-303] [103-3-303] [Ley_Consumo de agua] [Ley_Consumo de materias primas]	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Agua consumida (m ³) ⁵⁷	273.022,53	261.059,91	410.780,7 ⁵⁸	382.104,4	217.950	286.457	255.642
Papel consumido (kg) ⁵⁹	-	-	-	-	-	189.084	157.959

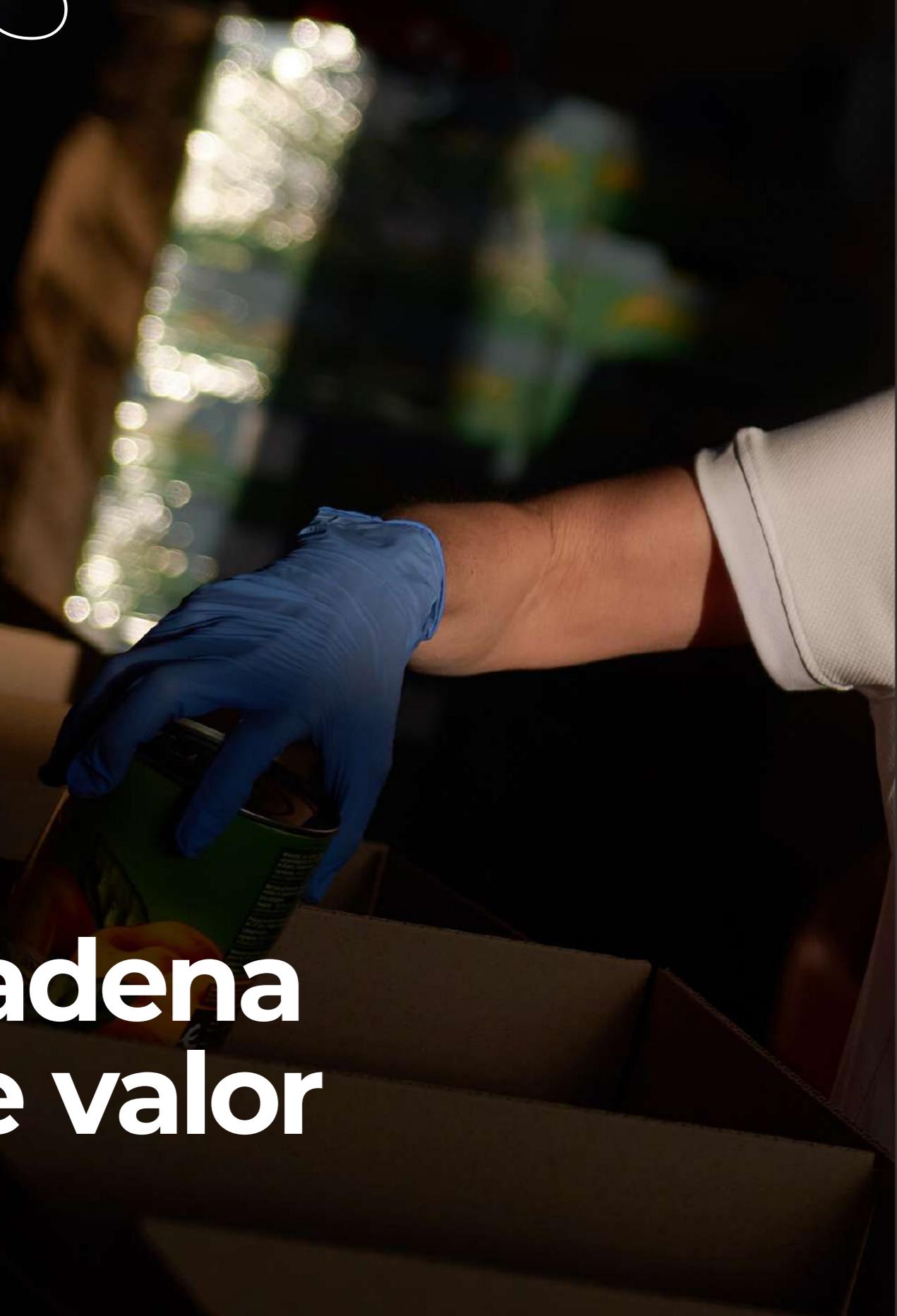
⁵⁷ Toda el agua consumida proviene del suministro municipal y respeta, en todos los casos, las limitaciones locales. Para los años 2015, 2016, 2017 y 2018 se realiza una estimación, a partir del gasto contabilizado de agua, considerando un factor de 1,59 €/m³ (Fuente: estudio de la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento, 2013). Desde 2019, los datos se obtienen del consumo directo de la facturación.

⁵⁸ 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.

⁵⁹ No se dispone de los datos de años anteriores a 2020.

4.5

Cadena de valor



La formación de alianzas con empresas es esencial en nuestra gestión y en la ejecución de nuestra actividad.

Empresas

La formación de alianzas con empresas es esencial en nuestra gestión y en la ejecución de nuestra actividad.

Las aportaciones y donaciones económicas o en especie de las empresas hacen posible el cumplimiento de nuestra misión. Asimismo, la implicación de las personas trabajadoras de esas empresas en acciones sociales o voluntariado también es importante y enriquece la atención a las personas beneficiarias.

Además, en determinados proyectos como los de empleo e inserción laboral la colaboración con empresas es esencial.

Por otro lado, las empresas también funcionan como canal de comunicación para difundir

nuestros mensajes entre los diferentes públicos de las empresas, como clientes, plantilla, accionistas, etc. Gracias a ello, podemos sensibilizar sobre cuestiones concretas o captar fondos. En ocasiones, incluso constituyen un canal de venta de productos, como el **Sorteo del Oro**. En 2021 han colaborado con nosotros **1.724 empresas**, 420 a través de Oficina Central y 1.339 a través de la Red Territorial. Además, 12.517 empresas han colaborado con el área de Empleo mediante 32.225 alianzas para la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de las personas en dificultad social. También cabe destacar que 21.130 empresas son socias de Cruz Roja Española.

Además, Cruz Roja Española está inscrita en el Registro Estatal de Entidades de Formación, desde 2016, para impartir formación no incluida en el catálogo de especialidades formativas. Por ello, realizamos cursos en empresas dirigidos a plantillas.



21.130

Empresas son socias de
Cruz Roja Española



Proveedores

[103-1-408] [103-2-408] [103-3-408] [103-1-409] [103-2-409]
[103-3-409] [103-1-414] [103-2-414] [103-3-414]

Con el objetivo de crear oportunidades de valor tanto para la sociedad en su conjunto como para la Institución y nuestros proveedores, establecemos fuertes vínculos con éstos.

[Ley_Subcontratación y proveedores] [408-1] [409-1] [414-1]
El cumplimiento riguroso de la normativa vigente y las relaciones contractuales rige nuestra política de compras. Además, esta promueve el conocimiento y la aplicación de los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como el fomento del empleo a personas en riesgo de exclusión social y cumplimiento de la legislación y normativa medioambiental vigente.

Todos los proveedores potenciales se valoran en igualdad de oportunidades, publicando las licitaciones de suministros de bienes y servicios,

según las Normas de Ejecución del Presupuesto, el Reglamento General Orgánico, el Código de Conducta y el Proceso de Gestión de Compras del Sistema de Calidad, lo que posibilita la homologación de proveedores para el suministro de productos y prestación de servicios de carácter que se consideran estratégicos para la Institución.

[102-9]

Estos son bienes y servicios para el desarrollo de nuestras actividades, servicios de consultoría, elaboración de documentación, diseño y difusión de campañas o docencia, entre otros. También cabe destacar la adjudicación de contratos de obras o equipamiento, que se realizan mediante licitación pública o concurrencia de ofertas, garantizando en todo caso la transparencia y libre concurrencia de proveedores.

Para la selección de proveedores, consideramos los siguientes principios básicos:

- **Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas:** todos los proveedores de Cruz Roja Española deben firmar los principios del Pacto Mundial.
- **El cumplimiento de la legislación vigente:** es necesaria la declaración de no hallarse inciso en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar señaladas por la Administración, así como acreditar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y de seguridad social y protección al medio ambiente que exija la ley.
- **Comportamiento social:** en la medida de lo posible, se prima la inclusión de cláusulas sociales como centros especiales de empleo, plan de igualdad, política medio ambiental, etc.
- **Sostenibilidad económica:** en línea con los procedimientos aprobados por la Asamblea General, si hay igualdad de condiciones, se trata de minimizar el coste total de las compras de equipos y materiales y la contratación de obras y servicios.

La **Comisión de Contratación e Inversiones** se reúne con periodicidad mensual, con carácter ordinario, destacando, entre otras funciones, la de Mesa de Contratación en el proceso de adjudicación de licitaciones y concurrencias de su competencia.

En la formalización del contrato se incorporan cláusulas que contemplan comportamientos que pudieran perjudicar la imagen de la Institución. Esta situación será motivo de rescisión del contrato.

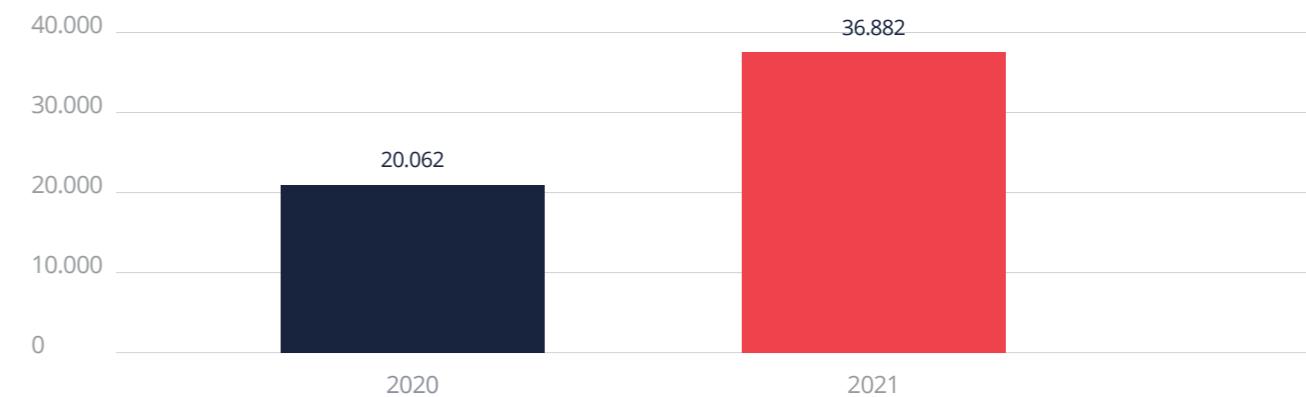
Dada la naturaleza de nuestras actividades y el tipo de adquisiciones y subcontrataciones que realizamos, no contamos con un sistema de supervisión o auditoría de proveedores, más allá del procedimiento de homologación ya mencionado.

En 2021, cabe destacar la selección de proveedores para homologar diferentes

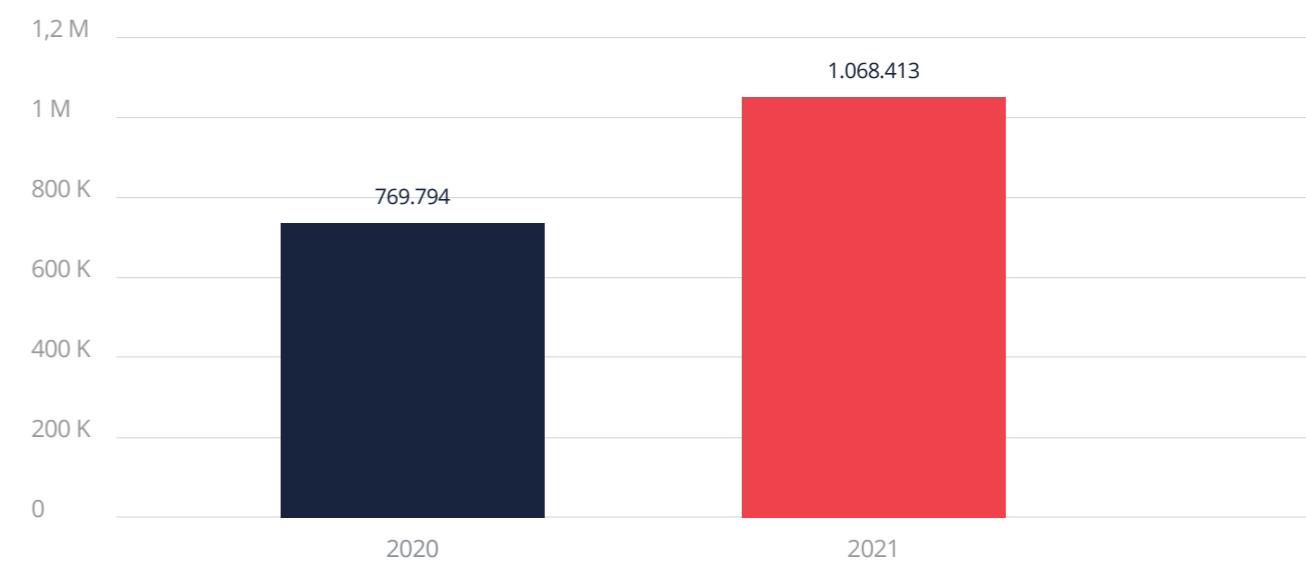
suministros, tras la publicación de diferentes licitaciones relacionadas con el área de movilidad y flota (vehículos adaptados y otros vehículos de menor impacto medio ambiental). También se ha licitado el vestuario institucional y ropa de trabajo, equipos de protección individual, ayudas técnicas y productos de apoyo a la dependencia y juegos de vestuario de primera acogida para inmigrantes, entre otros.

Respecto a la gestión interna, durante 2021 se afianza la implantación y utilización de la aplicación de Gestión de Almacenes debido, en gran parte, a la gestión de entregas de bien de Cruz Roja Española, que deben realizarse en todo caso a través de las aplicaciones de Respuesta Local e IMAP, ambas relacionadas internamente con la de Almacenes. En esta aplicación, cualquier artículo a entregar debe estar previamente en stock. Este aumento en su uso queda patente en el crecimiento tanto de albaranes de entrada (83%) como de salida (38%) respecto al ejercicio anterior:

Entradas



Salidas



En relación con las donaciones en especie, nos acercamos a un modelo de gestión y distribución más descentralizado, en el que participan, además del Centro Logístico de Sede Central, el Centro Logístico de Emergencia de Andalucía y el Centre Humanitari de Cataluña, en los que se reciben,

clasifican y ponen a disposición de toda la red las donaciones en especie que se aceptan una vez evaluadas nuestras necesidades.

Otras entidades

[102-13] [G4-NGO06] [Ley_Compromiso con el desarrollo sostenible] [Ley_Entorno empresarial]

La colaboración en red con el resto de entidades del tercer sector es una parte fundamental de nuestra estrategia de trabajo. Formamos parte 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.
- Consejo Superior de Estadística (INE).
- 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 el 2021, hemos continuado ejerciendo 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.

Códigos Suscritos

[102-12]

- 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.





Sociedad

Hay parte de nuestra actividad que se contempla dentro del campo de la diplomacia humanitaria, por lo que aportamos nuestra visión en todos los temas que afectan a las personas más vulnerables, incidiendo en la agenda de nuestro país en este ámbito. Tenemos presencia y colaboramos en distintas plataformas formales de cooperación e incidencia política y en otras más informales.

Por otro lado, consideramos los intereses de nuestros usuarios para contribuir al cambio social. Además, sensibilizamos a nuestras partes interesadas y contribuimos a la modificación de conductas.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son el fruto del consenso de 193 países que, convocados por Naciones Unidas, han establecido la hoja de ruta para lograr en el 2030 un desarrollo económico, social y ambiental sostenible. La nueva Agenda comprende los 17 Objetivos, con 169 metas, que tienen cinco focos: las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas.

Desde el inicio, Cruz Roja lanzó una campaña con el objetivo de sensibilizar a miembros de la organización, a la ciudadanía y a los líderes de opinión sobre qué son los ODS, qué hace Cruz Roja y qué hábitos debemos tener las personas para contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030.

En el marco de esta campaña, anualmente se elaboran numerosos recursos para continuar impulsando actividades de sensibilización, educación y diplomacia humanitaria, entre las que destacan:

- Acciones con familias mediante La ODiSea de Nambi, una obra de teatro de títeres que ha conseguido sensibilizar a muchas familias en espacios culturales y mediante la guía de actividades en familia.
- Talleres en centros educativos de primaria, secundaria, centros formación de adultos y universidades.
- Acciones de calle con exposiciones, el juego del trivial, el rosco de los ODS y el Escape Room: Misión ODS.
- Acciones digitales a través de la web: <https://ods.contigocruzrojamadrid.com>, formaciones específicas por ejes en la web de la campaña "Imágenes sin derechos" y 12 cursos online para todos los públicos.
- Acciones de Diplomacia Humanitaria para que gobiernos locales, provinciales y autonómicos se comprometan con la Agenda 2030 y con el ODS 11 (Ciudades Sostenibles).
- Acciones de intervención con el medio a través de alianzas por el planeta y consumo responsable como "Desplastifica tu cuarto de baño".
- Pintar la calle de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A lo largo de este documento, se incluye más información sobre nuestro impacto en cada uno de los ODS (ver índice de contenidos "Objetivos de Desarrollo Sostenible").

Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario

[103-1-412] [103-2-412] [103-3-412] [G4-NGO005] [Ley_Derechos humanos]

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. Así se recogió y aprobó en la Asamblea General de Cruz Roja celebrada en abril de 2019.

Por ello, la acción humanitaria de Cruz Roja tiene como base el respeto a la dignidad inherente a la persona. 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.

Esto se manifiesta no solo en 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 con una adecuada política de comunicación, dirigida a la población en general y a los medios.

Continuamos trabajando en la implementación de nuestro plan Estratégico de Principios y Valores, que fue presentado en diciembre de 2019 en el Comité Nacional. El plan tiene como objeto 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.

Para cumplir esta misión, influimos e interaccionamos positivamente con otras áreas de la propia organización, con la sociedad en su conjunto y con las personas usuarias. De esta forma, establecemos estrategias básicas y objetivos asociados a cada una de ellas:



Estrategias básicas

OBJETIVOS DEL PLAN	PROMOCIÓN DE LA FORMACIÓN Y DIFUSIÓN	COORDINACIÓN Y ASESORÍA	DIPLOMACIA HUMANITARIA
	<ul style="list-style-type: none"> 1. Reforzar el papel de los miembros de la institución como transmisores de valores y principios en la actividad que realizan dentro de la misma. 2. Desarrollar la incorporación del enfoque de DDHH en los proyectos de intervención y la actividad cotidiana de Cruz Roja. 3. Impartir acciones de formación y difusión de los DDHH, DIH y Principios Fundamentales entre las fuerzas Armadas, medios de comunicación, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y la población. realizar dentro de la misma. 4. Difundir los DDHH, DIH y Principios Fundamentales en sectores vulnerables de la población. 5. Impulsar la Educación para la Ciudadanía Global con el objetivo de sensibilizar a las personas, especialmente desde la infancia y la juventud, en la construcción de la Paz, la no violencia de género, la mejora de la convivencia, la interculturalidad, la igualdad de género. realizar dentro de la misma. 6. Recabar el interés y la atención e la población sobre los conflictos armados y las violaciones del DIM 7. Consolidar una Red de promotores/as de Principios y Valores 8. Habilitar un canal de comunicación que agilice la difusión de posicionamiento en materia humanitaria a todos los ámbitos de la organización. 9. Desarrollar una estructura orientada al asesoramiento de los órganos de dirección de los distintos ámbitos territoriales en la toma de decisiones relacionadas con el DIH, los DDHH y Principios Fundamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> 10. Aumentar la influencia de Cruz Roja ante personas e instituciones creadoras de opinión y agentes políticos, económicos y sociales. 11. Promover la aprobación de nuevos instrumentos jurídicos que favorezcan la protección de las personas en el marco de los conflictos armados u otras situaciones de violencia, así como en cualquier otra circunstancia que sitúe al ser humano en condiciones de especial vulnerabilidad. 12. Dar apoyo y formación al resto de la organización en la adecuada adaptación a los requerimientos de la Diplomacia Humanitaria. 	

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). Uno de los objetivos generales y fines de la Cruz Roja Española es 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 (artículo 2 del Real Decreto 415/1996, de



1 de marzo, por el que se establecen las normas de ordenación de la Cruz Roja Española). Para lograrlo, seguimos colaborando con el Ministerio de Defensa y elaborando todos los años un plan de acción, derivado del Convenio de colaboración suscrito en 2004 con dicho Ministerio, renovado en 2020.

En junio de 2021 hemos firmado un convenio específico de formación en materia de Derecho Internacional Humanitario que establece un plan formativo a cuatro años, dicha formación se concreta en los siguientes cursos:

- Cursos dirigidos al personal del Cuerpo Jurídico Militar / Asesoría Jurídica de las Fuerzas Armadas.
- Cursos dirigidos al personal del Cuerpo Militar de Sanidad (medicina, enfermería, psicología, odontología, farmacia y veterinaria).
- Cursos dirigidos al alumnado del Cuerpo Jurídico Militar.
- Cursos dirigidos a oficiales de las Fuerzas Armadas.
- Cursos para observadores y observadoras de misiones de paz, realizados en la Escuela de Guerra del Ejército.
- Cursos de ascenso y de adaptación, realizados en la Escuela de Guerra Naval.

A lo largo de 2021, miembros de Cruz Roja (CEDIH) se han desplazado a distintos acuartelamientos para impartir formación en DIH y para explicar el papel de Cruz Roja en relación con la protección de las víctimas de los conflictos armados. En total, hemos impartido esta formación a unos **2.100 miembros de las Fuerzas Armadas** que se han incorporado durante el año 2021 a operaciones en Irak, Mali, Líbano, Turquía y Letonia.

Formación dirigida a los y las miembros de la Institución, en materia de principios y valores

Hemos realizado las siguientes actividades formativas, en materia de principios y valores, en formato telemático:

• Derecho Internacional Humanitario

- Curso de Derecho Internacional Humanitario (125 horas)
- Curso de introducción al DIH y los DDHH (15 horas)
- Exploraremos del Derecho Humanitario (40 horas)



• Derechos Humanos

- Curso de Derechos Humanos (125 horas)
- Curso de Introducción a los DDHH y DIH (15 horas)

NOMBRE ACCIÓN FORMATIVA	Nº CURSOS	PARTICIPANTES
Derecho Internacional Humanitario	5	135
Derechos Humanos	2	137
Introducción al DIH y a los Derechos Humanos	3	44
Diplomacia Humanitaria	3	52
Introducción a la Diplomacia Humanitaria	4	61
Formación en Principios y Valores	7	62
Código de Conducta	13	192
Total	37	683

• Principios Fundamentales

- Introducción a los Principios Fundamentales (15 horas)
- Promoción de los Principios y Valores Humanitarios (40 horas)
- Código de Conducta (5 horas)
- Código de Conducta (5 horas)

Actividades de Diplomacia Humanitaria y de apoyo a la promoción y desarrollo del Derecho Internacional Humanitario, los Derechos Humanos y la Acción Humanitaria

Comisión Española de Derecho Internacional Humanitario.

A lo largo de 2021, hemos mantenido contactos regulares con la Comisión Española de Derecho Humanitario, órgano asesor del Gobierno, Presidido por el Ministro de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, creado por Real Decreto 1513/2007. Cruz Roja es la única organización humanitaria representada en el citado órgano. Por ello, este órgano constituye una herramienta fundamental de diplomacia humanitaria, pues nos permite compartir con los distintos departamentos ministeriales nuestras preocupaciones humanitarias, nos permite promover la ratificación de nuevos instrumentos jurídicos internacionales y promover el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por España en la materia.

Con el apoyo del CICR, formamos parte de la red mundial de Comisiones Nacionales de DIH, plataforma desde la que las distintas comisiones intercambian buenas prácticas, materiales, ponen en marcha proyectos de interés común, etc.

Estrategia Española de Diplomacia Humanitaria

En 2019 el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación inició el proceso de elaboración de la Estrategia Española de Diplomacia Humanitaria. Cruz Roja ha participado desde el inicio en dicho proceso, haciendo aportaciones a los distintos borradores que se han venido aprobando.

La Estrategia sistematiza la incorporación de la perspectiva humanitaria en la acción exterior del

Estado, la utilización de instrumentos públicos en la respuesta a conflictos armados, crisis y emergencias humanitarias y la búsqueda de coherencia en las políticas públicas que inciden en la acción humanitaria.

Una labor eficaz e inclusiva de diplomacia humanitaria puede y debe constituirse como un elemento de articulación del eje triple a través del cual se entiende la acción multilateral: paz y seguridad - desarrollo - derechos humanos. En consonancia con ello, hemos marcado tres objetivos fundamentales para esta Estrategia:

- Prevenir conflictos y mediar para resolverlos, colaborando en la promoción de una cultura de paz y preservando el espacio humanitario.
- Promover el respeto a las normas que nos protegen como humanidad, especialmente el Derecho Internacional Humanitario y la acción humanitaria basada en principios.
- Contribuir a proteger a las personas cuyos derechos humanos están en situaciones de mayor vulnerabilidad, sin dejar a nadie atrás.

Reuniones Estatutarias del Movimiento: Consejo de Delegados

El Consejo de Delegados es un foro clave para que el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja adopte políticas y estrategias y discuta asuntos que conciernen al Movimiento en su conjunto. Se reúne con carácter ordinario cada dos años. Constituye también un importante mecanismo de preparación de las Conferencias Internacionales en las que, además de los componentes del Movimiento, participan también los Estados. Aunque la reunión estaba prevista para 2021, por razones de la pandemia se ha pospuesto al verano de 2022. De cara a la preparación de la reunión, hemos venido trabajando en la elaboración de las resoluciones cuyos proyectos se someterán a la consideración del Consejo, entre otros y directamente relacionados con el Derecho Humanitario:



- **La guerra en las ciudades: Impacto humanitario de la utilización de armas explosivas de amplio impacto en zonas urbanas o densamente pobladas.**
El objetivo es promover que los Estados y Grupos Armados No Estatales tomen las medidas adecuadas para la no utilización de estos artefactos explosivos en zonas densamente pobladas.
- **Hacia la eliminación de las armas nucleares: plan de acción para el periodo 2022-2027.**
Consiste en la promoción de la implementación por los Estados de medidas efectivas de reducción del riesgo nuclear, así como adhesión y plena aplicación del Tratado de Prohibición de las Armas Nucleares y de otros acuerdos internacionales con objetivos similares, como el Tratado sobre la no proliferación de las armas nucleares, el Tratado de prohibición completa de los ensayos nucleares y los acuerdos regionales que establecen zonas libres de armas nucleares.
- **Informe de aplicación de la resolución 4 del Consejo de Delegados de 2017: hacia la eliminación de las armas nucleares: plan de acción 2018-2021,** en el que hemos dado cuenta de las actividades realizadas desde Cruz Roja para promover la prohibición y eliminación de las armas nucleares.
- **Informe de aplicación de la resolución 7 del Consejo de Delegados de 2013: armas y derecho internacional humanitario,** en el que hemos dado cuenta de la situación de España en relación con los Tratados Internacionales que regulan la conducción de las hostilidades en los conflictos armados. España es parte de todos ellos, salvo del que prohíbe las armas nucleares (2017). En el informe se hace especial mención a cuestiones como el Comercio Armas, la incorporación al Código Penal de delitos relacionados con el uso, transferencia y almacenamiento de armas químicas, biológicas, minas antipersona, municiones en racimo y armas radiológicas, etc.

Durante el año 2021, hemos preparado también los correspondientes informes de cumplimiento para rendir cuentas de los compromisos asumidos por resoluciones anteriores. Así, hemos preparado los siguientes informes:



Responsabilidad Social

En 2022 trabajaremos en el establecimiento de objetivos y acciones materia de sostenibilidad y Responsabilidad Social para el periodo 2022 – 2023

Contamos con una estrategia definida en materia de responsabilidad social desde 2009. En nuestro Plan de Responsabilidad Social 2018 – 2022 concretamos y definimos la estrategia de Cruz Roja Española en el ámbito de la sostenibilidad, considerando las variables económica, ambiental y social.

En 2020, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, realizamos un análisis de materialidad⁶⁰ para conocer las prioridades de Cruz Roja Española en relación con aspectos de sostenibilidad institucional y económica, sociales y ambientales.

Teniendo en cuenta los temas más relevantes identificados en el análisis de materialidad, en 2022 trabajaremos en el establecimiento de objetivos y acciones materia de sostenibilidad y Responsabilidad Social para el periodo 2022 – 2023.

⁶⁰Ver apartado “Sobre esta Memoria”.



Sobre esta Memoria

[102-50] y [102-51]
La Memoria Integrada 2021 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 2021. La Memoria anterior es la del año 2020.

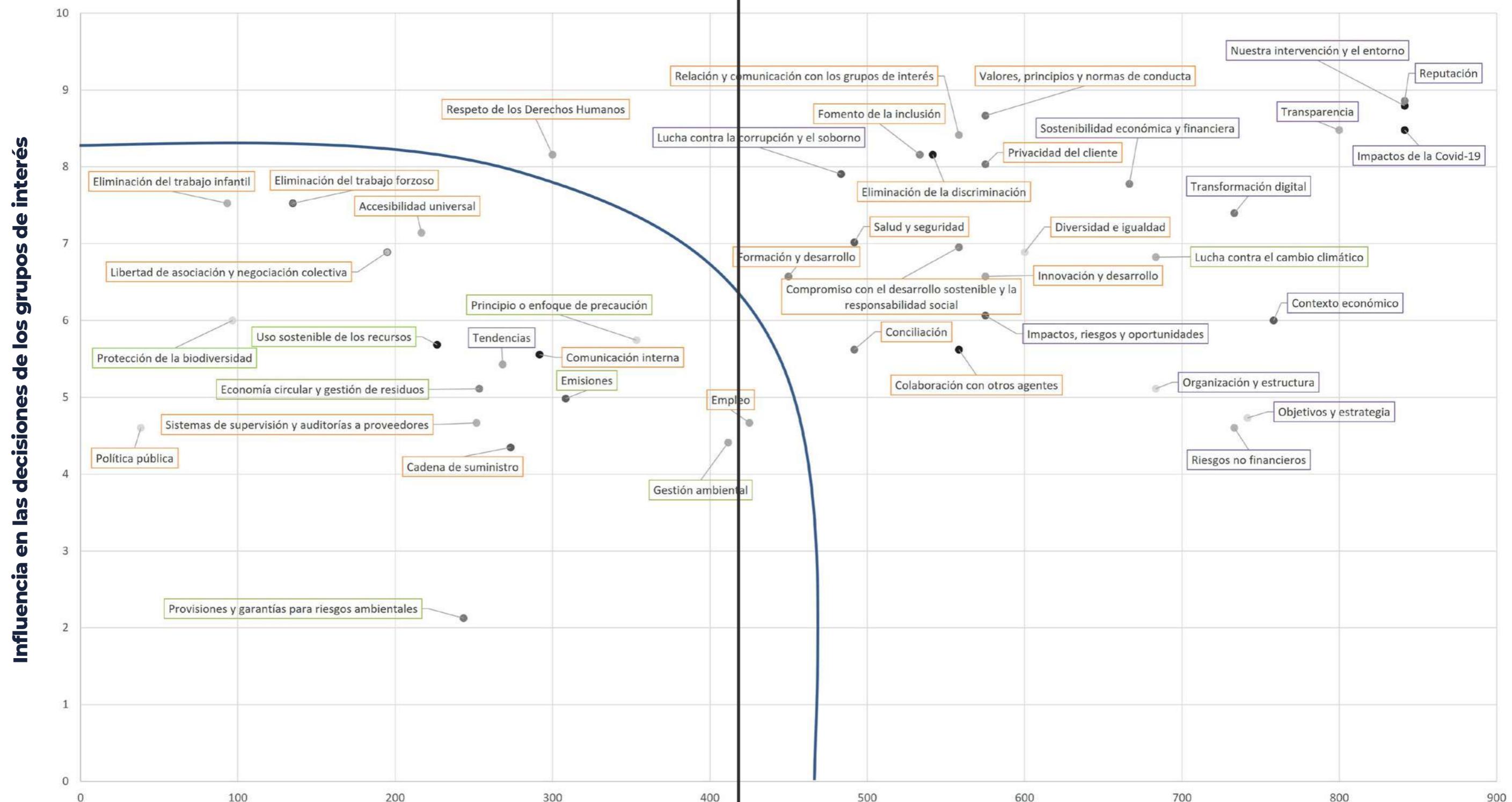
[102-54]
Ha sido redactada tomando como referencia los Standards de Global Reporting Initiative (GRI) y el suplemento sectorial **"Sector disclosure NGO"**, de acuerdo con la opción de conformidad **"esencial"**. Así mismo, incluye todos los contenidos necesarios para dar cumplimiento al reporte de estados 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. En 2020, llevamos a cabo un análisis de materialidad, con el fin de identificar los contenidos materiales para Cruz Roja Española. Para ello, se realizó un análisis de contexto para seleccionar los potenciales temas materiales, teniendo en cuenta fuentes externas e internas. Posteriormente, se hizo la evaluación de impactos y la evaluación de la influencia en los grupos de interés, con la participación de personal de la organización mediante cuestionarios. Los resultados obtenidos se muestran en la siguiente matriz:



Matriz de Materialidad



SOBRE ESTA MEMORIA

[102-47]

De esta forma, los temas materiales para Cruz Roja Española son:

Temas de sostenibilidad institucional y económica

- Contexto económico
- Impactos de la COVID-19
- Impactos, riesgos y oportunidades
- Lucha contra la corrupción y el soborno
- Nuestra intervención y el entorno
- Objetivos y estrategia
- Organización y estructura
- Reputación
- Riesgos no financieros
- Sostenibilidad económica y financiera
- Transformación digital
- Transparencia

Temas sociales

- Colaboración con otros agentes
- Compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social
- Conciliación
- Diversidad e igualdad
- Eliminación de la discriminación
- Fomento de la inclusión
- Formación y desarrollo
- Innovación y desarrollo
- Privacidad del cliente
- Relación y comunicación con los grupos de interés
- Respeto de los Derechos Humanos
- Salud y seguridad
- Valores, principios y normas de conducta

Temas ambientales

- Lucha contra el cambio climático

[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	6
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	37-55 y 58-119
102-3	Ubicación de la sede	7
102-4	Ubicación de las operaciones	7
102-5	Propiedad y forma jurídica	7
102-6	Mercados servidos	12-13
102-7	Tamaño de la organización	13, 168, 169, 176 y 267
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	164, 168, 169 y 176-185
102-9	Cadena de suministro	287
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambios significativos.
102-11	Principio y enfoque de precaución	277
102-12	Iniciativas externas	259-261, 268 y 291
102-13	Afiliación a asociaciones	167 y 290
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4 y 5
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	7, 206, 209 y 210
102-18	Estructura de gobernanza	191, 206, 207, 211, 212 y 264
102-40	Lista de grupos de interés	224-227
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	173
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	223

CONTENIDOS GENERALES		
CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	224-227
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	224-227 y 229
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	266
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	302-306
102-47	Lista de temas materiales	306
102-48	Re expresión de la información	No ha habido re expresión de la información, más allá de lo mencionado en los distintos apartados de la Memoria.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	«No ha habido cambios»
102-50	Periodo objeto del informe	302
102-51	Fecha del último informe	302
102-52	Ciclo de elaboración de informes	«Anual»
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	306
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	302
102-55	Índice de contenidos GRI	308-312
102-56	Verificación externa	302

SOBRE ESTA MEMORIA

DESEMPEÑO ECONÓMICO		
CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO (2016)		
103	Enfoque de gestión 201	264 y 266
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	266
GRI 205: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN (2016)		
103	Enfoque de gestión 205	105-207 y 219
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	219
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	221
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	221
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
GRI 302: ENERGÍA (2016)		
103	Enfoque de gestión 302	276, 277 y 281
302-1	Consumo energético dentro de la organización	281
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES (2018)		
103	Enfoque de gestión 303	276, 277 y 283
303-5	Consumo de agua	283
GRI 305: EMISIONES (2016)		
103	Enfoque de gestión 305	276, 277, 280 y 282
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	282
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	282
305-3	Emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	282

DESEMPEÑO SOCIAL		
CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
GRI 401: EMPLEO (2016)		
103	Enfoque de gestión 401	163, 164, 173-187
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	186-189
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	174
GRI 404: FORMACIÓN Y DESARROLLO (2016)		
103	Enfoque de gestión 404	163, 164, 173-175 y 197
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	197
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2016)		
103	Enfoque de gestión 405	176, 191, 193, 194 y 213-215
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	190, 215
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	193 y 194
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN (2016)		
103	Enfoque de gestión 406	37 y 38
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	195
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (2016)		
103	Enfoque de gestión 407	173
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	173
GRI 408: TRABAJO INFANTIL (2016)		
103	Enfoque de gestión 408	287-288
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	287-288
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO (2016)		
103	Enfoque de gestión 409	287-288
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	287-288

DESEMPEÑO SOCIAL		
CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS (2016)		
103	Enfoque de gestión 412	294
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	296 y 297
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES (2016)		
103	Enfoque de gestión 414	287 y 288
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	287 y 288
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE (2016)		
103	Enfoque de gestión 418	231
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	231
CONTENIDOS SECTORIALES⁶¹		
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	229
G4-NGO4	Medidas para integrar género y diversidad en programas y proyectos, así como su seguimiento, medición y mejora continua	213 y 214
G4-NGO5	Proceso de formulación, comunicación, implantación y cambio de posiciones de política pública	294-295
G4-NGO6	Coordinación y toma en consideración de las actividades de otros actores	290
G4-NGO8	Fuentes de financiación por categoría, cinco mayores donantes y valor monetario de sus contribuciones	267
G4-NGO10	Adhesión a estándares para la captación de fondos y prácticas de comunicación de mercadotecnia	268

⁶¹ En el momento de elaborar esta memoria, no se dispone de adaptación del suplemento sectorial para ONGs a GRI Standards.

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.	37, 294-297
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.	287 y 288
Principio 3, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 407-1, 103-1-407, 103-2-407, 103-3-407.	173
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.	229
Principio 5, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	408-1, 103-1-408, 103-2-408, 103-3-408.	287-288
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.	37, 38, 163, 164, 168, 169, 173-185, 190-197 y 213- 215
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, 303-5, 103-1-303, 103-2-303, 103-3-203, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-305.	276-283



PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI	PÁGINA
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, 303-5, 103-1-303, 103-2-303, 103-3-203, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-305.	276-283
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.	276-283
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.	105-207, 219 y 221

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.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cruz Roja con las personas / Infancia 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 ex reclusas Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	43, 67-70, 78-107 y 140-143
Objetivo 2: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cruz Roja con las personas / Personas en situación de extrema vulnerabilidad Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	42, 43, 78-83 y 140-143
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 y otros colectivos Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	39, 40, 42, 43, 48, 49, 60-65, 108-119 y 138-143

SOBRE ESTA MEMORIA

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	APARTADO / SUBAPARTADO	PÁGINA
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 Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral Cruz Roja con las personas / Población general y otros colectivos Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Equipo humano	44-47, 50-52, 67-71, 99-105, 114-119, 142, 143, 170-173, 196 y 197
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 Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Cooperación internacional / Cooperación institucional y técnica Equipo humano Buen gobierno y transparencia / Buen gobierno Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés Sociedad	44-47, 93-105, 142-143, 150-152, 168-169, 191-195, 213-215, 223, 298 y 299
Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Medio ambiente	142, 143 y 283
Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Medio ambiente	142, 143 y 279-283
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 / Ayuda humanitaria ante emergencias Equipo humano Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad financiera	44-47, 99-105, 142-143, 162-201 y 264-267

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	APARTADO / SUBAPARTADO	PÁGINA
Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad institucional	142, 143 y 234-241
Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cruz Roja con las personas / Personas con discapacidad Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Cooperación Internacional / Cooperación institucional y técnica Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad institucional	42-43, 53-55, 108-109, 142-143, 150-152, 223, 228, 238 y 239
Objetivo 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cruz Roja con las personas / Personas mayores y cuidadoras Cruz Roja con las personas / Población en general y otros colectivos Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	39, 40, 60-65, 114-119, 140 y 141
Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Movilizando a la sociedad Medio ambiente	50-55, 142, 143, 120-132 y 277-283
Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Medio ambiente	53-55, 140-143 y 277-283
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	53-55

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	APARTADO / SUBAPARTADO	PÁGINA
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 Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	53-55, 142 y 143
Objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.	Cruz Roja con las personas / Personas mayores y cuidadoras Cruz Roja con las personas / Personas solicitantes de asilo y refugiadas Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral Cruz Roja con las personas / Personas reclusas o ex reclusas Cooperación Internacional / Cooperación institucional y técnica Equipo humano Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés Cadena de valor / Sociedad	60-65, 89-91, 99-107, 138-152, 162-203, 223 y 297
Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	Cooperación Internacional / Cooperación institucional y técnica Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés Cadena de valor / Otras entidades Cadena de valor / Sociedad	276-283

Índice de contenidos “Ley 11/2018, sobre información no financiera”

ÁMBITOS GENERALES	MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: • Entorno empresarial • Organización y estructura • Mercados en los que opera • Objetivos y estrategias • Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 102-3 Ubicación de la sede 102-4 Ubicación de las operaciones 102-6 Mercados servidos 102-7 Tamaño de la organización 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos	5, 7, 211, 212 y 290
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	Marco interno: descripción cualitativa de los riesgos e impactos identificados y su gestión
CUESTIONES AMBIENTALES	MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Gestión ambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa Procedimientos de evaluación o certificación ambiental Recursos dedicados a la preventión de riesgos ambientales Aplicación del principio de precaución Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco interno: descripción cualitativa de los impactos actuales y previsibles Marco interno: descripción cualitativa de los procedimientos de certificación ambiental N/A 102-11 Principio o enfoque de precaución N/A
		277 261 - 277 -

SOBRE ESTA MEMORIA

CUESTIONES AMBIENTALES		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS	CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	N/A	283		Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	175-177
Economía circular y preventión y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	N/A	283		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	178-185
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	N/A	283		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa del promedio de contratos	178-185
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-5 Consumo de agua	283		Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa de los despidos	188 y 189
	Consumo de materias primas	N/A	277	Empleo	Brecha salarial	Marco interno: cálculo según la fórmula "Diferencia salarial = (retribución de hombres - retribución de mujeres) / retribución de hombres"	193 y 194
	Consumo directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	281		Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa de la percepción íntegra	192-194
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	262, 263, 277 y 283		Remuneración media de los consejeros por sexo	N/A	195
	Uso de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	281		Remuneración media de los directivos por sexo	Marco interno: descripción cuantitativa de la percepción íntegra por sexo	193-194
Cambio Climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305- 3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	278 y 282		Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	190
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas establecidas	282 y 283		Empleados con discapacidad	Marco interno: número de empleados con discapacidad	190
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	N/A	283				
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		283				

SOBRE ESTA MEMORIA

	CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	173
	Número de horas de absentismo	Marco interno: descripción cuantitativa de los días de absentismo	201
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponible 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	173, 174 y 190
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	198-200
	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	200
Relaciones sociales	Organización del diálogo social	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	173 y 174
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	173
	Balance 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	201
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas implementadas	196
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: cantidad de horas de formación por categoría profesional	197
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	228

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco interno: cantidad de horas de formación por categoría profesional
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco interno: cantidad de horas de formación por categoría profesional
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco interno: cantidad de horas de formación por categoría profesional
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco interno: cantidad de horas de formación por categoría profesional
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	175
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	
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	175 y 294-299
	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
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 negociación colectiva podría estar en riesgo	175
	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	

SOBRE ESTA MEMORIA

INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	206, 218, 219 y 221	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	221	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	266	
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
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	293 y 232-241
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa de los impactos	293 y 232-241
	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	293 y 232-241
	Acciones de asociación o patrocinio	102-12 Iniciativas externas 102-13 Afiliación a asociaciones	290
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	287 y 288
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	287 y 288
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de supervisión	288

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	230 y 231
	Sistemas de reclamación	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	229
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: descripción cuantitativa de las quejas recibidas	229
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	Marco interno: beneficios antes de impuestos	266
	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: descripción cuantitativa de los impuestos	266
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: descripción cuantitativa de las subvenciones recibidas	267

Anexo I. Órganos de gobierno y comisiones estatutarias.

COMISIÓN NACIONAL DE GARANTÍAS DE DERECHOS Y DEBERES		
CARGO	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
Presidenta	María Victoria Calle Rodríguez	18-06-19
Vicepresidente	Pedro García García	18-06-19
Vocal	Esteban Calzada Charles	18-06-19
Vocal	Sagrario Conde Martín de Hijas	18-06-19
Vocal	Ana María García Rodríguez	18-06-19
Vocal	José Morillas García	18-06-19
Vocal	Fernando Saavedra Sánchez	18-06-19

COMISION NACIONAL DE FINANZAS		
CARGO	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
Presidenta	María Teresa Mogín Barquín	16-05-19
Vicepresidente	Víctor Manuel Suárez Pérez	16-05-19
Vocal	Pilar López Rubio	16-05-19
Vocal	José Luis Blázquez Canales	16-05-19
Vocal	María Isabel Domingo Martí	16-05-19
Vocal	Laura Aguado Boto	16-05-19
Vocal	Silvia Fernández de Caleya Álvarez	11-07-19

COMISION DE BUEN GOBIERNO		
CARGO	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
Presidente	Guillermo Jiménez Sánchez	05-03-2019
Vicepresidente	Pedro Ramón y Cajal Agüeras	05-03-2019
Vocal	Javier García-Villoslada Quintanilla	05-03-2019
Vocal	Enriqueta Chicano Jávega	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	08-03-15
Vicepresidenta	María del Mar Pageo Giménez	17-05-19
Vicepresidente	Francisco Javier Gimeno Blanes	15-04-15
Secretario General	Leopoldo Pérez Suárez	15-07-94
Coordinador General	Antoni Bruel Carreras	22-07-06
Representante Cruz Roja Juventud	Pablo Salvador Giner	02-12-19
Vocal electo	Saturnino Peña Solis	14-04-19
Vocal electo	Juan José Borrego Lobato	14-04-19
Vocal electo	Eloy Ortiz González	14-04-19
Vocal electo	María Teresa Pociello Marty	14-04-19
Vocal electo	Roser Llevat Viladot	14-04-19
Vocal electo	Teresa Álvarez Quicler	14-04-19
Vocal electo	María Estíbaliz Arnáiz López	14-04-19
Vocal electo	Rafael Gandía Balaguer	14-04-19

SOBRE ESTA MEMORIA

COMITÉ NACIONAL		
CARGO	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
Vocal electo	Pedro Arzoz Sagardia	14-04-19
Vocal electo	Juan José Blanco Barbado	14-04-19
Vocal electo	Rosa Fernández López	14-04-19
Vocal electo	Cándida Delia Ruiz López	14-04-19
Vocal electo	Celia Alicia Rivas Alonso	14-04-19
Vocal electo	María del Carmen Navarro Paredes	14-04-19
Vocal electo	Begoña González González	14-04-19
Vocal electo	José Ignacio de Luis Páez	14-04-19
Vocal electo	Dolors Curiá Torrades	14-04-19
Vocal electo	María Dolores Casteleiro Maldonado	14-04-19
Vocal electo	Carlos Bistuer Pardina	14-04-19
Vocal electo	Remedios Alarcón Barbero	14-04-19
Vocal electo	Ramón Grau Budescà	14-04-19
Presidenta Comité Autonómico de Andalucía	Mª del Mar Pageo Giménez	17-05-19
Presidente Comité Autonómico de Aragón	Pilar Cintora Jaime	06-05-19
Presidente Comité Autonómico del Principado de Asturias	José María Lana Alonso	17-04-15
Presidente Comité Autonómico de Illes Balears	Antonio Barceló Veny	16-05-19
Presidente Comité Autonómico de Canarias	Antonio Rico Revuelta	06-05-19
Presidenta Comité Autonómico de Cantabria	Javier Fernández Dos Santos	17-05-19
Presidenta Comité Autonómico de Castilla-La Mancha	Jesús Esteban Ortega	13-05-19

COMITÉ NACIONAL		
CARGO	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
Presidenta Comité Autonómico de Castilla y León	José Varela Rodríguez	16-05-19
Presidente Comité Autonómico de Cataluña	Josep Quitet i Torner	06-05-19
Presidente Comité Ciudad Autónoma de Ceuta	Antonio Montoya García	03-09-18
Presidente Comité Autonómico de Comunidad Valenciana	Rafael Gandía Balaguer	20-09-19
Presidente Comité Autonómico de Extremadura	Jesús Palo Tiburcio	13-05-19
Presidenta Comité Autonómico de Galicia	Mª Carmen Colmeiro Rojo	16-05-19
Presidente Comité Autonómico de La Rioja	Fernando Reinares Hernáiz	10-05-15
Presidente Comité Autonómico de Comunidad de Madrid	Pilar Roy Merinero	22-05-19
Presidente Comité Ciudad Autónoma de Melilla	Julio Caro Sánchez	17-05-19
Presidente Comité Autonómico de Región de Murcia	Faustino Herrero Huerta	10-05-19
Presidente Comité Autonómico de Comunidad Foral de Navarra	Rafael Huarte Berrueta	02-08-19
Presidente Comité Autonómico de País Vasco	María Estíbaliz Arnáiz López	16-05-19

SOBRE ESTA MEMORIA

PRESIDENTE/A SECRETARIO/A COORDINADOR/A					
ANDALUCÍA	María del Mar Pageo Giménez	José Rafael Tortosa Delgado	Mª José Hernández Velázquez	Avda. Cruz Roja, 20 41008 SEVILLA	95-422.44.07 fax 422.51.90
Almería	Antonio Teodosio Alastrue atorre	Diego Ortiz Ortiz	Francisco Vicente Ariza	Nicolás Salmerón, 28 04002 ALMERIA	950 -257367/71 66 fax 25 53 25
Cádiz	Rosario García Palacios	Manuel Jesús Muñoz de la Vega	Javier Gil Guerra	Avda. Fernández Ladreda, 3 dup 11008 CÁDIZ	956 -22 22 22 07 30 00 fax 07 30 20
Córdoba	Cándida Delia Ruiz López	Sergio Ortúño Aguilar	Cristina García Solano	Cañada Real de Mestas, 8 14005 CÓRDOBA	957 - 43 38 78 fax 43 64 04
Granada	Mª Eugenia Rodríguez-Bailón Fernández	José Rafael Tortosa Delgado	Francisco Javier González Cabrera	Cuesta Escoriza, 8 A 18008 GRANADA	958 - 22 14 20/1 fax 22 87 40
Huelva	Juan José Blanco Barbado	Oliver Ruiz Brito	Rosario Miranda Plata	Buenos Aires, s/n 21002 HUELVA	959 - 26 12 11/17 57 fax 26 14 15
Jaén	José Boyano Martínez	Jesús Muñoz Ruiz	Miguel Angel Jaén Delgado	Ronda del Valle, 7 Edif. Cruz Roja 23009 JAEN	953 - 25 15 40 fax 26 26 14
Málaga	Luis Utrilla Navarro	Rafael Juan Rodríguez Ortiz	Samuel Linares Cantero	c/ Ollerías, 40 29012 MÁLAGA	95 - 221 7631/32 fax 222 01 88
Sevilla	Francisco Rodríguez	Mariola Rodríguez Díaz	Beatriz Nieto Pedregal	Avda. de la Cruz Roja, 1 dp 41009 SEVILLA	95 - 437 66 13 fax 438 82 31
ARAGÓN	Pilar Cintora Jaime	Juan Antonio Bergua Lacasta	Fernando Pérez Valle	Sancho y Gil, 8 50001 ZARAGOZA	976 - 21 84 01 22 48 80 fax 23 92 61
Huesca	Juan José Rodrigo Navarro	Juan Antonio Bergua Lacasta	Sigfrido González Pardo	Pasaje Castillo Loarre, s/n 22003 HUESCA	974 - 22 11 86/40 25 fax 24 29 54
Teruel	Antonio Soler Hernández	Gregorio Vicente Mallén	Susana Muñoz Izquierdo	San Miguel, 3 44001 TERUEL	978 - 60 26 09 fax 60 03 86
Zaragoza	Ignacio Carlos Sagardoy Valera	Francisco Miguel Alcaraz Gual	Antonio González Jiménez	Sancho y Gil, 8 50001 ZARAGOZA	976 - 22 48 80 fax 21 69 60
ASTURIAS	José María Lana Alonso	Eva Fernández Zapico	Nathalie García Martínez	Martínez Vigil, 36 33010 OVIEDO	985 - 208215 fax 22 92 80
BALEARES	Antonio Barceló Veny	Joan Batle Palou	Juana Lozano Plaza	Arquitecto Bennasar, 73 07004 P DE MALLORCA	971 - 29 50 00/4/8 fax 75 26 89

PRESIDENTE/A SECRETARIO/A COORDINADOR/A					
CANARIAS	Antonio Rico Revuelta	Domingo Pérez Martín	José María Zarralqui Guillén	San Lucas, 60 38002 S.C. TENERIFE	922 - 28 29 24 fax 24 67 44
Las Palmas	Isaac Díaz Sosa	Carlos Ravelo Vega	José María Zarralqui Guillén	León y Castillo, 231 35005 LAS PALMAS	928 - 29 00 00 fax - 23 44 79
Tenerife	María Teresa Pociello Marty	Domingo Pérez Martín	Elena Marco Pérez	San Lucas, 60 38002 S.C.TENERIFE	922 - 28 29 24 fax 24 67 44
CANTABRIA	Javier Fernández Dos Santos	Alfonso Alonso Oláiz	Beatriz Aldama Sánchez	c/ Los Acebos, 1 El Alisal 39011 SANTANDER	942 - 36 08 36 fax 36 37 63
CASTILLA LA MANCHA	Jesús Esteban Ortega	Antonio Dorado Colmenar	Jesús Rodríguez Ángel	Cuesta de los Capuchinos, 4 45001 TOLEDO	925 - 21 60 60 21.60.55 fax 21 60 14
Albacete	Eloy Ortiz González	Germán Nielfa Guevara	Eva Callejas Martínez	San Antonio, 19 02001 ALBACETE	967 219050/12 fax 242977
Ciudad Real	Rosario Lafuente Jiménez	Almudena Asensio Marín	Agustín Real Trujillo	c/ Caballeros, 10 13001 CIUDAD REAL	926 - 22 97 99 27 19 17 fax 25 44 56
Cuenca	Pedro Roca Martínez	Alejandro García López	Marta del Pozo López	Pza. Costitución, 7 16001 CUENCA	969 - 23 01 31 fax 22 94 20
Guadalajara	Mª del Carmen Hernández	Antonio Herreros Sánchez	Antonio Herreros Sánchez	Av. Venezuela, 1 19005 GUADALAJARA	949 - 22 11 84 fax 23 20 43
Toledo	Juan Carlos Santos López	Antonio Dorado Colmenar	María José Soto Moraleda	Cuesta de los Capuchinos, 4 45001 TOLEDO	925 - 21 60 60 fax 21 60 14
CASTILLA Y LEÓN	José Varela Rodríguez	Carlos Santos Romero	Eva Mª Fernández Rodríguez	Arzobispo José Delicado, 5 47014 VALLADOLID	983 33 67 77 fax 33 68 67
Ávila	Mª Mercedes Martínez	Ylia Aguilar López	Sara González González	Pza. San Francisco, 3 05005 AVILA	920 - 22 48 48 fax - 25 19 16
Burgos	Arturo Almansa López	Concepción Pérez Bárcena	Ignacio Angulo León	Cruz Roja, s/n 09006 BURGOS	947 - 21 23 11 fax - 22 93 80
León	Mª Victoria Seco	Nuria Lozano González	Marta Cuesta Martínez	c/ Cid, 24 24003 LEON	987 - 25 25 28/35 fax 21 69 69

SOBRE ESTA MEMORIA

PRESIDENTE/A SECRETARIO/A COORDINADOR/A					
Palencia	Eva Mª Alemañ Martínez	Montserrat Juanes Fernández	María Merino Fernández	C/ Cruz Roja nº 5 34003 PALENCIA	979 - 70 05 07 fax 74 35 34
Salamanca	Jesús Juanes Galindo	Carlos Santos Romero	Javier Vicente de la Pompa	Cruz Roja, 1 37005 SALAMANCA	923 - 22 10 32 fax 22 84 82
Segovia	Mª Teresa Fuente-taja De Andrés	Luis Antonio de Andrés Arranz	Isabel Gómez Rincón	Altos de la Piedad s/n 40002 SEGOVIA	921 - 44 02 02 fax 44 14 03
Soria	Modesto Fernández Córdoba	Tania Irigoyen Heras	Belén Bravo Muñoz	Sto. Domingo de Silos, 1 42003 SORIA	975 - 21 26 40 fax 22 89 77
Valladolid	Rosa Urbón Izquierdo	María López Bécares	Laura Fraile Arroyo	Pólvora, 6 47005 Valladolid	983 132828 217578 fax 35 72 64
Zamora	José Manuel del Barrio Aliste	Fernando López Cabello	Silvia Montalvo Robles	Hernán Cortés, 42 49021 ZAMORA	980 - 52 33 00 fax 51 18 42
CATALUÑA	Josep Quitet Torner	Helena Fontanet Casas	Enric Morist Güell	Joan D'Austria, 120-124 08018 BARCELONA	93.300.65.65 Fax 485.25.12
Barcelona	Lidia Lanuza Orduna	Alex Rastrojo Lara	Ramón Jané Pallàs	Joan D'Austria, 120-124 08018 BARCELONA	93.300.65.65 Fax 93.485.25.12
Girona	Roser Llevat Villadot	Josep Domènec Costa	Jordi Martori Escobar	Bonastruc de Porta, 13 17001 GIRONA	972 - 22.22.22 fax 20 88 83
Lleida	Dolors Curià Torrades	Ana Torrent Ortiz	Mireia Garra Barceló	Henry Dunant, 1 25003 LÉRIDA	973 - 279900 fax 27 98 90
Tarragona	Ramón Grau Budescu	Francisco Xabier Ribera Guirao	Anna Sabaté Sales	Av. Andorra, 61 43002 TARRAGONA	977 - 24 47 69 fax 22 34 11
COMUNIDAD VALENCIANA	Rafael Gandía Balaguer	María Ruiz Tormos	Miguel Ángel Rodríguez Bedmar	"CIUDAD GRAN TURIA" Carrer de la Creu Roja nº 2 TER 3 bloque 3, planta baja, oficina 6 46014 VALENCIA	96 - 80 22 44 Fax: 380 27 95
Alicante	Francisco Galván Riquelme	Fco. Javier García Cruz	Carolina Espadas Ruiz	Glorieta de la Solidaridad, 1 03005 ALICANTE	96 - 525 41 41 fax 591 86 29

PRESIDENTE/A SECRETARIO/A COORDINADOR/A					
Castellón	Esteban Fortea Marco	Eva María Edo Pons	Óscar Messeger Socarrades	Plaza de la Cruz Roja, s/n 12005 CASTELLÓN	964 - 72 48 50/2 fax 72 48 55
Valencia	Juan José Collado Ferrandis	Jose Enrique Lechiguero García	Marcos Haro Aparisi	"CIUDAD GRAN TURIA" Carrer de la Creu Roja nº 2 TER 3 bloque 3, planta baja, oficina 6 46014 VALENCIA	96 - 380 22 44 Fax: 380 27 95
EXTREMADURA	Jesús Palo Tiburcio	Enrique Guirau Morales	José Aurelio González Peinado	Museo, 5 06003 BADAJOZ	924 -24 02 00 fax 24.63.83
Badajoz	Alfonso Méndez Román	Javier Manteiga Castro	José Aurelio González Peinado	Museo, 5 06003 BADAJOZ	924 -24 02 00 fax 24.63.83
Cáceres	Fernando Solís Fernández	Enrique Guirau Morales	Asunción Rodríguez Granados	Av. de las Delicias s/n 10004 CÁCERES	927 - 24 78 58/62 fax 21 05 99
GALICIA	Mª del Carmen Colmeiro Rojo	Marcos Gómez Paz	Joaquín Varela Rivera	Cruz Roja Española, 1 15002 A CORUÑA	981 - 22 10 00 fax 20 64 90
A Coruña	Mercedes Casanova Díaz	Marcos Gómez Paz	Carmen Reigía Regueira	Cruz Roja Española, 1 15002 LA CORUÑA	981 - 20 54 12/59 75 fax 20 64 90
Lugo	Luis Abelleira Mayor	José Luis Fernández Armesto	Ana González Revilla	Av. Madrid, s/n 27002 LUGO	982 23 16 13 fax 24 19 08
Ourense	Felipe Ferreiro Feijoo	Sofía García-Iturri Tosar	Marisa López Casero	Díaz de la Banda, 40 32004 OURENSE	988 - 22 24 84 fax 22 74 39
Pontevedra	Mª Teresa Álvarez Quicler	Mª Jesús Fernández Cortegoso	Pilar Méndez Méndez	Padre Gaité, 5 36002 PONTEVEDRA	986 - 85 21 15 fax 86 33 86
LA RIOJA	Fernando Reinares Hernáiz	Emilio Mateu Mullor	Jaime Caballero Cubedo	Beneficencia, 2 26005 LOGROÑO	941 - 22 52 12 22 53 08 fax 20 40 64
MADRID	Pilar Roy Merinero	Francisco Gabriel Sánchez Parodi	Nieves Morales Prieto	Muguet, 7 28044 MADRID	91-532 55 55 fax 553 61 22
MURCIA	Faustino Herrero Huerta	José Luis Morera Herranz	María Asunción Juárez Sánchez	Paseo de Garay, 1 30003 MURCIA	968 35 53 39 fax 22 04 51

SOBRE ESTA MEMORIA

PRESIDENTE/A SECRETARIO/A COORDINADOR/A					
NAVARRA	Rafael Huarte Berrueta	Marta Urdanoz Zabalza	Juan José San Martín Baquedano	Leyre, 6 31002 PAMPLONA	948 - 20 65 70 fax 22 27 66
PAÍS VASCO	Estíbaliz Arnáiz López	Xabier Manzano Martínez	Aitor Allende Arias	Portal de Castilla, 52 01007 VITORIA	945 -22 22 22 fax: 13 05 37
Álava	Jesús Cantero Martínez	Xabier Manzano Martínez	Aitor Allende Arias	Portal de Castilla, 52 01007 VITORIA	945 - 22 22 22 fax: 13 05 37
Guipúzcoa	Sofía Archeli Mesoneros	Juan María Urruzuno Echevarría	Cristina Castillo Ayala	Alto de Zorroaga, 41 20014 SAN SEBASTIÁN	943 - 22 22 22 fax 32 65 19
Vizcaya	Víctor Gutiérrez Sainz	Manuel Calvo Montes	Guillermo Vázquez de Pablo	José Mª Olabarri, 6 48001 BILBAO	94 - 423 03 59 fax 423 31 29
CEUTA	Antonio Montoya García	Alicia Cordente Sánchez	-	Juan I de Portugal s/n 51001 CEUTA Apdo. 417/ 51080	956 - 52 50 00 fax 51 62 57
MELILLA	Julio Caro Sánchez	Mariano Fernández Bartolomé	-	Manuel Fernández Benítez, 4 52004 MELILLA	952-67 44 34/22 22 / 44 34 / 81 12 fax 67 29 89



**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera (Memoria Integrada) correspondiente al ejercicio
anual finalizado el 31 de diciembre de 2021**

CRUZ ROJA ESPAÑOLA



Building a better
working world

Ernst & Young, S.L.
Calle de Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los miembros del Comité Nacional de CRUZ ROJA ESPAÑOLA:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (Memoria Integrada, en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de CRUZ ROJA ESPAÑOLA (en adelante, la Institución) que forma parte del Informe de Gestión 2021 de CRUZ ROJA ESPAÑOLA.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado Sobre esta Memoria, Índice de contenidos "Ley 11/2018, sobre información no financiera" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de la Presidencia de Cruz Roja Española

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de CRUZ ROJA ESPAÑOLA, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Presidencia de CRUZ ROJA ESPAÑOLA. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado Sobre esta Memoria, Índice de contenidos "Ley 11/2018, sobre información no financiera" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

La Presidencia de CRUZ ROJA ESPAÑOLA es también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de CRUZ ROJA ESPAÑOLA que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de CRUZ ROJA ESPAÑOLA para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por CRUZ ROJA ESPAÑOLA y descrito en el apartado "Sobre esta Memoria", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de la Presidencia.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de CRUZ ROJA ESPAÑOLA correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado Sobre esta Memoria, Índice de contenidos "Ley 11/2018, sobre información no financiera" del citado Estado.

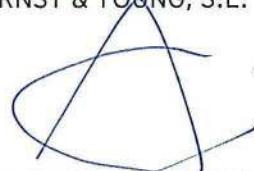
Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

2022 Núm. 01/22/13601
30,00 EUR
SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones
.....

20 de julio de 2022