



**MEMORIA
INTEGRADA
2020**

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

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

AUTORES Y COLABORADORES
Cruz Roja Española

DEPÓSITO LEGAL: M-22604-2021

ÍNDICE

Mensaje del presidente de Cruz Roja Española	7	
Cruz Roja Española	8	
Principales cifras	10	
Áreas de conocimiento	11	
Criterios de actuación	20	
Responsabilidad Social	21	
Emergencia COVID-19: Plan Cruz Roja RESPONDE	23	
Cruz Roja con las personas	34	
Personas mayores y cuidadoras	35	
Infancia y jóvenes en dificultad social	38	
Personas en situación de extrema vulnerabilidad	42	
Personas inmigrantes	46	
Personas solicitantes de asilo y refugiadas	50	
Mujeres en dificultad social	52	
Personas desempleadas o en precariedad laboral	54	
Personas reclutas o exreclusas	60	
Personas con discapacidad	62	
Personas con problemas de salud	64	
Población en general y otros colectivos	68	
Cooperación Internacional	72	
Ayuda humanitaria ante emergencias	75	
Cooperación institucional y técnica	88	
Educación para la Ciudadanía Global	91	
Movilizando a la sociedad	93	
Actividades con el entorno	93	
Socorros	94	
Inclusión	95	
Empleo	96	
Salud	97	
Educación	98	
Medio ambiente	99	
Cruz Roja Juventud	100	
Desarrollo Institucional	102	
Intervención e Inclusión social	103	
Participación	104	
Sensibilización y prevención	105	
Equipo humano	107	
Personas voluntarias	107	
Diversidad	112	
Formación	114	
Personas empleadas	116	
Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	130	
Formación y desarrollo	134	
Prevención de riesgos laborales	135	
Personas socias	139	
Buen gobierno y transparencia	140	
Buen gobierno	141	
Estructura de gobierno	144	
Transversalidad de género en Cruz Roja Española	146	
Asesoría jurídica	148	
Cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción	150	
Relación con los grupos de interés	153	
Satisfacción de las personas atendidas	158	
Protección de datos de carácter personal	159	
Sostenibilidad institucional y financiera	160	
Sostenibilidad institucional	161	
Innovación social	162	
Estudios	164	
Operaciones y servicios digitales	167	
Centro de documentación	169	
Comunicación	170	
Desarrollo de la red territorial	173	
Sistemas de información	176	
Calidad	177	
Infraestructuras	180	
Sostenibilidad financiera	181	
Captación de fondos	184	
Medio ambiente	192	
Cadena de valor	198	
Empresas	199	
Proveedores	200	
Otras entidades	202	
Sociedad	203	
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	204	
Derechos humanos (DDHH) y derecho internacional humanitario (DIH)	205	
Sobre esta Memoria	212	
Índice de contenidos "GRI"	218	
Índice de contenidos "Pacto Mundial"	223	
Índice de contenidos "Objetivos Desarrollo Sostenible"	225	
Índice de contenidos "Ley 11/2018, sobre información no financiera"	230	
Anexo I. Órganos de gobierno y comisiones estatutarias	235	
Anexo II. Carta de verificación de la memoria de EY	245	

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA



[102-14] [103-1]
Estimadas amigas y amigos,

Un año más, presentamos nuestra Memoria Integrada, correspondiente al ejercicio 2020, en la que reportamos información sobre nuestras actividades y nuestro desempeño económico, social y ambiental. De esta forma, este documento muestra nuestro compromiso con la transparencia y la sostenibilidad.

La Memoria también refleja los esfuerzos realizados en este año tan difícil, marcado por la pandemia de la COVID-19, para atender y apoyar a las personas en situación de vulnerabilidad. Para hacer frente a la crisis sociosanitaria, desde Cruz Roja Española pusimos en marcha el Plan Cruz Roja RESPONDE, que marcó los objetivos de las diferentes áreas de conocimiento, así como el alcance de personas a las que queríamos llegar. A través del Plan, adaptamos las actividades y servicios que veníamos realizando y adoptamos nuevas respuestas para la población general y las personas en situación de vulnerabilidad. También apoyamos a las administraciones públicas, bajo nuestro papel auxiliar.

Todo ello, gracias a las personas y empresas socias, personas voluntarias y personal laboral de Cruz Roja Española, que han hecho posible que en 2020 hayamos llegado a más de 6 millones de personas beneficiarias en el ámbito nacional y también a más de 6 millones en el internacional.

Asimismo, cabe destacar la gran implicación por parte de la sociedad ante las situaciones más complicadas. En 2020, por primera vez en nuestra historia, hemos alcanzado el cuarto de millón de personas voluntarias.

Continuamos trabajando en base a nuestro compromiso con la sostenibilidad. Por ello, hemos realizado un análisis de materialidad para conocer los asuntos prioritarios para nuestra organización en relación con los ámbitos ambiental, social y de sostenibilidad institucional y económica. Igualmente, mantenemos nuestro compromiso con los diez Principios de Pacto Mundial y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, llevando a cabo actuaciones que promueven su consecución.

Muchas gracias a todas las personas que han hecho posible el desarrollo de nuestra respuesta durante este año.

Javier Senent García
Presidente de Cruz Roja Española

03058761Z Firmado
FRANCISCO digitalmente por
JAVIER 03058761Z
SENENT (R:
E98595796)
Fecha: 2021.07.23
E98595796) 13:38:18 +02'00'

50682607Z Firmado
LEOPOLDO digitalmente por
PEREZ (R:
Q2866001G)
Fecha: 2021.07.23
Q2866001G) 13:41:45 +02'00'



[102-1]

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

[102-5]

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

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

Nuestra actividad se despliega a través de una red de asambleas locales, comarcales, insulares, provinciales y autonómicas en todo el territorio español, con la autonomía necesaria y como única Sociedad Nacional de Cruz Roja en España. Nuestra sede central se ubica en Madrid. Además, desarrollamos actividades en otros países, a través de Cooperación Internacional (en 2020, 29 países)¹.

LEMA

Cada vez más cerca de las personas.

VISIÓN

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

MISIÓN

[102-16]

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

¹ Argelia, Burkina Faso, Burundi, Gambia, Mali, Mozambique, Namibia, Níger, República Dominicana del Congo, Ruanda, Sáhara, Senegal, Sudán, Tanzania, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Panamá, Perú, Uruguay, Filipinas, Indonesia, Líbano, Palestina, Bélgica y Hungría.

Principios fundamentales

[102-16]

Humanidad. El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres 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.

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

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

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

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

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

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

Principales cifras [102-6]



6.055.582

personas beneficiarias en el ámbito nacional²
(4.058.298 en 2019)



6.285.722

personas beneficiarias en el ámbito internacional
(6.370.764 en 2019)



2.248.134

personas beneficiarias de actividades de sensibilización
(1.160.725 en 2019)



255.929

personas voluntarias
(231.053 en 2019)



14.564

[102-7]
personas con relación laboral
(13.342 en 2019)



1.350.327

socios, incluyendo personas y empresas
(1.349.615 en 2019)

Áreas de conocimiento

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

DESDE CRUZ ROJA QUEREMOS ESTAR AL LADO DE LAS PERSONAS VULNERABLES Y BUSCAR LA MEJOR MANERA DE OFRECER LAS MEJORES Y MÁS RÁPIDAS RESPUESTAS A SUS NECESIDADES.

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

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

Hasta ahora, el MAP ha convivido con un modelo tradicional de organización de la actividad, soportado en unidades y departamentos temáticos, lo que podía limitarnos para dar una respuesta transversal a las necesidades de las personas. Para romper esa tendencia, agrupamos nuestras capacidades por **áreas de conocimiento**. En concreto, seis áreas de conocimiento, que se corresponden con lo que ya hacemos y sabemos hacer: socorros, inclusión social, empleo, salud, educación y medio ambiente.

Las denominamos "áreas de conocimiento" porque reúnen la sabiduría y la experiencia acumulada 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, pretendemos dar respuestas vinculadas a las distintas áreas, sencillas y prácticas, bien encadenadas y coordinadas, y ser capaces de producir un impacto positivo y transformador, mejorando el resultado de nuestra intervención sobre las personas.

² Incluye personas atendidas 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).

Socorros



Actuamos para conseguir que las personas puedan superar las situaciones agudas o crónicas que ponen en peligro sus vidas. Para ello, ejecutamos planes para minimizar el riesgo de exposición ante desastres naturales, cubrir las necesidades en situaciones de emergencia y facilitar un acceso más rápido a la asistencia.

Nuestros compromisos en esta área son:

- **Flexibilizar y adaptar las capacidades a las distintas situaciones de emergencia como parte del sistema de emergencias y protección civil.** Desde 2020, nos hemos convertido en operadores de DRONES, lo que nos permitirá la incorporación de estos elementos en las actividades de búsqueda, facilitando un mayor alcance en un plazo menor de tiempo, lo que resulta crítico en situaciones de emergencia.
- **Fomentar y desarrollar mecanismos de alerta temprana y recomendaciones a la población ante desastres.** Hemos realizado proyectos piloto de alerta a la población ante emergencias. La acción anticipada, orientada a informar a la población ante amenazas previsibles, amplifica los efectos de la respuesta, dado que por un lado reduce la exposición y con ello el riesgo, y por otro, favorece una respuesta más eficaz al haber preparado a la población para enfrentar el evento. Este sistema de alerta temprana permitió informar y sensibilizar, así como escuchar a las personas alertadas facilitando una línea de comunicación para la gestión de demandas.
- **Promover una asistencia rápida y de calidad que garantice la cadena de socorro.** Hemos mantenido el esfuerzo para aumentar la proximidad de los equipos de respuesta a las personas en necesidad de asistencia, especialmente en el entorno más local, a fin de reducir el impacto de los efectos adversos sobre personas y comunidades. Para ello, los Equipos ERBE (Equipos de Respuestas Básicas en Emergencias) han seguido desarrollándose e implantándose en diferentes puntos de nuestra geografía.

Inclusión social



Desde esta área hemos actuado con las personas que están en riesgo de pobreza y exclusión, con la finalidad de que dispongan de las oportunidades y recursos necesarios que les permitan participar en la vida económica, social y cultural, disfrutando del nivel de vida y bienestar que se considera adecuado en la sociedad en la que viven.

Nuestros compromisos en esta área son:

- **Contribuir a romper el aislamiento y la soledad de las personas en situación de vulnerabilidad.** La problemática de la soledad no atañe exclusivamente a las personas mayores, ya que la edad no es un factor de riesgo sino de vulnerabilidad. Trabajamos con personas en riesgo de exclusión social que tienen dificultades en sus conexiones sociales y afrontan, de una u otra forma situaciones de soledad. La crisis provocada por la COVID-19, el consecuente confinamiento general de la población y las posteriores restricciones a la movilización y concentración de personas que caracterizan la llamada "nueva normalidad", nos ha obligado a reinventar algunas actividades y la forma en que atendemos a las personas. De este modo, se potencian las acciones que se pueden realizar a través de plataformas digitales o por vía telefónica. Los acompañamientos han sido una actividad clave.
- **Trabajar para identificar, prevenir y contribuir a eliminar la violencia, especialmente contra niños y niñas, mayores y mujeres.** Desde Cruz Roja entendemos que la violencia es un fenómeno social que supone una violación de los derechos humanos y que atenta contra la dignidad de las personas. Por ello, nuestra organización está comprometida con la erradicación de todas las formas de violencia, especialmente la dirigida contra las mujeres y aquellos colectivos más sensibles, como niñas y niños y las personas mayores en situación de vulnerabilidad.

Hemos trabajado para ampliar la mirada y lograr identificar entre las personas a aquellas que pudieran presentar factores de riesgo o hubieran sufrido previamente episodios de violencia; pero también, hemos incluido un enfoque preventivo, al proponernos intervenir con hombres que presentan patrones de comportamiento violento.

Hemos continuado con la atención a mujeres, niños, niñas y personas mayores que han sido víctimas de violencia, ofreciendo respuestas ante situaciones críticas y de emergencia, pero también orientando y acompañando en su proceso de recuperación, a través de la puesta en marcha de acciones sostenidas en el tiempo que contribuyan a su autoestima, su autonomía y su empoderamiento.

- **Fomentar la activación social de las personas en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión.** Más allá de la mera cobertura de necesidades básicas y urgentes, que muchas veces es la primera demanda, y a la que es necesario dar una respuesta inmediata, la implicación y el protagonismo de las personas en sus procesos, y el que cuenten con las herramientas necesarias para poder hacerlo, ha estado presente en todos los proyectos desarrollados dentro de esta área.

Hemos desarrollado actividades dirigidas a mejorar las competencias básicas, transversales y estratégicas necesarias en los procesos de inclusión para conseguir esa activación necesaria que hace que cada persona pueda superar la barrera que le impide participar activamente en la sociedad, tomar el control de su propia vida y, en definitiva, convertirse en ciudadanos y ciudadanas autónomas. Hay que destacar la formación en competencias digitales, esenciales durante la pandemia, para tratar de disminuir la brecha digital tan pronunciada en colectivos vulnerables.

También y como parte sustancial del empoderamiento que buscábamos, hemos hecho un especial esfuerzo para que todas las personas tuvieran acceso a una información clara, veraz y actualizada sobre todas las contingencias que se iban produciendo en el día a día, que supieran dónde ir, qué hacer, qué recursos y ayudas sociales se estaban poniendo en marcha, cómo acceder a ellos... para que el desconocimiento y/o la falta de información no fuera un impedimento ni otra barrera más a su igualdad de oportunidades. En este sentido se han habilitado medios (página web, líneas telefónicas, talleres online) para acceder a estos contenidos.

- **Promover una sociedad más inclusiva que favorezca la integración social de las personas vulnerables.** Hemos reforzado las acciones que ponen de relieve ante la sociedad el impacto que la pandemia está teniendo en los diferentes colectivos de atención, buscando la implicación del entorno comunitario como una solución. Asimismo, se han establecido alianzas, tanto públicas como privadas, para canalizar la preocupación de la sociedad por los colectivos vulnerables, no sólo para la captación de recursos –que han contribuido a mitigar las situaciones extremas–, sino también para mejorar la intervención a través de plataformas digitales o por vía telefónica, para mejorar la información y la adquisición de competencias de las personas y promover la sensibilización que contribuya a su inserción.



Empleo



Actuamos para que quienes estén en situación de desventaja puedan acceder al mercado laboral en igualdad de condiciones. Para ello, promovemos la igualdad de oportunidades y dotamos a estas personas de competencias que les permitan acceder y mantenerse en el actual mercado laboral, cambiante y competitivo.

Nuestros compromisos en esta área 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.** Durante este año, miles de jóvenes han visto como una nueva crisis confinaba sus proyectos personales y profesionales provocando un aumento de su desempleo. Aun así, 25.924 jóvenes –un 5 % más que el año anterior– han confiado en las iniciativas de inserción laboral de Cruz Roja. Hemos incorporado estrategias de captación y motivación 3.0 con las que llegar a los jóvenes de entornos rurales y comarcas. Hemos implementado recursos interactivos de aprendizaje colaborativo con base tecnológica. Hemos mediado y acercado a los jóvenes a las empresas a través de recursos audiovisuales y tecnológicos dándoles a conocer al empresariado, cuando la puerta de unas prácticas formativas estaba limitada.
- **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 necesidad de confinamiento de la población y la paralización, total o parcial, de la actividad de las empresas han incidido directamente en el incremento del desempleo y la calidad del trabajo, con efectos especialmente negativos en las personas más vulnerables. Por ese motivo se han puesto todos los mecanismos posibles para dar cobertura a un mayor número de personas desempleadas, en concreto a 101.283, lo que supone un 17 % más de cobertura respecto al año anterior, cuyos perfiles responden a las personas más

alejadas y afectadas del mercado laboral dentro del contexto actual y de las que un 65 % son mujeres en dificultad.

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

La transformación digital está cambiando el mercado laboral y ha ampliado la demanda en perfiles más tecnológicos y una adaptación digital de los puestos más tradicionales. Además, el acceso a internet y a dispositivos electrónicos han resultado claves para afrontar la situación de confinamiento en el ámbito de la formación y el empleo. La desigualdad social, en forma de brecha digital, se ha hecho aún más patente durante el periodo COVID-19. Para disminuir estas brechas, hemos facilitado tablets y tarjetas de datos, hemos aumentado el entrenamiento en competencias y conocimientos digitales y desarrollado acciones formativas vinculadas a profesiones tecnológicas.

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

En 2020, Cruz Roja se ha centrado en identificar las acciones para conseguir nuevas empresas colaboradoras y llegar a nuevos sectores, desarrollar nuevas formas de colaboración, enfocar nuestros esfuerzos en conseguir ofertas de empleo a las que pudieran acceder las personas en sectores no afectados por la crisis y ampliar nuestras iniciativas de sensibilización enfocadas a reducir la discriminación en el empleo por razones de edad, origen, sexo a través de campañas específicas.

Salud



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

La incidencia de la pandemia de la COVID-19 ha supuesto ampliar tanto nuestra capacidad de actuación, como el esfuerzo en el desarrollo de actividades. Hemos definido nuevos proyectos en atención a las necesidades que se han manifestado.

Nuestros compromisos en esta área son:

- **Sensibilizar a la población en general para contribuir a la mejora de la salud.** Para posibilitar una vida sana y segura, pretendemos realizar labores de prevención y sensibilización orientadas a la población en general, intentando generar un cambio de actitudes que facilite la mejora de la salud integral de la persona.



**EN CRUZ ROJA ESPAÑOLA HEMOS
AMPLIADO NUESTRA CAPACIDAD
DE ACTUACIÓN.**

- **Contribuir a que la persona adopte un estilo de vida más saludable.** El estilo de vida poco saludable es uno de los grandes generadores de los problemas de salud de las personas a las que atendemos. Problemas como los hábitos alimentarios inadecuados, el abuso de sustancias, los desajustes de la actividad física o el insuficiente cuidado emocional, están muy presentes en la población a la que atendemos. Hemos reforzado las intervenciones para mejorar este estilo de vida, incluyendo las recomendaciones para evitar conductas que podían aumentar el riesgo de contagio de la COVID-19. Han tomado gran relevancia también las iniciativas orientadas a mejorar la gestión emocional, ya que la pandemia ha impactado con fuerza en las personas, empeorando significativamente su salud mental.

- **Apoyar en la gestión de la enfermedad a personas y familias con especial vulnerabilidad.**

Las personas que padecen una enfermedad pueden tener problemas a la hora de gestionarla, ya sea debido a dificultades para acceder a la detección y al diagnóstico, o porque no pueden acceder al tratamiento o no son capaces de seguir correctamente la pauta terapéutica marcada por los profesionales sanitarios. Aun teniendo en cuenta las dificultades provocadas por la pandemia, hemos sido capaces de mantener la intervención con personas con enfermedades crónicas con las que tradicionalmente trabajamos, reinventando la intervención o adaptándola para seguir dando respuesta a sus necesidades.

Educación



Cruz Roja Española persigue garantizar la igualdad real de oportunidades ofreciendo los apoyos y recursos adecuados a las personas en situaciones de vulnerabilidad en materia de educación.

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. La educación 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.

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

Nuestros compromisos en esta área son:

- **Contribuir a la igualdad de oportunidades educativas de las personas en todos los contextos y situaciones de vulnerabilidad.**
- **Ofrecer apoyo y recursos, acompañar y activar competencias.**

- **Movilizar a la sociedad e instituciones y promover el derecho a la educación, con especial atención a la infancia y a la juventud.**
- **Apoyar a las familias y a los centros educativos como agentes educadores.**
- **Promover la mejora de los entornos socio-educativos, trabajando en red en la comunidad y estimulando la participación y convivencia.**
- **Acompañar, orientar y formar en competencias a las personas en su participación voluntaria.**
- **Promocionar los principios y valores humanitarios en defensa de la dignidad humana.**
- **Impulsar la gestión de conocimiento.**

	2019		2020	
	Cursos	Alumnos	Cursos	Alumnos
Formación interna	23.891	275.371	23.407	316.961
Formación externa	7.241	118.630	3.769	506.443
Total formación	31.132	394.001	27.176	823.404



Medio Ambiente



En materia medioambiental, nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida de todas las personas en un entorno seguro, saludable y sostenible. En este sentido, dentro de las actuaciones que realizamos con las poblaciones más vulnerables, la lucha contra la degradación ambiental, el cambio climático o el deterioro de los espacios naturales son los temas prioritarios.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 nos marcan un escenario en el que nuestros proyectos deben contribuir a la consecución de la llamada universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030. Nuestras acciones, por ende, ayudarán a la consecución de las metas establecidas por las Naciones Unidas para la erradicación de la pobreza integrando aspectos tales como la acción por el clima, la protección de la vida submarina, la protección de los ecosistemas terrestres, la producción y la educación en consumo responsable, así como la reducción de las desigualdades. El desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medioambiental, económica y social.

Nuestros compromisos en esta área son:

- **Promover la protección del medioambiente en la lucha contra el cambio climático y la vulnerabilidad de la salud y el bienestar social.** Desde el año 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".

Con las 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

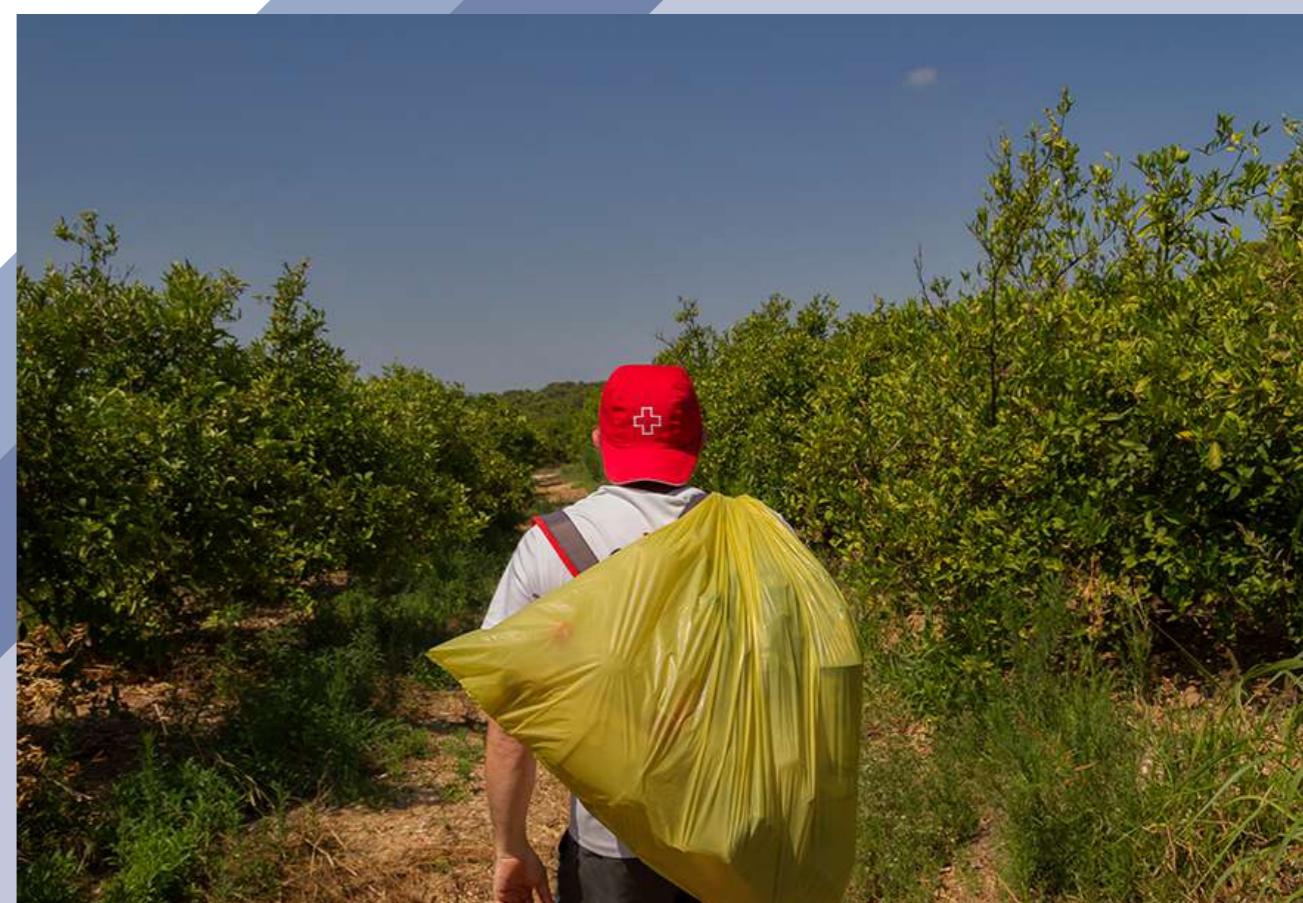
vulnerables en respuesta a la lucha contra la vulnerabilidad de la salud y el bienestar social, estableciendo medidas de ahorro y de confort en el hogar.

Debido a la pandemia de la COVID-19, 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.

- **Reducir el impacto medioambiental generado por la actividad de la organización, aportando los recursos necesarios.** 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 el año 2030.



Criterios de actuación



Proximidad

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



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 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.



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.



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 Cruz Roja.



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.



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 impactos medioambientales.



Eficacia y eficiencia

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



Respuesta integral

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



Perspectiva de género

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

Responsabilidad Social

Desde 2009, Cruz Roja Española cuenta con una estrategia definida en materia de responsabilidad en su Plan de Responsabilidad Social, siendo el último vigente el del periodo 2018-2022.

Este documento nace con el objetivo concretar y definir la estrategia de la Institución, en el ámbito de la sostenibilidad, considerando las variables económica, ambiental y social.

Durante 2020, la organización ha realizado un análisis de materialidad³, cuyos resultados muestran las prioridades de Cruz Roja Española en relación con aspectos de sostenibilidad institucional y económica, sociales y ambientales.

Las iniciativas implantadas en este sentido y las pautas sobre responsabilidad social se recogen en el correspondiente Plan de Acción, que marca la hoja de ruta de la organización en este ámbito.

3 Ver apartado "Sobre esta Memoria".



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 Y, PARA ELLO, PUSO EN MARCHA EL 1 DE MARZO EL PLAN CRUZ ROJA RESPONDE.

El Plan Cruz Roja Responde estableció los objetivos generales de la organización en las distintas áreas de conocimiento, en los ámbitos nacional e internacional y en las acciones transversales. Incluyó también el alcance de personas a las que queríamos llegar y un presupuesto estimativo, con su correspondiente cartera de proyectos.

Estas acciones estuvieron enfocadas en adaptar los servicios y actividades regulares de la organización para **asegurar la continuidad de las respuestas** a las personas en situación de vulnerabilidad, **adoptar nuevas respuestas** para la población en general y para los colectivos en situación de especial vulnerabilidad y apoyar a las administraciones públicas de acuerdo a nuestro rol auxiliar como organización, en función de las necesidades y demandas en cada ámbito territorial y cada área de conocimiento.

En su primera fase (**fase de emergencia**), reforzamos todos nuestros mecanismos de respuesta en emergencias, como fueron: traslados de personas afectadas, acompañamiento a personas con necesidades básicas, línea Multicanal COVID-19 de información y prevención de la enfermedad, seguimiento telefónico a personas dependientes, provisión de recursos de material sanitario básico, construcción de infraestructuras hospitalarias temporales y más acciones que pusimos a disposición de la ciudadanía y administraciones públicas.

Durante esta fase, las situaciones generadas se encontraban en permanente cambio y con celeridad, por lo que fue necesario una respuesta rápida y coordinada de todas las estructuras. Desde Cruz Roja pusimos el énfasis en la **respuesta a la vulnerabilidad**, siendo necesaria una intervención integral, puesto que la pandemia de la COVID-19 afectó a diferentes ámbitos de la sociedad.

La situación nada alentadora de cómo afectaba la situación de precariedad en nuestro territorio y la gravedad, aún mayor, en la que se encontraban las personas más vulnerables, nos llevó, el 22 de mayo, a ampliar nuestra intervención para llegar a más personas y durante más tiempo, incrementando los recursos disponibles para este Plan. De esta forma, se activó una segunda fase de intervención (**fase de estabilización y recuperación**), persiguiendo restablecer las condiciones de vida de las personas afectadas, al tiempo que promovimos los cambios necesarios para mejorar su bienestar.

En esta fase, continuamos atendiendo a las personas en situación de vulnerabilidad, especialmente personas mayores y cuidadoras, personas con problemas de salud, con discapacidad, niñas, niños y los y las jóvenes, personas en extrema vulnerabilidad, sin hogar, mujeres en dificultad social, inmigrantes, solicitantes de asilo y refugiadas, desempleadas, recluidas y ex recluidas, así como con la población en general.

Intervinimos con estos colectivos, para ofrecerles respuestas integrales, a través de las diferentes áreas multidimensionales en las que enfocamos nuestra acción: salud, socorros, inclusión social, medio ambiente, educación y empleo. De tal modo, que identificamos sus necesidades más inmediatas, con el objetivo de facilitar que la persona mejorara sus condiciones de vida para afrontar o mantener su compromiso de desarrollo personal, los itinerarios de inclusión social y la mejora de sus oportunidades laborales, que de forma paralela los acompañamos a construir.

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.



Socorros

847.218 PERSONAS ATENDIDAS

- 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 a la población vulnerable en situación de confinamiento y/o aislamiento, incluidos los realizados en circunstancias excepcionales.



Inclusión Social

934.294 PERSONAS ATENDIDAS

- 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.).



4 Datos registrados hasta el 17 de febrero 2021.

Empleo

98.820 PERSONAS ATENDIDAS

- 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.
- Fomentando la orientación autónoma durante el tiempo de confinamiento.
- Facilitando recursos, herramientas y apoyo en temas de oportunidades laborales, reajustes y capacitación.



Manejo de redes y tecnología



Video-tutoriales laborales



Apoyo laboral telefónico



Orientación laboral



Búsquedas activas en video-CV



Salud

1.215.773 PERSONAS ATENDIDAS

- 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 pudieran 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, etc.



Difundir medidas de prevención y contención



Llamadas de información y seguimiento



Acompañamiento a centros sanitarios



Seguimiento de biomédicas

Educación

578.667 PERSONAS ATENDIDAS

- Promoviendo herramientas didácticas entre cuidadores y fomentando el uso educativo del ocio y tiempo libre de niños y niñas.
- Facilitando recursos, herramientas y apoyo que contribuyan a espacios de convivencia más agradables en situaciones de confinamiento, para padres, madres y tutores.
- Ampliando y actualizando la oferta formativa sobre la COVID-19 para población general.
- Facilitando competencias técnicas para voluntarios y personal interviniente sobre la 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

Medio Ambiente

59.860 PERSONAS ATENDIDAS

- Promoviendo hábitos de consumo responsable.



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



Campañas sobre buenas prácticas en el hogar: uso del agua y electricidad, gestión de residuos, compras.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

En el ámbito internacional, apoyamos y acompañamos en otros países a las personas afectadas:

- Apoyando la respuesta local de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, con apoyo técnico y financiero en 27 países, fundamentalmente en la primera respuesta en salud y en medios de vida y seguridad alimentaria.
- Contribuyendo a la generación de conocimiento y experiencia en el ámbito internacional (intercambio de información y experiencias, protocolos, acciones, etc.).

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja ha realizado un análisis de las capacidades existentes en los sistemas de salud y de los mecanismos actuales para asegurar una correcta cobertura de los voluntarios y voluntarias en aquellos países que no tienen un sistema de cuidados de la salud gratuito y universal. Para apoyar a aquellas Sociedades Nacionales que tienen dificultades, se ha creado un fondo de solidaridad, al que Cruz Roja Española realizó una contribución de su Fondo de Cooperación para apoyar la asistencia sanitaria de voluntarios y voluntarias.

Cruz Roja Española ha asumido la asistencia técnica en medios de vida para la COVID-19, con la colaboración de la Cruz Roja Británica y 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.

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. Todo ello, tras una situación que generó grandes dificultades en el seguimiento de la educación reglada, acceso a actividades y recursos de ocio y el acompañamiento psicosocial en la infancia, agudizado por la existencia de la brecha digital e impactando de forma más abrupta a las familias y personas en situación de vulnerabilidad.

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 más de 60.000 niños, niñas y jóvenes en la pandemia. Se realizaron 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 para fomentar el ocio educativo en momentos de confinamiento y actividades como campamentos urbanos o de tiempo libre.

VOLUNTARIADO

65.209 PERSONAS VOLUNTARIAS MOVILIZADAS

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.

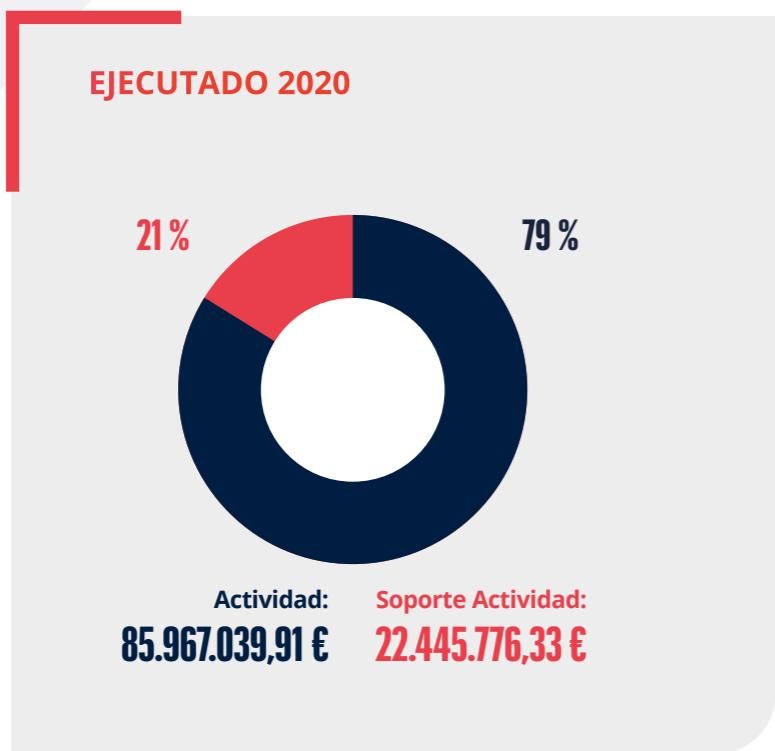


Cruz Roja puso a disposición de la población la información actualizada diariamente del Plan Cruz Roja RESPONDE a través de la web <https://www2.cruzroja.es/cruz-roja-responde-open-data>. En abril de 2021, por encargo del presidente de Cruz Roja Española, la auditora E&Y emitió un informe de procedimientos acordados a las actividades efectuadas por la Institución dentro del Plan RESPONDE en el periodo comprendido entre el 1 de marzo y el 31 de diciembre de 2020.

INFORMACIÓN ECONÓMICA

A continuación, se muestran los principales datos económicos del Plan RESPONDE:

TIPOLOGÍA	IMPORTE EJECUTADO (€)	%
Actividad	85.967.039,91	79,3 %
Soporte Actividad	22.445.776,33	20,7 %
Total	108.412.816,24	100 %



TIPOLOGÍA GASTO	IMPORTE EJECUTADO (€)	% s/ Total
Actividad	85.967.039,91	79,3 %
Ayudas alimentos	37.609.744,18	34,7 %
Ayudas entregas monetarias	25.988.212,42	24,0 %
Ayudas sociales	6.891.065,18	6,4 %
Ayudas higiene	2.150.124,88	2,0 %
Ayudas ropa	1.083.234,66	1,0 %
Ayudas alojamiento	933.972,87	0,9 %
Ayudas material escolar	741.838,10	0,7 %
Ayudas salud	685.472,86	0,6 %
Ayudas cooperación internacional	331.206,42	0,3 %
Ayudas desplazamientos	311.302,31	0,3 %
Ayudas suministros	272.485,92	0,3 %
Ayudas material de prevención	450,73	0,0 %
Cooperación	1.300.238,27	1,2 %
Material de socorros y emergencias	2.098.685,26	1,9 %
Materiales diversos (guantes, batas, gafas, ...)	4.160.202,17	3,8 %
Trabajos realizados por empresas	1.408.803,68	1,3 %

TIPOLOGÍA GASTO	IMPORTE EJECUTADO (€)	% s/ Total
Soporte actividad	22.445.776,33	20,7 %
Personal	13.600.755,60	12,5 %
Equipamiento	1.816.564,73	1,7 %
Alquileres	1.148.723,41	1,1 %
Limpieza	990.393,99	0,9 %
Mantenimiento	852.833,49	0,8 %
Vigilancia	824.596,09	0,8 %
Uniformidad	752.509,49	0,7 %
Gastos de desplazamiento	431.359,88	0,4 %
Material de difusión, propaganda	342.848,84	0,3 %
Suministros (agua, luz, ...)	332.949,99	0,3 %
Otros servicios, seguros, tributos, ...	333.422,06	0,3 %
Comunicaciones	313.087,61	0,3 %
Material oficina	221.005,64	0,2 %
Transportes	193.278,52	0,2 %
Servicios auxiliares	152.658,92	0,1 %
Servicios profesionales	138.788,07	0,1 %

FINANCIADOR	RECAUDADO (€)	APLICADO (€)	PENDIENTE (€)
Privados: particulares, empresas y fundaciones	53.233.403,50	41.413.643,64	11.819.759,86
Administraciones públicas	76.573.895,84	63.613.844,94	12.960.051,00
Otros	170.062,78	170.062,78	0,00
Totales	129.977.362,12	105.197.551,29	24.779.810,86



Cruz Roja con las personas

[102-2]

NUESTRA INTERVENCIÓN SE CARACTERIZA POR AFIANZAR, CON LOS DIFERENTES COLECTIVOS CON LOS QUE TRABAJAMOS, METODOLOGÍAS DE INTERVENCIÓN QUE POSIBILITEN LA ACTIVACIÓN DE LAS PERSONAS EN SUS PROPIOS PROCESOS E ITINERARIOS HACIA LA INCLUSIÓN SOCIAL DESDE EL MARCO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS.

COLECTIVOS VULNERABLES		
Nº PERSONAS	2019	2020
Mayores y cuidadoras	264.251	255.894
Infancia y jóvenes	32.534	26.172
En situación de extrema vulnerabilidad	1.360.081	787.777
Inmigrantes	120.250	162.949
Solicitantes de asilo y refugiadas	37.425	30.432
Mujeres en dificultad social	38.643	35.008
Desempleadas o en precariedad laboral	86.240	101.262
Reclusas y exreclusas	7.060	3.433
Con discapacidad	37.610	28.163
Con problemas de salud	745.509	545.437
Población en general	199.725	320.200
Otros colectivos	53.651	3.226.170 ⁵
Total⁶	2.849.827	5.025.421

Personas mayores y cuidadoras



En 2020, la intervención con personas mayores y personas cuidadoras ha sido un reto importante de **adaptación a las consecuencias derivadas de la COVID-19**.

El impacto de la pandemia ha generado una serie de situaciones como el confinamiento en casa, la reducción de salidas a una hora diaria o el doble confinamiento de las personas en residencias y, sobre todo, de las personas con demencias, que han generado consecuencias negativas sobre la salud y el bienestar de las personas mayores.

El aislamiento y la soledad no deseada se han acentuado, lo que nos ha llevado a realizar ajustes en la intervención que veníamos realizando, potenciando el uso de canales y formatos virtuales. No menos importante ha sido el incidir en la adherencia al tratamiento y en las pautas médicas, en los hábitos saludables, el refuerzo de las actividades cognitivas, etc. Asimismo, cabe mencionar las situaciones de malos tratos que en este contexto han permanecido más invisibles y a la sobrecarga de las cuidadoras y cuidadores.

Nº PERSONAS	PERSONAS MAYORES, DEPENDIENTES Y CUIDADORAS	
	2019	2020
Ayuda a domicilio complementaria	34.181	30.244
Teleasistencia domiciliaria	153.869	151.224
Teleasistencia móvil	2.515	3.057
Localización personas deterioro cognitivo	1.101	906
Centros de día	1.275	1.016
Envejecimiento saludable: salud constante	18.270	96
Atención a personas con funciones cognitivas deterioradas	11.881	10.898
Red social para personas mayores: Enrédate	30.282	29.312
Atención a personas cuidadoras	7.953	6.094
Intervención con personas mayores	40.791	40.922
Atención a personas en proceso de envejecimiento	11.718	7.780
Buen trato a personas mayores: promoción del trato adecuado y protección ante el maltrato	4.319	4.251
Total	264.251	255.894

5 Incluyen las personas atendidas dentro del Plan Responde.

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

Se ha dado respuesta a los problemas generados en las personas mayores a través de distintos proyectos. Uno de ellos ha sido la **ayuda a domicilio complementaria**, que mejora la capacidad de las personas mayores, contribuyendo a que puedan continuar llevando una vida autónoma, en función de sus circunstancias, y retrasando en mayor medida su salida del domicilio. Para dar respuesta a estas necesidades hemos realizado acciones de mejora del conocimiento de las personas mayores para que se adapten a sus circunstancias y aprendan a desenvolverse en base a sus limitaciones; acciones de suministro de recursos humanos y materiales que facilitan que las personas mayores puedan continuar realizando sus actividades; y acciones de empoderamiento para prepararles y capacitarles en sus competencias personales y mejorar su autonomía para desempeñar las actividades básicas de la vida diaria.

EN CRUZ ROJA ESPAÑOLA HEMOS INTERVENIDO PARA REDUCIR EL IMPACTO NEGATIVO DEL DETERIORO FÍSICO DE LAS PERSONAS MAYORES.

En 2020 también hemos realizado un gran esfuerzo en la **atención a personas cuidadoras** para mejorar la vida de las no profesionales, descargándoles de la tarea del cuidado y formándoles en las habilidades técnicas y personales del cuidado y autocuidado. La descarga de la tarea del cuidado consiste en la sustitución de la persona cuidadora, por parte de personal técnico y voluntario, durante unas horas a la semana en la labor de cuidar a la persona mayor dependiente. Además, desde el multicanal "SerCuidadorA" se generan contenidos dirigidos a las personas cuidadoras, que se vieron reforzados con la sección de infografías con la etiqueta #YoMeQuedoACuidarEnCasa, el concurso de relatos #LoMuchoQueNosHanDado, la publicación de testimonios de personas del proyecto "Atención a personas cuidadoras" o la incorporación de contenidos audiovisuales en el canal de YouTube para dar apoyo online a la realización de actividades de personas cuidadoras o las personas mayores/dependientes a las que cuidan.

Cabe destacar el proyecto **"Red social para personas mayores: Enrédate"**, que ha sido clave durante los

meses de pandemia para combatir la situación de aislamiento y soledad. Para lograrlo, hemos trabajado en tres líneas de actuación fundamentales: actividades de información para la adquisición de competencias digitales; entrega y préstamo de recursos materiales tecnológicos (fundamentalmente tablets) para contactar con otras personas de manera virtual, y otro tipo de actividades, como las visitas para paliar la soledad o las actividades grupales para la creación de malla social.

Por otro lado, trabajamos en la **atención a persona con funciones cognitivas deterioradas**, con la finalidad de que puedan mantenerse y/o mejorar estas funciones, para que puedan continuar realizando las actividades de su vida cotidiana. Hemos realizado acciones encaminadas a la información y capacitación de las personas y acciones para promover su desarrollo personal. Además, hemos entregado recursos materiales necesarios para su proceso de mejora, como pueden ser productos tecnológicos que faciliten el acceso a recursos o proveer el transporte hasta lugares en los que la persona pueda trabajar en su proceso de cambio.

Con el proyecto **"Promoción del envejecimiento saludable: salud constante"** hemos intervenido para reducir el impacto negativo del deterioro físico de las personas mayores de 65 años con dificultades en la adquisición y/o mejora de hábitos saludables, a través del seguimiento de pauta médica, y para reducir las conductas de riesgo en la vivienda que suponen un peligro para su salud.

Desde el proyecto **"Buen trato a las personas mayores: promoción del trato adecuado y protección frente al maltrato"**, durante los meses de pandemia, hemos intervenido para evitar que las personas mayores en situación de especial vulnerabilidad puedan convertirse en víctimas de malos tratos y para que las personas mayores que hayan sido o estén siendo víctimas de un maltrato, en cualquiera de sus formas, puedan salir de esa situación y recuperar su calidad de vida. Del mismo modo, hemos intervenido con mujeres mayores que sufren o han sufrido violencia de género y necesitan apoyo para superar la situación.

En cuanto a la **atención a personas en proceso de envejecimiento**, promovemos un modelo de envejecimiento activo, participativo y saludable, fomentando así la calidad de vida de la persona a lo largo de toda su trayectoria vital. Por otro lado, también trabajamos con el entorno social, laboral y comunitario en los que se mueven las personas y que están influyen-

do en cómo afrontan el proceso de envejecimiento. En el contexto provocado por la COVID-19, que ha supuesto un nuevo factor de riesgo ante el afrontamiento positivo del proceso de envejecimiento, hemos realizado actividades para abordar cuestiones como las reacciones emocionales ante la enfermedad, las salidas al exterior o el mantenimiento de rutinas y hábitos saludables, entre otras.

Este año tan singular, los servicios de **teleasistencia** han representado un elemento indispensable para la vida de muchas personas con algún tipo de dependencia, en especial las mayores, proporcionando un cuidado y acompañamiento constante por la ausencia o disminución de las relaciones interpersonales. Nuestro objetivo, con un seguimiento permanente, no

solo ha sido saber cómo se encuentran, sino también la detección de necesidades básicas. Es un método o canal para conocer y tratar de satisfacer las demandas de ayuda y así contribuir a evitar los riesgos de afectación de su bienestar, siendo este año más pronunciada la atención emocional.

Para adaptarnos a la nueva situación, hemos añadido nuevo equipamiento y nuevas modalidades de servicio, como la "App Teleasistencia", la modalidad con nuevo equipamiento de salud para la monitorización y seguimiento para el apoyo en situaciones de convalecencia por la COVID-19, o el servicio "LiveChat" de nuestra página web.



Infancia y jóvenes en dificultad social



Al igual que ocurre con otros colectivos, la situación de pandemia por la COVID-19 ha afectado de forma directa y trascendente la vida de los niños y de las niñas, sobre todo, de aquellos que crecen y se desarrollan en contextos de vulnerabilidad social.

La situación de confinamiento total en condiciones habitacionales limitadas, el cierre de centros educativos durante meses, la destrucción de empleo o el agotamiento de los ingresos, entre otros, han puesto de manifiesto la brecha social que la pobreza genera en la vida de los niños y niñas, así como en la de los/



las jóvenes que están o han estado bajo el sistema de protección a la infancia. Por eso, las atenciones realizadas en los proyectos de infancia en dificultad han tenido que ser redefinidas ante la situación de emergencia sociosanitaria y readaptadas, metodológicamente, al tiempo que se han derivado parte de éstas al Plan Cruz Roja Responde. Por este motivo, se puede observar cierta disminución en el número de personas de algunos proyectos respecto al año anterior, ya que fueron computados en dicho Plan.

INFANCIA Y JÓVENES EN DIFICULTAD SOCIAL ⁷		
Nº PERSONAS	2019	2020
Acogimiento familiar	6.786	4.077
Soporte psicoeducativo al acogimiento residencial	1.246	870
Centro de educación infantil de 0 a 3 años	340	314
Centros de día infantil	8.814	1.218
Educación de calle	3.984	573
Primera Infancia	2.903	1.082
Apoyo a la parentalidad positiva	2.653	518
Soporte psicosocial a personas mayores que ejercen labores parentales	903	187
Intervención comunitaria extraescolar en contextos de vulnerabilidad	1.500	987
Menores inmigrantes no acompañados	2.705	434
Intervención con familias / infancia en dificultad social	22.173	1.661
Puntos de encuentro familiar	476	353
Acompañamiento socioeducativo a la inserción de jóvenes ex tutelados y/o en riesgo social	2.361	2.279
Puntos de activación juvenil	313	194
Protección de los derechos de la infancia a través de la frontera	4.702	0
Atención a menores y jóvenes con inadecuada gestión de su adicción	211	457
Proyectos de empleabilidad para jóvenes	12.016	12.812
Total	32.534	26.172

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

Se contemplan diferentes acciones:

- **Apoyo comunitario a la crianza y al desarrollo infantil en contextos de vulnerabilidad social.**

De forma transversal y adaptando a las edades y necesidades específicas, incidimos en los factores de índole personal, familiar y social que condicionan la trasmisión intergeneracional de la pobreza, el acceso y adherencia al proceso escolar y la participación social en el entorno. Nuestras intervenciones han estado dirigidas a ofrecer soportes para el manejo relacional con los niños y niñas de la situación de confinamiento y desescalada. Además, hemos podido pilotar los prototipos que hemos desarrollado de intervención grupal con familias en vulnerabilidad social.

- **Cuidado alternativo para niños y niñas que se ven separados de sus familias por haber vivido situaciones de desprotección.**

Cruz Roja viene colaborando desde hacer más de treinta años con las Administraciones Públicas en el ámbito de la protección a la Infancia. Proporcionamos una fórmula de cuidado familiar a los niños y las niñas que han sufrido situaciones de desamparo y violencia familiar. Por otro lado, complementamos los servicios de acogimiento residencial, dependientes de los Servicios de Protección a la Infancia. A través de la acción del voluntariado se provee de actividades de promoción del éxito escolar, tiempo libre, acompañamiento, cuidado en las hospitalizaciones, etc. cuando los chicos y chicas viven en recursos residenciales y no pueden beneficiarse de la vida familiar. También contamos con el Servicio Multicanal **Ser AcogedorA**, que es un dispositivo que trata de complementar los servicios de acogimiento familiar de las comunidades autónomas, ofreciendo información, orientación y soporte telefónico y digital al conjunto de la sociedad, al personal técnico y a las propias familias de acogida sobre todos los aspectos que concurren en esta fórmula de cuidado.

- **Acompañamiento socioeducativo a jóvenes en procesos de extutela y/o en riesgo social, activación juvenil y justicia infanto-juvenil.**

Apoyamos a adolescentes y jóvenes que alcanzaron o están próximos a la mayoría de edad y que han estado bajo el sistema de protección a la infancia, así como a personas jóvenes que, aunque no estuvieron directamente en dicho sistema, crecieron en contextos de grave riesgo social y, al llegar a la mayoría de edad, no disponen de apoyo social para afrontar el resto de esta transición. En este

ámbito se incluye el trabajo socioeducativo con menores de edad, en procesos migratorios, no acompañados. Les ofrecemos una atención integral, psicosocial y laboral, orientada a compensar los efectos de las situaciones de desamparo vividas y de la propia institucionalización, posibilitando un itinerario individualizado de integración social orientado a la vida independiente. También disponemos de una red de pisos de emancipación en 25 provincias. Durante el 2020, nos hemos centrado de manera más intensiva en el apoyo a las necesidades básicas, por los efectos de la crisis de la COVID-19.

Por otro lado, ofrecemos puestos de servicios de beneficio a la comunidad y medidas educativas para jóvenes que tienen que cumplir medidas de responsabilidad penal, ofreciéndoles una oportunidad para el retorno educativo, la colaboración pro-social y la integración.

- **Protección a la Infancia a través de las fronteras, corresponsalía del servicio social internacional en España.** Desde este ámbito ofrecemos un servicio de cooperación jurídica y de trabajo social, de carácter trasnacional, en materia de protección a la infancia internacional. Como entidad auxiliar de los poderes públicos, cooperamos con los servicios de atención a la infancia y el Ministerio de Justicia en materia de responsabilidad parental y derechos de custodia, así como en la búsqueda de soluciones duraderas para niños y niñas bajo medidas de protección a la infancia.

- **Promoción del éxito escolar en niños y niñas en dificultad social.** Damos una respuesta integral para el apoyo del proceso educativo de los niños y las niñas. Este año se han realizado una multitud de adaptaciones, pudiendo impulsar el apoyo educativo en formato online y generando respuestas para paliar la brecha digital, ofreciendo los recursos tecnológicos y conectividad durante el proceso educativo y de aprendizaje.

- **Inclusión social para niños y niñas en riesgo de exclusión.** Ofrecemos un acompañamiento a la infancia y refuerzo educativo. Hemos incrementado el número de niños y niñas atendidos en más de 900 personas, siendo un proyecto en auge durante el último año.

- **El juguete educativo.** Entregamos un recurso de juego o juguete a niños y niñas y sensibilizamos sobre la importancia del mismo. Este año hemos tenido una especial vinculación con el proyecto,

ante la necesidad de ofrecer alternativas de ocio y la importancia del juego y el juguete durante una época de limitación del contacto social.

- **PINEO.** Realizamos acciones de ocio basadas en la educación de valores sociales, ambientales y saludables, habiendo conseguido realizar actividades de ocio en grupos reducidos y adaptando a formato online.

- **Infancia hospitalizada.** Hemos intentado adaptar y buscar alternativas en la actividad ante la imposibilidad de entrar en los Hospitales, pudiendo ofrecer entregas de kits de ocio, actividades en video presencia, adaptando las actividades, impulsando la innovación en realidad aumentada, etc.

Con el colectivo de personas **jóvenes** también hemos realizado diversos proyectos:

- **Prevención de conductas violentas.** Realizamos talleres de sensibilización sobre racismo, LGTBI-Qfobia, violencia de género y *bullying*, habiendo hecho en 2020 un gran esfuerzo en la adaptación de las actividades y coordinación con los centros de enseñanza.

- **Educación para la salud.** Consiste en actividades en centros educativos con talleres temáticos sobre educación emocional, hábitos alimenticios, adicciones y educación afectivo-sexual. Hemos adaptado la metodología de los talleres, pudiendo realizarlos *online* y, además, hemos abierto nuevas líneas de actuación y hemos impulsado la formación de nuestros equipos sobre la importancia de la educación emocional en la infancia y juventud.

- **Espacio propio.** El proyecto trata sobre la intervención y sensibilización ante agresiones machistas en espacios de ocio y hemos conseguido llegar a 6.137 personas.

- **Prevención del consumo de drogas.** Realizamos una labor de sensibilización y concienciación sobre drogas, teniendo acciones de sensibilización en calle, un servicio multicanal sobre drogas y actividades en redes sociales.

- **Promoción del éxito con jóvenes en educación no obligatoria.** Está dirigido a personas de entre 16 y 30 años, incidiendo en aquellos factores de índole personal, económico y del entorno que influye en el acceso o continuidad en los estudios en la etapa no obligatoria.

- **Proyectos de empleabilidad para jóvenes.** Las

altas tasas de desempleo juvenil nos marcan como prioridad reforzar con iniciativas específicas para la intervención con jóvenes. En 2020, hemos contribuido a ofrecer oportunidades de formación y empleo a un total de 12.812 jóvenes, un 6 % más que el año anterior. Se han realizado ocho tipos de proyectos específicos para jóvenes dirigidos a la toma de decisiones en relación a su futuro profesional a corto y largo plazo; a la mejora de competencias básicas, digitales y transversales para la empleabilidad; la adquisición de competencias clave de aprendizaje para retornar al sistema educativo; y el aprendizaje de una profesión acorde con las necesidades y oportunidades del mercado laboral, donde se ha buscado el acercamiento a entornos reales de trabajo, a ofertas y primeras oportunidades laborales.

- **Atención a menores y jóvenes con inadecuada gestión de su adicción.** Trabajamos con menores consumidores o en riesgo de desarrollar una adicción, 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.



Personas en situación de extrema vulnerabilidad



En atención a personas en situación de extrema vulnerabilidad, hemos tenido que aunar la necesidad de dar continuidad a los proyectos que se venían ejecutando al inicio del año y de dar respuesta a las nuevas necesidades surgidas por la pandemia de la COVID-19. En España partíamos de una situación de crisis social prolongada, con casi 12 millones de personas en riesgo de pobreza o exclusión social antes de la COVID-19.

De esta forma, identificamos los proyectos dirigidos a la cobertura urgente de necesidades, para dar respuestas a situaciones de carencias materiales, en personas en situación de precariedad económica. Dentro de esta línea se sitúan los siguientes proyectos:

- **Atención urgente a las necesidades básicas.** Se han realizado entregas directas de productos (alimentos, medicamentos, productos de higiene, etc.), así como entregas económicas dirigidas al pago de recibos de suministro (luz, agua y gas), alimentación e higiene, gastos de transporte, o cualquier otra necesidad que pudiera ser vital en un momento determinado. Además, se han llevado a cabo actividades de información y orientación sobre recursos y dispositivos tanto internos y externos, así como la realización de mediaciones para garantizar su acceso a recursos sociales, sanitarios o educativos.
- **Prevención de la exclusión residencial.** Concedemos ayudas y realizamos intervenciones dirigidas a que las personas no pierdan su vivienda, evitando así su paso a una situación de exclusión residencial.
- **Programa FEAD (Fondo de Ayuda Europea a las personas más desfavorecidas 2014-2020).** Cruz Roja ha sido designada por el Fondo Español de Garantía Agraria (FEGA), junto a la Federación Española de Bancos de Alimentos, como Organización Asociada de Distribución (OAD). De igual manera, en el ámbito local, se ha participado también como Organizaciones Asociadas de Reparto (OAR), lo que ha permitido distribuir en todas las provincias a las personas beneficiarias los alimentos del Programa FEAD, gracias a las Asambleas Locales.

Además, a raíz de la pandemia de la COVID-19, implementamos un Plan de actuación específico para poder dar soporte a las Organizaciones de Reparto (OAR) que no podían hacerse cargo de la distribución a las personas destinatarias.

• **Prevención de la exclusión escolar.** Favorecemos el acceso de niños y niñas a la educación en igualdad de condiciones, apoyándoles en el soporte de gastos relacionados con el ámbito educativo y a través de actividades de orientación y acompañamiento. Entre las ayudas dadas, destacan las dirigidas a la adquisición de libros de texto y material escolar y como novedoso las entregas de tablets y tarjetas SIM. En total se han dado más de 15.000 prestaciones dirigidas a más de 10.000 niños y niñas.

• **Proyecto integral de intervención social y activación laboral en zonas desfavorecidas.** El objetivo es conseguir el desarrollo integral de la población que habita en zonas o barrios desfavorecidos en los que la exclusión laboral y social afecta a muchos vecinos. Se realizaron cerca de 50.000 intervenciones de diversa índole: social, laboral, formativa, de promoción de la salud, etc., con el objetivo de apoyar las capacidades, habilidades y competencias y dotarles de mayor independencia y autonomía en todas las áreas de su vida, con la finalidad de favorecer tanto la inclusión social como laboral.

• **Atención integral a la pobreza crónica.** Es un proyecto dirigido a personas o núcleos familiares que llevan mucho tiempo en situación de vulnerabilidad económica y social, que han sido usuarias de distintos servicios sociales y/o han percibido ayudas, pero que continúan en una situación de precariedad. Nuestra intervención está dirigida a posicionar a las personas en una situación más favorable para salir y romper el círculo de la pobreza crónica, mediante acompañamiento social y el fortalecimiento y la adquisición de aquellas competencias que les permitan realizar con éxito procesos de cambio.

ESTA CRISIS HA GOLPEADO DE MANERA MÁS VIRULENTAS EN AQUELLAS PERSONAS, NÚCLEOS FAMILIARES Y COMUNIDADES QUE YA PARTÍAN DE UNA SITUACIÓN DIFÍCIL Y HA AUMENTADO LAS DESIGUALDADES YA EXISTENTES.



- **Atención integral a personas sin hogar.** Este proyecto ha tratado de detectar situaciones de sinhogarismo y de dar atención directa e inmediata a las personas, adaptando la atención al contexto de pandemia y riesgo sanitario y social que existía. Se ha colaborado con la puesta en marcha y gestión de diversos albergues provisionales, se ha continuado con las plazas de acogida y centros con los que se contaba, adaptándolos a las nuevas medidas y protocolos necesarios, elaborando los planes de contingencia pertinentes y se ha continuado con la labor de detección y atención en calle para aquellas personas que, pese a todo, permanecían en ellas.

- **Bienestar personal y la activación social.** Por último, y no menos importante, nuestra intervención se ha dirigido a aumentar el bienestar personal y la activación social de personas en situación de vulnerabilidad económica y social, para que recuperen la sensación de bienestar y las capacidades para mantenerse activas socialmente. Apoyo emocional, desarrollo de competencias personales, creación de redes, participación en el entorno y aprovechamiento de sus posibilidades y manejo del estrés, son algunas de las intervenciones que contempla el desarrollo del proyecto.

- **Pobreza Energética.** Atender a las personas más vulnerables a través de la adopción de medidas de ahorro doméstico que les faciliten reducir la brecha que les produce el pago del suministro eléctrico, reduciendo, además, sus emisiones de CO₂ a la atmósfera. Tras la realización de auditorías ambientales en el hogar, junto con el informe social de la situación de la familia, implementamos mejoras de eficiencia energética y gestión del hogar.

- **Huertos ecosociales.** Los huertos son una manera perfecta para trabajar distintos componentes, como la inclusión social a través de actividades que fomenten la convivencia, la ocupación como elemento de salud e inserción, el ocio saludable, la formación para el empleo o el autoconsumo. En función de las necesidades sociales a atender y de los recursos y condiciones existentes, se ajustan las actividades concretas dentro del marco del

proyecto. En todos los casos, se plantean huertos de cultivo en ecológico, con objetivos de carácter social.

La colaboración directa con las empresas y/o con los clientes de estas ha sido también un elemento fundamental, y tiene que ver principalmente con las donaciones en especie y la entrega de productos que nos han hecho llegar y que nos han ayudado a mejorar la situación en la que se encuentran muchos adultos, jóvenes, niñas y niños. Entre ellas, destacamos la 8^a edición de la Campaña Desayunos y Meriendas con Corazón, la 12^a edición de la Campaña Vuelta al Cole Solidaria, la Campaña Datos Solidarios, la 2^a edición de la campaña "Volviendo a ver", la Campaña "Kilos de Solidaridad", la campaña de lucha contra la brecha digital con la Fundación Ramón Areces o la colaboración de Telepizza en el proyecto de personas sin hogar.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXTREMA VULNERABILIDAD		
Nº PERSONAS	2019	2020
Atención integral a personas sin hogar	33.849	37.611
Proyecto integral de inclusión social en zonas desfavorecidas	2.120	8.966
Apoyo integral a personas en situación de pobreza cronificado	555	304
Atención urgente a necesidades básicas	188.238	78.732
Apoyo en prevención de la exclusión escolar en tiempos de crisis	33.721	10.324
Prevención de la exclusión residencial	20.492	5.569
Ayuda a los más desfavorecidos (FEAD 2014-2020), atención directa	262.767	314.040
Prestaciones Llamamiento 'Ahora + que nunca'	170.516	40.713
Bienestar personal y activación social	5.788	4.046
Intervención con personas en situación de extrema vulnerabilidad, del riesgo social a la integración	26.419	8.541
Distribución de alimentos	659.849	546.370
Pobreza energética	--	14.542
Huertos ecosociales	--	345
Total	1.360.081	787.777

Personas inmigrantes



El año ha sido especialmente complejo para los proyectos destinados a personas migrantes debido a varios factores: la emergencia socioeconómica causada por la pandemia, la alta vulnerabilidad de las personas atendidas, los retrasos en los trámites de renovación de permisos de residencia y, en consecuencia, de las autorizaciones de trabajo o las restricciones de movilidad, entre otros.

Cabe mencionar los planes de contingencia realizados para asegurar las medidas preventivas frente a la emergencia sanitaria, mediante los que se pudo garantizar la seguridad frente al virus en todos los dispositivos residenciales para personas migrantes,

así como en los asentamientos. Otra de las medidas claves fue impulsar un estricto sistema de seguimiento y control de los posibles casos positivos de la COVID-19 en nuestros recursos, para evitar brotes comunitarios. Se adaptaron los espacios de atención y se mejoraron los sistemas de citas. Además, se trabajó para mitigar la brecha digital, habilitando espacios de acceso a internet, así como para proporcionar dispositivos electrónicos y paquetes de datos para mejorar así el acceso a la educación de los hijos e hijas de las familias atendidas. También se reforzó el voluntariado digital sobre competencias digitales para acompañar a aquellas personas con menores.



PERSONAS INMIGRANTES		
Nº PERSONAS	2019	2020
Acogida integral de inmigrantes	16.319	17.853
Centros de estancia temporal de inmigrantes	5.371	1.237
Centros de acogida de inmigrantes	13.532	4.940
Atención a personas en asentamientos	16.358	18.749
Centros de internamiento de extranjeros	16.311	48.451
Integración de inmigrantes	51.463	40.198
Reagrupación familiar e integración	98	22
Retorno	9	29
Asistencia a víctimas de discriminación por razón de origen	1	0
Protección de personas en situación de trata de seres humanos	506	528
Emergencias	431	147
Atención humanitaria inmigrantes	--	34.610
ERIE Ayuda humanitaria inmigrantes ⁸	27.507	41.864
Nuevas tecnologías para la integración. Portal Migrar	--	1.391
Total	120.250	162.949

Atención humanitaria a inmigrantes. En el marco de la colaboración con la Secretaría de Estado de Migraciones, se incluye 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 año marcado por la pandemia, Cruz Roja no solo mantuvo su atención a todas las personas llegadas a la Península, Ceuta, Baleares y Melilla, sino que además aumentó considerablemente la capacidad de respuesta para poder atender al incremento exponencial de llegadas a las Islas Canarias. Como consecuencia, se registró el número más elevado de personas atendidas en toda la historia, afrontando el mayor crecimiento en capacidades y tipología de servicios. En el archipiélago canario se atendió a **23.322 personas** en 2020, frente a las 2.144 atendidas en 2019. Gracias al esfuerzo de los equipos de atención humanitaria en Canarias,

que incluyeron a más de 4.000 personas voluntarias y al apoyo de equipos de refuerzo que llegaron desde otras asambleas de Cruz Roja en península, se aumentó hasta 14.795 el número de plazas de acogida en todo el territorio, lo que permitió que pudiera dar la atención humanitaria que merecen a todas las personas que llegaron a nuestro país.

La pandemia, las nuevas necesidades sanitarias, los cambios en las rutas migratorias y el incremento en el volumen de llegadas se tradujeron en la modificación de todos los procedimientos de actuación. Cabe destacar la creación de los Centros de gestión compartida, habilitados por las distintas comunidades autónomas receptoras de llegadas de personas inmigrantes, con una constante supervisión de los servicios sanitarios autonómicos y gestionados por Cruz Roja.

⁸ No se suman al total al estar ya contabilizados en la intervención en emergencia.

ERIE de ayuda humanitaria a inmigrantes. La llegada de inmigrantes a nuestro país requiere, en determinadas circunstancias, de una asistencia humanitaria inmediata que les socorra en aquellas necesidades derivadas de la dura travesía mediante la que llegan a nuestro territorio: atención sanitaria, alimentos, agua, mantas, juegos de vestuario y/o 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 a personas Inmigrantes realizan a la llegada de estas.

Todo este trabajo de atención y apoyo es llevado a cabo en coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Servicios 112 de las Comunidades Autónomas y la Sociedad de Salvamento y Seguridad Marítima.

Protección a personas en situación de trata. Nuestro compromiso nos ubica especialmente cerca de cada mujer, niño, niña, hombre y familia que atraviesa situaciones de trata con cualquiera de sus finalidades. Desde la Unidad de Protección a personas en situación de trata, hemos redoblado esfuerzos por seguir contribuyendo, a través de la formación, a la mejora de las capacidades de los equipos para detectar y acompañar en los procesos de restablecimiento a las personas afectadas por la trata de seres humanos. La mayoría de ellas, son personas migrantes, a las que acompañamos desde todos los proyectos.

Se ha seguido acompañando a equipos territoriales, especialmente en las cuestiones relativas a la implementación de la ampliación plan de contingencia para la violencia de género específico para mujeres en situación de trata, explotación sexual y prostitución.

Además, se han creado tres recursos de acogida específica e integral a mujeres y sus familias, en situación de trata, con todos los fines de explotación.

Desde esta unidad seguimos contribuyendo al cui-

dado de los equipos, realizando dos formaciones específicas en este sentido y dedicando una sesión en las jornadas de referentes territoriales a tal fin.

Portal Migrar. El portal Migrar es una herramienta que favorece la integración de las personas migrantes en España. A través de la página web, facilitamos información de interés, resolvemos consultas jurídicas y sociales, brindamos información sobre eventos, cursos formativos y ofertas de empleo, así como documentos de orientación laboral.

Adaptamos nuestros contenidos a la especial situación generada por la pandemia, ofreciendo información sobre prevención de la COVID-19, con cursos y eventos con formatos no presenciales e informando sobre las novedades normativas que afectaban a las personas migrantes.

Acogida Integral a inmigrantes. El proyecto se centra en una respuesta rápida y eficiente a las necesidades básicas más urgentes e inmediatas a personas migrantes vulnerables, que han sufrido especialmente la imposibilidad de acceso a servicios básicos, así como a sus medios de vida tradicionales, obtenidos fundamentalmente de la economía sumergida. Por tanto, nos centramos en la cobertura de necesidades básicas, sobre todo la alimentación, a través del Proyecto RESPONDE.

Integración de inmigrantes. La intervención del proyecto incide sobre los factores de integración de las personas migrantes en su comunidad de acogida, a través del fortalecimiento de sus capacidades. Además, nos hemos centrado en asegurar la información, la orientación y el acompañamiento para facilitar el acceso a servicios claves durante la emergencia sanitaria, social y económica. Otra gran novedad ha sido la tramitación de la nueva prestación del ingreso mínimo vital.

Atención a personas vulnerables en asentamientos.

Desde hace más de 10 años, Cruz Roja ha dado respuesta a las necesidades de las personas migrantes en situación de vulnerabilidad viviendo en asentamientos en condiciones extremadamente precarias. Gracias a la buena coordinación con las administraciones autonómicas y locales, se ha logrado dar cobertura de las necesidades básicas a los más de 150 asentamientos atendidos este año. Garantizar las medidas preventivas más básicas frente a la COVID-19 de los residentes, voluntarios y trabajadores ha sido una de nuestras prioridades.

Asistencia social y humanitaria en los Centros de Internamiento de Extranjeros (CIE). Durante el primer trimestre de 2020, hemos desarrollado el proyecto de asistencia social y humanitaria en los CIE de Algeciras, Barcelona, Madrid, Murcia, Tarifa, Tenerife, Gran Canaria y Valencia. A raíz del estado de alarma, el Ministerio del Interior ordenó vaciar los centros, por lo que todas las personas migrantes fueron liberadas. A partir de septiembre, los CIE han ido retomando su actividad, salvo el de Valencia, cerrado por obras de acondicionamiento, y el de Tarifa, que ha cerrado definitivamente. Desde Cruz Roja hemos reforzado las medidas sanitarias para poder proporcionar atención y mediación social, restablecimiento del contacto familiar, información sobre protección internacional y actividades de ocio, garantizando la seguridad de las personas internas.

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. En Ceuta, donde se han realizado las actividades de información y orientación, actividades de ocio y traducción e interpretación, las intervenciones han sido muy reducidas respecto a otros períodos, a causa del cierre de frontera. En el caso de Melilla, donde las actividades están relacionadas con la asistencia sanitaria, la atención psicológica y la traducción e interpretación, el año 2020 ha supuesto un importante reto de adaptación de todas las actividades a las exigencias de prevención requeridas por la pandemia.

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



Personas solicitantes de asilo y refugiadas



A pesar de las limitaciones a la movilidad derivadas de la emergencia sanitaria por la COVID-19, se tramitaron en España **88.762 solicitudes de protección internacional**, un 25 % menos que en el 2019 pero, aun así, la segunda cifra más alta de solicitantes de protección internacional en los últimos diez años. El 97 % de las solicitudes fueron presentadas por personas que ya se encontraban en territorio español, por lo que la caída en el número de llegadas a España derivada de la pandemia provocó también un descenso (12 %) en el número de personas atendidas por Cruz Roja en el marco de Protección Internacional.

Es importante destacar que la trata de personas sigue afectando en gran medida a quienes se ven forzados a abandonar sus países de origen. Por ello, desde nuestros equipos se ha continuado prestando especial atención a la detección de casos, ofreciendo atención específica a cada una de las personas y familias afectadas, y contribuyendo a su restablecimiento e integración.

Con respecto al resto de servicios ofrecidos en apoyo a los itinerarios de inserción sociolaboral de las personas refugiadas y solicitantes de protección internacional, la COVID-19 tuvo también un impacto muy significativo. Todas las actuaciones se vieron gravemente afectadas por la declaración del estado de alarma y el posterior proceso de desescalada, quedando interrumpido el normal funcionamiento del sistema estatal de acogida durante varios meses. Por ello, fue necesario adaptar todo el programa al nuevo contexto y a la normativa aprobada por la Secretaría de Estado de Migraciones. Los ingresos en dispositivos de primera acogida y acogida temporal quedaron suspendidos con la declaración del Estado de Alarma, siendo poco a poco reactivados progresivamente, pero con un número de participantes significativamente inferior a los de meses y años anteriores.

PERSONAS SOLICITANTES DE ASILO Y REFUGIADAS		
Nº PERSONAS	2019	2020
Total	37.425	30.432

Dentro de los recursos de acogida, todo lo relacionado con la cobertura de las necesidades básicas, así como el seguimiento y la intervención social, fueron considerados como actividad esencial para Cruz Roja, por lo que continuamos desarrollándolos con normalidad. El seguimiento de algunos servicios transversales (asesoría legal, aprendizaje del idioma y formación, o servicio de asistencia psicológica, entre otros) se desarrolló de forma preferentemente telemática.

En este sentido, es importante resaltar el enorme esfuerzo que realizamos para la adaptación de numerosos cursos, talleres y materiales formativos a formatos *online* de fácil uso y seguimiento. Además, llevamos a cabo formación del personal laboral y voluntario en materia de dinamización de entornos digitales.

Dentro del marco de protección internacional, hemos tenido que reforzar también una serie de actuaciones relacionadas con la emergencia sanitaria, como la creación de:

- **Protocolo específico sobre prevención de la COVID-19 para centros de migraciones.**
- **Planes de contingencia en todos los recursos de primera acogida y acogida temporal.**
- **Refuerzo de acciones de información y concienciación sobre la enfermedad, y las medidas de protección y seguridad decretadas por Sanidad.**
- **Distribución de materiales de protección para los centros y equipos de atención y refuerzo de medidas higiénicas, de limpieza y desinfección de los recursos.**

Hemos mantenido la cobertura, los territorios y el desarrollo de iniciativas de empleo dirigidas a las personas solicitantes de asilo, refugio y protección internacional, llegando a atender a **9.674 personas**. Específicamente cabe destacar el proyecto **“Caminando hacia el empleo con personas solicitantes de asilo”**, como respuesta específica para 5.926 personas, que permite ofrecer acciones complementarias con el resto de servicios de integración social, por lo que puede decirse que es un “traje a medida” a partir de las necesidades de empleabilidad de sus participantes.

También hemos realizado un esfuerzo para su adaptación al mercado laboral, el refuerzo de competencias y, sobre todo, el acompañamiento a la inserción laboral. Así, han mejorado sus competencias casi 4.000 personas y se han gestionado más de 1.543 cursos, lo que ha permitido que un 28 % de las personas se inserten en 2020.

Mujeres en dificultad social



En 2020, con el contexto de confinamiento domiciliario y restricción de movilidad, las mujeres, niños y niñas que sufren violencia de género han sido un grupo que ha requerido especial atención desde la agenda pública. Además, la pandemia ha intensificado las desigualdades y las brechas de género existentes. Los sectores más afectados por la crisis son sectores altamente feminizados, lo que les ha limitado aún más el acceso a oportunidades laborales. Y la conciliación y la falta de corresponsabilidad ha seguido castigando a las mujeres.

Ofrecemos **teleasistencia móvil para víctimas violencia de género**, a través del Servicio ATENPRO, servicio de titularidad de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, y gestionado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Cruz Roja, como entidad prestadora de este Servicio, ha atendido en 2020 más de 20.000 usuarias. De esta forma, se ha 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.

Igualmente, disponemos de **dispositivos de acogida temporal a mujeres e hijos/as en dificultad social**. Hemos gestionado desde la organización diversos recursos de alojamiento, mediante centros de emergencia y/o casas de acogida, principalmente dirigidos a la acogida de mujeres y sus hijos e hijas, víctimas de la violencia de género, así como de mujeres que se han encontrado en situación de dificultad social y que carecen de redes de apoyo. Hemos habilitado 441 plazas de acogida temporal y hemos atendido a más de 1.600 mujeres y sus hijos e hijas este año.

Por otro lado, desde el proyecto de **empoderamiento a mujeres en dificultad social** fomentamos la autonomía personal y el empoderamiento de mujeres víctimas de violencia de género y de aquellas que se han encontrado ante diferentes situaciones de vulnerabilidad. Este año, hemos intensificado acciones de seguimiento telefónico para identificar situaciones de riesgo y/o de cobertura de necesidades básicas, así como también hemos facilitado dispositivos

tecnológicos para que pudieran romper su aislamiento y mejorar la comunicación con su entorno. Por otra parte, hemos dinamizado actividades de ocio terapéutico dirigidas principalmente a los niños y las niñas víctimas de violencia de género.

La trata de personas, especialmente la que tiene fines de explotación sexual, es una forma de violencia de género, dado que la mayoría de las personas afectadas por la misma (83 %) son mujeres. Cruz Roja ofrece acompañamientos a estas mujeres y a sus familiares.

Además, otra de las áreas de acción de Cruz Roja en este ámbito son los **proyectos de empleabilidad e inserción de mujeres**. En 2020, 8.065 mujeres participaron en proyectos específicos como el de **"Entremujeres"**, con talleres de motivación para mejorar la empleabilidad de mujeres y 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; o **"GIRA MUJERES"**, un proyecto con grupos en los que se apoyan unas mujeres en otras para conseguir sus objetivos profesionales. También cabe destacar el proyecto **"Acércate-Posicionamiento laboral para mujeres víctimas de violencia de género"**, con el que han sido atendidas 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.

Todas estas iniciativas han representado, más que nunca, oportunidades que cambian vidas, ya que producen en las mujeres cambios profesionales, personales y vitales.

MUJERES EN DIFICULTAD SOCIAL		
Nº PERSONAS	2019	2020
Intervención integral con personas en entornos de prostitución	2.375	1.838
Dispositivos de acogida (casas de emergencia, de larga estancia, pisos...)	1.478	1.672
Empoderamiento a mujeres en situación de vulnerabilidad	7.053	6.993
Iniciativas sociales con mujeres en dificultad social	735	1.518
Sensibilización – trabajo con el entorno	4.620	61
Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género (ATENPRO)	24.531	26.049
Proyectos de empleabilidad e inserción mujeres ⁹	5.915	8.065
Total	38.643	35.008

⁹ No se suman al total al estar contabilizadas en el apartado de personas desempleadas.

Personas desempleadas o en precariedad laboral



La tasa de desempleo se ha incrementado hasta un 16,13 %, casi 4 puntos más que en el 2019. Esta situación socioeconómica está acentuando la desigualdad dentro del mercado laboral, afectando en mayor medida a las personas más vulnerables ante el empleo. Un ejemplo son las personas extranjeras con permiso de trabajo, que están siendo de los colectivos más afectados, situándose su tasa de

desempleo en un 26,58 %, o las personas senior, con una tasa del 25 %.

Hay varios tipos de programas que agrupan proyectos y respuestas diferentes, según las necesidades de empleabilidad que abordan y los grupos específicos de atención que se detallan a continuación.

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

Medidas específicas de acceso al empleo. Su principal objetivo es reducir las dificultades específicas de información, orientación, recualificación, competencias básicas de las personas desempleadas para mejorar su posicionamiento y participación en el mercado de trabajo. A través de distintos proyectos, se ha dado cobertura a **64.347 personas**, un 16 % más que el año anterior.



MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA EL ACCESO AL EMPLEO DE LAS PERSONAS DE DIFÍCIL INSERCIÓN	2019	2020
Desarrollo de competencias prelaborales y capacitación de profesionales	556	693
Espacio de búsqueda de empleo	2.377	1.468
Información para el empleo de personas desempleadas	17.749	17.270
Intermediación laboral	854	560
Orientación profesional	2.076	2.782
Recualificación para parados de L.D.	662	375
Emplea Redes	4.169	14.981
Acompañamiento hacia el empleo	21.513	20.517
Activación, orientación y acompañamiento a jóvenes de Garantía Juvenil	6.327	7.108
Competencias básicas para el empleo con jóvenes	247	161
Escuela de segundas oportunidades para jóvenes de baja cualificación	497	79
Segundas oportunidades de formación y aprendizaje para el empleo con jóvenes de Garantía Juvenil	4.725	5.252
Información para el empleo de jóvenes de Garantía Juvenil	5.158	4.077
Motivación y activación hacia el empleo para mujeres en dificultad social (SARA)	159	186

Cabe mencionar de manera explícita los siguientes proyectos:

- **"Activación y acompañamiento"-GPS LABORAL**, una brújula para saber por dónde moverse, qué decisiones tomar para buscar el empleo que se adapte a cada perfil y conocer y poner en valor las capacidades y competencias ya adquiridas para empezar a avanzar hacia el objetivo profesional. Se desarrolla principalmente con personal voluntario y está financiado por el IRPF autonómico y fondos propios.
- **"Directos hacia el Empleo"**, una serie de conferencia *on line* para trabajar diferentes temáticas: herramientas para la búsqueda de empleo (50 %), mercado laboral y nuevos sectores profesionales (30 %) y apoyo al autoempleo (20 %), con 1.074 asistentes de octubre a diciembre.
- **"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. Se ha atendido de manera presencial a un total de 1.652 participantes, contando con la ayuda de unas 115 personas voluntarias.
- **"Servicio multicanal de orientación para el empleo"**. Desde 2019 contamos con "CRE-e", una plataforma de orientación *on line* y asesoramiento en la búsqueda de empleo. Su objetivo es motivar y empoderar a las personas para realizar una búsqueda de empleo con mayor seguridad, confianza y protagonismo. En 2020 se ha incrementado en un 363 % las consultas, con respecto a 2019, dando cobertura a 9.094 personas. Junto con ac-

ciones de información y orientación online, se ha atendido a más de 13.329 personas. El contenido de las consultas se reparte principalmente entre información laboral y herramientas de búsqueda de empleo. Entre las personas que contactan, las mujeres suponen un 69 %. En referencia a los canales más usados, destaca el canal de WhatsApp con 64 %, el correo con un 26 % y las redes sociales con un 10 %.

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. Participaron **48.811 personas** (13 % más que el año anterior) a través de 20 proyectos de itinerarios con características distintas, por el colectivo que se atiende, por la intensidad con la que se trabaja o por el sector económico en el que se centra. A continuación, se exponen los más significativos.

Los **itinerarios de inclusión activa** contemplan acciones de motivación, información y 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. Las diferentes medidas se realizan incorporando la perspectiva digital y también se realizan acciones vinculadas a la igualdad.

El proyecto **“Desafío + 45”** ha estado dirigido a recuperar el talento senior en desempleo. Se trabaja para que el talento acumulado a lo largo de los años se ponga en valor desde las primeras sesiones de autoconocimiento. Destaca la adaptación y el esfuerzo en entrenar competencias digitales para mantener activa la mejora de la empleabilidad y la búsqueda activa de empleo.

Por otro lado, este año 2020, 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 contribuyendo a reducir las desigualdades y elementos de discriminación en grupos y colectivos infrarepresentados en el mercado laboral. Así, 2020 un total de **9.583 personas participaron** en algún proceso de selección y se insertaron 5.947 personas.

Como novedad este año, está el proyecto **“Potencia empleabilidad personas ocupadas”**, dirigido a personas dadas de alta en seguridad social o como autónomas que quieran mejora su situación personal a través de una mejora de jornada, de contrato o de categoría profesional. Se está realizando como experiencia piloto en Aragón, para personas que trabajan en domicilio con los cuidados personales y con jornadas de pocas horas. Se ha atendido a **110 personas** y han mejorado su situación, obteniendo jornadas completas y salarios dignos casi el 50 %.

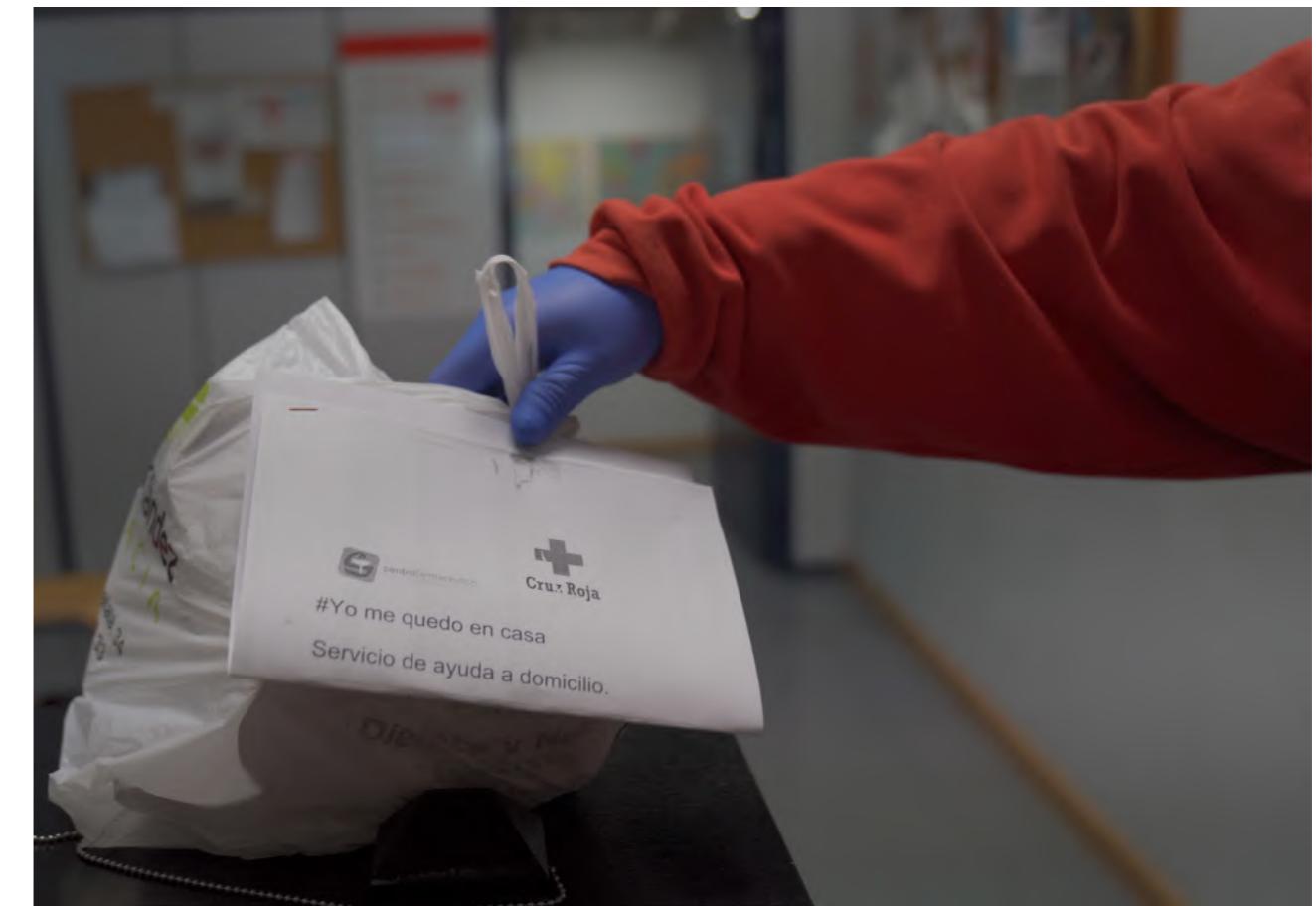
ITINERARIOS INTEGRALES DE INSERCIÓN LABORAL	2019	2020
Con personas solicitantes de asilo	5.894	5.926
Puentes hacia el empleo: Activación y acompañamiento laboral para mujeres alejadas del mundo laboral	1.835	3.384
Con familias con todos sus miembros desempleados	252	528
Con personas inmigrantes en dificultad social	1.457	1.199
Itinerarios que suman	15.633	17.792
Itinerarios que suman +	2.624	3.037
Por sector y/o colectivos específicos	152	195
Apoyo al empleo de + 45 años	3.551	4.719
Con contratación	137	--
Empoderamiento y acompañamiento a mujeres en dificultad	1.269	1.143
Con mujeres a través de la Responsabilidad Social Empresarial	2.826	2.774
Primeras oportunidades laborales para jóvenes	2.716	2.967
Potencia empleabilidad ocupadas	--	113
Activando capacidades	4.324	4.387
Itinerarios para personas de renta garantizada	871	843
Acércate al trabajo para mujeres víctimas	--	1.369

Iniciativas de desarrollo empresarial y emprendimiento. Este programa incide en apoyar a personas con interés emprendedor con dificultades de acceso al mercado laboral que se encuentran fuera del mercado financiero habitual y que cuentan con importantes barreras en su camino al emprendimiento por razones sociales, de edad, género u origen.

Dentro de este programa, se desarrolla el proyecto **"IMPULSA: Apoyo al Autoempleo y Microcréditos"** a través del cual impulsamos a personas emprendedoras a que puedan poner en marcha sus ideas de negocio y puedan consolidar sus iniciativas en el mercado empresarial. En 2020 se ha adaptado la intervención con acciones de información, orientación, mediación y capacitación para responder a las necesidades y demandas de las personas emprendedoras. Esto ha permitido informar y orientar sobre la posibilidad del autoempleo a **1.885 personas** (un 57 % mujeres) facilitando el apoyo a 552 empresas de personas emprendedoras. Siendo una de las principales dificultades el acceso a recursos financieros para la creación y consolidación de sus negocios, se ha reforzado esta actividad mediando con entidades financieras y la administración con 139 personas emprendedoras. Con la colaboración de la entidad MICROBANK, se han solicitado **82 operaciones de microcréditos**, suponiendo una financiación total de 1.048.560,37 €, que ha permitido la creación y consolidación de gran parte de las empresas apoyadas.

Para visualizar y apoyar económicamente las iniciativas empresariales puestas en marcha en los últimos años poniendo valor en el emprendimiento femenino, se produjo el lanzamiento de los **"PREMIOS IMPULSA"**, donde se presentaron más de 100 candidaturas y se premiaron a 13 personas emprendedoras.

Por otro lado, en 2020 se ha renovado el proyecto **"EmpleandoDigital+: Transformación digital en la inserción laboral de colectivos vulnerables"**, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, en el que van a participar 19 oficinas territoriales. Este proyecto va a dar continuidad a trabajar un modelo de intervención y metodología de inserción laboral para evitar la brecha digital derivada de su dificultad para acceder a todo lo relacionado con la transformación digital que están experimentando nuestra sociedad y nuestro mercado de trabajo. En 2020, "EmpleandoDigital +" ha tenido varios reconocimientos, por el proyecto europeo Medici, ser parte del catálogo de recursos del proyecto *"The Bridging Innovation and Learning in TVET (BILY)"* de UNESCO-UNEVOC y ganador del Premio *"Digital Skills Awards Spain 2020"*, que concede la Asociación de Empresas del Sector de la Industria Tecnológica Digital en España (AMETIC) en la categoría "Competencias digitales para la inclusión".



INICIATIVAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	2019	2020
Autoempleo y microcréditos	1.651	1.523
Información y asesoramiento para el empleo por cuenta propia	548	568

Personas reclusas o exreclusas



La intervención social de Cruz Roja ha tenido que adaptarse en los centros penitenciarios y los centros de inserción social con personas internas, debido a las medidas de prevención durante esta pandemia. Hemos realizado actividades para mantener el vínculo terapéutico de las familias y las personas internas, innovando mediante acciones que permitieran romper el aislamiento con el exterior.

HEMOS INTERVENIDO CON MÁS DE 1.400 PERSONAS, QUE HAN REALIZADO EL CUMPLIMIENTO DE TRABAJO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD EN MÁS DE 200 OFICINAS DE CRUZ ROJA DISTRIBUIDAS EN TODO EL TERRITORIO.

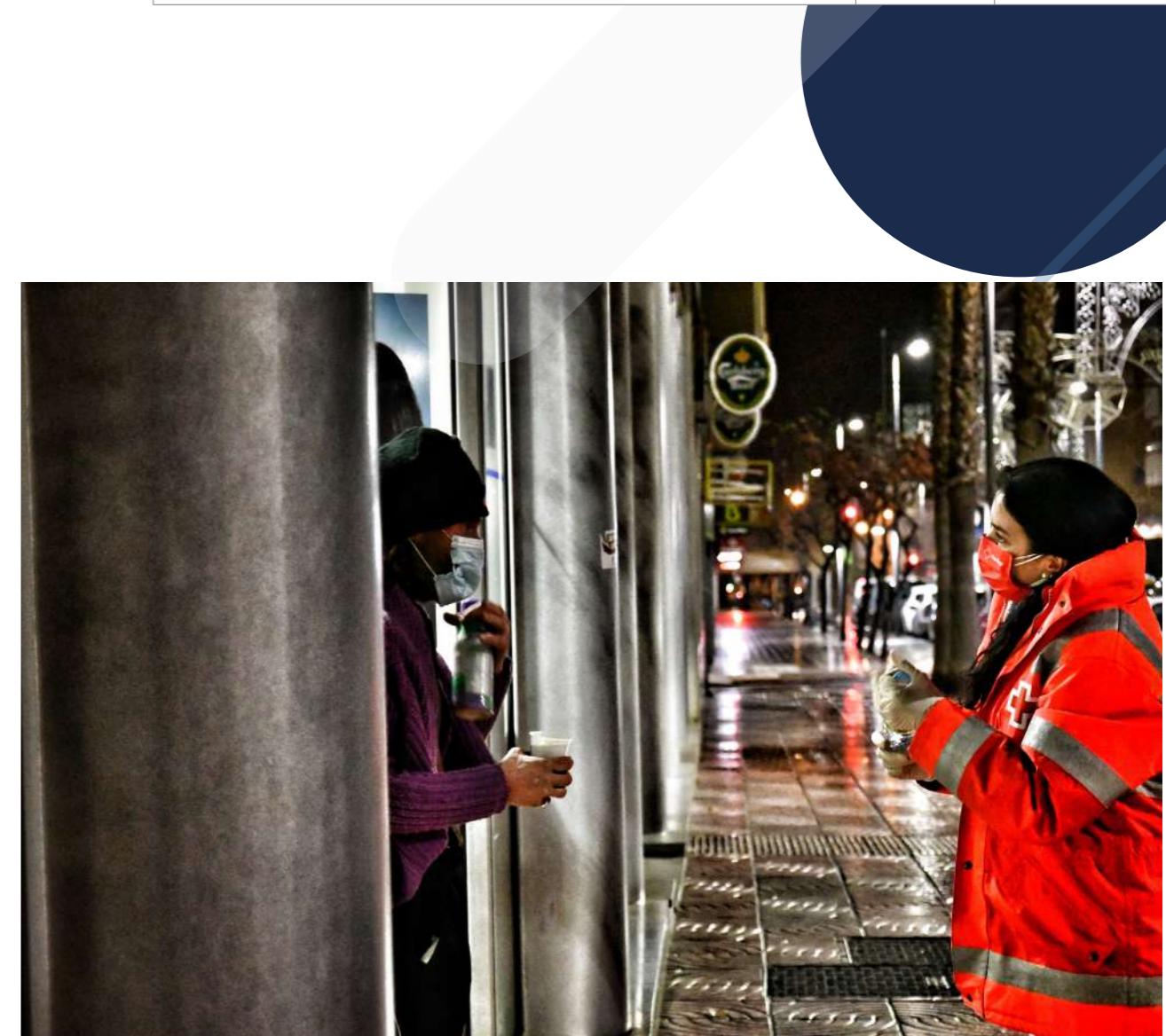
Nuestra colaboración no sólo es mediante el cumplimiento de jornadas de trabajo en beneficio de la comunidad, en su modalidad de tareas de utilidad social, sino que también colaboramos en la modalidad de la realización de talleres y programas reeducativos y/o terapéuticos, principalmente:

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

Además, hemos desarrollado otros proyectos como:

- **Proyecto de atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en prisión.** Nuestros equipos complementan la intervención, desde el ámbito psicosocial, que realizan los profesionales médicos y de enfermería de Instituciones Penitenciarias. Hemos hecho un gran esfuerzo de adaptación para modificar la forma de realizar el tratamiento, orientándose éste a acciones virtuales, telefónicas, videoconferencias, e incluso a la entrega y posterior recogida de materiales para que fuesen trabajados por las personas.
- **Plazas para las personas con VIH/sida** en casas de acogida para personas que se han beneficiado de la concesión de la libertad condicional penitenciaria por enfermedad.

PERSONAS RECLUSAS Y EXRECLUSAS		
Nº PERSONAS	2019	2020
Intervención con niños/as en entornos penitenciarios	1.625	437
Intervención social con personas privadas de libertad	3.639	1.509
Intervención Integral con Personas en régimen abierto (unidades dependientes)	26	9
Trabajo en beneficio de la comunidad y otras medidas alternativas	1.795	1.486
Atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en prisión ¹⁰	3.374	10.084
Total	7.060	3.433



¹⁰ No se contabilizan en el total al estar recogidos dentro de los intervenidos salud.

Personas con discapacidad



En la intervención que hemos desarrollado con personas con discapacidad,

CRUZ ROJA SE HA MARCADO COMO PRIORIDAD QUE LAS PERSONAS PERMANEZCAN 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.

La pandemia ha visibilizado también las desigualdades preexistentes, revelando el alcance de la exclusión y poniendo de manifiesto que es importante trabajar en la inclusión de este colectivo.

Con los proyectos de **Ayuda a domicilio complementaria y ocio y tiempo libre** se han realizado actividades en el propio domicilio, 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.

Por otro lado, a través del proyecto transporte en vehículos adaptados se ha realizado una labor importante en el refuerzo al traslado a los centros sanitarios de las personas que lo han necesitado.

También se ha trabajado con otras organizaciones (Amica, Aprocor, Anfas, Fundación Pilares, Afanias y Fundación Gil Gayarre y en el marco de la iniciativa "El desafío solidario de la Fundación Botín") en el proyecto **Enlaza2** para que, las personas con discapacidad, puedan disponer de las mismas oportunidades de participación social y comunitaria que el resto, implicando en ello a la sociedad.

Además, seguimos mejorando la accesibilidad de los servicios de **teleasistencia**, como la web, teleasistencia domiciliaria o móvil y los servicios de localización de personas con deterioro cognitivo. Una de las líneas de innovación prioritarias en la que hemos trabajado, es hacer más accesible el servicio para los colectivos que han quedado excluidos, desarrollando una solución para personas sordociegas. Además, a través de Orientatech, junto con la Fundación de Tecnologías Sociales (TECSOS) se ha asesorado a más de 124.146 personas sobre tecnologías de uso social.

Una de las actividades a destacar es la de **baño adaptado**, con el establecimiento de áreas especiales en playas de nuestro litoral, para promover la inclusión de personas con discapacidad en condiciones de seguridad, mediante el acceso a baño asistido y otras actividades lúdico-educativas. Hemos realizado más de 9.000 asistencias al baño a personas con movilidad reducida.



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

Personas con problemas de salud



LA INTERVENCIÓN QUE SE LLEVA A CABO CON PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD SE HA VISTO DIRECTAMENTE AFECTADA POR LA PANDEMIA POR LA COVID-19.

Por un lado, hemos tenido que adaptar la intervención con colectivos habituales para poder mantener dichas actividades, respetando las indicaciones y restricciones propias de la pandemia. Por otro lado, hemos tenido que elaborar protocolos para mantener la seguridad de la intervención del personal voluntario, generar actividades específicas para personas en riesgo de estar contagiadas, o en aislamiento o confinamiento, o generar y gestionar recursos, a instancias de la administración, para dar cobertura a población vulnerable que precisaba intervenciones específicas, así como generar sinergias con otras entidades para mejorar la respuesta a los colectivos con los que trabajamos.

Atención integral a personas con enfermedades avanzadas y final de vida y soledad. Son programas de la Fundación "la Caixa" en los que Cruz Roja interviene con el objetivo de aliviar el sufrimiento de las personas en su último tramo de la vida. Para ello, Cruz Roja cuenta, por una parte, con equipos de atención psicosocial (EAPS), que realizan una intervención psicológica, social y espiritual en los **programas de atención domiciliaria y en varios hospitales** públicos o concertados.

Durante el año 2020, nuestros equipos han ayudado en los procesos severos de duelo de tantas personas que se han tenido que enfrentar ante el fallecimiento imprevisto y en situaciones de absoluta soledad de sus seres queridos y también han realizado intervenciones de apoyo emocional con el personal sanitario.

Por otra parte, Cruz Roja coordina en varias localidades una red de entidades con el objetivo de aliviar la experiencia de sufrimiento provocada por la soledad en personas que se encuentran en situación de enfermedad avanzada, mediante el acompañamiento de voluntariado.

Atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en el ámbito comunitario. Hemos aumentado la intervención en el proyecto, llegando a casi 30.000 personas a través de iniciativas en centros ambulatorios con diferentes tipologías: personas con adicciones, con patología dual, mujeres con alto nivel de vulnerabilidad y personas que necesitan valoración de su estado de consumo.

Atención a personas con inadecuada gestión de su adherencia terapéutica. Los datos demuestran que la no adherencia es uno de los grandes problemas de la sanidad y de las personas enfermas, ya que incide decididamente en la gestión de la enfermedad. El año 2020 ha sido el año de despegue de este proyecto, ya que hay una necesidad de adaptación de las actividades, priorizando las virtuales y a distancia. También destacamos que ha habido un importante incremento del número de personas que han recibido ayuda de Cruz Roja para realizar una adecuada valoración de su estado de salud y enfermedad, recibiendo la orientación que precisaban de nuestros equipos de salud.

Casas de acogida para personas enfermas de VIH/sida. Hemos mantenido esta 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. Hemos contado con dos recursos residenciales (en Granada y Tarragona), en lugar de los tres activos durante las últimas décadas (debido al cierre de la casa de Huelva a finales del año 2019).

Cruz Roja te escucha. El proyecto "**Cruz Roja te escucha**" nace en el mes de abril de 2020 en el marco del **Plan RESPONDE**, para ofrecer apoyo y acompañamiento psicosocial a las personas que, por sus circunstancias de enfermedad, soledad, edad avanzada, pérdida de empleo, diversidad funcional o falta de vivienda, entre otras, se estaban viendo doblemente afectadas por la crisis sanitaria y por el confinamiento. Asimismo, se ofrece apoyo a familiares y amistades de personas que han fallecido por la COVID-19 y a las que se encuentran hospitalizadas o aisladas en sus domicilios con síntomas graves. Este apoyo psicosocial se realiza 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.

Centros sanitarios. Desde Cruz Roja Española 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). Este año nos hemos visto en la necesidad de variar todas nuestras previsiones por la situación que atravesamos. Nuestros centros se han adaptado a la situación de excepcionalidad para la adecuada prestación de la asistencia sanitaria de los pacientes, siguiendo en cada caso las directrices marcadas por las autoridades sanitarias, y realizando la adaptación de estructuras necesaria y asumiendo el incremento de cargas y recursos asistenciales.

- El centro sociosanitario de **San Sebastián** es definido por las autoridades sanitarias como centro monográfico para pacientes de la COVID-19.
- El hospital de **Gijón** ha sido definido por las autoridades sanitarias como centro de referencia. Se han creado dos unidades para pacientes de

la COVID-19 con 64 camas en total, 32 en cada una de ellas.

• **Palma**, asume la gestión de un nuevo espacio cedido por el sistema público fuera del hospital, para atender únicamente pacientes de la COVID-19. Cruz Roja adapta el nuevo espacio para poder realizar atención hospitalaria, ampliando la que ya realizaba anteriormente. Asume también asistencia de carácter ambulatorio fuera del hospital.

- La residencia de personas mayores de **San Fernando**, reordena los espacios y a los residentes en diferentes áreas para respetar aislamiento y abre servicio médico interno para la atención de residentes afectados.

Durante los 98 días que duró el estado de alarma, se interrumpió la actividad quirúrgica en casi todos los centros, lo que ha supuesto una fuerte reducción. Durante el año, se han realizado **30.481 intervenciones quirúrgicas, 18.635 de carácter ambulatorio y 11.846 con hospitalización**. Supone una reducción con respecto al año anterior de un 15,45 %. El número total de personas atendidas se reduce con referencia al del año anterior, debido a la situación del estado de alarma y la incidencia de la variabilidad en el entorno asistencial, tanto en régimen de hospitalización como a nivel ambulatorio. En los centros sanitarios (hospitales, residencias, unidad de diálisis en Oviedo y el centro sociosanitario de San Sebastián) es de 204.548, el 64,02 % amparadas por el Sistema Público.

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, han realizado un total de **110.638 unidades**, (3.655 menos que en el año anterior).

El Centro Comunitario de Sangre y Tejidos de Asturias ha obtenido un total de **37.848 donaciones** de sangre (2.993 menos que en 2019), también por reducción de demanda en los centros, por disminución de actividad quirúrgica.

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, como cooperación con las administraciones públicas para alcanzar la autosuficiencia sanguínea, programas de captación de donantes altruistas, colaboración en proyectos I+D o cooperación para la formación y desarrollo de una donación segura en países en vías de desarrollo.

Desde las oficinas locales de Cruz Roja, colaboramos regularmente con las actividades de promoción de la donación de sangre.

PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD		
Nº PERSONAS	2019	2020
Sensibilización y prevención en salud	50.937	66.353
Atención a personas con estilos de vida no saludables.	81.108	181.215
Atención a personas para una adecuada gestión de la enfermedad	46.700	65.140
Otros proyectos de salud	--	2.863
Centros sanitarios	255.257	230.656
Centros de transfusión de sangre número de unidades extraídas	155.134	148.486
Total	476.303	545.437



Población en general y otros colectivos



Servicio de emergencia social. Se trata de dispositivos que tienen como objetivo cubrir las emergencias de índole social que se pueden dar tanto en el día a día, como ante fenómenos o catástrofes más vinculadas a territorios y causas concretas. Dentro de este proyecto, caben destacar dos tipos de dispositivos: las unidades de respuesta social y el servicio de emergencia social Post- DANA. En las zonas afectadas los equipos de intervención social han atendido las necesidades materiales y anímicas de las personas afectadas, y reconstruido y/o repuesto los daños que se produjeron en las viviendas y enseres de los vecinos de las zonas afectadas.

Intervención en emergencias. Una parte muy importante de nuestra actividad consiste en brindar ayuda de manera inmediata a las personas afectadas por emergencias de diferente naturaleza y, vinculado a ello, trabajamos así mismo 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.

En España, si bien una parte muy significativa de la actividad de los equipos de emergencia se vio directamente involucrada en las necesidades de la población asociadas a la pandemia de la COVID-19, también afrontamos situaciones críticas que necesitaron de nuestra asistencia inmediata, complementando los esfuerzos de respuesta de la administración pública: eventos como DANA o la gota fría, incendios, accidentes con múltiples víctimas, etc.

MEDIANTE LA COBERTURA DE MÁS DE 21.000 PLAZAS DE ACCIÓN VOLUNTARIA, HEMOS PODIDO RESPONDER A LAS NECESIDADES DE 137.710 PERSONAS EN ÁMBITOS TAN DIVERSOS COMO APOYO PSICOSOCIAL, ASISTENCIA SANITARIA, ALOJAMIENTO DE EMERGENCIA, BÚSQUEDA Y SALVAMENTO O ASISTENCIA SANITARIA Y PRIMEROS AUXILIOS, ENTRE OTROS.

Servicios preventivos. Nuestras actividades de respuesta se han realizado también como parte de los servicios preventivos en los que hemos participado: los más de 8.000 servicios realizados han tenido como resultados la realización de **20.009 asistencias**. Además, durante la campaña de verano, el personal vinculado al proyecto de prevención de accidentes realizó en torno a **44.000 asistencias** de distinto tipo: sanitarias, búsqueda de personas extraviadas, baño asistido, rescate a personas o transporte sanitario, entre otros.

Salvamento marítimo. La cobertura de salvamento marítimo durante el pasado año ha incluido 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**, lo que garantiza una amplia e inmediata respuesta ante cualquier tipo de emergencia marítima.

Hemos asistido a un total de **1.124 personas** con actividades, mayoritariamente, de búsqueda y rastreo, así como de rescate. Además, hemos realizado un total de **3.172 intervenciones** de las cuales, 1.328 han tenido por objetivo específico la formación y adiestramiento de las tripulaciones voluntarias encargadas de dar respuesta ante cualquier emergencia surgida en la mar.

Restablecimiento del contacto familiar. Es una actividad inherente al Movimiento Internacional de la Cruz Roja que nace en 1870 ante la necesidad de restablecer el contacto entre personas heridas y sus familias en situaciones de conflicto bélico. Cooperamos con los servicios públicos de atención a la infancia, servicios sociales, oficinas consulares, etc. frente a las situaciones de vulnerabilidad social derivadas de la mundialización de nuestra sociedad actual.

Por otro lado, los servicios de restablecimiento y mantenimiento del contacto entre familiares (RCF) son esenciales para quienes se separan de sus seres queridos. Por ello, en el contexto derivado de la pandemia por la COVID-19, se creó un equipo de **RCF COVID-19** para abordar las necesidades que emergieron en este contexto: detección y cobertura de necesidades de conectividad fundamentalmente en personas sin hogar y otras personas en situación de vulnerabilidad.

También hemos trabajado en la formulación de un nuevo modelo de atención para la localización de personas migrantes desaparecidas en costas, que es el grueso de nuestra atención en este ámbito. Durante este ejercicio se han canalizado las demandas de información a través del buzón busquedas@cruzroja.es y telefónicamente, fundamentalmente de familiares angustiados al no tener noticias de sus seres queridos desaparecidos al intentar llegar en patera a las costas españolas.

Corresponsalía en España del Servicio Social Internacional (SSI). El trabajo que se desarrolla desde la corresponsalía del Servicio Social Internacional (SSI) en España, integra la coordinación con la red internacional del SSI, presente en más de 140 países, siendo entidad consultiva y, como valor añadido, se trabaja con la red de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y Media Luna Roja presentes en 200 países y con delegaciones del Comité Internacional de la Cruz Roja presentes en 65 países. Tratamos de garantizar la mejor respuesta a las demandas generadas a través de las fronteras con el potencial que aportan las dos redes internacionales.

Destacamos la atención que hemos realizado sobre las **alertas de riesgo entre estados de posibles abuso o violencia contra la infancia**, así como, a la localización y reintegración de menores de corta edad que quedan separados de sus referentes adultos a lo largo del periplo migratorio.

Promoción de hábitos saludables en las relaciones sexuales y la reducción de conductas de riesgo ante las ITS. En el marco del proyecto hemos mantenido acciones de información, orientación y capacitación, incluyendo aquellas dirigidas al diagnóstico precoz de determinadas ITS, desde la perspectiva de la **salud sexual**. La intervención desarrollada, financiada por diferentes administraciones públicas de ámbito estatal, autonómico y provincial, entre otras, la hemos dirigido a diferentes personas que pudieran encontrarse en una situación de mayor vulnerabilidad ante conductas riesgo relacionadas con su salud sexual (ITS, relaciones no consensuadas, violencia de género, etc.).

Servicio info prevención VIH / ITS / TBC. A través de sus diferentes canales, ofrece una información especializada, actualizada, rigurosa, clara y objetiva, acerca del VIH y otras Infecciones de transmisión sexual, haciendo énfasis en la hepatitis C, además de fomentar la prevención, el diagnóstico precoz y el tratamiento de la tuberculosis.

Desde Info Prevención VIH / ITS / TBC buscamos la prevención y el diagnóstico precoz para poder mejorar la salud de las personas y de toda la comunidad. También trabajamos en la sensibilización, derribando mitos, prejuicios, falsas creencias y buscando acabar con el estigma que sufren las personas que viven con el VIH, otras ITS o con la TBC.

El número de consultas se ha incrementado en un 57,83 % respecto al año anterior.

Promoción de hábitos saludables. Ante los efectos adversos de las temperaturas extremas, ola de frío y calor, y ante la gripe estacional, se concentran un considerable número de personas y actividades desarrolladas. Hemos priorizado las actividades de información y orientación telefónicas ante la situación sociosanitaria, de cara a promover el mantenimiento de hábitos saludables (alimentación, vestimenta, medicación y/o vacunación, etc.) entre las personas con las que hemos contactado.

Mejora estilo de vida en relación con las adicciones. Un grupo importante de personas ha recibido nuestra ayuda para mejorar su estilo de vida en relación con las adicciones, trabajando los hábitos y conductas que pueden evitar que desencadenen un problema de salud, atajando en las primeras fases de consumo (uso y abuso) esta situación, insistiendo en la mejora de las competencias personales para aumentar la percepción del riesgo sobre los consumos y las capacidades para enfrentarse a la presión de grupo.

Centros de reconocimiento médico. Han estado en funcionamiento 12 centros, realizando un total de **27.459 certificados médicos**, actividad muy similar al año anterior.

POBLACIÓN EN GENERAL		
Nº PERSONAS	2019	2020
Intervención en emergencias	10.134	179.574
Servicios preventivos terrestres	69.292	20.009
Servicios preventivos acuáticos	79.812	50.927
Salvamento marítimo	452	1.073
Transporte sociosanitario	40.035	43.183
Centros de reconocimiento	37.591	35.643
Total	199.725	320.200

Además, como se muestra en la siguiente tabla, hemos prestado apoyo a otros colectivos:

OTROS COLECTIVOS		
Nº PERSONAS	2019	2020
Acogida y continuidad asistencial a pacientes	513	644
Apoyo social a enfermos hospitalizados	781	362
Restablecimiento del contacto familiar y Servicio Social Internacional (SSI)	--	4.794
Otros proyectos	17.380	14.795
Voluntariado digital	28.170	15.803
Servicios de emergencia social	2.311	4.512
Responde	--	3.192.693 ¹¹
Total	48.930	3.226.170



¹¹ En este apartado Responde no se están recogiendo las personas atendidas en Responde en acciones de Formación y en TSU.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL



BAJO EL EPÍGRAFE COOPERACIÓN INTERNACIONAL INCLUIMOS TODAS LAS INICIATIVAS EN QUE TRABAJAMOS JUNTO CON LA FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA (FICR), CON EL COMITÉ INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y CON LAS SOCIEDADES NACIONALES DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA DE OTROS PAÍSES, PARA LOGRAR MEJORAR LA VIDA DE LAS PERSONAS VULNERABLES, MOVILIZANDO EL PODER DE LA HUMANIDAD.

PERSONAS BENEFICIARIAS, PRESUPUESTO, PAÍSES Y PROYECTOS 2020				
Área geográfica	Presupuesto ¹²	Personas beneficiarias	Nº de proyectos	Nº de países ¹³
África	52.943.338,57	4.346.387	119	17
América	18.972.632,66	960.128	72	14
Asia Pacífico	3.255.933,20	103.511	13	4
Europa	715.668,32	4.919	7	5
Oriente Medio	4.728.613,33	564.903	23	2
General ¹⁴	9.687.076,99	305.874	41	1
Total	90.303.263,07	6.285.722	275	43

12 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 2020.

13 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 a 70.

14 En el apartado "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).

PERSONAS BENEFICIARIAS POR ÁREA DE CONOCIMIENTO	
Área de conocimiento	Personas beneficiarias 2020
Acción Humanitaria	1.422.108
Medios de vida y seguridad alimentaria	562.912
Salud, agua y saneamiento	3.021.105
Inclusión social	361.969
Medio Ambiente	2.147
Educación	967
Cooperación técnica e institucional	914.514
Total	6.285.722



Ayuda humanitaria ante emergencias



TRABAJAMOS PARA REDUCIR LAS CONSECUENCIAS DE LOS EFECTOS PROVOCADOS POR LOS DESASTRES, EL CAMBIO CLIMÁTICO Y LOS CONFLICTOS CON EL OBJETIVO DE ESTABILIZAR LA SITUACIÓN, FACILITANDO QUE LAS PERSONAS PUEDAN RECONSTRUIR SUS VIDAS Y COMUNIDADES A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE Y SIN COMPROMETER SUS PERSPECTIVAS DE DESARROLLO FUTURO.

COVID-19. La pandemia de la COVID-19 continúa impactando en las vidas de miles de millones de personas en el mundo, amplificando desigualdades, desestabilizando comunidades, aumentando vulnerabilidades, afectando a la salud mental y amenazando los progresos hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Esta crisis humanitaria se define por las profundas y persistentes desigualdades. Desde el inicio de la pandemia, hemos visto cómo el impacto del virus discrimina en su impacto a las personas mayores, a las personas con condicionantes previos de salud y a las personas que tienen menos medios para aislarse y protegerse. Aunque las desigualdades están presentes en todos los países, son más pronunciadas para las personas que viven en países afectados por crisis humanitarias.

La pandemia de la COVID-19 es mucho más que una crisis de salud y tiene un impacto profundo y ya bien documentado en la pobreza, el desempleo y la inseguridad. El Programa Mundial de Alimentos (PNUD) estima que **más de 100 millones de personas se han visto empujadas a la amenaza de la pobreza extrema** (superando ya las estimaciones del primer semestre de 2020).

La crisis conlleva la pérdida de medios de vida, disruptores y desigualdades en la educación, falta de protección y un aumento de la violencia doméstica. Las disruptoras masivas en la economía global tendrán en el largo plazo profundas consecuencias socioeconómicas.

Esta es una pandemia que requiere una respuesta de toda la sociedad. Desde el inicio de la pandemia, el voluntariado y el personal de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja están en la primera línea de respuesta, llegando a las personas y comunidades en mayor riesgo a través de actividades de sensibilización y comunicación y apoyando los sistemas de salud y sociales. Es una respuesta "local global" a una escala sin precedentes, que muestra la solidaridad de la red de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para apoyar, movilizar y coordinar la asistencia global, intercambiando conocimientos, experiencias y herramientas y proporcionando apoyo financiero para la respuesta local. Cruz Roja Española ha redoblado sus esfuerzos en la respuesta local con el Plan CRUZ ROJA RESPONDE, al tiempo que contribuye a la respuesta global.

Nuestro apoyo se centra en:

1.

Mantener las acciones de cooperación internacional activas antes de la pandemia en sectores críticos: salud, agua y saneamiento, seguridad alimentaria, medios de vida o preparación ante desastres y crisis. En 2020 se han realizado planes de contingencia en 24 países, manteniendo prácticamente todos los proyectos activos, solo con la suspensión de cinco proyectos cuyo inicio de ejecución coincidía con la escalada de la pandemia en la primavera de 2020 y que se retomaron posteriormente.

2.

Apoyar la respuesta local de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, con apoyo técnico y financiero en 27 países, fundamentalmente en la primera respuesta en salud y en medios de vida y seguridad alimentaria.

3.

Facilitar la cooperación técnica compartiendo experiencias, conocimientos y herramientas de la respuesta a la COVID-19 en España y contribuyendo a la asistencia técnica global en salud y en medios de vida.

Huracanes en Centroamérica. En noviembre de 2020, los huracanes Eta e Iota atravesaron Centroamérica generando un importante impacto humanitario. Si bien todos los países de la región se vieron en alguna medida afectados, fueron Honduras, Guatemala y Nicaragua los que registraron un mayor nivel de daños y población impactada. Dado el nivel de las necesidades, las Cruces Rojas de estos tres países lanzaron, junto con la Federación Internacional de Sociedades Nacionales de Cruz Roja y Media Luna Roja, un llamamiento de emergencia por 22 millones de francos suizos (algo más de 20 millones de euros). El apoyo de Cruz Roja Española se centró en:

- Apoyo a la primera respuesta de emergencia de sociedades nacionales afectadas.** A fin de facilitar la movilización de personal de apoyo a la población, la adquisición y/o despliegue suministros esenciales o cualquier otra acción de respuesta inmediata para atender a las personas

afectadas, Cruz Roja Española realizó contribuciones directas a las Sociedades Nacionales de Honduras, Guatemala, Nicaragua y el Salvador.

Mejora de las condiciones de saneamiento, higiene y acceso a agua segura en las zonas afectadas. La unidad de respuesta a emergencias de saneamiento, desplegada en Honduras, realizó, entre otras, las siguientes actividades:

- Más de 11.600 personas beneficiadas con acciones de control de vectores.**
- Más de 5.800 personas en actividades y sesiones de promoción de higiene.**
- Más de 2.200 personas con acceso a saneamiento adecuado.**
- 4.177 bidones de agua de 20 litros y 2.070 toldos plásticos.**

Asimismo, apoyamos a la unidad de emergencias de agua de las Cruces Rojas de Suecia, Alemania y Austria en la revisión del material de agua existente en el país y en la formación de voluntariado.

Establecimiento de medios operativos que aseguren el trabajo de los equipos de respuesta. Se desplegó la unidad de respuesta a emergencias en telecomunicaciones y se apoyó la unidad de logística liderada por la Cruz Roja Suiza con la Cruz Roja Británica.

Contribución a la coordinación de las operaciones en los sectores de agua y comunicación con delegados especialistas.

Además de esta primera respuesta inmediata apoyamos, y continuaremos apoyando en 2021, acciones de recuperación. En Honduras, Guatemala y Nicaragua apoyamos a 12.960, 8.400 y 10.800 personas afectadas, respectivamente, en agua, saneamiento e higiene, protección, género e inclusión. Además, en Honduras también apoyamos a 3.530 personas migrantes afectadas con apoyo psicosocial, acceso a alimentos y artículos de primera necesidad y albergue temporal.

Explosión en el puerto de Beirut (Líbano). Tras la explosión ocurrida en agosto 2020 en el puerto de Beirut, más de 300.000 personas fueron afectadas por la destrucción o daños en sus hogares, 190 personas perdieron la vida y en torno a 6.500 resultaron heridas. Más de 200.000 viviendas se vieron afectadas y 40.000 edificios fueron dañados. La explosión también causó grandes daños a servicios públicos esenciales, infraestructuras sanitarias (al menos tres hospitales fueron gravemente dañados o destruidos), negocios (alrededor de 15.000 dañados) e infraestructuras educativas.

La emergencia tuvo, y tiene, además un **gran impacto en los medios de vida** de más de 70.000 personas, ya que se vieron afectados por la pérdida de sus trabajos a consecuencia de la explosión.

En general, la pérdida de medios de vida, la falta de alojamiento seguro y los daños provocados en infraestructuras sanitarias y educativas, agravada por la pandemia provocada por la COVID-19 y la crisis económica del país, creó una necesidad urgente de asistencia humanitaria para salvar vidas en términos de alimentos, nutrición, protección y apoyo a la salud con el fin de evitar un mayor deterioro de la situación.

Cruz Roja Española realizó una contribución de 20.000 € para apoyar las labores de respuesta inmediata de la Cruz Roja Libanesa. Gracias al apoyo de la activación del convenio de emergencias con la Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo (AECID) y de varias entidades de la cooperación descentralizada, realizamos envíos de medicamentos, material sanitario fungible, artículos para higiene y desinfección, equipos de protección individual y dispositivos asistenciales (muletas, andadores o sillas de ruedas) por valor de 280.000 €, que permitieron mejorar la movilidad de las personas heridas que no podían pagar estos materiales.

Además, se apoya la coordinación de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja con una persona especialista en medios de vida para evaluar las necesidades y plantear acciones.





ÁFRICA

Países:

17

(Argelia, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Gambia, Guinea-Bissau, Guinea- Conakry, Malí, Mozambique, Namibia, Niger, Senegal, Sudán, República Democrática del Congo, República Sudafricana, Ruanda y Tanzania).

Proyectos:

119

Presupuesto:

52,9 MILLONES DE EUROS

Personas beneficiarias:

4.346.387 PERSONAS

Áreas de conocimiento y sectores principales:

medios de vida y seguridad alimentaria, salud, agua y saneamiento (servicios básicos de salud en emergencias, agua, saneamiento e higiene, atención sanitaria, nutrición básica, control de enfermedades infecciosas), inclusión social (derechos humanos), acción humanitaria (asistencia alimentaria de emergencia, ayuda material de emergencia, preparación para desastres), medioambiente y cooperación técnica e institucional.



El **impacto de la COVID-19** ha supuesto retos importantes en salud pública, atención sanitaria y promoción de la salud comunitaria en el continente africano. Sin embargo, este impacto no se limita a este virus en concreto, sino que, para África, las consecuencias sanitarias de esta enfermedad han afectado a otras patologías que han perjudicado, especialmente, a las personas más vulnerables. La ralentización o suspensión temporal de campañas de vacunación o de acciones de sensibilización específicas que no se pudieron llevar a cabo, han incrementado los riesgos de transmisión de otras enfermedades en numerosos países del continente.

Además, el **impacto económico** y el perjuicio ocasionado por los cierres de fronteras, restricciones de movilidad o confinamientos han limitado las posibilidades de generación de ingresos de muchas personas con economías limitadas y sin posibilidad de amortiguación.

Pero, además de la pandemia y de sus efectos en la salud y en los medios de vida de las personas, han continuado los **retos asociados a cambio climático, crisis naturales y movimientos de población forzados**. La escasez de agua, la desertificación, la pérdida de biodiversidad y la disminución en el rendimiento de los cultivos afectan de manera dramática a las personas con menos recursos vulnerabilidad.

Cruz Roja Española ha apoyado a las Cruces Rojas de 17 países para desarrollar **acciones de ayuda humanitaria, cooperación al desarrollo y fortalecimiento de las capacidades locales** para luchar contra estos retos y desafíos. Se ha ayudado a **más de 4 millones de personas** a través de proyectos que han mejorado las condiciones de salud y de acceso al agua potable. Además, se ha contribuido a generar más y mejores recursos para que las personas más vulnerables puedan recuperarse de los efectos de los desastres naturales y del cambio climático sobre sus medios de vida, así como de situaciones de violencia y conflicto. Ha continuado su apoyo a las personas migrantes, fundamentalmente en África Occidental, que se han visto obligadas a desplazarse de sus lugares de origen por la violencia o la pobreza.





El principal desafío para el continente americano ha sido la crisis sanitaria causada por la pandemia de la COVID-19 y sus consecuencias socioeconómicas.

Los **movimientos de población** que se han producido tanto desde Centroamérica hacia América del Norte, como desde Venezuela hacia los países limítrofes y otros países de la región, han seguido siendo un reto. En este sentido, hemos continuado con las acciones de respuesta y recuperación enfocadas al acceso a los recursos básicos (salud, agua y saneamiento, alojamientos temporales), atención psicosocial, protección, fortalecimiento de los medios de vida y empleabilidad para las personas migrantes. Paralelamente, hemos realizado acciones de inclusión entre las comunidades de acogida y la población, así como de abogacía con entidades públicas, privadas y otros actores, siempre poniendo el foco en las necesidades de los colectivos más vulnerables. Todas estas intervenciones, que ya se trabajaban como parte de la estrategia de CRE en América, se han adaptado a las nuevas condiciones derivadas de la COVID-19, para preservar la seguridad tanto de las personas beneficiarias, como del personal y personas voluntarias. Además, se ha hecho énfasis en una nueva línea de trabajo, relacionada con la gestión de la información.

A pesar del gran desafío que ha supuesto esta crisis sanitaria, en 2020 hemos seguido apostando por **acciones de fortalecimiento de los medios de vida a nivel comunitario** enfocadas en el fortalecimiento de la capacidad técnica y productiva de los colectivos más vulnerables, comercialización, desarrollo de recursos, capitalización de conocimientos, programas de transferencias de efectivo y empleabilidad. Asimismo, hemos realizado acciones formativas a nivel institucional, gracias a la colaboración del Centro de Medios de Vida, con el objetivo de reforzar capacidades, transversalizar este sector y crear estrategias en las Sociedades Nacionales del continente. En El Salvador se está trabajando para potenciar, como línea específica de trabajo, la empleabilidad de personas con discapacidad.

El **apoyo al desarrollo de las Sociedades Nacionales** se ha materializado también a través de acciones de cooperación técnica que ha sido otra de las prioridades.





En la región de Asia-Pacífico conviven países y regiones con niveles de desarrollo económico y social muy dispares, siendo además una de las regiones más vulnerables a desastres naturales y más afectadas por el cambio climático. Según el último informe mundial sobre desastres de la Federación Internacional de la Cruz Roja, más de 90 millones de personas se vieron afectadas por desastres relacionados con el clima y desastres naturales en esta región.

Además de estos desastres naturales que afectan cada año al país, ha sido un año marcado por la pandemia provocada por la COVID-19 y sus graves consecuencias. Cruz Roja Española ha trabajado principalmente en Filipinas e Indonesia dando respuesta a necesidades básicas a través de intervenciones de ayuda humanitaria, cooperación al desarrollo, capacitación institucional y apoyando a las Sociedades Nacionales a los desafíos a los que se han enfrentado por la pandemia, que ha impactado en la atención sanitaria y medios de vida de la población más vulnerable.

En **Filipinas** hemos trabajado junto a la Sociedad Nacional para dar respuesta a las necesidades inmediatas de la población tras las emergencias sufridas: volcán Taal, terremoto de Masbate o los ciclones tropicales ocurridos el último trimestre. Uno de los retos conseguidos ha sido iniciar intervenciones para la construcción de **resiliencia comunitaria** desde la preparación para desastres y el fortalecimiento de los medios de vida, desarrollando estrategias de afrontamiento y de reducción del riesgo en **Mindanao**, una de las regiones más pobres de Filipinas en la que siete de cada diez familias viven por debajo del umbral de pobreza.

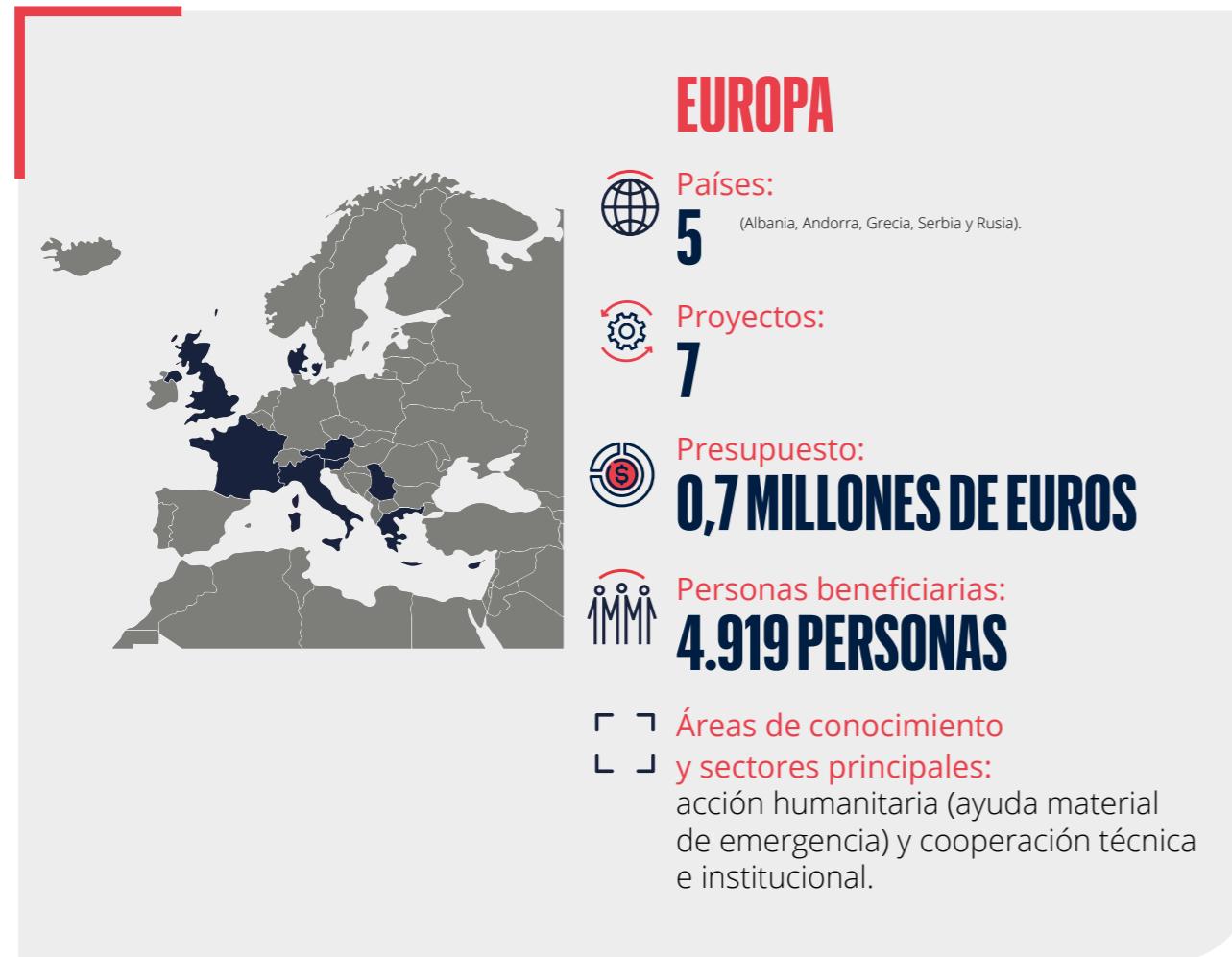
Continuamos trabajando también en comunidades urbanas empobrecidas, con el fin de facilitar un mejor acceso a las oportunidades económicas generadoras de ingresos, y contribuir a mejorar su seguridad e igualdad de oportunidades.

En **Indonesia** hemos apoyado el fortalecimiento de la Cruz Roja de Indonesia en el sector de agua y saneamiento, así como en la recuperación de medios de vida, a través de asistencias técnicas.

Hemos apoyado también la respuesta de la **Cruz Roja Australiana** a los incendios forestales, los más graves desde que existen registros en el país.

Finalmente, hemos continuado con el programa regional de apoyo a la gestión de voluntariado en **Asia Central**, a través del cual, Cruz Roja Española coordina una iniciativa para el fortalecimiento de las capacidades en las áreas de voluntariado de las sociedades nacionales de la región.





Aunque el número de personas llegadas a Europa desde el Mediterráneo ha ido disminuyendo en los tres últimos años, los Estados miembros de la Unión tienen una responsabilidad en la prestación de servicios e integración socioeconómica de los **refugiados, los solicitantes de asilo y personas migrantes**. Además, la crisis socioeconómica y de salud pública provocada por la COVID-19 ha afectado, en especial, a las poblaciones más vulnerables, entre las que se encuentran los refugiados y migrantes.

Durante el año 2020 hemos dado apoyo a la **Cruz Roja Griega**, contribuyendo al llamamiento de la Federación Internacional de Cruz Roja. Con ello, hemos ayudado a proporcionar servicios sanitarios continuos a migrantes y refugiados a través de unidades móviles y puestos de salud, así como el mantenimiento de dos centros multifuncionales para poder dar servicios de apoyo psicosocial, asesoramiento legal, interpretación o actividades de integración social. A pesar de la pandemia, y de sus graves consecuencias sanitarias y socioeconómicas, la Cruz

Roja Griega ha continuado dando apoyo a los más de 160.000 refugiados que se encuentran en campos, centros de acogida o en zonas urbanas en condiciones muy precarias.

Hemos continuado trabajando en **Serbia** apoyando a la Sociedad Nacional en la implementación de una intervención en prevención de la trata de seres humanos entre niñas, niños y jóvenes especialmente vulnerables, gracias al conocimiento adquirido a través de la Unidad de Trata de CRE.

Además, hemos iniciado acciones de cooperación técnica con la **Cruz Roja Rusa**, en coordinación con el Área de Voluntariado de CRE, para dar apoyo a la Sociedad Nacional en la gestión de su voluntariado.



ORIENTE MEDIO



Países:
2

Proyectos:
22

Presupuesto:
4,7 MILLONES DE EUROS

Personas beneficiarias:
560.000 PERSONAS

Áreas de conocimiento

y sectores principales:

salud (servicios básicos de salud en emergencias, agua, saneamiento e higiene, atención sanitaria, control de enfermedades Infecciosas), acción humanitaria (ayuda material de emergencia) y cooperación técnica e institucional.

La crisis generalizada en Oriente Medio durante los últimos años continúa generando grandes **desplazamientos de la población**, dejando a miles de personas en situación de necesidad de ayuda humanitaria. Tras 10 años de conflicto en Siria, más de 5,6 millones de personas que huyeron del país permanecen en países limítrofes, como Líbano, Turquía o Jordania. Además, hay que sumar que la pandemia mundial provocada por la COVID-19 ha tenido grandes consecuencias en el sistema sanitario y la situación socioeconómica de la población más vulnerable.

Hemos seguido centrando nuestra intervención en Oriente Medio, en **Palestina**, un país marcado por el conflicto, por elevados índices de pobreza y por la falta de acceso a servicios básicos que repercuten seriamente en el bienestar de la población, y en el **Líbano**, país que además de las numerosas tensiones sociales y políticas, acoge a cerca de 1,5 millones de refugiados sirios y 400.000 refugiados palestinos. También sufrió una grave emergencia tras la explosión ocurrida en el mes de agosto en la zona portuaria de Beirut, que provocó un gran número de heridos, pérdidas humanas y de los medios de vida de miles de personas.

Hemos continuado trabajando en las dos áreas geográficas del Territorio Ocupado Palestino, Cisjordania y la Franja de Gaza, en las que, tras cincuenta años de ocupación israelí y doce años de bloqueo de Gaza, las condiciones de vida de la población palestina sufren un deterioro constante que la pandemia provocada por la COVID-19 ha exacerbado todavía más. Hemos trabajado para que, a pesar de las limitaciones que ha provocado la pandemia, hayamos podido continuar con las intervenciones que han garantizado **servicios de emergencia mé-**

dica, la prestación de servicios médicos de los centros de salud de atención primaria y hospitales de la Media Luna Palestina, así como la dotación de equipamiento médico y material de protección a hospitales, acceso de personas con discapacidad crónica y temporal del Territorio Palestino a servicios de fisioterapia y terapia ocupacional de calidad. También hemos trabajado para mejorar la capacidad de respuesta de la sociedad civil palestina en prevención, preparación y mitigación de desastres.

En el Líbano, en coordinación con la Cruz Roja Libanesa y la Media Luna Roja Palestina, hemos dado respuesta a las necesidades de salud de la población refugiada siria, palestina y a la población libanesa en situación de vulnerabilidad, dando apoyo a unidades médicas móviles y a la red centros de salud de la Cruz Roja Libanesa.

Además, hemos continuado también dando apoyo al fortalecimiento del sistema de gestión de voluntariado en la Cruz Roja Libanesa y la Media Luna Roja de Palestina en Líbano, para garantizar las numerosas actividades que ambas sociedades nacionales desarrollan a través de su voluntariado, uno de los grandes retos de la Cruz Roja Española.



Cooperación institucional y técnica



TRABAJAMOS PARA QUE NUESTRAS CONTRAPARTES DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA EN OTROS PAÍSES SE FORTALEZCAN Y PUEDAN PRESTAR CADA VEZ MÁS Y MEJORES SERVICIOS LLEGANDO A MÁS PERSONAS CON UNA CULTURA DE TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD.

Hemos llevado a cabo diferentes iniciativas con Cruz Roja y Media Luna Roja de varios países. Hemos prestado apoyo para el fortalecimiento del área de voluntariado de la **Media Luna Roja de Tayikistán** y de la **Cruz Roja Uruguaya**, a través de acciones como desarrollo de procesos de entrada de nuevas personas voluntarias, soporte en operaciones, diseño de actividades humanitarias sostenibles, puesta en marcha de procesos de evaluación o generación de sistemas de comunicación interna, entre otras.

Además, junto con la Media Luna Roja de Kirguistán, apoyamos la **construcción de capacidades de voluntariado en Asia Central**, concretamente en Kazakastán y Turkmenistán, y en el desarrollo de tres iniciativas regionales que implican además a Tayikistán y Uzbekistán. Estas tres iniciativas son el desarrollo de una plataforma online de formación e intercambio en idioma ruso, la constitución de una red de referentes de voluntariado a nivel regional y la organización de un evento para voluntarios y voluntarias de los cinco países. Cruz Roja Suiza se involucró también en este proyecto, ofreciendo apoyo técnico y financiero.

Por otro lado, también cabe destacar nuestra colaboración en la **Alianza Global de Voluntariado**, un consorcio de Sociedades Nacionales que tiene como objetivo el intercambio de buenas prácticas, lecciones aprendidas y el apoyo entre pares en temas de gestión y desarrollo de personas voluntarias. En diciembre de 2020, con el liderazgo y apoyo financiero de Cruz Roja Española, se diseñaron una serie de sesiones virtuales, dirigidas al colectivo de voluntariado, sobre temas como motivación, seguridad y protección de personas voluntarias, aprendizaje organizacional, gestión de datos de personas voluntarias, cómo trabajar mejor juntos en el área de voluntariado y un "ideatón" diseñado para generar ideas en torno al eslogan que enmarcó todas las sesiones: "Dando forma al voluntariado del futuro". 815 personas de 108 sociedades nacionales se registraron en esta serie de eventos y más de 40 personas de 8 sociedades nacionales participaron en su diseño y desarrollo.

En el marco de la Alianza, desde Cruz Roja Española hemos impulsado un **proyecto centrado en la identificación de un paquete de software de gestión de datos de personas voluntarias** con el propósito de transferirlo a **Sociedades Nacionales**



que tengan sistemas no interconectados entre sus diversos centros o que no tengan ningún sistema. Esto facilitará la gestión de personas voluntarias desde lo local, la gestión de relaciones y comunicados, el manejo de elementos relacionados con la protección y seguridad de personas voluntarias, como es el caso del seguro de accidentes o su acreditación, así como la toma de decisiones basada en datos.

También hemos colaborado con la **promoción del éxito escolar en América Latina** organizando un taller en el que las Sociedades Nacionales de Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y Perú analizaron el aprendizaje obtenido de una serie de acciones que llevaron a cabo para promover una mayor equidad de oportunidades a nivel educativo de niños y niñas en situación de vulnerabilidad social.

Centro de Cooperación en el Mediterráneo. El Centro para la Cooperación en el Mediterráneo de Cruz Roja Española, creado en 2005, tiene como misión facilitar el seguimiento de las resoluciones adoptadas por la Conferencia Mediterránea de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, así como fomentar la interacción y el intercambio de experiencias entre las 23 Sociedades Nacionales de la cuenca mediterránea.

Debido a la pandemia, el Centro ha adaptado su línea de trabajo, potenciando el uso de las nuevas tecnologías y acelerando su proceso de digitalización. Asimismo, ha integrado actividades para apoyar espacios de reflexión e intercambio de experiencias sobre retos y acciones de respuesta de las Sociedades Nacionales a la COVID-19.

En 2020, el Campamento Mediterráneo de Juventud e-Atlantis se realizó en formato virtual, abordando temas como la participación de la juventud, nuevas formas de apoyo psicosocial, la igualdad digital y la brecha en educación, género y diversidad, entre otros. A pesar del reto del nuevo formato, participaron 65 personas (42 mujeres y 23 hombres), procedentes de 19 Sociedades Nacionales diferentes.

Continúa el fortalecimiento de capacidades e intercambio relacionados con la trata de seres humanos, con dos ediciones del curso virtual de sensibilización sobre los riesgos de la trata de seres humanos con 125 participantes (95 mujeres y 30 hombres), con una revisión de la formación para facilitar la interacción en formato digital; un seminario en línea sobre los riesgos de la trata en un mundo cambiante y una campaña en redes sociales sobre mitos y hechos de la trata de seres humanos, con acciones en 14 países y mensajes en 12 lenguas diferentes.

En el concurso de Cambio Climático, cinco Sociedades Nacionales se presentaron 13 micro acciones para la reducción de su impacto en la huella de carbono, de las que dos fueron seleccionadas y recibieron capital para su puesta en marcha. Se crea también una nueva formación en línea dirigida a los y a las jóvenes, con el objetivo de reforzar los conocimientos sobre cambio climático, las consecuencias e impactos humanitarios y las estrategias para luchar contra la crisis climática focalizadas en la mitigación.

Se apoya el intercambio de información y experiencias en la respuesta a la COVID-19 y la transformación digital, incluyendo seminarios en línea.

En la gobernanza del Centro participan activamente miembros de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja de la cuenca mediterránea, que se reúnen temáticamente para revisar prioridades y necesidades y establecer las actividades a lo largo del año.

Centro de Cooperación con África. Desde el **Centro Logístico de Ayuda Humanitaria**, se han realizado envíos de materiales de Ayuda Humanitaria estándar como preposición y/o respuesta a Guinea-Conakry, Guinea-Bissau y Congo Brazzaville (con stock de Cruz Roja Española) y a Argelia, Mozambique, Honduras y Yemen (con stock de la Federación Internacional). Artículos como bidones de agua, kits de cocina, kits de higiene, mosquiteras, mantas, toldos plásticos y kits de herramientas para albergue, con un volumen total de más de **135 toneladas** y un valor total de **460.647 euros**.

Asimismo, se ha apoyado la realización de actividades para el fortalecimiento de las capacidades de respuesta y organizativas.

Centro de Recursos de Medios de Vida. La práctica totalidad de las acciones del centro han estado marcadas por el escenario de pandemia, realizándose en su mayoría en remoto y en formato virtual y, en gran medida, dirigidas a apoyar la respuesta a la COVID-19. Cabe destacar:

- Creación de un servicio de atención "servicio de asistencia online para medios de vida y COVID-19" (*Help Desk*), para dar soporte a Sociedades Nacionales y agencias humanitarias.
- Creación de recursos de medios de vida y COVID-19 (documentos técnicos e infografías).
- Realización de webinars para difusión de herramientas y metodologías.

Asimismo, el centro ha continuado desarrollando las acciones planeadas antes de la pandemia:

- 21 formaciones con un total de 590 alumnos participantes de 62 Sociedades Nacionales y de la Federación Internacional.
- Desarrollo de una aplicación móvil para mejorar la resiliencia ante desastres de las micro y pequeñas empresas.
- Realización de un proceso consultivo a nivel de Gobernanza para promover la realización de una futura estrategia de medios de vida y seguridad alimentaria para el Movimiento.

Educación para la ciudadanía global

La trayectoria de la educación para la ciudadanía de Cruz Roja se ha consolidado durante todos estos años mediante la elaboración de recursos que han incluido, entre otros:

- La difusión de mensajes comunes con un enfoque de derechos humanos, de contribución a la Agenda 2030 y de visión local y global.
- Un trabajo cada vez más eficiente, innovador y coordinado, presencial y digital.
- Una estrategia de intervención a largo plazo con una sociedad que ha pasado de ser un agente pasivo a ser un agente de cambio que transforma su propio entorno.
- El fortalecimiento de una red interna y externa que promueve la gestión del conocimiento.

En el contexto de la pandemia de la COVID-19, es todavía más relevante fortalecer los mecanismos de construcción de una ciudadanía global que sea organizada, participativa y comprometida con los derechos humanos, la solidaridad y la sostenibilidad.

Por ello, el área de Cooperación Internacional se ha centrado en las siguientes causas prioritarias:

- **Movilidad humana e interculturalidad**, con acciones como la microcampaña de sensibilización sobre migraciones en tiempos de pandemia; el

cuento Yo Soy Carne, sobre diversidad cultural; el Premio a la Solidaridad 2020 de la Plataforma Intercultural de España al voluntariado de Cooperación Internacional de la Cruz Roja, o la difusión del *Escape Room* de la Maleta que más pesa el Día de las personas refugiadas.

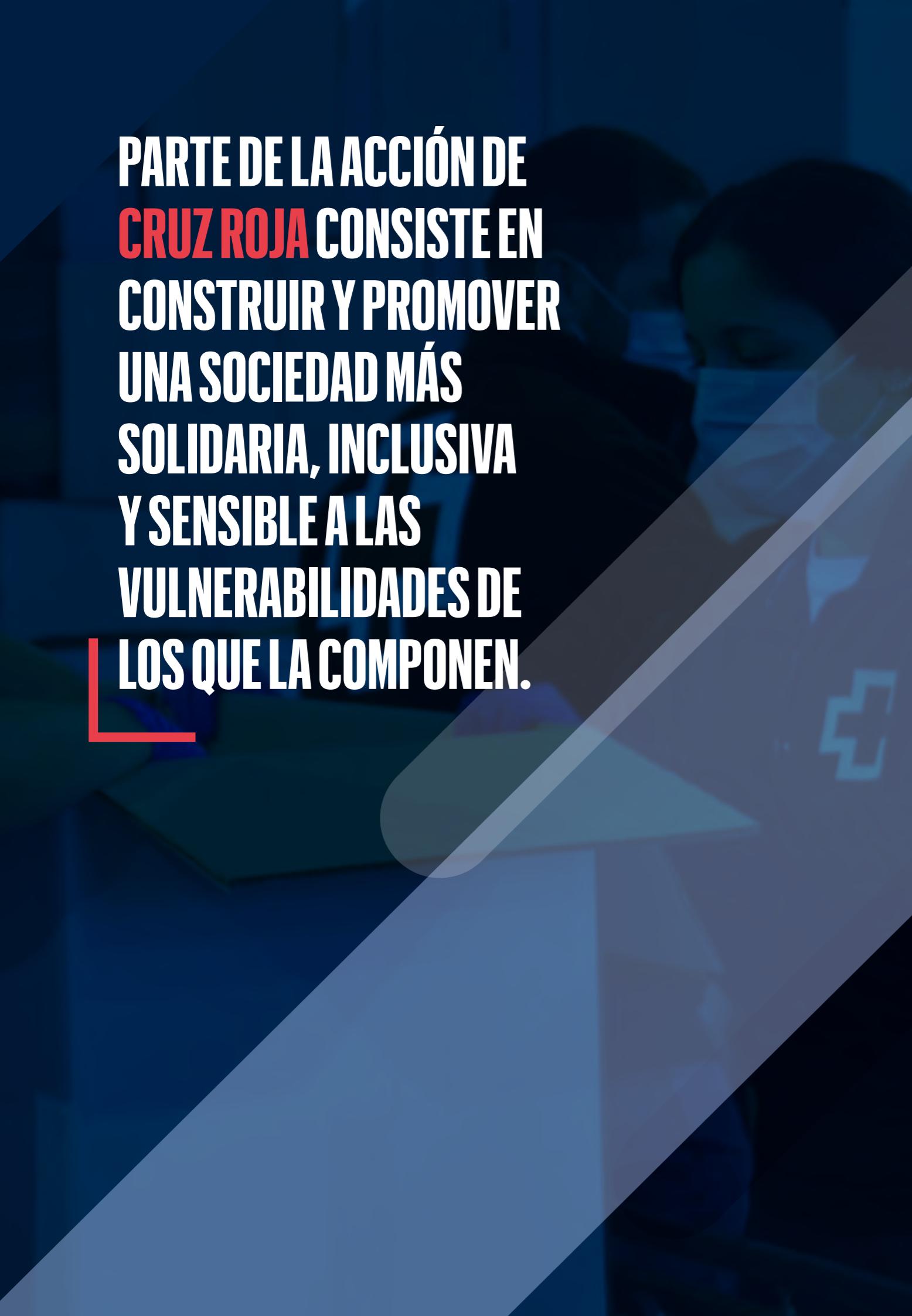
- **Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, con la puesta en marcha de recursos como juegos, obras de títeres o talleres sobre los ODS.

- **ODS 5: Igualdad de género y empoderamiento de las mujeres**, con iniciativas como exposiciones (Mujeres del Mundo o Dones de Dakar), campañas de sensibilización y otros proyectos.

- **Llamamientos de emergencias y la cooperación internacional**.

Cabe destacar el esfuerzo realizado por la Institución para reinventarse y adaptar las actividades presenciales a formato online, consiguiendo continuar con los compromisos adquiridos con nuestras alianzas.





**PARTE DE LA ACCIÓN DE
CRUZ ROJA CONSISTE EN
CONSTRUIR Y PROMOVER
UNA SOCIEDAD MÁS
SOLIDARIA, INCLUSIVA
Y SENSIBLE A LAS
VULNERABILIDADES DE
LOS QUE LA COMPONEN.**

MOVILIZANDO A LA SOCIEDAD



Además de dirigirnos a las personas, tenemos siempre en cuenta los otros actores que están alrededor, la familia y entornos cercanos, la sociedad y las organizaciones y los servicios públicos. Estos actores forman parte del entorno y, sólo con su complicidad y colaboración, podemos alcanzar los objetivos que nos proponemos.

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

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

Actividades con el entorno

ACTIVIDADES CON EL ENTORNO		
	N.º participantes 2019	N.º participantes 2020
Socorros	5.846	2.725
Inclusión social	194.022	1.585.697
Empleo	99.704	93.191
Salud	278.507	308.413
Educación	--	457
Medio Ambiente	89.274	59.410
Cooperación internacional	129.711	76.271
Cruz Roja Juventud	336.277	121.970
Otras áreas	7.384	--
Total	1.160.725	2.248.134

Socorros

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

Reducción de daños en situaciones de riesgo previsible. En Cruz Roja nos esforzamos por reducir el riesgo asociado a la realización de determinados eventos o actos que implican una importante congregación de personas, mediante servicios preventivos y, en caso necesario, la prestación de una asistencia sanitaria inmediata y/o un transporte sanitario urgente al centro sanitario de referencia.

Pese a la reducción debido a la pandemia de este tipo de actos, hemos realizado más de **8.000 servicios preventivos terrestres**, los cuales han tenido una población objeto de 13.308.237 personas. Estos servicios han estado asociados a eventos deportivos, actos culturales y sociales, fiestas locales y patronales, o actos religiosos.

Además, nuestras labores de prevención también incluyen las de vigilancia y salvamento en medio acuático. Hemos trabajado en alrededor de **250 playas y 2 espacios naturales**. Ello ha sido posible gracias al trabajo de cerca de 200 personas, entre personal voluntario y remunerado. Cabe destacar la superación de manera satisfactoria de las auditorías correspondientes a las normas ISO 9001 e ISO 14001 para nuestro proyecto de prevención de accidentes, socorrismo y asistencia en playas.

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 (LCC). En este ámbito, el número de intervenciones se han incrementado en más de un 30 % respecto al año anterior, llegándose a realizar un total de **105 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 14 (vida submarina), se ha puesto en marcha el diseño y elaboración de una guía de fauna marina como base documental para identificar las distintas especies y ver sus características y necesidades de cuidados en caso de intervenciones por parte de nuestros equipos. Además, se indica cómo actuar en caso de animales marinos desorientados, varados o heridos.

Incrementando la resiliencia de las personas para hacer frente a emergencias. Un elemento clave para garantizar entornos más seguros ante emergencias y desastres es fomentar el conocimiento sobre los mismos. Esto incluye la anticipación, el conocimiento y la puesta en marcha de las medidas más apropiadas para hacerles frente.

En esa línea, hemos pilotado en diferentes provincias de la Comunidad Valenciana un proyecto de alerta temprana dirigido a informar a la población sobre la previsión de que ocurra una amenaza concreta, facilitando además la orientación sobre las medidas adecuadas a adoptar para minimizar los riesgos. Para llegar a implantar este proyecto, se ha desarrollado un detallado Protocolo de intervención.

Además de las respuestas en emergencias ante estos eventos, hemos realizado –en algunos territorios– talleres específicos enfocados a la prevención y preparación de escolares ante futuros eventos.



Inclusión

Promovemos un modelo de intervención combinado, que tiene en cuenta tanto el trabajo con las personas, como con el entorno. El trabajo con el entorno ha estado centrado en sus condiciones de exclusión, con un efecto de transformación social. Entre las diferentes acciones que se han realizado, a continuación, destacamos las siguientes:

Sensibilización a la sociedad sobre las personas mayores. Hemos realizado un conjunto de acciones de comunicación, sensibilización, capacitación y cooperación 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 se realizaron a través de plataformas *online*, charlas, jornadas, etc.

Además, las acciones se han reforzado este año con la campaña #YoHagoporTi, realizada en colaboración con la Dirección General de protección Civil del Ministerio del Interior, dirigida a la colaboración vecinal con las personas mayores que no podían realizar tareas de la vida diaria o se encuentran en situación de aislamiento o soledad ante la situación provocada por la COVID-19.

Unidad estratégica de trata. Desde la unidad de protección a personas en situación de trata hemos contribuido a la creación y fortalecimiento de redes protectoras que permitan, no sólo dar respuestas integrales a las necesidades de las personas en situación de trata, sino disminuir los factores de riesgo y de vulneración de derechos humanos que sufren. Entre ellas, destacamos la participación de manera activa en la Red Española de lucha contra la trata de personas y el Foro Social contra la trata.

Asimismo, hemos realizado una formación con el resto de las agencias implicadas en la trata y acciones de concienciación y sensibilización para dar a conocer las consecuencias de este grave problema social y promover el buen trato hacia todas las personas.

Sensibilización a la sociedad sobre las personas solicitantes de asilo y refugiadas. Desde Cruz Roja se puso en marcha la primera edición de “Refugio en palabras y colores”, un concurso de pintura y microrelato para la sensibilización sobre el proceso de acogida e integración de las personas refugiadas y solicitantes de protección internacional en España.

El concurso contó con la participación de 390 personas refugiadas de todas las edades y de diversas nacionalidades.

Servicio multicanal Ser Acogedor/a. El servicio tiene como objetivo sensibilizar a la sociedad para ejercer la solidaridad siendo familia de acogida de niños y niñas que crecen en recursos residenciales. Además, ofrece las respuestas ante las necesidades de información, orientación y soporte que demandan las familias de acogida en su desempeño, así como del personal técnico de los diferentes sistemas de atención que también se ven implicados en esta medida de protección a la infancia.

Debido a la pandemia, se amplió el Servicio Multicanal, constituyéndose como un servicio digital y telemático, y se ofrecieron pautas y recomendaciones para ayudar a las familias con niños y niñas a cargo a afrontar los retos que esta situación de emergencia planteaba. Durante este periodo, el Servicio incrementó su impacto, alcanzando más de 50.000 visitas a la web y respondió a un total de 20.674 solicitudes de información.

Seminario sobre la protección a la infancia: evaluación de necesidades y mejora de instrumentos. En el mes de febrero organizamos de manera conjunta con el Centro de Estudios de Derecho Internacional Humanitario un seminario sobre la evaluación de necesidades y mejora de instrumentos jurídicos en el ámbito de la infancia. Participaron más de setenta expertos y representantes de las principales organizaciones e instituciones públicas implicadas en la protección a la infancia y adolescencia de nuestro país.

Día del Desaparecido en el Marco del Restablecimiento del Contacto Familiar. En la fecha en la que se conmemora el Día Internacional de las Personas Desaparecidas por Razones Humanitarias, replicamos la campaña de América Latina “Los familiares siguen buscando” y realizamos diferentes acciones de comunicación en redes sociales.

Empleo

Promovemos la inclusión laboral, desde la igualdad de oportunidades, para todas las personas que quieran y puedan trabajar, a través de dos ámbitos:

La cooperación empresarial. Reforzamos nuestro trabajo de cooperación empresarial, sumando un total de 10.429 empresas colaboradoras, con un descenso del 10 % respecto a 2019, atribuible a la crisis económica asociada a la pandemia. Con ellas se establecieron 24.665 alianzas para la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de las personas en dificultad social.

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 7.923 empresas (76 % del total) a través de 20.299 alianzas (82 % del total).

Cambiando mentalidades a favor de la inserción laboral. Hemos trabajado intensamente para debilitar las barreras sociales a las que se enfrentan las personas en dificultad social en su acceso al mercado de trabajo y para promover la igualdad de oportunidades y de trato en el ámbito laboral sea cual sea el sexo, la procedencia o la edad de una persona, y a trasladar al conjunto de la sociedad nuestro compromiso con esta igualdad, sin la cual no es posible avanzar hacia una sociedad y un mercado de trabajo inclusivos.

Entre las iniciativas desarrolladas, destacan las acciones de comunicación, sensibilización e información de acciones dirigidas a las personas participantes en nuestras actuaciones de inserción laboral, colaboraciones empresariales, informaciones de utilidad relacionadas con el empleo, mercado de trabajo y la situación de pandemia y campañas de sensibilización a través de las redes propias y de las redes sociales.

Trabajamos por la inclusión de diferentes grupos afectados, como personas inmigrantes y solicitantes de asilo y protección internacional y mujeres, especialmente de aquellas en situación de dificultad social, o personas jóvenes, entre otros.

Las redes sociales tuvieron un papel especialmente relevante en nuestra búsqueda de un mercado de trabajo cada vez más inclusivo. Gracias a ellas, principalmente Facebook y LinkedIn, pudimos seguir en contacto con nuestros participantes y empresas colaboradoras, además de la sociedad en su conjunto. El número de seguidores y seguidoras en Facebook se incrementó en cerca de un 50 % hasta llegar a los 2.560 y, en el caso de LinkedIn, el número de seguidores y seguidoras prácticamente se duplicó, alcanzando los 2.643.

A estas cifras cabe añadir los 20.514 seguidores de las redes sociales del Servicio Multicanal de orientación laboral CREe, un servicio online que en 2020 jugó un papel especialmente relevante manteniendo al día y apoyando al conjunto de la sociedad en cuestiones relacionadas con la búsqueda de empleo y los cambios en el mercado de trabajo.

Hemos mantenido 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 2020 la web contó con un 83 % de usuarios nuevos, lo que da una idea de la importancia que la actividad online ha tenido en momentos dificultad como los pasados el último año.

Salud

La intervención con el entorno desarrollada desde el Área de Salud también refleja la necesaria adaptación y digitalización de nuestra intervención durante esta situación sociosanitaria.

Entre las acciones realizadas, cabe destacar:

- Los programas de sensibilización y prevención y de atención a personas con estilos de vida no saludables.
- La campaña Jóvenes e ITSS, realizada en colaboración con el Ministerio de Sanidad como respuesta al incremento de la incidencia de infecciones de transmisión sexual entre la población joven. Además, se profundizó en el empoderamiento de las mujeres en la toma de decisiones sobre sus relaciones sexuales y en las diferentes opciones de orientación e identidad sexual que cada persona puede adoptar.



Educación

Entre las **acciones formativas dirigidas a empresas y particulares**, destaca el curso *online* de "COVID-19: Medidas preventivas de protección personal y laboral para la nueva normalidad", con el objetivo de dar a los trabajadores conocimientos básicos sobre coronavirus. También se han desarrollado 30 acciones formativas en el ámbito de la cooperación internacional, en las que han participado un total de 2.146 personas.

Por otro lado, hemos realizado **píldoras formativas abiertas en la web**, atendiendo a las nuevas necesidades de formación ante el coronavirus y manteniendo la oferta formativa habitual de Cruz Roja Española. De esta forma, se ofrecen píldoras formativas de forma gratuita en nuestra página web para que las personas interesadas puedan aprender de una forma rápida y eficaz los fundamentos de distintos temas de interés (prevención, alimentación, bienestar emocional, medio ambiente, primeros auxilios básico, teletrabajo, etc.). De todas ellas, cabe destacar "Coronavirus: Conocimientos básicos y medidas de prevención", que en la versión en castellano ha llegado a más de 350.000 personas y que ha sido traducida al inglés, francés, portugués y ruso para ser utilizada y difundida tanto por la FICR como por una multitud de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja por todo el mundo.



Medio ambiente

Promovemos una educación y comportamientos más sostenibles con el entorno para frenar la degradación ambiental y sus consecuencias en las poblaciones más vulnerables. Esta contribución, se enmarca dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la promoción de la economía circular y la protección de los espacios naturales. Este marco teórico lo abordamos desde el proyecto de vigilancia ambiental, con sus tres ejes de acción: conocimiento, prevención y participación.

Las principales acciones que hemos llevado a cabo están relacionadas con la prevención, protección, rehabilitación y recuperación, siendo claves los mensajes dirigidos a la lucha contra el cambio climático y la degradación medioambiental. El voluntariado ambiental de Cruz Roja es quien realiza las labores de capacitación de las personas participantes, planificando, diseñando y facilitando las sesiones y los talleres participativos.

Entre las acciones realizadas, se encuentran las siguientes:

- Proyecto de Voluntariado Ambiental en los Parques Nacionales de Teide, Cabrera, Ordesa y Monte Perdido y Picos de Europa.

- Campañas específicas, como las de "1 m²", para la limpieza de entornos naturales.
- Acciones de concienciación ambiental, sobre protección de la biodiversidad y el fomento de la responsabilidad individual en el desarrollo de buenas prácticas ambientales, entre otros temas.
- Colaboración con el MITECO en su plan de vigilancia de basuras en playas, dando apoyo a las labores de caracterización de estas basuras través de la alianza LIBERA, con SEO/BirdLife y Ecoembes.

Desde el 14 de marzo de 2020, con la declaración del estado de alarma, muchas de las actividades de movilización y conciencia ciudadana se han visto disminuidas, dadas las restricciones sanitarias. Sin embargo, desde Cruz Roja, no hemos dejado de favorecer estos espacios participativos, en la medida de cada circunstancia, realizando un total de 1.180 intervenciones en el medio.



CRUZ ROJA JUVENTUD



CRUZ ROJA JUVENTUD CONFORMA LA SECCIÓN JUVENIL DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA, QUE PROMUEVE LA VIDA ASOCIATIVA DEL VOLUNTARIADO JOVEN DE LA INSTITUCIÓN Y FOMENTA LA PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y JÓVENES DE EDADES COMPRENDIDAS ENTRE LOS 6 Y LOS 30 AÑOS.

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

CRUZ ROJA JUVENTUD				
		2020		
Programas	Personas voluntarias	Personas atendidas con datos personales	Personas atendidas sin datos personales	Participantes de entorno
Intervención e inclusión social	9.023	68.053	15.336	33.543
Participación	1.995	3.678	8.760	4.750
Sensibilización y prevención	2.827	340	95.668	83.465
Total¹⁵	11.754	70.196	119.764	121.970

La actividad y labor de Cruz Roja Juventud se ha visto afectada, como todas las acciones de Cruz Roja, en todos sus ámbitos por la pandemia de la COVID-19. Por ello, hemos puesto todos nuestros recursos, esfuerzos y motivación en apoyar la respuesta de Cruz Roja ante la pandemia, pudiendo ampliar el impacto de la organización frente a la necesidad de la sociedad en aquellas acciones que realizamos desde Cruz Roja Juventud y en todas aquellas actuaciones donde era necesario el apoyo de todo nuestro voluntariado y nuestros recursos, dando respuesta a más de 60.000 niños, niñas y jóvenes.

¹⁵ Las cifras totales no son el sumatorio de los datos desagregados por programa, ya que los totales eliminan duplicidades. Es decir, un voluntario o voluntaria que participa a la vez en dos programas distintos es contabilizado una única vez en el sumatorio total.

Desarrollo Institucional

Cruz Roja Juventud cumple 50 años de historia, un recorrido histórico que no hubiese sido posible conseguir sin la participación de todo el voluntariado y desarrollo institucional de Cruz Roja Juventud como sección juvenil.

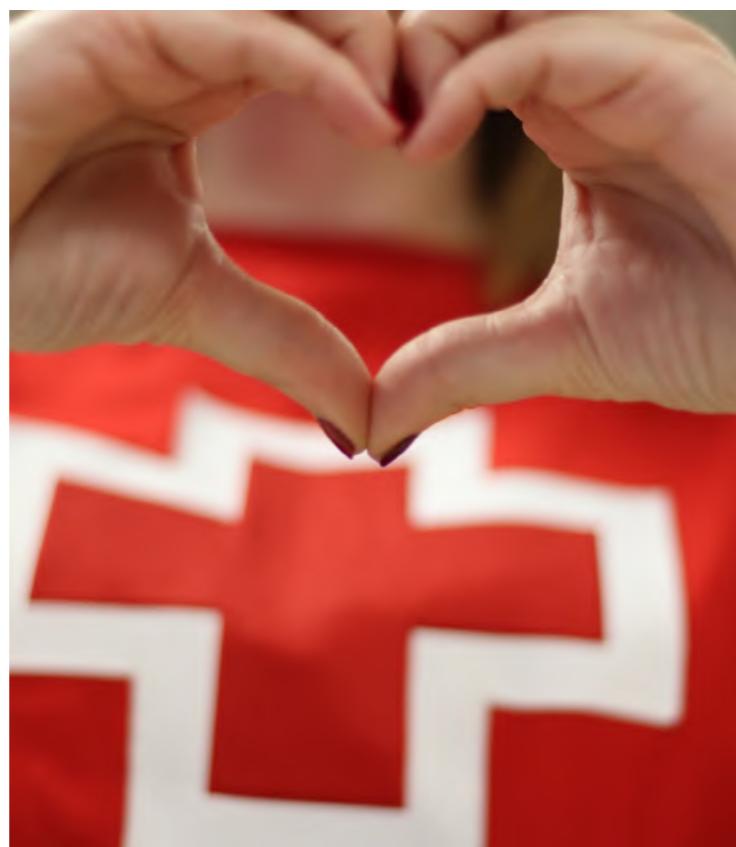
Cruz Roja Juventud ha contado con **11.754 personas voluntarias, en 532 localidades** diferentes, y ha realizado **970 actividades**, fomentando la promoción y participación del voluntariado joven en la vida asociativa, adaptando sus actividades de órganos de gobierno como la modalidad *online*.

A pesar de la situación provocada por la pandemia, la motivación, la predisposición y el esfuerzo por generar espacios de desarrollo institucional a distancia ha sido enérgico y con resultados positivos. Hemos desarrollado actividades con 1.039 personas, en las que se han generado también espacios de vida asociativa, pudiendo crear y fomentar encuentros de voluntariado, espacios de debate, espacios de ocio, etc.

Durante este año, la Comisión Permanente de Cruz Roja Juventud ha conformado **grupos de trabajo de voluntariado** por cada una de las áreas: Comunicación e Imagen Institucional; LGTBIQ+ y Feminismo; Educación Ambiental y Educación para el Desarrollo; Salud; Formación y Voluntariado, Inclusión Social y Participación. Estos grupos de trabajo han contado con más de 25 personas, encargadas de trazar a nivel estratégico las acciones de los proyectos de Cruz Roja Juventud.

Este proceso de Participación y Desarrollo Institucional tiene su base en el Documento Estratégico, aprobado en la XVII Junta General, teniendo efecto en el Plan de Acción y habiendo generado, en 2020 por primera vez, una estructura de **Plan de Trabajo** que organiza de forma anual la actividad de Cruz Roja Juventud y que marca los objetivos y retos de la sección juvenil.

Pese a haber sido un año duro para las acciones de Desarrollo Institucional, se ha mostrado la gran labor que hace Cruz Roja Juventud en la sociedad y el fortalecimiento de sus estructuras y su acción. Durante el próximo año, revitalizaremos la conmemoración de nuestros 50 años e impulsaremos la participación y vida asociativa de Cruz Roja Juventud, siendo el “ser” de la sección juvenil.



Intervención e Inclusión Social

La finalidad de los proyectos de este programa es mejorar la calidad de vida de la infancia y la juventud, a través de acciones dirigidas a estos colectivos y a sus agentes socializadores. De esta forma, se favorece y potencia su desarrollo integral y su autonomía.

El proyecto más destacado, debido a la necesidad social y situación comunitaria, ha sido la **Promoción del Éxito Escolar**, habiendo llegado a 10.788 niños y niñas y a 390 personas jóvenes. Se ha realizado un gran esfuerzo en la virtualización de la actividad, en el apoyo educativo y acompañamiento social de niños y niñas, en un momento en que más de 9 millones de personas estudiantes se quedaron sin acceso a sus centros de enseñanza. Asimismo, ha habido una gran respuesta en el Área de Conocimiento de Educación dentro del Plan Responde, que ha tenido un fuerte impacto y resultados para la infancia y juventud.

Cabe destacar las acciones del proyecto **“El Juguete Educativo”**, habiendo incrementado en más de 6.000 participantes la intervención y consiguiendo llegar a 59.927 niños y niñas, a los que se ha garantizado el derecho al juego. Esta ha sido una acción colaborativa y de gran vinculación con Captación, Alianzas y Marketing, junto con Marca y Comunicación. En este proyecto han participado 3.100 voluntarios y voluntarias y gracias a su labor, y la predisposición de donaciones de empresas y personas a título individual, hemos podido conseguir tener un mayor alcance. También en el marco del proyecto,

desde Cruz Roja Juventud se movilizaron recursos para entregar juguetes mediante el Plan Responde, llegando a 9.978 niños y niñas a los que se les hizo entrega de juguetes durante la crisis.

En **Atención a la Infancia Hospitalizada** hemos tenido un año muy complejo, siendo una dificultad la imposibilidad de entrada en los Centros Hospitalarios debido a la pandemia. No obstante, hemos intentado adaptar nuestra intervención con actividad virtual, entregas de materiales de ocio, juegos y juguetes, llegando a 14.390 niños y niñas hospitalizados.

Por último, este año hemos tenido un incremento en el proyecto de **Inclusión Social para Niños y Niñas en Riesgo de Exclusión** en 900 personas atendidas, llegando a 1.892 niños y niñas que han recibido acompañamiento en los ámbitos social, salud, ocio y tiempo libre, académico y familiar y comunitario.

Participación

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

Enmarcado en el programa de Participación, este año podemos destacar la adaptación y realización de las actividades del **proyecto PINEO**, siendo un proyecto de participación juvenil (entre 8 y 18 años) por edades, donde se ofrece una alternativa de ocio basada en la educación de valores sociales, ambientales y saludables. Con él, hemos llegado a 2.082 niños, niñas y jóvenes.

En 2020, hemos convocado el **proceso de constitución de personas afiliadas**, fomentando el establecimiento de los Foros a nivel territorial para empoderar a las personas afiliadas dentro de la or-

ganización. Tras la creación del primer Foro a nivel estatal de Personas Afiliadas en la XVI Junta General, el proceso de constitución de foros de personas afiliadas a nivel territorial da la posibilidad de facilitar las estructuras y espacios necesarios para su acción voluntaria.

Hemos atendido en el programa de participación 12.438 personas, en proyectos como servicios de información juvenil, participación infantil, participación juvenil u ocio y tiempo libre.



Sensibilización y Prevención

Sensibilización y Prevención es un programa que agrupa proyectos que buscan generar cambios de actitud con respecto a temáticas como educación ambiental, educación para el desarrollo, perspectiva de género, educación para la salud, interculturalidad y no violencia.

Hemos ido reforzando 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). Bajo la campaña del 8 de marzo se realizaron actividades con el lema de **"Incuestionables"**, llegando a 26.106 personas. Durante la campaña del 25 de noviembre, realizamos actividades en 45 provincias y 218 localidades, bajo el lema **"No todas las fórmulas valen. El amor construye, no destruye"**, en las que participaron 625 personas voluntarias, que atendieron a más de 19.060 personas.

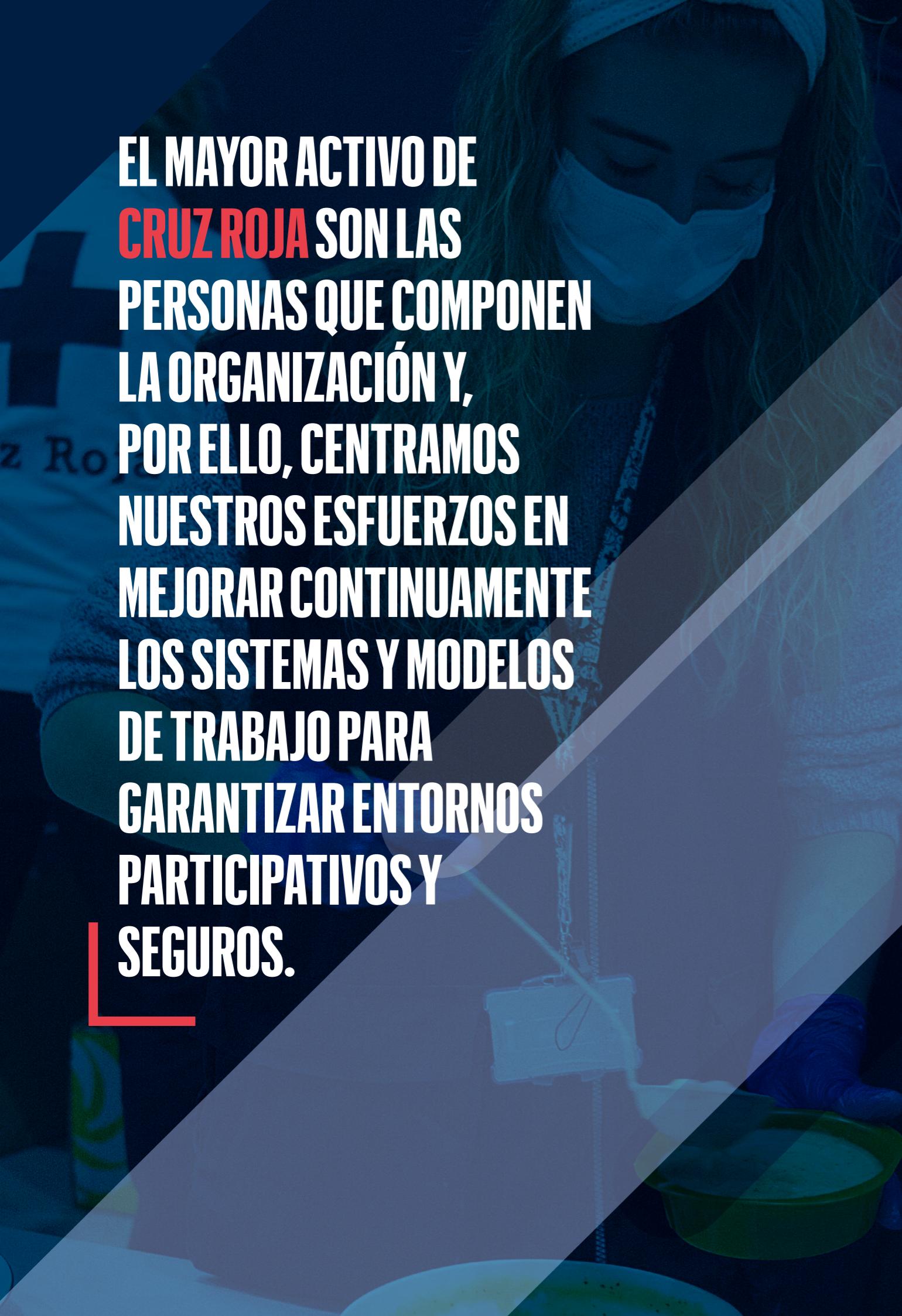
En cuanto a **educación emocional**, hemos realizado un impulso a las acciones de reconocimiento, información y gestión emocional de niños, niñas y jóvenes, transversalizando las emociones en nuestra intervención y con 2.765 participantes.

En materia de **prevención de conductas violentas**, hemos realizado talleres adaptando la metodología *online* a 29.706 participantes, con actividades sobre racismo, LGTBIQfobia, violencia de género y *bullying*. También hemos desarrollado

campañas en el Día Mundial contra el Acoso Escolar, llegando a más de 1.595 personas o en el Día Internacional contra la LGTBIofobia, con 101.504 visualizaciones y 6.850 interacciones entre todos los canales de redes sociales. En este sentido, también hemos realizado las II Jornadas de "Generando Convivencia frente al Acoso Escolar".

En relación con la **educación ambiental**, destacamos la Campaña del Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio), realizada de manera coparticipada entre Cruz Roja Juventud y el Área de Medio Ambiente, bajo el lema *"Level Up Down: Nivel 0 emisiones"*, llegando a realizar actividades en 39 provincias, con 219 voluntarios y voluntarias.

En la **prevención y sensibilización en salud** hemos realizado talleres a 38.193 participantes y también hemos realizado, junto con el Área de Salud, la Campaña del Día Mundial de la Lucha contra el Sida, llegando a 26.291 personas y destacando el alcance de 3.713.060 personas en las publicaciones de Instagram de las redes del territorio y centrales.



**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.**

EQUIPO HUMANO



[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.

Personas voluntarias

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

En Cruz Roja, siendo conscientes del momento social que vivimos y de que la acción voluntaria es más necesaria que nunca, hemos detectado que en esta situación sin precedentes marcada por la COVID-19, la sociedad española ha respondido de forma ejemplar. En el caso de nuestra organización, esto ha implicado afrontar nuevos desafíos en la acción voluntaria, como la intensificación de la acción voluntaria digital y desde casa, o el refuerzo en el cuidado y protección hacia las personas voluntarias que han continuado desarrollando acción presencial.

La respuesta de la sociedad ha facilitado que, por primera vez en nuestra historia, hayamos alcanzado el **cuarto de millón de personas voluntarias en la organización**, situándose la cifra en 255.929. Esto ha supuesto, respecto a 2019, un 11 % más de personas que nos han cedido su tiempo como voluntarias.

Si nos centramos en los resultados y el impacto generado, podemos decir que, en 2020:

- **88.422 personas han contactado con Cruz Roja para interesarse por la acción voluntaria**, lo que implica un incremento del 81 % respecto a 2019 (48.751 personas).

¹⁶ Se contabilizan únicamente las horas registradas en la aplicación de voluntariado. No obstante, existe un número importante de horas de voluntariado que por sus características no es posible contabilizar actualmente.

[102-8] PERSONAS VOLUNTARIAS	2019	2020
Intervención social	63.263	83.970
Socorro y emergencias	54.308	50.501
Juventud	31.489	28.464
Voluntariado	19.950	23.276
Organización y gestión	12.566	13.212
Desarrollo de la red territorial	12.210	11.470
Cooperación internacional	3.305 ¹⁷	3.175



COMUNIDAD AUTÓNOMA	PERSONAS VOLUNTARIAS 2019	PERSONAS VOLUNTARIAS 2020
Andalucía	37.287	40.423
Aragón	10.999	12.242
Canarias	15.218	18.536
Cantabria	2.667	2.888
Castilla-La Mancha	17.558	18.972
Castilla y León	13.830	14.171
Cataluña	17.322	20.997
Ciudad Autónoma de Ceuta	1.278	1.671
Ciudad Autónoma de Melilla	449	528
Comunidad de Madrid	15.658	19.960
Comunidad Foral de Navarra	5.479	6.154
Comunidad Valenciana	25.627	29.427
Extremadura	14.060	10.703
Galicia	23.580	23.341
Illes Balears	3.597	4.328
La Rioja	3.695	4.215
País Vasco	15.642	19.442
Principado de Asturias	3.258	3.600
Región de Murcia	3.849	4.331
Total	231.053	255.929

17 Se corrige el dato reportado en 2019 tras su posterior revisión.

Para lograr todo lo anterior, las iniciativas que hemos desarrollado en el área de voluntariado las hemos estructurado en torno a dos líneas de trabajo: **la promoción y sensibilización de la figura del voluntariado en la sociedad y el desarrollo del voluntariado** que ya está incorporado en la organización.

En la línea de trabajo de la **promoción y sensibilización**, destacamos el lanzamiento de la campaña **"Encrucijada: la serie que te enfrentará a una decisión vital"**. Quisimos conectar emocionalmente con la sociedad y hacerles conscientes de que dar el paso hacia el voluntariado es una decisión vital que cambia la vida de las personas que reciben la ayuda, pero también de quien la da. Por eso, en un año duro y difícil, marcado por la emergencia provocada por la pandemia de la COVID-19, quisimos apostar por una campaña diferente, disruptiva, moderna y que conectase directamente con la población a través de un formato innovador: una miniserie de ficción basada en las historias reales del voluntariado de Cruz Roja. Así, se invita a la audiencia a dar el paso hacia la acción voluntaria y protagonizar la segunda temporada.

La serie, que se ha desarrollado gracias a la casilla del IRPF "Otros fines de interés social" del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, está disponible en la página web www.cruzroja.es/encrucijada y se emitió en el canal #0 de Movistar+, además de estar disponible en su plataforma hasta el 31 de diciembre de 2020.

Las diferentes acciones de difusión asociadas a esta campaña han permitido lograr **3.228.763 impactos directos**. Concretamente, los vídeos han tenido más de 3 millones de visualizaciones, la web ha recibido más de 18.500 visitas, 49.452 personas han interactuado con los contenidos compartidos a través de las redes sociales de Cruz Roja, se han colocado 144 carteles en centros comerciales y marquesinas en varios territorios, y se han realizado 98 publicaciones de artículos o noticias en medios de comunicación, con una **audiencia estimada de 25.646.300 personas**.

Lo anterior, se ha complementado con **476 Asambleas Locales** que **han desarrollado acciones de comunicación** para sensibilizar en torno a la importancia del voluntariado y **268 que han realizado charlas de sensibilización**. Además, **414 Asambleas Locales han organizado acciones de captación** de voluntariado.

Debemos destacar también el hecho de que 34 Asambleas Locales han suscrito **acuerdos con empresas** para promover el voluntariado entre sus trabajadores y trabajadoras, 65 han firmado acuerdos en **centros** educativos no universitarios con el mismo propósito y otras 62 lo han hecho con **universidades**. En el caso de **convenios con administraciones públicas** para la promoción del voluntariado, esto se ha producido en 23 Asambleas Locales.

En la línea de trabajo centrada en el **desarrollo del voluntariado**, destacamos las siguientes iniciativas:

Con la situación provocada por la pandemia y ante la necesidad de incorporar personas voluntarias a la actividad de forma ágil, rápida y masiva, elaboramos una **herramienta online para identificar y conocer los perfiles de las personas voluntarias** en cuanto a sus intereses, habilidades, formación, experiencia y disponibilidad. Esto nos ha permitido identificar de manera adecuada a personas para su participación en Cruz Roja, ofrecer actividades adaptadas a cada perfil, gestionar y crear equipos, mejorar enormemente nuestra capacidad y eficacia como organización para la gestión en momentos de cambios, facilitar la búsqueda e identificación perfiles concretos, favorecer el seguimiento de las personas voluntarias y posibilitar su desarrollo en la organización, así como mantener un observatorio del perfil de nuestro voluntariado.

Por otro lado, la aplicación de Cruz Roja, lanzada en 2019, se ha ido consolidando y facilita a las personas voluntarias a inscribirse en actividades concretas, cursos o recibir atención personalizada. Durante 2020, la App registró un total de **223.380 personas**. Cabe destacar el lanzamiento y **publicación de 11.039 actividades de acción voluntaria** abiertas a la participación de personas sin vinculación alguna con la organización, a través de esta aplicación.

También hemos trabajado sobre la **iniciativa de agentes de promoción del voluntariado**. Este proyecto gira en torno a la idea de dinamizar espacios formativos de reflexión y trabajo sobre la importancia de la participación del voluntariado en la actividad y el papel que, en relación a la misma, tiene el personal laboral en todas sus áreas y niveles. Por las circunstancias sobrevenidas por la COVID-19, a partir de marzo centramos nuestros esfuerzos en diseñar esta acción en modalidad

digital. De enero a diciembre de 2020 un total de 3.150 personas han pasado por dichos espacios de reflexión y formación.

Además, lanzamos **una guía para facilitar el diseño de acciones solidarias** desde las áreas de voluntariado en el territorio, con la idea de mantener el compromiso voluntario en el contexto de confinamiento. El objetivo de la guía era la realización de propuestas centradas en cómo hacer posible el ejercicio de la solidaridad desde casa y desde los espacios vecinales.

Por otro lado, hemos considerado imprescindible establecer **nuevas herramientas que nos permitiesen una comunicación más directa y eficaz** con todas las personas voluntarias de la organización. Por eso, cuando nos encontrábamos en situación de confinamiento domiciliario, decidimos enviar comunicados de manera periódica y constante, informando de la evolución de la pandemia y los protocolos establecidos en materia de salud y prevención para realizar la acción voluntaria de la manera más segura posible. Además, creamos un canal de Telegram para las personas voluntarias, que nos permitió estar en contacto con ellas, enviarles información útil y visual, invitarles a participar en retos comunitarios y a participar haciendo voluntariado desde casa.

Hemos avanzado en el cuidado del voluntariado, generando materiales para promover el **bienestar y la prevención y seguridad del voluntariado**. Se han editado dos **guías de consulta** accesibles a todo voluntariado y materiales de apoyo como

cartelería y presentaciones digitales. Los materiales están accesibles en www.cruzroja.es/cre_web/informacion/materiales/guabienevoluntariadol.

Respecto a la **participación en la vida asociativa**, hemos desarrollado 806 actividades en las que han participado 12.372 personas. Además, se han organizado 487 acciones de reconocimiento a la acción voluntaria, en las que han tomado parte 33.535 personas.

Debido al cierre de las fronteras y al cierre posterior a la escalada de las medidas para la prevención de la expansión de la COVID-19, los intercambios internacionales se han ceñido a actividades de voluntariado online, remoto, o virtual y a la cooperación entre las Sociedades Nacionales. Desde la Red Europea para el Desarrollo del Voluntariado (ENDOV por sus siglas en inglés) y a través de la participación en reuniones de la Federación Internacional se han tratado de compartir conocimientos, respuestas innovadoras, experiencia y lecciones aprendidas frente a la pandemia.

[102-13]

Cruz Roja Española ha co-presidido, en 2020, la Red Europea de Desarrollo de Voluntariado.

Diversidad

[102-7] [102-8] PERSONAS VOLUNTARIAS, POR SEXO	2019		2020	
	Nº	%	Nº	%
Mujeres	136.420	59,04 %	152.726	59,68 %
Hombres	94.633	40,96 %	103.203	40,32 %
Total	231.053	100 %	255.929	100 %

[102-7] [102-8] PERSONAS VOLUNTARIAS, SEGÚN SU EDAD	2019		2020	
	Nº	%	Nº	%
Menores de 30 años	73.660	31,88 %	82.335	32,17 %
Entre 30 y 50 años	98.171	42,49 %	107.577	42,03 %
Mayores de 50 años	59.222	25,63 %	66.017	25,80 %
Total	231.053	100 %	255.929	100 %

PERSONAS VOLUNTARIAS, SEGÚN SUS ESTUDIOS	2019		2020	
	Nº	%	Nº	%
Primarios	16.677	11,76 %	16.692	10,63 %
Secundarios	61.095	43,07 %	67.528	43,02 %
Superiores	57.305	40,40 %	65.146	41,50 %
Resto	6.243	4,40 %	6.997	4,46 %
Sin estudios	515	0,36 %	618	0,39 %
Total¹⁸	141.835	100 %	156.981	100 %

[102-7] [102-8] PERSONAS VOLUNTARIAS, ORIGEN	2019		2020	
	Nº	%	Nº	%
Venezuela	4.326	16,54 %	5.063	17,19 %
Colombia	3.882	14,84 %	4.817	16,36 %
Marruecos	2.141	8,19 %	2.492	8,46 %
Perú	1.596	6,10 %	1.796	6,10 %
Resto	14.209	54,33 %	15.279	51,89 %
Total¹⁹	26.154	100 %	29.447	100 %

En lo relativo a la antigüedad media de las personas voluntarias, es de 7 años, 9 mes y 23 días, lo que supone un descenso respecto a 2019 (8 años, 1 mes y 23 días). El decrecimiento parece reafirmar la tendencia de que las personas voluntarias prefieren vínculos menos duraderos.

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

Destacamos la mayor incorporación de mujeres voluntarias (59,68 %) respecto a hombres voluntarios (40,32 %), porcentaje que sigue incrementándose respecto al año anterior. El rango de edad en el que se agrupa el mayor número de personas voluntarias es el comprendido entre los 21 y 30 años, con 67.449 personas voluntarias (26 % del total).

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

Se ha profundizado para diseñar itinerarios formativos basados en la persona y se han generado nuevos recursos para permitir a la persona una evaluación del nivel de desarrollo de las competencias, usando diversas técnicas y herramientas. A partir de la detección de sus áreas de mejora, plasmadas en un plan de acción personalizado, se adecúa la formación a sus necesidades. Esto contribuye a dar respuestas más adaptadas a las necesidades para la mejora de la intervención.

Con este enfoque se pretende hacer de la formación *“un traje a medida”*. El fin último es que el voluntariado adquiera y refuerce las competencias necesarias para realizar sus tareas encomendadas con una mayor eficacia y a su vez contribuyan a su desarrollo personal.

Se han desarrollado en este período diversos aspectos que dan continuidad a los ya realizados durante el año anterior de cara a su consolidación:

- Formaciones en el rol de orientadores/as en la mejora de competencias.
- Elaboración de materiales audiovisuales y su digitalización para permitir al voluntariado mejor y mayor acceso para diseñar su itinerario formativo personalizado a través del campus de formación virtual de Cruz Roja.
- Se han impartido formaciones en plataformas digitales para el desarrollo y mejora de las competencias identificadas en el diccionario de competencias de la organización.

Durante el año 2020 la formación crece exponencialmente, como consecuencia de la necesidad de adquirir conocimientos rápidamente para gestionar de manera eficaz la emergencia sanitaria de la COVID-19. Uno de los mayores esfuerzos realizados ha sido la digitalización de materiales de decenas de cursos que se realizan en la modalidad presencial, para adaptarlos a la modalidad online e impartirlos a través del Campus Virtual de Cruz Roja.

La emergencia sanitaria ha puesto de relieve la importancia y la gran capacidad de respuesta que el voluntariado tiene para el bienestar de la sociedad. En este sentido, la estrategia de Promoción del Voluntariado en la Actividad y las formaciones realizadas a lo largo del 2020 han sido clave para afianzar este aprendizaje.



	2019		2020	
	Cursos	Alumnos	Cursos	Alumnos
Formación básica institucional	1.181	24.733	600	22.208
Formación en Cooperación Internacional	100	2.432	58	2.128
Formación en Cruz Roja Juventud	462	6.159	277	4.466
Formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	11	194	14	1.684
Formación en desarrollo local	179	2.840	126	4.064
Formación para directivos y responsables	78	1.727	39	581
Formación para el empleo - equipos	79	1.366	85	2.903
Formación en activación juvenil	3	31	3	140
Formación por competencias	94	1.445	79	2.549
Formación en gestión del conocimiento	55	1.244	42	1.407
Formación en gestión y promoción del voluntariado	192	3.001	222	4.423
Formación en Medio Ambiente	109	1.696	112	4.853
Módulos comunes para la intervención	172	2.923	187	18.786
Módulos transversales	44	1.493	66	3.264
Formación en participación y asociacionismo Infantil y Juvenil	4	44	1	9
Formación en principios y valores	7	94	11	716
Formación en salud	117	1.905	183	9.780
Formación en socorros y emergencias	1.875	23.599	1.498	45.958
Formación social	1.372	16.761	737	12.860
Diplomacia Humanitaria	5	124	8	539
Otros	389	5.169	190	3.043
Total	6.528	98.980	4.538	146.361

Personas empleadas

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

EL PERSONAL LABORAL ES UNA PIEZA CLAVE DENTRO DEL EQUIPO HUMANO DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA.

El personal laboral está organizado en centros de trabajo según una estructura territorial, se distribuyen en diferentes puestos y funciones, teniendo como base para su gestión un total de **80 convenios colectivos o acuerdos** de carácter colectivo distintos en 2020.

Los convenios colectivos, incluyen tanto cuestiones básicas, como jornada de trabajo, remuneración, derechos y deberes, permisos, así como medidas orientadas a la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida personal y laboral.

En 2020 se han firmado 4 convenios colectivos (Salamanca, Valladolid, Ceuta y O.A. Andalucía), y se han mantenido abiertas 22 mesas de negociación (Álava, Alicante, Ávila, Badajoz, Baleares, Barcelona, Cáceres, Castellón, Ciudad Real, Cuenca, Granada, Guipúzcoa, León, La Rioja, Asturias, Palencia, Cantabria, Tarragona, Teruel, Valencia, Zaragoza y Melilla).

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

De esta forma, el 100 % de la plantilla está sujeto a acuerdos de negociación colectiva y en el 100 % de centros de trabajo de CRE existe libertad de asociación.

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

[401-2]

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

Además, disponemos de las siguientes medidas de conciliación:

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

[Ley_Derechos humanos]

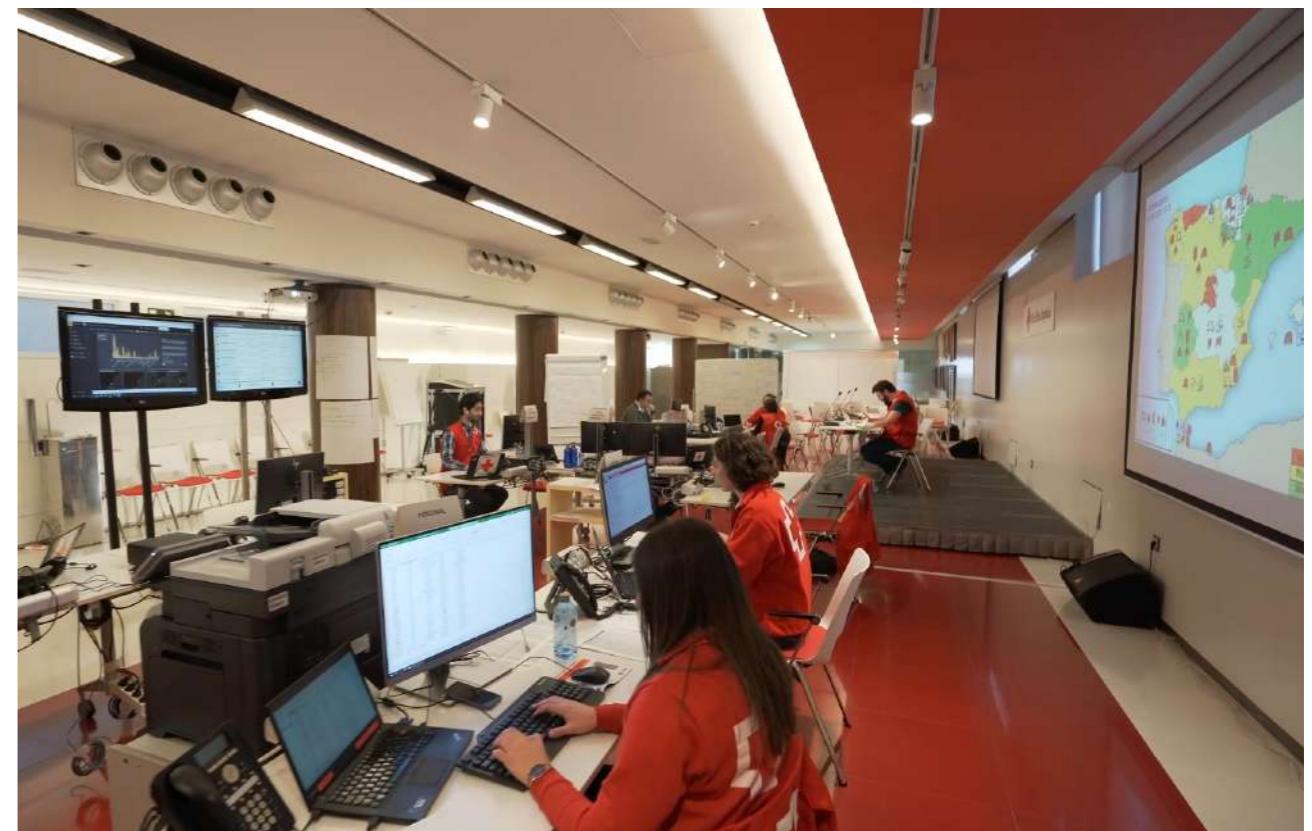
En aplicación de las normas que rigen la Institución, el Código de Conducta y diversos instrumentos de cumplimiento normativo, se realiza una labor preventiva y de concienciación en el marco del personal laboral de la Institución, en cuanto al cumplimiento de los Derechos Humanos, la prevención del trabajo infantil, el abuso de menores, la discriminación racial y sexual etc. La no discriminación por ninguna causa es parte del proceso de selección e incorporación, garantizando la igualdad de oportunidades de las personas que optan a formar parte de la organización, así como de las que ya forman parte de ésta.

Cruz Roja Española cuenta con una plantilla a 31 de diciembre de 2020²⁰ de 14.564 personas empleadas, de las cuales el 72,31 % son mujeres y el 27,69

% hombres. Esto incluye a 120 delegados²¹ (69 a 31 de diciembre de 2020), repartidos en 32 países de África, América, Asia y Europa, en 134 misiones.

El 58 % del personal laboral de Cruz Roja tiene un contrato laboral indefinido, mientras que el 42 % restante tiene contratos temporales, vinculados en su mayoría a campañas o proyectos concretos de duración limitada en el tiempo.

El 76 % trabaja a tiempo completo, mientras que un 24 % lo hace a tiempo parcial, y cabe señalar en este aspecto, que el número de mujeres que trabaja por debajo de la jornada ordinaria es ligeramente superior, en términos relativos, al de hombres (dos puntos porcentuales de diferencia).



²⁰ Se decide reportar la estadística a 31 de diciembre en vez de los promedios anuales, dada la escasa diferencia existente entre la plantilla a cierre de año y la plantilla promedio, con una diferencia de 2,3 %.

²¹ 120 personas cuyo contrato está formalizado con centro de trabajo en el país correspondiente, en función de las 134 misiones: Argelia (2), Burkina Faso (15), Burundi (4), Gambia (3), Mali (4), Mozambique (11), Namibia (2), Níger (7), República Dominicana del Congo (3), Ruanda (2), Sáhara (6), Senegal (8), Sudán (4), Tanzania (4), varios países de África (1), Colombia (2), Ecuador (5), El Salvador (1), Guatemala (1), Haití (6), Honduras (22), Panamá (2), Perú (1), Uruguay (1), varios países de América (3), Filipinas (6), Indonesia (1), Líbano (2), Palestina (2), Bélgica (1), Hungría (1) y varios países de Europa (1).

[102-7] [102-8] PERSONAS EMPLEADAS, UBICACIÓN FÍSICA²²	2019		2020	
	Nº	%	Nº	%
Oficinas Centrales ²³	549	4,11 %	575	3,95 %
Oficinas Territoriales	11.256	84,37 %	12.347	84,78 %
Red sanitaria	1.537	11,52 %	1.642	11,27 %
Total	13.342	100 %	14.564	100 %

[102-8] [103-3-401] [103-3-405] [Ley_Empleo] PERSONAS EMPLEADAS, POR SEXO Y EDAD							
		Hombres		Mujeres		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	2019	471	12,90 %	1.575	16,25 %	2.046	15,34 %
		2.219	60,76 %	6.191	63,89 %	8.410	63,03 %
		962	26,34 %	1.924	19,86 %	2.886	21,63 %
		3.652	100 %	9.690	100 %	13.342	100 %
> 30 años	2020	682	16,91 %	1.993	18,93 %	2.675	18,37 %
		2.389	59,24 %	6.507	61,79 %	8.896	61,08 %
		962	23,85 %	2.031	19,29 %	2.993	20,55 %
		4.033	100 %	10.531	100 %	14.564	100 %

PLANTILLA POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL ²⁴												
2019								2020				
	Hombres		Mujeres		Total			Hombres		Mujeres		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		Nº	%	Nº	%	
Auxiliar	300	2,25 %	876	6,57 %	1.176	8,81 %	579	27,61 %	1.518	72,39 %	2.097	14,40 %
Conductor/a Patrón/a embarcación	508	3,81 %	134	1,00 %	642	4,81 %	438	80,66 %	105	19,34 %	543	3,73 %
Delegado/a Cooperación Internacional	21	0,16 %	35	0,26 %	56	0,42 %	35	50,72 %	34	49,28 %	69	0,47 %
Directivo/a	71	0,53 %	49	0,37 %	120	0,90 %	67	58,26 %	48	41,74 %	115	0,79 %
Docente	96	0,72 %	169	1,27 %	265	1,99 %	93	38,59 %	148	61,41 %	241	1,65 %
Mando intermedio	187	1,40 %	258	1,93 %	445	3,34 %	205	41,67 %	287	58,33 %	492	3,38 %
Médico/a	17	0,13 %	28	0,21 %	45	0,34 %	57	39,86 %	86	60,14 %	143	0,98 %
Monitor/a -animador/a	193	1,45 %	405	3,04 %	598	4,48 %	290	38,56 %	462	61,44 %	752	5,16 %
Operador/a	94	0,70 %	298	2,23 %	392	2,94 %	92	22,44 %	318	77,56 %	410	2,82 %
Servicios Generales	207	1,55 %	431	3,23 %	638	4,78 %	245	38,64 %	389	61,36 %	634	4,35 %
Socorrista	85	0,64 %	25	0,19 %	110	0,82 %	79	79,00 %	21	21,00 %	100	0,69 %
Técnico/a especialista	838	6,28 %	2.042	15,31 %	2.880	21,59 %	789	29,47 %	1.888	70,53 %	2.677	18,38 %
Titulado/a 1	310	2,32 %	1.101	8,25 %	1.411	10,58 %	279	20,38 %	1.090	79,62 %	1.369	9,40 %
Titulado/a 2	725	5,43 %	3.839	28,77 %	4.564	34,21 %	785	15,95 %	4.137	84,05 %	4.922	33,80 %
Total general	3.652	27,37 %	9.690	72,63 %	13.342	100,00 %	4.033	27,69 %	10.531	72,31 %	14.564	100,00 %

22 Todos los datos cuantitativos relativos a la plantilla son a 31 de diciembre de 2020, salvo que se especifique lo contrario.

23 Incluye los 69 delegados de Cooperación Internacional.

24 Para una mejora del reporte, en 2020 se adaptan las categorías profesionales reportadas. Por ello, y para facilitar la comparabilidad, se recalculan los datos de 2019 en función de la nueva clasificación.

		[102-8] [Ley_Empleo] PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO			
		Contratos indefinidos		Contratos temporales	
		N.º	%	N.º	%
Hombre	2019	2.173	28,23 %	1.479	26,20 %
Mujer		5.525	71,77 %	4.165	73,80 %
Total		7.698	100 %	5.644	100 %
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 %

		[Ley_Empleo] PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE CONTRATO			
		Contratos indefinidos		Contratos temporales	
		N.º	%	N.º	%
< 30 años	2019	354	4,60 %	1.692	29,98 %
Entre 30 y 50 años		5.152	66,93 %	3.258	57,73 %
> 50 años		2.192	28,47 %	694	12,39 %
Total		7.698	100 %	5.644	100 %
< 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 %

		PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE JORNADA			
		Jornada completa		Jornada parcial	
		N.º	%	N.º	%
Hombre	2019	2.815	28,05 %	837	25,31 %
Mujer		7.220	71,95 %	2.470	74,69 %
Total		10.035	100 %	3.307	100 %
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 %

		[Ley_Empleo] PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE JORNADA			
		Jornada completa		Jornada parcial	
		N.º	%	N.º	%
< 30 años	2019	1.310	13,05 %	736	22,26 %
Entre 30 y 50 años		6.541	65,18 %	1.869	56,52 %
> 50 años		2.184	21,76 %	702	21,23 %
Total		10.035	100 %	3.307	100 %
< 30 años	2020	1.760	15,87 %	915	35,79 %
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 %

[Ley_Empiego] PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO													
	2019					2020							
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
Auxiliar	651	55,36 %	525	44,64 %	1.176	8,81 %	960	45,78 %	1.137	54,22 %	2.097	14,40 %	
Conductor/a Patrón/a embarcación	355	55,30 %	287	44,70 %	642	4,81 %	326	60,04 %	217	39,96 %	543	3,73 %	
Delegado/a Cooperación Internacional	5	8,93 %	51	91,07 %	56	0,42 %	3	4,35 %	66	95,65 %	69	0,47 %	
Directivo/a	114	95,00 %	6	5,00 %	120	0,90 %	109	94,78 %	6	5,22 %	115	0,79 %	
Docente	113	42,64 %	152	57,36 %	265	1,99 %	120	49,79 %	121	50,21 %	241	1,65 %	
Mando intermedio	403	90,56 %	42	9,44 %	445	3,34 %	430	87,40 %	62	12,60 %	492	3,38 %	
Médico/a	27	60,00 %	18	40,00 %	45	0,34 %	111	77,62 %	32	22,38 %	143	0,98 %	
Monitor/a -animador/a	168	28,09 %	430	71,91 %	598	4,48 %	202	26,86 %	550	73,14 %	752	5,16 %	
Operador/a	237	60,46 %	155	39,54 %	392	2,94 %	242	59,02 %	168	40,98 %	410	2,82 %	
Servicios Generales	354	55,49 %	284	44,51 %	638	4,78 %	358	56,47 %	276	43,53 %	634	4,35 %	
Socorrista	36	32,73 %	74	67,27 %	110	0,82 %	31	31,00 %	69	69,00 %	100	0,69 %	
Técnico/a especialista	1.628	56,53 %	1.252	43,47 %	2.880	21,59 %	1.607	60,03 %	1.070	39,97 %	2677	18,38 %	
Titulado/a 1	949	67,26 %	462	32,74 %	1.411	10,58 %	975	71,22 %	394	28,78 %	1369	9,40 %	
Titulado/a 2	2.658	58,24 %	1.906	41,76 %	4.564	34,21 %	2.988	60,71 %	1.934	39,29 %	4922	33,80 %	
Total general	7.698	57,70 %	5.644	42,30 %	13.342	100,00 %	8.462	58,10 %	6.102	41,90 %	14.564	100,00 %	

[Ley_Empiego] PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y TIPO DE JORNADA													
	2019					2020							
	Jornada completa		Jornada parcial		Total	Jornada completa		Jornada parcial		Total			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%			
Auxiliar	757	7,54 %	419	12,67 %	1176	8,81 %	1.393	66,43 %	704	33,57 %	2.097	14,40 %	
Conductor/a Patrón/a embarcación	389	3,88 %	253	7,65 %	642	4,81 %	324	59,67 %	219	40,33 %	543	3,73 %	
Delegado/a Cooperación Internacional	56	0,56 %	--	0,00 %	56	0,42 %	69	100,00 %	0	0,00 %	69	0,47 %	
Directivo/a	113	1,13 %	7	0,21 %	120	0,90 %	108	93,91 %	7	6,09 %	115	0,79 %	
Docente	101	1,01 %	164	4,96 %	265	1,99 %	107	44,40 %	134	55,60 %	241	1,65 %	
Mando intermedio	410	4,09 %	35	1,06 %	445	3,34 %	459	93,29 %	33	6,71 %	492	3,38 %	
Médico/a	20	0,20 %	25	0,76 %	45	0,34 %	111	77,62 %	32	22,38 %	143	0,98 %	
Monitor/a -animador/a	359	3,58 %	239	7,23 %	598	4,48 %	536	71,28 %	216	28,72 %	752	5,16 %	
Operador/a	251	2,50 %	141	4,26 %	392	2,94 %	243	59,27 %	167	40,73 %	410	2,82 %	
Servicios Generales	484	4,82 %	154	4,66 %	638	4,78 %	495	78,08 %	139	21,92 %	634	4,35 %	
Socorrista	87	0,87 %	23	0,70 %	110	0,82 %	84	84,00 %	16	16,00 %	100	0,69 %	
Técnico/a especialista	2.143	21,36 %	737	22,29 %	2880	21,59 %	2.093	78,18 %	584	21,82 %	2.677	18,38 %	
Titulado/a 1	1.177	11,73 %	234	7,08 %	1.411	10,58 %	1.167	85,24 %	202	14,76 %	1.369	9,40 %	
Titulado/a 2	3688	36,75 %	876	26,49 %	4.564	34,21 %	3.902	79,28 %	1.020	20,72 %	4.922	33,80 %	
Total general	10.035	100,00 %	3.307	100,00 %	13.342	100,00 %	11.091	76,15 %	3.473	23,85 %	14.564	100,00 %	

		[401-1] CONTRATACIONES POR SEXO Y EDAD			
		Hombres		Mujeres	
		N.º	%	N.º	%
< 30 años	2019	1.854	49,23 %	2.186	41,14 %
		1.498	39,78 %	2.550	48,00 %
		414	10,99 %	577	10,86 %
		3.766	100 %	5.313	100 %
> 30 años	2020	2.388	42,95 %	4.264	39,14 %
		2.569	46,21 %	5.541	50,86 %
		603	10,85 %	1.090	10,00 %
		5.560	100 %	10.895	100 %

		[401-1] CONTRATACIONES POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL											
		2019			2020								
		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Auxiliar		193	5,12 %	413	7,77 %	606	6,67 %	1.188	26,20 %	3.346	73,80 %	4.534	27,55 %
Conductor/a Patrón/a embarcación		256	6,80 %	101	1,90 %	357	3,93 %	476	74,49 %	163	25,51 %	639	3,88 %
Delegado/a Cooperación Internacional		36	0,96 %	35	0,66 %	71	0,78 %	33	61,11 %	21	38,89 %	54	0,33 %
Directivo/a		1	0,03 %	2	0,04 %	3	0,03 %	1	100,00 %	0	0,00 %	1	0,01 %
Docente		287	7,62 %	386	7,27 %	673	7,41 %	416	42,80 %	556	57,20 %	972	5,91 %
Mando intermedio		13	0,35 %	18	0,34 %	31	0,34 %	26	70,27 %	11	29,73 %	37	0,22 %
Médico/a		107	2,84 %	115	2,16 %	222	2,45 %	169	43,11 %	223	56,89 %	392	2,38 %
Monitor/a -animador/a		219	5,82 %	528	9,94 %	747	8,23 %	305	33,26 %	612	66,74 %	917	5,57 %
Operador/a		74	1,96 %	283	5,33 %	357	3,93 %	109	16,77 %	541	83,23 %	650	3,95 %
Servicios Generales		139	3,69 %	250	4,71 %	389	4,28 %	378	35,36 %	691	64,64 %	1.069	6,50 %
Socorrista		1.306	34,68 %	366	6,89 %	1.672	18,42 %	937	75,99 %	296	24,01 %	1.233	7,49 %
Técnico/a especialista		684	18,16 %	1.152	21,68 %	1.836	20,22 %	679	35,49 %	1.234	64,51 %	1.913	11,63 %
Titulado/a 1		63	1,67 %	236	4,44 %	299	3,29 %	91	24,07 %	287	75,93 %	378	2,30 %
Titulado/a 2		388	10,30 %	1.428	26,88 %	1.816	20,00 %	752	20,51 %	2.914	79,49 %	3.666	22,28 %
Total general		3.766	100,00 %	5.313	100,00 %	9.079	100,00 %	5.560	33,79 %	10.895	66,21 %	16.455	100,00 %

		[Ley_Empleo] DESPIDOS POR SEXO Y EDAD					
		Hombres		Mujeres		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º		
< 30 años	2019	8	12,1 %	18	20,2 %	26	
		40	60,6 %	61	68,5 %	101	
		18	27,3 %	10	11,3 %	28	
		66	100%	89	100%	155	
Entre 30 y 50 años	2020	12	16,00 %	16	11,85 %	28	
		20	26,67 %	30	22,22 %	50	
		43	57,33 %	89	65,93 %	132	
		75	100%	135	100%	210	

		[Ley_Empleo] DESPIDOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL											
		2019				2020							
		Hombres		Mujeres		Total		Hombres		Mujeres		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Auxiliar	10	15,15 %	17	19,10 %	27	17,42 %	17	25,00 %	51	75,00 %	68	32,38 %	
Conductor/a Patrón/a embarcación	15	22,73 %	4	4,49 %	19	12,26 %	19	76,00 %	6	24,00 %	25	11,90 %	
Delegado/a Cooperación Internacional	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	
Directivo/a	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	1	100,00 %		0,00 %	1	0,48 %	
Docente	3	4,55 %	1	1,12 %	4	2,58 %	0	0,00 %	1	100,00 %	1	0,48 %	
Mando intermedio	3	4,55 %	4	4,49 %	7	4,52 %	2	66,67 %	1	33,33 %	3	1,43 %	
Médico/a	0	0,00 %	1	1,12 %	1	0,65 %	1	100,00 %		0,00 %	1	0,48 %	
Monitor/a -animador/a	6	9,09 %	11	12,36 %	17	10,97 %	3	21,43 %	11	78,57 %	14	6,67 %	
Operador/a	0	0,00 %	9	10,11 %	9	5,81 %	0	0,00 %	4	100,00 %	4	1,90 %	
Servicios Generales	1	1,52 %	2	2,25 %	3	1,94 %	1	16,67 %	5	83,33 %	6	2,86 %	
Socorrista	10	15,15 %	2	2,25 %	12	7,74 %	10	71,43 %	4	28,57 %	14	6,67 %	
Técnico/a especialista	8	12,12 %	13	14,61 %	21	13,55 %	11	42,31 %	15	57,69 %	26	12,38 %	
Titulado/a 1	2	3,03 %	6	6,74 %	8	5,16 %	1	12,50 %	7	87,50 %	8	3,81 %	
Titulado/a 2	8	12,12 %	19	21,35 %	27	17,42 %	9	23,08 %	30	76,92 %	39	18,57 %	
Total general	66	100,00 %	89	100 %	155	100,00%	75	35,71 %	135	64,29 %	210	100,00 %	

[Ley_Empleo] [405-1] Además del trabajo que Cruz Roja realiza en favor del empleo de las personas más vulnerables de la sociedad, trabajamos también por la integración de personal laboral con diversidad funcional en la propia institución. En concreto, a 31 de diciembre de 2020, la Organización contaba con un total de 277 personas con una discapacidad igual o superior al 33 % (153 mujeres y 124 hombres), cifra superior a la de 2019 (259 personas). Cruz Roja cumple con la Ley General de Discapacidad al tener un 2,14 % de personas con discapacidad en relación al total de la plantilla²⁵.

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

25 Para el cálculo del porcentaje se ha tenido en cuenta el promedio de la plantilla siguiendo las indicaciones en relación al cómputo de los contratos temporales de duración inferior a 365 días, según establece la disposición adicional primera del Real Decreto 364/2005, de 8 de abril.

Impacto de la COVID-19 en la gestión de RR. HH

[Ley_Organización del trabajo] La gestión de los Recursos Humanos laborales en Cruz Roja se ha visto fuertemente afectada por el contexto de la pandemia de la COVID-19. La situación de emergencia ha obligado a la Institución a una movilización de recursos sin precedentes, teniendo una consecuencia directa en la organización del trabajo, que en muy breve espacio de tiempo tuvo que adaptarse a unas circunstancias muy excepcionales, nunca antes vividas.

Ante el confinamiento, consecuencia de la declaración del Estado de Alarma, durante los meses de marzo a mayo, parte del personal laboral de Cruz Roja, tanto en la Oficina Central como en toda la red territorial, desarrolló su trabajo a distancia.

La Institución, en materia de personal laboral, demostró una gran capacidad de adaptación, compaginando el teletrabajo con el mantenimiento de los puestos presenciales, teniendo que adaptar el tipo de intervención realizada a esta nueva realidad. Durante el mes de abril y mitad de mayo, más del 50 % de la plantilla realizó teletrabajo.

A partir de junio, progresivamente se volvió a una situación de mayor presencialidad, pero se buscaron mecanismos que permitieran garantizar la seguridad en el puesto de trabajo.

[Ley_Empleo] En este contexto, la Institución se encuentra negociando con las RLT un documento marco de teletrabajo, que se implementará previsiblemente a lo largo de 2021. Como parte de su compromiso con la conciliación de la vida personal y laboral, se incluye una política de desconexión laboral de los y las trabajadoras de CRE.

En otro orden de cosas, y en el marco de la **política de Gestión del Talento** dentro de Cruz Roja, también a finales de 2020, se empezaron a diseñar varias estrategias simultáneas que verán la luz durante 2021.

En el ámbito de la **selección**, cabe señalar que, a través de la herramienta "epreselec", se han inscrito este año casi medio millón de candidatos (366.760 mujeres y 128.530 hombres), en 1.873 procesos de selección distintos. Por otro lado, con el objetivo de mejorar el reclutamiento y avanzar en la captación de talento, se ha mejorado la imagen corporativa tanto en InfoJobs como en LinkedIn.

A finales de 2020, se constituyó un grupo de trabajo encargado de elaborar un procedimiento único en materia de selección de personal laboral que garantice a toda la Institución trabajar con un modelo y unas herramientas que permitan más transparencia en los procesos, una mayor trazabilidad en la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el acceso al empleo de Cruz Roja.



Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

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

EN CRUZ ROJA ESPAÑOLA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES ES UNA PRIORIDAD EN MATERIA DE PERSONAL LABORAL, GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, DE LA CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Se ha continuado con la negociación del **IV Plan de Igualdad** de Cruz Roja Española. De este modo, la **Comisión Nacional del Plan de Igualdad**, formada por integrantes de UGT, CCOO, CGT, USO y CIG, en representación de las personas trabajadoras de Cruz Roja, y por representantes de la Institución, procedentes de diferentes ámbitos territoriales, han avanzado en la elaboración del diagnóstico que dará lugar a un nuevo Plan de igualdad.

La **Comisión de Género e Igualdad** es el órgano consultivo y de consenso que tiene por objeto supervisar, canalizar y favorecer la participación en el conocimiento, planificación y gestión de todos aquellos elementos relacionados con la transversalidad de género. En el Departamento de Recursos Humanos de CRE, liderado por la dirección, se mantiene un servicio de asesoramiento técnico permanente.

A través de la Orden Ministerial, IGD/533/2020, **el Ministerio de igualdad ha concedido a Cruz Roja Española el distintivo «Igualdad en la Empresa»** que se otorga al entender que las empresas reconocidas destacan de forma relevante y especialmente significativa en la aplicación de políticas de igualdad de trato y de oportunidades con sus trabajadoras y trabajadores.

Además, la Comisión Delegada de Igualdad, Diversidad e Inclusión del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, en la reunión celebrada el día 20 de julio de 2020, acordó distinguir con el **Sello de Buenas Prácticas en Igualdad entre hombres y mujeres en el ejercicio de la abogacía** al Departamento jurídico de Cruz Roja Española.

También se han otorgado a Cruz Roja otras **certificaciones relacionadas con la igualdad** entre mujeres y hombres: Visado de igualdad de la Comunidad Valenciana, el Distintivo del Emakunde en el País Vasco y el Certificado EFR de Cruz Roja de la Comunidad de Madrid.

[Ley_Empleo] REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO (TOTAL, €)		
	2019	2020
Hombre	22.340	20.246
Mujer	22.448	20.798

[Ley_Empleo] REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD ²⁶ (TOTAL, €)	
	TOTAL 2019 (€)
Menores 30 años	18.213
Entre 30 y 50 años	22.593
Mayores de 50 años	26.037

²⁶ No se dispone de esta información para el año 2020. Para el ejercicio 2020, se ha utilizado 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 nos facilita de forma fiable los datos de remuneraciones medias por edad. Reprogramaremos nuestros informes de la herramienta informática para poder disponer correctamente de esta información en 2021.

[Ley_Empiego] [405-2] [103-3-405] REMUNERACIÓN MEDIA (€) POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y BRECHA SALARIAL POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL 2019				
	Hombres	Mujeres	TOTAL	% ²⁷
Administrativo/a	19.334	19.481	19.447	-0,76 %
Alta Dirección	59.841	55.276	57.952	7,63 %
Auxiliar de ayuda a domicilio	15.212	15.830	15.738	-4,06 %
Auxiliar de enfermería y similares	17.268	16.668	16.726	3,47 %
Auxiliar de transporte y similares	15.600	14.995	15.288	3,88 %
Auxiliar servicios generales	16.942	16.429	16.683	3,03 %
Conductor/a	18.115	18.621	18.237	-2,79 %
Delegado/a de cooperación	47.132	44.999	45.787	4,52 %
Responsables de área	40.254	38.904	39.469	3,35 %
Docente	32.946	30.786	31.455	6,56 %
Educador/a	21.715	21.401	21.441	1,45 %
Enfermero/a y similares	22.838	23.064	23.008	-0,99 %
Mando intermedio	33.410	30.723	31.823	8,04 %
Mediador/a	20.545	20.521	20.528	0,11 %
Médico/a	31.084	31.824	31.573	-2,38 %
Monitor/a y similares	18.824	17.511	17.913	6,98 %
Operador/a	19.715	18.132	18.516	8,03 %
Otros	16.576	16.768	16.666	-1,16 %
Personal subalterno	15.981	15.774	15.796	1,29 %
Psicólogo/a	25.003	25.348	25.310	-1,38 %
Socorristas y similares	15.259	15.192	15.243	0,44 %
Técnico/a de emergencias sanitarias	19.255	16.147	18.507	16,14 %
Técnico/a especialista	22.988	21.294	21.871	7,37 %
Titulado/a 1	32.729	28.934	29.844	11,60 %
Titulado/a 2	25.292	23.557	23.878	6,86 %
Trabajador/a social	24.428	22.815	22.988	6,61 %

[Ley_Empiego] [405-2] [103-3-405] REMUNERACIÓN MEDIA (€) POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y BRECHA SALARIAL POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL 2020				
	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 ²⁸	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 %

[Ley_No discriminación] [406-1] Con el objetivo de salvaguardar la dignidad de todos los que integramos Cruz Roja Española, la Institución tiene un firme compromiso con el mantenimiento de un entorno laboral respetuoso con la dignidad y la libertad personal. Así, no toleramos situaciones de acoso en el seno de la Institución. Para lograrlo, nos comprometemos a eliminar cualquier situación de este tipo en las relaciones laborales mediante un procedimiento que permita dar solución a las reclamaciones con las debidas garantías, basándose en la normativa legal vigente, así como en sus Principios Fundamentales.

Contamos con 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, que asegura un tratamiento absolutamente confidencial de los casos que se pudieran producir, así como la protección de cualquiera de las partes implicadas.

En 2020, el protocolo se activó 10 veces (7 en 2019), 8 por supuesto acoso moral, y 2 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.

²⁷ 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.

²⁸ La categoría denominada como "Alta Dirección" en las tablas de 2019 es la que se denomina "Directivo/a" en las tablas de 2020. Por la naturaleza de la Institución, no existe la figura de consejero/a (el equivalente serían el/la miembro/a del Comité Nacional, que no recibe remuneración, por su naturaleza de personal voluntario).

Formación y desarrollo

[Ley_Formación] Contamos con un Plan de Formación para personal laboral, basado en que el logro de nuestros objetivos como Institución solo es posible si, todas las personas que trabajan en Cruz Roja Española, cuentan con el potencial, los conocimientos y las competencias personales y técnicas necesarias y los dirigen hacia las necesidades de la organización. Como consecuencia de la COVID-19, ha habido un aumento exponencial de las actividades formativas online y la incorporación de cursos orientados a una mejor gestión de las consecuencias de la pandemia.

Así, en 2020 se han impartido un total de **94.913 horas de formación**, en 232 cursos con 5.078 participantes, un 22 % menos que en 2019, en un contexto en que la formación presencial apenas ha podido estar presente y se ha tenido que reorientar la mayor parte de la formación hacia la modalidad a distancia.

Entre las acciones formativas con mayor número de participantes caben destacar: aplicabilidad de la plataforma integral del map (IMAP), lenguaje inclusivo-no sexista, inglés intermedio (*online*), y detección de violencia de género.

[404-1] [103-3-404] HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL		2019 ²⁹	2020 ^{30 31}
Sexo	Hombres	16.784	18.367
	Mujeres	58.132	76.546
	Total	74.916	94.913
Promedio horas/persona	Hombres	5	18,15
	Mujeres	6	18,82
Categoría profesional	Dirección	2.412	1.122
	Mandos intermedios	8.838	3.455
	Técnicos	37.147	45.676
	Administrativos	17.895	22.093
	Otros	8.624	11.567
	Total	74.916	94.913

Prevención de riesgos laborales

[Ley_Salud y seguridad] La pandemia de SARS-CoV-2 ha impulsado a la Prevención de Riesgos Laborales a una nueva posición dentro de todas las organizaciones del país, al recaer la responsabilidad de la implantación de las medidas preventivas en los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, apoyándose el Ministerio de Sanidad en ellos para liderar la crisis sanitaria en el tejido empresarial. Desde 2009, Cruz Roja Española cuenta con un **Servicio de Prevención Propio** (SPP), con seis integrantes en la Oficina Central y un equipo territorial de 60 referentes de Prevención. Esta red sólida y ya en funcionamiento ha permitido llevar a cabo todas las acciones que el Ministerio de Sanidad y el Gobierno de España han exigido a las empresas y organizaciones en todo este tiempo, en colaboración con la Unidad de Emergencias, el Área de Salud, Voluntariado y el Departamento de Servicios Generales, con los que se ha trabajado en estrecha y continua colaboración.

A finales de enero de este año se comienza a trabajar en los procedimientos que las distintas comunidades autónomas iban publicando de forma unilateral, para a continuación comenzar a trabajar en el dispositivo de seguimiento diseñado, implicando a todas las áreas de la organización en el control de la pandemia. De esta manera, se han podido trasladar al territorio, con una sola visión, los procedimientos de trabajo y las líneas a seguir en esta situación.

En particular, las acciones han centrado el foco en los siguientes aspectos:

- **Transmitir la información del Ministerio** a la mayor brevedad posible y de forma homogénea para su aplicación a la globalidad de la organización. Para ello, se han emitido Instrucciones Técnicas con todos los requisitos necesarios, en base a todas las versiones de los procedimientos que el Ministerio publicaba de manera prolífica, para servir de guía a las Oficinas Provinciales.

²⁹ La tabla recoge únicamente la formación financiada por Fundae, por importe de 766.419,08 euros (91,69 % del crédito disponible). A esta se añaden otras acciones formativas, como la formación para el desarrollo institucional, con 394.001 alumnos en 2019, y 31.132 cursos (7.024

³⁰ La tabla recoge únicamente la formación financiada por FUNDAE, por importe de 395.780,37 euros (44 % del crédito disponible). 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.

³¹ 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.

Una acción muy relevante para Cruz Roja, al margen del esfuerzo que ha supuesto a todos los niveles, ha sido la **realización de los test de la COVID-19**. La realización de los test ha sido una acción valorada de manera extremadamente positiva por todos los integrantes de la organización. También ha supuesto un valor añadido a la labor desarrollada por voluntarios y laborales en este tiempo.

Por otro lado, cabe destacar las siguientes acciones, que han supuesto otros logros como organización:

- **Tratamiento de las personas catalogadas como colectivos de riesgo**, primando el enfoque garantista por encima de cualquier otra consideración.
- **Cuidado de la salud psicosocial**, llevando a cabo seguimiento a través del cuestionario de satisfacción con las acciones emprendidas por Cruz Roja Española. Además, se ha puesto a disposición de los distintos colectivos de herramientas soporte para apoyo psicosocial.
- **Gestión del trabajo a distancia en confinamiento**, sin un modelo definido de teletrabajo o trabajo a distancia, se ha evaluado la situación y se han llevado a cabo las medidas que han sido posible desde cada Oficina Provincial.
- **Visión global de la Prevención de Riesgos**, con independencia del colectivo laboral o voluntario que esté implicado.

Al margen de los documentos ya elaborados durante este periodo, se está trabajando en la compilación de las numerosas y diversas medidas preventivas llevadas a cabo a nivel territorial en un único documento, cuyo conocimiento es necesario para poder aprender de una situación sobrevenida para la que nadie estaba preparado ni tenía el conocimiento específico necesario. Es importante poner en conocimiento de toda la organización el trabajo realizado para adaptarse al contexto de la COVID-19, llevado a cabo en todos los centros con atención al público, en los CAED, en los hostales medicalizados, en la atención directa en domicilios, etc. En todos ellos, la actividad y Prevención de Riesgos Laborales han trabajado en directa colaboración.

Dentro de la situación tan complicada a la que se está haciendo frente, **en Cruz Roja Española se ha podido reaccionar a las necesidades del Ministerio al contar con una visión integral e integradora de la Prevención de Riesgos Laborales**.

La actividad preventiva programada para 2020 se vio totalmente afectada por la pandemia, de manera que durante varios meses no se pudieron llevar a cabo acciones cotidianas como los reconocimientos médicos o las evaluaciones de riesgo. Asimismo, otras actividades quedaron en suspenso, como las formaciones presenciales, actividades de seguridad vial o las evaluaciones de riesgo psicosocial. No obstante, entre las acciones llevadas a cabo en todo el territorio en 2020, destacan:

2020 ha sido un año de crecimiento profesional que ha aportado valor a la labor que desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se realiza internamente, posicionando a la Institución en primera línea del afrontamiento de la pandemia por SARS-CoV-2.

[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.



256

Evaluaciones de riesgo

158

Planes de emergencia

69

Simulacros

7.453

Reconocimientos médicos

363

Formaciones a 20.280 usuarios

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidentes de trabajo	216	327	543	171	321	492
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	1	1
Fallecimientos	0	0	0	0	0	0

	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Índice de frecuencia ³²	13,28	6,67	8,66	28,3	21,2	23,2
Índice de gravedad ³³	0,33	0,23	0,26	0,9	0,4	0,5

[Ley_Organización del trabajo] DÍAS DE ABSENTISMO ³⁴						
Tipo de absentismo	2019			2020		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Enfermedad laboral	6.277	2.777	9.054	3.202	2.388	5.590
Enfermedad no laboral	139.354	41.805	181.159	137.955	51.664	189.619
IT prolongada	9.561	3.427	12.988	11.461	3.438	14.899
IT prolongada AT/EP	1.492	68	1.560	260	186	446
Total	156.684	48.077	204.761	152.878	57.676	210.554

Personas socias

Las personas socias son el tercer colectivo que constituye la base social de Cruz Roja Española.

Durante 2020, hemos logrado que 1.350.327 personas y empresas confíen en nuestro trabajo y destine sus aportaciones a la Institución. De esta forma, casi el 3 % de la sociedad española confía en Cruz Roja y en los proyectos que desarrollamos.

PERSONAS SOCIAZ, POR SEXO	2019		2020	
	N.º	%	N.º	%
Mujeres	782.479	59 %	784.632	59 %
Hombres	544.479	41 %	545.420	41 %
Total	1.326.958	100%	1.330.052	100%

PERSONAS SOCIAZ, SEGÚN SU EDAD	2019		2020	
	N.º	%	N.º	%
Menores de 30 años	41.067	3 %	41.043	3 %
Entre 30 y 50 años	259.978	21 %	247.724	20 %
Mayores de 50 años	916.722	75 %	933.262	76 %
Total ³⁵	1.217.767	100%	1.222.029	100%

³² 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 1.800 horas anuales de trabajo (225 días, por 8 horas diarias), sobre una plantilla media de 8.498 mujeres y 3.515 hombres, para 2019, y sobre una plantilla media de 8.409 mujeres y 3.353 hombres, para 2020.

³³ 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: 1.800 horas, 8.498 mujeres y 3.515 hombres para 2019, y 8.409 mujeres y 3.353 hombres para 2020.

³⁴ 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. Los datos reportados no incluyen personal asociado a centros sanitarios.

³⁵ Existen 106.631 registros sin fecha de nacimiento declarada.

BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA



Buen gobierno

[103-1-205]

LOS PRINCIPIOS Y NORMAS QUE GUÍAN LA ACTUACIÓN DE LAS PERSONAS QUE FORMAMOS PARTE DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA ESTÁN BASADOS EN EL CONCEPTO DE “BUEN GOBIERNO” Y SIEMPRE BAJO CRITERIOS DE MÁXIMA TRANSPARENCIA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS EFICIENTES Y DE CALIDAD.

El buen gobierno se fundamenta en la participación, con especial atención a la participación de los voluntarios en la toma de decisiones y en la comunicación con las personas. Es también transparencia, en la comunicación de 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.

[103-2-205] [102-16] [102-18] [Ley_Medidas para prevenir la corrupción y el soborno] [Ley_Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales] [Ley_Riesgos relacionados] Cruz Roja Española cuenta con una **Comisión de Buen Gobierno**, que es el órgano encargado de la interpretación y seguimiento del cumplimiento de las normas de buen gobierno y del **Código de Conducta**, así como de velar por su periódica actualización, según lo establecido en los Estatutos y el Reglamento General Orgánico de la Institución. El Código de Conducta “regula los valores y principios que han de presidir la actuación Institucional y personal de las personas sujetas a su prescripción en Cruz Roja Española y en entidades vinculadas a ella, con el objeto de que se lleven a cabo conforme a unas pautas éticas y de integridad, que garanticen un funcionamiento responsable y eficaz de la Institución”.

Además, cabe destacar otras dos Comisiones que forman parte del conjunto de órganos colegiados de asesoramiento y control. Por un lado, la **Comisión de Garantías de Derechos y Deberes**, que se encarga de resolver los expedientes disciplinarios que se sigan contra los miembros de la Insti-

tución y de ejercitar, en su caso, la potestad sancionadora, de acuerdo con las normas que regulen el régimen disciplinario de Cruz Roja Española. Por otro lado, las **Comisiones de Finanzas**, que son los órganos de asesoramiento y control financiero y presupuestario de la Institución.

[Ley_Riesgos relacionados] Prevenir y controlar la vulneración del Código de Conducta 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.

Se ha iniciado un proyecto de revisión, análisis y desarrollo de un **sistema transversal de cumplimiento normativo**, que conlleva disponer en el año 2021 de: catálogo de riesgos institucionales, medidas preventivas y de control para los cinco riesgos catalogados como de más alta incidencia y probabilidad y una nueva estructura de gestión de riesgos y cumplimiento normativo. Este proyecto será presentado para su aprobación en el primer semestre de 2021.

Con la incorporación del **mapa de riesgos institucionales**, Cruz Roja se sitúa en un alto nivel de exigencia en materia de prevención, control y salvaguarda en la lucha contra la corrupción, el fraude, el abuso de menores y demás delitos penales, pero también contra conductas deshonestas que, aun no suponiendo un delito penal, están recogidas en el Código de Conducta y se hallan fuera del posicionamiento de Cruz Roja de Tolerancia 0.

Por otro lado, cabe destacar la realización de una evaluación ex ante por la empresa E&Y, en 2020, con el fin de posibilitar a Cruz Roja ser socio preferente de la DG ECHO en la UE. Dicha evaluación centró parte de su trabajo en las áreas de Buen Gobierno, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. Cruz Roja pasó con alta nota dicha evaluación, pero recoge en el mencionado proyecto algunas de las recomendaciones de mejora realizadas.

[103-3-205] Además, contamos también con otros procedimientos sistemáticos para evaluar el de cumplimiento de estos principios. 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 y la evaluación ONG *Benchmarking*, a cargo de SGS.

En Cruz Roja Española nos auditamos periódicamente según el estándar **ONG Benchmarking**. Esta herramienta de gestión es específica para ONG y surge como respuesta a la necesidad de evaluar de manera independiente los procesos y actuaciones de las ONG. Además, sirve de referencia sobre las mejores prácticas de transparencia y responsabilidad en el mundo de las ONG a todos los niveles. De esta forma, mediante los más de 100 criterios contenidos en el estándar y la auditoría, podemos conocer, a través de una entidad independiente como Société Générale de Surveillance (SGS), nuestro grado de transparencia, el nivel compromiso con los grupos de interés y las posibilidades de mejora.

En la última evaluación, realizada en 2019, hemos alcanzado un 91 % de grado de cumplimiento de las buenas prácticas. En el siguiente gráfico podemos observar las puntuaciones alcanzadas según las expectativas de las partes interesadas:



Cruz Roja Española también ha superado en 2020 los requisitos establecidos en la totalidad de bloques de la herramienta de indicadores de transparencia y buen gobierno, revisión realizada por la CONGDE, cuyo contenido es público en www.coordinadoraongd.org, según el informe de auditoría de E&Y a Cruz Roja Española. Esta una herramienta, y su procedimiento, establecidos por la CONGDE y POAS, permiten contar con la definición de un conjunto de indicadores necesarios para poder regular y garantizar un adecuado nivel de transparencia y buen gobierno de las ONG, en un ejercicio responsable de autorregulación.

Además, hemos recibido por parte del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno una evaluación sobre el cumplimiento de las obligaciones de Publicidad Activa por parte de Cruz Roja Española en su página web (portal de transparencia). Como consecuencia de esta evaluación, se ha incorporado nueva información a la web de transparencia.

[102-16] CÓDIGO DE CONDUCTA

La finalidad de nuestro Código de Conducta es 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 CRE cumplirán los Estatutos y el Reglamento General, así como todas las normas de la Institución que se dicten por los órganos competentes para ello y que les resulten de aplicación en su ámbito específico de actuación.

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

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

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

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

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

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

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

Prohibición de competencia desleal. Las personas vinculadas a CRE no realizarán actos de competencia desleal, utilizando la información y conocimientos adquiridos en Cruz Roja para la realización por cuenta propia y con fines lucrativos de actividades o servicios llevados a cabo por Cruz Roja Española.

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

+ INFO

Estructura de gobierno

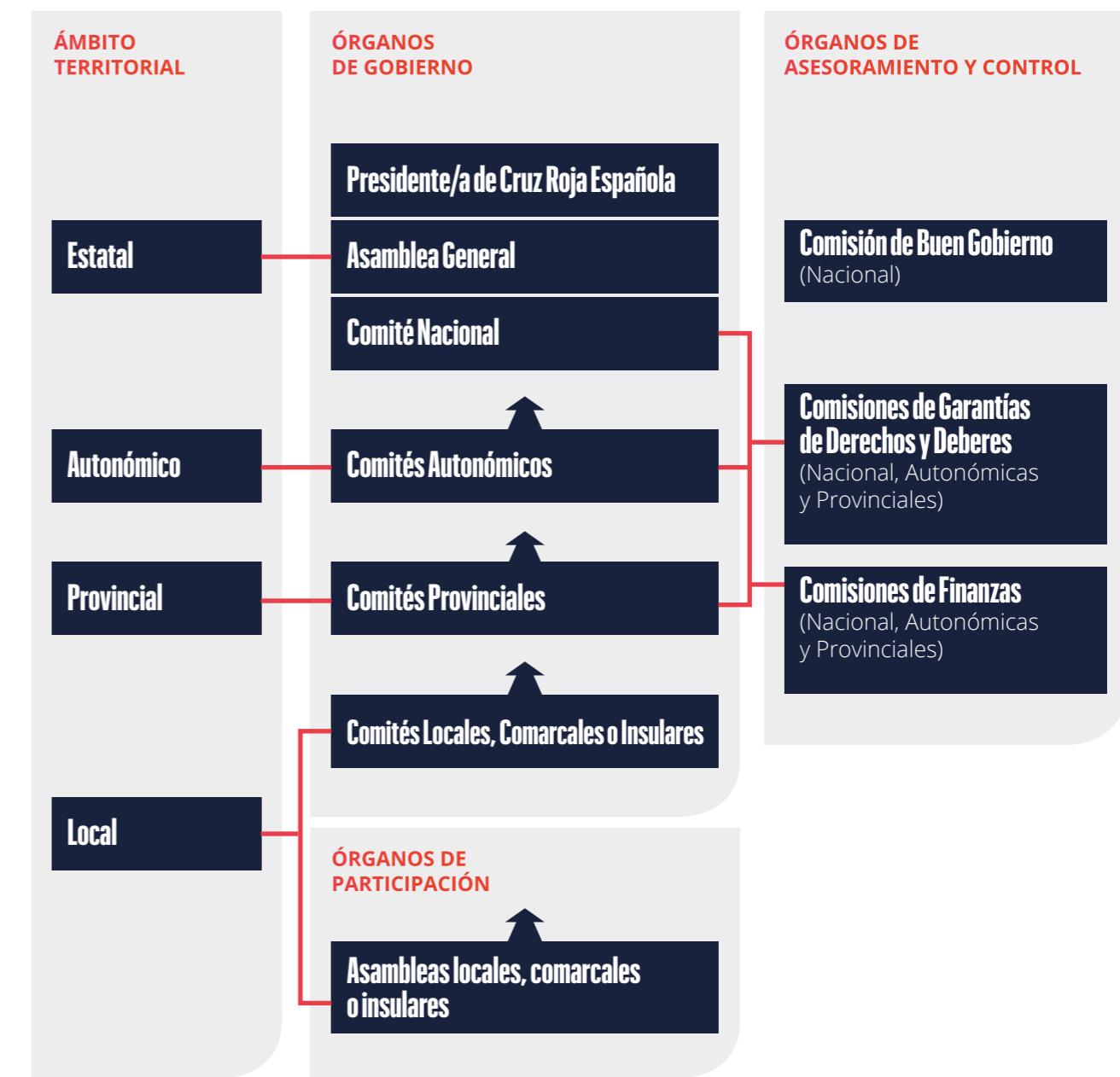
[102-18] [Ley_Organización y estructura] El máximo responsable de Cruz Roja Española es su **Presidente**, quien asume las funciones de gestión, representación y administración, con las más amplias facultades. Es responsable último de las decisiones relativas a cuestiones económicas, ambientales y sociales.

Nuestro máximo órgano de gobierno es la **Asamblea General**, mediante la que queda asegurada la representatividad y la participación democrática de todos los miembros, órganos de gobierno y dirección. La Asamblea General se reúne cuatro veces al año.

El **Comité Nacional** se encarga del control de la gestión y la administración de Cruz Roja Española, entre los períodos de reunión de la Asamblea General. Cuenta en su seno con comisiones relacionadas con el funcionamiento de la Institución en ámbitos concretos: Comisión de Capacidades Estratégicas, Comisión de Comunicación, Comisión de Cooperación Internacional, Comisión de Desarrollo Local, Junta Nacional de Distinciones, Comisión de Salud y Socorros, Comisión de Nuevos Retos Sociales, Comisión de Sistemas de Información, Comisión de Género e Igualdad, Comisión de Voluntariado y Comisión de Mediación.

Otro de los órganos a destacar es la **Comisión de Jóvenes**, que ha avanzado en su objetivo de

[103-2] Cruz Roja Española dispone de canales internos para que cualquier miembro de la organización pueda denunciar cualquier incumplimiento del Código de Conducta. También cuenta con un canal externo de denuncias para los usuarios (ver apartado "Cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción").



+ INFO

Transversalidad de género en Cruz Roja Española



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

NUESTRO OBJETIVO ES IMPLEMENTAR EL ENFOQUE Y TRANSVERSALIZACIÓN DE GÉNERO EN LA CULTURA, EN LAS ESTRUCTURAS Y EN LOS PROCESOS DE TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN.

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

En diciembre de 2018, el Comité Nacional aprobó el **Documento Rector de la Estrategia de Género de Cruz Roja Española**, cuyo objetivo es concretar el compromiso de desarrollar políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres e impulsar medidas para lograr la igualdad real.

De esta forma, en 2018 desarrollamos el proyecto **“Implantación del Enfoque de Género en Cruz Roja Española”**, enfocado en la transversalización y aplicación de la perspectiva de género en la cultura de la organización, así como en sus estructuras y en procesos de trabajo, programas y proyectos.

El proyecto ha avanzado siguiendo distintas etapas. En las dos primeras fases, se generaron las condiciones previas para la puesta en marcha de la estrategia de transversalidad, se consolidaron los avances alcanzados y se continuaron desarrollando las competencias de las personas, equipos directivos y técnicos implicados en materia de igualdad de género. En 2020, hemos desarrollado la tercera fase, en la que hemos creado y consolidado estructuras estables para el impulso de la incorporación y la sostenibilidad del principio de igualdad en los valores, las actitudes, los comportamientos, los objetivos y los resultados de la Organización.

En este periodo se ha creado la Red de Mujeres Lideresas, cuyo cometido principal es la difusión de la Estrategia de Género y el apoyo en el proceso de transversalización.

[103-1-405] [103-2-405] **Decálogo por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la gobernanza de Cruz Roja Española**

1. Avanzar hacia la paridad de género en los órganos de gobierno.
2. Desarrollar un sistema de seguimiento del proceso.
3. Promover espacios de gobernanza que faciliten la conciliación.
4. Estimular las capacidades de liderazgo de las voluntarias.
5. Impulsar la creación de redes de mujeres con cargos directivos.
6. Visibilizar a las mujeres y su participación a todos los niveles de CRE.

7. Incluir la perspectiva de género en todos los itinerarios formativos del voluntariado.
8. Incorporar mejoras en la comunicación interna y externa sobre el proceso electoral.
9. Concienciar a toda la organización sobre la importancia de la paridad de género.
10. Fomentar la implicación de referentes masculinos en el proceso.

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.

[405-1] [103-3-405] Asamblea General, vocales electos	2019			2020			
	Edad			Total	Edad		Total
	< 30	30 A 50	> 50		< 30	30 A 50	
Mujeres	10	30	178	218	10	30	178
Hombres	10	48	166	224	10	48	166
TOTAL	20	78	344	442	20	78	344
							442

[405-1] [103-3-405] Comité Nacional, miembros electos	2019			2020			
	Edad			Total	Edad		Total
	< 30	30 A 50	> 50		< 30	30 A 50	
Mujeres	--	3	9	12	--	3	9
Hombres	--	2	9	11	--	2	10
TOTAL	--	5	18	23	--	5	19
							24

Asesoría jurídica

De conformidad con lo previsto en la Resolución 2/2017, de 1 de septiembre, de la Presidencia de Cruz Roja Española, al Departamento Jurídico – bajo la dependencia de la Secretaría General- le compete, entre otras, la misión principal de prestar asesoramiento técnico jurídico permanente a los órganos, oficinas y centros en todas las ramas del Derecho, así como coordinar la defensa jurídica de la Institución y de su nombre y emblema.

En el ejercicio de dicha competencia, durante 2020 se han resuelto múltiples consultas relacionadas con la adecuación a la legalidad de las distintas actividades que Cruz Roja presta o de las fórmulas de colaboración propuestas por terceros para instrumentar la colaboración, fundamentalmente en las áreas del derecho civil, administrativo y contratación pública, con gran incidencia el pasado año en el que, con la declaración del estado de alarma, se generó una gran producción legislativa que cambió la concepción existente hasta ese momento y que exigió una continua puesta al día para analizar las repercusiones de la misma para con la Institución: suspensiones de contratos administrativos en ejecución, contrataciones directas de servicios, cobertura de distintas actuaciones y otros asuntos relacionados fueron una constante diaria durante las semanas más difíciles de la pandemia, tras la declaración del primer estado de alarma.

Además, se tuvo que hacer frente a la revisión o redacción *ex novo* de todo tipo de contratos, convenios o acuerdos de colaboración -de muy diversa índole- para dar soporte a la intervención de Cruz Roja durante la emergencia, a la entrega de medicamentos y alimentos a los usuarios o a la canalización de la solidaridad manifestada por los medios de comunicación, por las distintas empresas o por la población en general.

Una de las actividades que merece destacar por la relevancia de lo que la propia actividad representa, es la defensa del emblema de la Institución, así como los distintivos de Cruz Roja Española, cuyo uso es exclusivo de la misma, está vedado a terceros su utilización y se encuentra regulado por el derecho positivo vigente (Real Decreto 415/1996) y

por los distintos convenios internacionales sobre la materia suscritos por España. Se trata de una labor intensa, por los múltiples intentos que se detectan de utilización abusiva o no consentida del mismo, en numerosos diseños, registros de marca, soportes gráficos u otros elementos publicitarios.

Durante el año 2020 esta actividad ha sido especialmente intensa y prolífica, pues se ha utilizado indebidamente y con gran profusión el símbolo indicativo de la cruz roja para amparar la puesta de mercado de todo tipo de productos higiénicos y sanitarios que ninguna relación tenían con esta Institución.

Finalmente se han planteado 38 oposiciones al registro de diferentes marcas y se ha recordado, mediante escrito al efecto, la necesidad de cesar en el uso indebido del emblema en 16 supuestos más.

Uno de los aspectos más destacables ha sido el incremento del número de contratos en los que el área jurídica ha intervenido; para todos los departamentos y para cualquier oficina territorial, tanto en su redacción, como en su revisión o seguimiento.

Así, se han elaborado más de 150 contratos de naturaleza ordinaria y de muy diversa condición, destacando los relacionados con las campañas de captación de fondos, comunicación o relaciones con empresas y con especial relevancia los relativos al tratamiento de cuestiones relacionadas con los derechos de propiedad industrial e intelectual.

También se han tenido que redactar prórrogas para ampliar la vigencia de contratos cuya duración expiraba durante el año, con la finalidad de evitar la carencia del soporte contractual necesario y, por tanto, de la necesaria prestación del servicio, en una situación muy delicada, derivada de la pandemia, que hacía imposible el cumplimiento de todos los trámites de contratación exigibles.

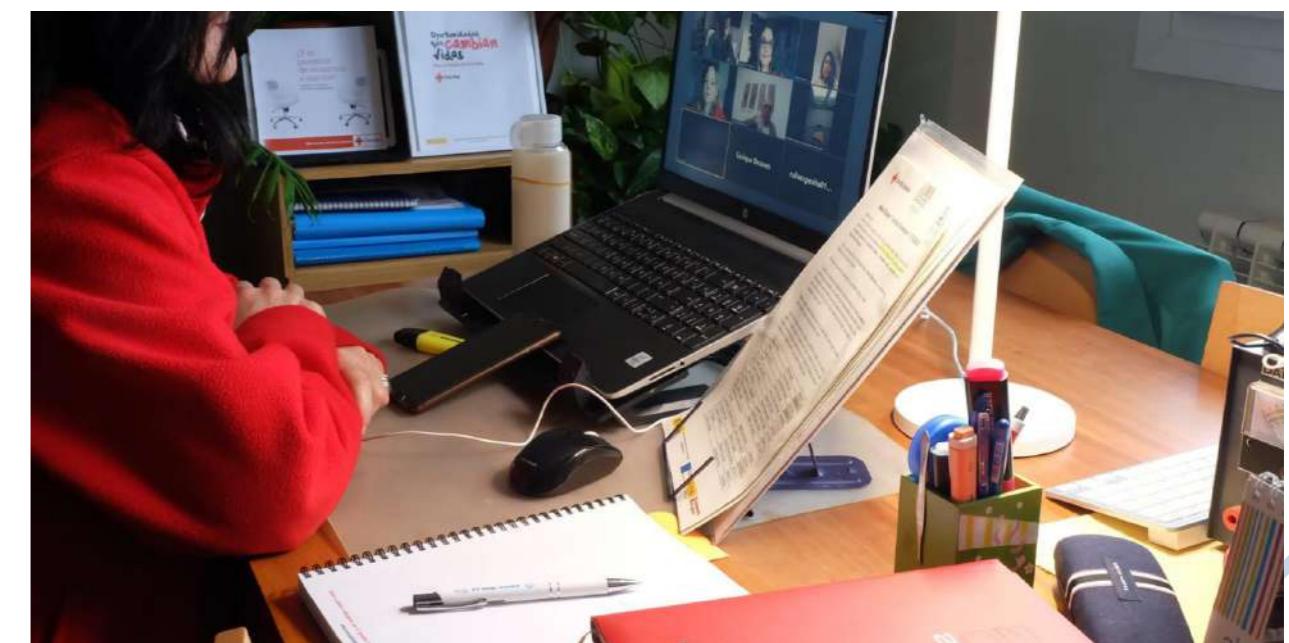
En 2020 se han formalizado 1.319 convenios de colaboración, de los cuales 322 fueron con organismos públicos, 98 con universidades y centros de formación, 81 con otras sociedades nacionales de la Cruz Roja o la Federación Internacional de la

Cruz Roja, 41 con fundaciones o asociaciones y 77 convenios especiales de formación para el empleo y con empresas o entidades mercantiles.

El área jurídica se responsabiliza de la gestión y tramitación de los expedientes que se informan mensualmente en la Comisión de Control Presupuestario, suponiendo esta un órgano de control que ejerce labores de diligencia debida ante acuerdos con terceros y gestión de bienes durante 2020, se estudiaron un total de 651 expedientes, de los cuales fueron exclusivamente de índole jurídica 283 de ellos, a los que habría que añadir 11 económicos y 357 más relativos a la compra-venta de vehículos.

Del mismo modo, en el ejercicio de la función de informar sobre los expedientes con incidencia en el patrimonio de la Institución y convocar las licitaciones de obras y la concurrencia de ofertas de ciertos servicios ha trabajado de 51 propuestas aprobadas por la Comisión de Contratación e Inversiones. Merece mencionarse en este apartado las necesarias gestiones realizadas para llevar a cabo la suspensión y posterior reanudación de la ejecución de obras que se encontraban en curso en distintas ubicaciones territoriales y cuyo cese temporal decretó la declaración del estado de alarma.

En el área tributaria se presta el asesoramiento preciso sobre las normas fiscales que guían la gestión y aplicación de los tributos y también el asesoramiento para la presentación de las declaraciones tributarias de la Institución, exigidas por los distintos impuestos. Se tramitan también las notificaciones de embargos a las personas físicas y jurídicas que realiza la Agencia Tributaria, se contestan los requerimientos de información, notificaciones de apertura de expedientes de infracción y otras comunicaciones recibidas de los diferentes órganos de gestión tributaria. Ha resultado significativa la especial atención prestada a las incidencias en la aplicación del IVA sobre los productos de carácter sanitario que se adquirían e importaban.



Cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción

[Ley_Medidas para prevenir la corrupción y el soborno] Cruz Roja cuenta con un completo **programa de Cumplimiento Normativo**

(*Compliance*) que tiene como objeto la prevención y control ante posibles delitos y/o conductas inapropiadas llevadas a cabo por las personas que forman parte de Cruz Roja (personas trabajadoras, voluntarias, proveedoras, etc.), que podrían dar lugar a la declaración de la responsabilidad penal de ésta, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal y la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, aprobado por el Comité Nacional, con fecha 11 de agosto de 2011.

En 2020, hemos iniciado una evaluación y propuesta de modelo de *Compliance* transversal para Cruz Roja Española que estará concluido y será presentado para su estudio y aprobación en el primer semestre de 2021. Este estudio habla de la importancia que para Cruz Roja supone el disponer de un Sistema Transversal de Cumplimiento Normativo que agrupe los riesgos penales, fiscales, abuso a menores y los de carácter ético e institucional, entre otros.

Además, Cruz Roja Española dispone de una **Política de Integridad** y una **Política Interna de Protección y Prevención del acoso y abuso sexual de personas menores de edad**, así como cláusulas relativas a lucha contra la corrupción en los contratos laborales del personal expatriado. Se ha incorporado este año una cláusula de cumplimiento normativo y del Código de Conducta en todos los contratos de relación laboral y contratos de servicios.

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 2020 se han recibido 102 denuncias, frente a las 85 recibidas en 2019. Entre las denuncias recibidas, 23 están relacionadas con supuestas infracciones al Código de Conducta, 9 se corresponden con supuestos delitos con riesgo de responsabilidad penal y 70 son quejas y comunicaciones de otro tipo. Todas las denuncias de supuestas infracciones y/o delitos han sido objeto de una adecuada investigación, y resueltas de forma proporcionada.

[Ley_Riesgos relacionados] [205-1] [103-1-205] [103-2-205] [103-3-205] Además de las políticas, procedimientos y protocolos con que cuenta el sistema para prevenir y controlar los riesgos de delitos y el conjunto del Sistema de Cumplimiento Normativo (*Compliance* de CRE), la Institución cuenta con mecanismos adicionales de control institucional. El conjunto de todos ellos contribuye a reducir enormemente los riesgos de delitos.

A través de mecanismos de control ajenos al canal denuncias, desde Auditoría Interna se investigaron cuatro casos, tres por presunto delito y uno por infracción al Código de Conducta.

Auditoría Interna

El Departamento de Auditoría Interna cumple con su objetivo de ejercer un control preventivo de la ejecución de los procesos y manejo económico.

Durante el año 2020, el equipo de Auditoría Interna realizó las siguientes acciones encaminadas al cumplimiento de su objetivo de control:

- Dentro del plan de visitas a asambleas de presupuesto de ingresos inferior al millón de euros, se visitaron un total de 84 territoriales, pertenecientes a las provincias de Alicante, Teruel, Salamanca, Palencia, Guadalajara, Castellón, Las Palmas, Soria y Valencia.
- Revisión y confirmación de saldos intercentros, cálculo de pasivos por premios de antigüedad y

jubilación, cálculo de provisiones por deterioro y circularización de bancos y abogados en el cierre presupuestario 2019.

- Seguimiento periódico de deudores o *Ageing* y sobre las tarjetas de crédito.
- Preparación auditoría externa sobre la ejecución de la campaña "Sorteo de Oro 2020" y gestión de concurrencias para auditorías de proyecto.
- Recopilación y archivos sobre retenciones del capital para la elaboración del IS.
- Enlace y apoyo en la auditoría externa sobre las cuentas 2019 y revisión de los puntos de control interno y seguimiento de las recomendaciones extraídas por la auditora externa.

- Apoyo en la elaboración del presupuesto 2021.

• Renovación de la solvencia económica para el mantenimiento de la clasificación empresarial, de carácter anual. Así como la renovación de la solvencia técnica, de carácter trianual.

• Revisiones limitadas por solicitud territorial, por cambios de Secretaría o a solicitud de la alta dirección en las provincias de Guipúzcoa, Valencia, Sevilla, Jaén y Baleares.

Debido a la situación derivada de la crisis de la COVID-19, las acciones vinculadas a la movilidad han sido modificadas y adaptadas a las circunstancias y no se han realizado visitas de auditoría interna a proyectos de Cooperación Internacional en 2020.

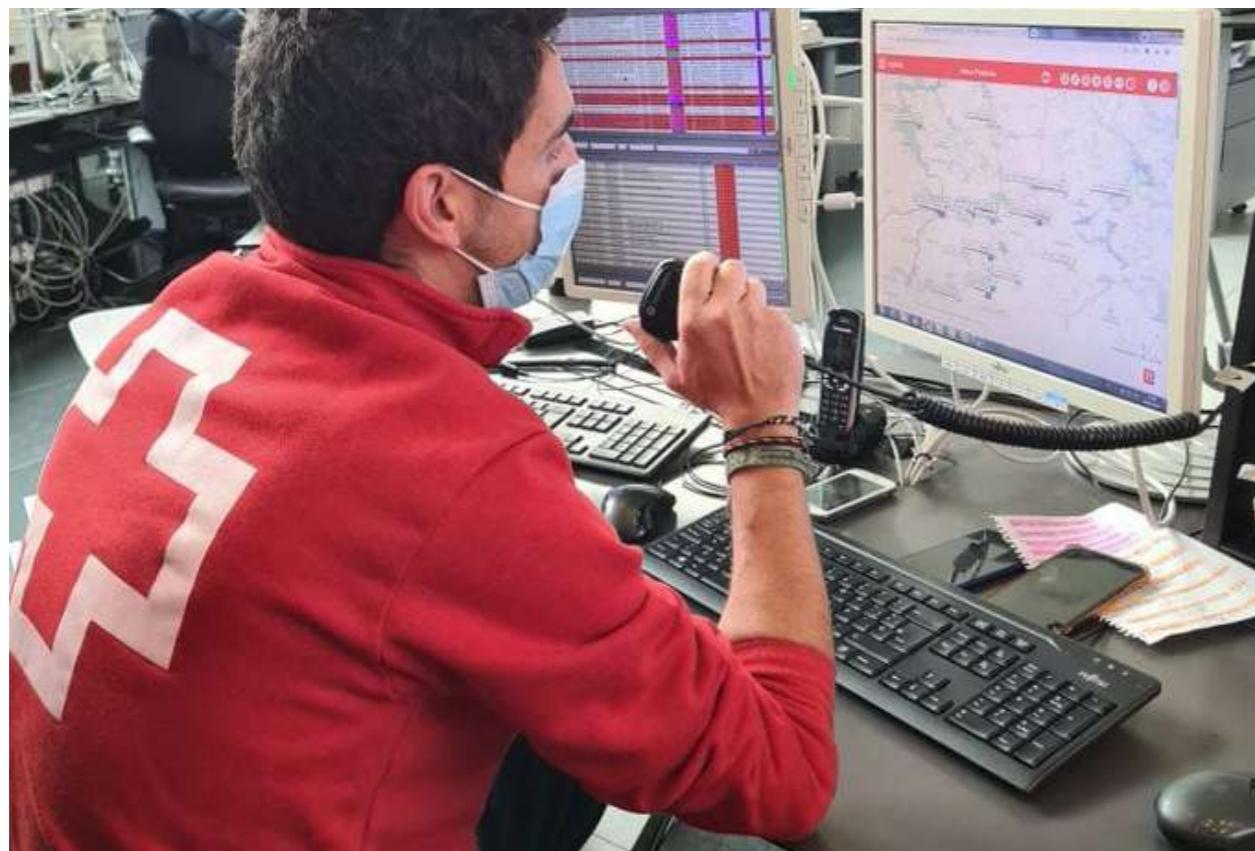
MECANISMOS DE CONTROL INSTITUCIONAL					
PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	Acciones	Canales	Denunciados	Normas internas regulatorias	Responsables
	Denuncia de conductas contrarias al código de conducta de CRE y susceptibles de responsabilidad penal	Canal de denuncias	Voluntariado, personal laboral, personas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

[205-2] Todos los miembros del Comité Nacional, así como los presidentes provinciales y autonómicos, directivos y delegados internacionales, han recibido información sobre las políticas y procedimientos anticorrupción. Asimismo, 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.

Además, en 2020 se han impartido un total de **17 cursos virtuales** sobre Código de Conducta, en los que han participado un total de **2.557 personas**, de las cuales 1.575 son mujeres y 982 son hombres. Entre las personas participantes, de 51 provincias diferentes, hay un alto porcentaje de miembros de los Comités de diferentes ámbitos territoriales (órganos de gobierno), así como personas voluntarias de todas las áreas de Cruz Roja Española y personas empleadas. Por otra parte, en la última formación impartida en materia de anticorrupción, que tuvo lugar en 2019, se formaron 280 miembros de los órganos de gobierno y 330 personas empleadas.

[205-3] 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] Cruz Roja Española cuenta también con un **Protocolo de prevención del blanqueo de capitales**, que incluye, entre otras medidas de prevención, la obligatoriedad de que todas las donaciones por importe superior a 100 € requieran de identificación del donante.



Relación con los grupos de interés



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

[102-42] Denominamos **“grupo de interés”** a todos aquellos colectivos con capacidad para impactar de manera significativa al logro de nuestros objetivos y el éxito de la estrategia de Cruz Roja Española, así como a todos aquellos colectivos que puedan verse afectados por nuestras actividades.

Considerando los fines y objetivos de Cruz Roja, históricamente se han tenido en cuenta una serie de grupos de interés, que se formalizan en la propia estrategia de la Institución. El Comité Nacional, cada cuatro años, como parte de los trabajos previos para la elaboración de la estrategia de Cruz Roja Española, revisa la identificación de grupos de interés, mientras que la Asamblea General, sobre la base de lo avanzado por el Comité Nacional,

discute la estrategia, lo que incluye, implícitamente, la revisión de los grupos de interés. El listado de grupos de interés ha sido también aprobado formalmente por el Comité Nacional, como parte del II Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española.

Conocidos estos grupos de interés, ponemos en marcha los canales más adecuados para conocer su opinión, en relación al desempeño de nuestra actividad, así como información actualizada sobre la realidad social. En 2020 se han actualizado los temas materiales de la siguiente tabla, en función de las respuestas de cada grupo de interés en el proceso de análisis de materialidad.

GRUPO DE INTERÉS [102-40]	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN [102-43]	TEMAS MATERIALES [102-44]
Personas beneficiarias	Encuestas de satisfacción Marco de Atención a las Personas (MAP) Buzón de quejas y sugerencias Canal de denuncias externo	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 la corrupción y el soborno Nuestra intervención y el entorno Objetivos y estrategia Organización y estructura Reputación Respeto de los Derechos Humanos Riesgos no financieros Sostenibilidad económica y financiera Transformación digital Transparencia Valores, principios y normas de conducta

GRUPO DE INTERÉS [102-40]	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN [102-43]	TEMAS MATERIALES [102-44]
Personas voluntarias	Asambleas y comités locales, comarcales e insulares Procesos electorales (derecho activo y pasivo) Comisión de garantías de derechos y deberes Encuestas de satisfacción Portal del voluntario Buzón de quejas y sugerencias Canal de denuncias externo	Colaboración con otros agentes Compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social Diversidad e igualdad Eliminación de la discriminación Formación y desarrollo Lucha contra la corrupción y el soborno Nuestra intervención y el entorno Relación y comunicación con los grupos de interés Respeto de los Derechos Humanos Salud y seguridad Valores, principios y normas de conducta
Personas empleadas	Encuestas de satisfacción 36 Encuesta de riesgos psicosociales 37 Portal del empleado Comités de Empresa, Comités de PRL, Comisión de Igualdad Negociación colectiva Buzón de quejas y sugerencias Canal de denuncias externo	Conciliación Diversidad e igualdad Eliminación de la discriminación Fomento de la inclusión Impactos de la COVID-19 Nuestra intervención y el entorno Objetivos y estrategia Organización y estructura Relación y comunicación con los grupos de interés Reputación Salud y seguridad Sostenibilidad económica y financiera Transparencia
Personas socias y donantes	Asambleas locales (solo personas socias) Procesos electorales (derecho a activo y pasivo, solo personas socias) Rendición de cuentas a donantes Encuestas de satisfacción Portal de socios / Portal de donantes Buzón de quejas y sugerencias Canal de denuncias externo	Compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social Eliminación de la discriminación Fomento de la inclusión Impactos de la COVID-19 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 Transparencia Valores, principios y normas de conducta

GRUPO DE INTERÉS [102-40]	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN [102-43]	TEMAS MATERIALES [102-44]
Empresas socias y donantes	Encuestas de satisfacción asociadas a proyectos Web Empresas Buzón de quejas y sugerencias Canal de denuncias externo	Sostenibilidad económica y financiera
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 38 Comisión de Seguimiento del Convenio del Ministerio de Defensa Comisión para el estudio de la modificación del Derecho Internacional Humanitario Mesa de Diálogo Civil 39 Consejo Estatal de ONG de Acción Social 40 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

36 Solo en algunos ámbitos o proyectos.

37 Solo en algunos ámbitos.

38 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.

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

40 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 ⁴¹ Consejo Estatal de ONG de Acción Social ⁴²	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. 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.

También llevamos a cabo, desde 2018, un proyecto de innovación en colaboración con Federación de Asociaciones de Personas Sordociegas (FASOCIDE) y la Fundación de Tecnologías Sociales (TECSOS), para avanzar en la inclusión de las personas sordociegas en los servicios de teleasistencia.

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.



⁴¹ Regulado por la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

⁴² Regulado por la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

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: la acogida, la valoración, las actuaciones y la cercanía y trato personalizado.

ASPECTO	Valoración mujeres	Valoración hombres	Valoración media
Acceso a Cruz Roja	4,77	4,73	4,76
Se sintió escuchada	4,82	4,77	4,81
Recibió la información	4,81	4,77	4,80
Comprensión de las necesidades	4,76	4,72	4,75
Satisfacción propuesta	4,77	4,72	4,75
Tiempo de la respuesta	4,74	4,69	4,73
Recursos	4,74	4,70	4,73
Satisfacción respuesta	4,79	4,75	4,78
Contacto periódico	4,77	4,75	4,76
Trato recibido	4,86	4,81	4,85
Respeto a la intimidad	4,85	4,81	4,84
Mejora de la situación	4,65	4,64	4,65
Satisfacción por haber acudido a Cruz Roja	4,82	4,78	4,81

[103-2] [G4-NGO02] [Ley_Consumidores] Además de la consideración de estas evaluaciones proactivas, llevamos a cabo un correcto **tratamiento de sugerencias y quejas**. Contamos con 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

En el 2020 se encuestaron a 29.957 personas, 19.660 mujeres y 10.297 hombres, siendo la valoración global de 4,77 puntos sobre un máximo de 5 (4,73 en el año 2019).

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

Protección de datos de carácter personal

[103-1-418] [103-2-418] [Ley_Consumidores] En Cruz Roja Española protegemos la información personal de todos los colectivos (voluntarios, socios, donantes, personal laboral, personas afectadas, etc.) utilizando todas las medidas de seguridad a nuestro alcance. Informamos, en el momento de la recopilación, del fundamento legítimo, la utilización de los datos, el almacenamiento seguro y el ejercicio de los derechos. En 2020, ha habido 320 contratos y convenios informados.

[103-3-418] Con el fin de verificar el correcto funcionamiento de nuestro Sistema de Información, realizamos de forma periódica **auditorías externas** de los sistemas e instalaciones de tratamiento de datos de carácter personal y difundimos aquellos aspectos de mejora a la red territorial. En total, en 2020 hemos llevado a cabo 29 auditorías externas en la Oficina Central, Centros Sociosanitarios, Oficinas Autonómicas y Provinciales, Asambleas Locales y Centros de Actividad.

Suministramos a toda la red territorial asesoramiento, **formación**, información y herramientas relativas a la Protección de Datos y utilizamos **procedimientos** concretos para la incorporación de nuevos tratamientos, brechas de seguridad, ejercicio de derechos y utilización de bases de datos. Se han impartido cinco cursos de formación en esta materia, en los que han participado 148 alumnos.

Además, orientamos y asesoramos sobre el cumplimiento de la normativa y utilizamos la **Guía de Buenas Prácticas en materia de Protección de Datos** para sensibilizar sobre la importancia de mantener la Seguridad de la Información de que disponemos.

[418-1] [103-1-418] [103-2-418] [103-3-418] En 2020, se ha recibido una denuncia ante la Agencia de Protección de Datos, frente a las cuatro recibidas en 2019. La denuncia correspondiente a 2020 no ha sido admitida a trámite.

Indicadores sobre datos personales	2018	2019	2020
Consultas recibidas	195	210	426
Tiempo de respuesta	10 días	2 días	1 día
Brechas de seguridad	8	13	15

Ejercicios de derechos	2018	2019	2020
Cancelación de datos	419	535	584
Acceso a datos	17	13	18
Bajas	954	1.723	3.758
Rectificación de datos	230	351	319
Otras gestiones	425	535	726

SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL Y FINANCIERA



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. 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 2020, 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.





EN CRUZ ROJA ESPAÑOLA, LA INNOVACIÓN SOCIAL ESTÁ LIGADA A LA CAPACIDAD DE CREACIÓN DE NUEVAS IDEAS, QUE POSIBILITAN Y GENERAN VALOR SOCIAL.

La innovación social comprende, desde la promoción de nuevos procesos de aprendizaje y conocimiento, al desarrollo de nuevas formas de colaboración, intercambio y experimentación.

Entre las iniciativas y acciones desarrolladas en 2020, cabe destacar la continuación del proyecto '**IDEATECA**'. Se trata de un espacio virtual para el intercambio de ideas, que respondan de manera creativa y colaborativa a desafíos emergentes. En esta edición, el reto a abordar fue "reducir el aislamiento y la vulnerabilidad en zonas despobladas de España". Un total de 68 ideas fueron presentadas y revisadas y se acompañó a aquellas que presentaban mayor potencial, para su desarrollo y testeo, aportando nuevos enfoques a la intervención social en zonas despobladas.

Tras lanzar el reto a toda la comunidad de Cruz Roja, tanto al personal laboral como al voluntariado, se crearon los mecanismos de participación necesarios para la ideación, desde la creatividad y peculiaridad de cada realidad territorial. Once ideas fueron seleccionadas por un comité experto y participaron en un "campamento virtual", donde se pudo profundizar en las ideas, desarrollar los proyectos y testear sus posibilidades. Las tres mejores ideas fueron premiadas con apoyo para su financiación y acompañamiento en su puesta en marcha.

Buenas Prácticas

Hemos continuado desarrollando las Buenas Prácticas en Cruz Roja. Estas son iniciativas propuestas y desarrolladas por personas y grupos vinculados a la organización, como **respuesta a las necesidades de las personas más vulnerables** y a la pro-

pia organización, y que dan a conocer al conjunto de la red, con el propósito de compartir experiencias y conocimientos. De esta manera, se contribuye al aprendizaje organizativo y a que experiencias con resultados positivos puedan integrarse en otros proyectos o programas. Es, por tanto, una de las estrategias propuestas por Cruz Roja de **transferencia y gestión del conocimiento**. Algunas de las iniciativas puestas en marcha durante este año se están sistematizando a posteriori, ya que la crisis vinculada a la pandemia de la COVID-19 ha condicionado el proceso de análisis y aprobación de buenas prácticas. Se han aprobado **11 buenas prácticas** vinculadas a diferentes planes y programas:

- **Comunicación. Comunicación Externa.** Integración de los ODS en la comunicación externa e interna de CRE desde el ámbito local. Oficina Provincial de Madrid.
- **Desarrollo de la Red Territorial. Implantación del Enfoque de Género en CRE.** Guztion Artean: análisis desde la perspectiva de género. Oficina Provincial de Álava.
- **Formación. Formación Externa.** Reconocimiento y acreditación cursos primeros auxilios semipresenciales. Oficina Provincial de Cantabria.
- **Formación. Formación Externa.** Zamora, provincia cardio protegida. Oficina Provincial de Zamora.
- **Intervención Social. Infancia en Dificultad Social.** Viajando entre culturas. Oficina Provincial de Huelva.

- **Intervención Social. Mujeres en Dificultad Social.** Taller de defensa personal. Oficina Provincial de Cuenca.
- **Intervención Social. Personas Mayores.** Llamadas a tres. Oficina Provincial de Huelva.
- **Intervención Social. Personas Refugiadas.** Pictogramas básicos de comunicación. Oficina Provincial de Málaga.
- **Intervención Social. Refugiado.** Estrategia de *mentoring* con personas solicitantes de protección internacional. Oficina Provincial de Huelva.
- **Juventud. Intervención e Inclusión Social.** Gymkhana, juguete educativo. Oficina Provincial de Navarra.
- **Juventud. Sensibilización y Prevención.** El mundo de las emociones. Oficina Provincial de Badajoz.

Nuevas metodologías innovadoras

En el empeño de conectar la atención directa a las necesidades de la infancia y las familias en situación de vulnerabilidad con la investigación, hemos seguido fortaleciendo las capacidades de los equipos de Cruz Roja para apoyar la "crianza en positivo". Atendiendo a los compromisos del Plan de Acción de la CRE 2019-2023, realizamos grandes esfuerzos por afianzar nuestras intervenciones a partir de criterios de evidencia científica, que aseguren la efectividad y la calidad de las respuestas que ofrece la Organización ante las necesidades emergentes:

- **Proyecto de Vínculos Tempranos en Primera Infancia.** Es una iniciativa orientada a definir y consolidar un modelo de actuación en el ámbito del trabajo con familias y niños y niñas de 0 a 6 años. Esta es una fase del desarrollo infantil, y por tanto de las funciones de crianza, que nos permite intervenir de forma precoz en la transmisión intergeneracional de la pobreza. A través de un proceso de gestión de conocimiento, con el apoyo de la Facultad de Psicología de la Universidad del País Vasco y del Instituto de la Familia de la UP de Comillas, estamos dotando de capacitación y recursos metodológicos a los equipos de Cruz Roja para abordar de forma eficaz y preventiva las funciones de crianza y las relaciones tempranas en esta etapa en contextos de vulnerabilidad social.

Durante este ejercicio, se ha trabajado en el pilotaje del modelo de intervención "Criando en

Equipo", en el que se proporcionan guías de actuación en el trabajo cotidiano con niños, niñas y sus personas adultas de referencia. Se ha capacitado en el modelo a los equipos de CRE y, pese a las dificultades que ha generado la actividad presencial por la pandemia de la COVID-19, hemos podido pilotar la iniciativa en ocho equipos territoriales. Una vez sea validada la propuesta, nos permitirá plantear una forma de proceder unificada en el conjunto de la Organización, como metodología de referencia para el Proyecto de Primera Infancia, así como en el trabajo que se desarrolla en otros recursos y servicios de Cruz Roja, donde se atiende a esta población: mujer en dificultad, centros residenciales para solicitantes de protección internacional, etc.

• **Proyecto de competencias parentales: soporte tecnológico para la evaluación de competencias parentales en contextos de riesgo social.** Esta iniciativa pretende desarrollar metodologías y herramientas que nos permitan unificar procedimientos en el ámbito de la intervención familiar con niños y niñas a cargo de 7 a 12 años. El modelo posee un enfoque psicoeducativo, comunitario y de género.

Hemos continuado trabajando en la validación del "Manual técnico: entrevista de valoración de competencia ECP12", que es un instrumento diseñado por la Facultad de Psicología y Educación de la Universidad de Sevilla y que ha sido pilotado por los equipos de intervención familiar de Cruz Roja. Además, se ha elaborado una guía para la implantación de la herramienta anteriormente referida en el Marco de Atención a las Personas y una propuesta de intervención grupal, orientada al fortalecimiento y promoción en las familias de las 12 competencias parentales identificadas. Pese a las dificultades ocasionadas por la pandemia de la COVID-19, esta propuesta se pudo pilotar en ocho oficinas locales de Cruz Roja, combinando actividades presenciales y telemáticas. En la actualidad, nos encontramos en proceso de validación. Además, se prevé continuar con en el testeo durante el próximo ejercicio.

• **Proyecto Acompaña: soporte a la emancipación de jóvenes en procesos de extutela.** Esta iniciativa ofrece un soporte y apoyo al conjunto de acciones que realizamos en el marco del acompañamiento socioeducativo a la inserción

de jóvenes extutelados y/o en riesgo social. Durante el año 2020, hemos contado con el apoyo del grupo de investigadores TABA International Research e Inclusión Social y Derechos Humanos (UNED), para validar nuestro modelo de intervención socioeducativa a jóvenes desde un enfoque de investigación cualitativo, que ha facilitado la exploración de campo. La información recogida y sistematizada nos permitirá validar el modelo de atención basado en criterios de evidencia y de calidad. Asimismo, hemos iniciado una nueva línea de difusión y sensibilización sobre este proyecto a través de la elaboración de material audiovisual basado en testimonios de los propios jóvenes participantes.

• **Proyecto Cygnus.** En 2020 también estuvimos implicados, junto al Área de Salud, en una iniciativa de la Universidad Pontificia de Comillas que pretende dotar a los diversos profesionales (escuela, agentes sociales y sistema de salud) de herramientas para la evaluación y prevención de problemas de conducta entre 2 y 12 años. Hemos participado en la aplicación y testeo de dichos instrumentos en algunos de nuestros proyectos territoriales del Programa de Infancia en Dificultad Social de Cruz Roja.

Estudios



En el año 2006, nos iniciamos en la investigación dirigida a dimensionar los distintos factores que generan vulnerabilidad social en la población atendida por la Institución y, desde entonces, continuamos con estos estudios. Los objetivos que perseguimos son, en primer lugar, 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. En segundo lugar, las investigaciones constituyen una herramienta fundamental para las tareas de interlocución con los distintos actores sociales y de sensibilización social. Finalmente, el análisis de estas investigaciones nos sirve para mejorar las condiciones de vida de las personas a las que van dirigidos los programas y proyectos.

Esperamos que nuestros datos y análisis contribuyan a incrementar el conocimiento de administraciones públicas, entidades sociales, académicas y sociedad en general acerca de la vulnerabilidad social.

La divulgación de los distintos estudios se hace a través de nuestra [página web](#). En 2020, hemos desarrollado tres investigaciones con carácter monográfico:

Boletín sobre "La vulnerabilidad social en el contexto de la España despoblada". En este estudio analizamos y profundizamos esta temática en la población atendida por CRE en las comunidades autónomas de las zonas con mayor despoblación. Con una metodología cualitativa, hemos desarrollado grupos focales con personas atendidas por Cruz Roja, personas expertas de las zonas rurales, así como con personal técnico (laboral y voluntario) de CRE. El estudio se ha complementado con la realización de entrevistas semiestructuradas a personas expertas en diferentes temáticas. Se incluyen en la investigación los factores que inciden en la vulnerabilidad, aportes para el cambio y cómo contribuimos a la consecución de los objetivos marcados en la Agenda 2030. La investigación nos aporta también información acerca de los factores determinantes de la desigualdad de género y las necesidades específicas de las mujeres en zonas con mayores dificultades en materia de empleo, recursos públicos educativos, sociales y sanitarios y alcance de los sistemas de conciliación. Destacamos la coincidencia y sintonía que guardan los resultados de la investigación con el panorama recientemente expuesto por la Secretaría General para el Reto Demográfico, tanto en lo referente a la problemática de las zonas golpeadas por la sangría

demográfica, como en las posibles vías de salida a la crisis: extensas áreas escasamente habitadas por una población cada vez más envejecida y masculinizada, sin suficientes fuentes de trabajo ni adecuado acceso a servicios básicos, incluidas la sanidad y la educación. Las soluciones, como se ve a lo largo del estudio, pasarían por el impulso a la economía circular, con los recursos endógenos del medio rural (agroecología, energías renovables, turismo rural, etc.), apuntalada sobre la conectividad vial y digital, lo que vendría a favorecer la competitividad de las empresas y reforzaría las opciones de teletrabajo. Todo ello, a la par de una coordinación más armónica y una gestión más eficiente de los agentes sociales, públicos y privados, presentes en el territorio.

El estudio expone los factores que inciden en la vulnerabilidad y en los determinantes de la misma. Así, en primer lugar, analiza las políticas públicas y, en segundo lugar, se analizan los servicios básicos. Por último, se expone un análisis de los colectivos más vulnerables (personas mayores, mujeres en situación de vulnerabilidad social, jóvenes y otras situaciones de vulnerabilidad: personas con discapacidad, personas migrantes temporeras estacionales, población gitana, colectivo LGTBIQ+, ...).

Además de realizar un análisis de los diferentes aspectos que influyen en dicha vulnerabilidad, se plantean propuestas y alternativas para contribuir al debate en el marco del Estado, exponiendo aportaciones para el cambio. Desde una mirada positiva y puesta en valor de las oportunidades que se presentan en la España despoblada. Así, se exponen las oportunidades y potencialidades y se señala el importante papel que el Tercer Sector puede desempeñar en estos contextos. Por último, se realizan una serie de recomendaciones para el Gobierno Central, las Comunidades Autónomas, gobiernos locales, universidades, para el sector privado y el Tercer Sector.

Boletín sobre Vulnerabilidad Social y "Las condiciones sociales en las que afrontan los retos de la primera crianza las familias en situación de vulnerabilidad atendidas por Cruz Roja con hijos e hijas de 0 a 6 años". En este boletín se analizan sus necesidades y demandas, sus recursos personales y las consecuencias que tiene la privación en la primera infancia, así como la conexión con la transmisión intergeneracional de la pobreza. La investigación se ha desarrollado con tres enfoques básicos: el enfoque de derechos de la infan-

cia, el enfoque de género y la perspectiva intercultural. La investigación ha combinado técnicas de índole cuantitativo y cualitativo, desarrollando una encuesta a las familias que se benefician de acciones en el ámbito de la primera infancia de Cruz Roja y, en el apartado cualitativo, con la realización de varios grupos focales con familias que reciben esta prestación y grupos de debate de personal técnico (laboral y voluntario) del proyecto de "Atención a la Primera Infancia" de CRE.

El estudio pone de manifiesto cómo los niños y las niñas atendidos por Cruz Roja Española en sus programas proceden de sectores de la población muy vulnerables, con altas tasas de riesgo de pobreza y/o exclusión y otros factores de vulnerabilidad. De igual manera, constatamos que las condiciones vitales en las que se encuentran repercuten en la predisposición y las capacidades de los y las progenitoras para ejercer una crianza que favorece el desarrollo de sus hijos e hijas. Tal y como se ha constatado en diversos estudios, y corroboramos en esta investigación, tener hijos e hijas es un elemento de empobrecimiento económico, contribuyendo a la transmisión intergeneracional de la pobreza y la crianza infantil en desventaja, hecho que preocupa seriamente a Cruz Roja.

Esta investigación nos ha permitido profundizar en el conocimiento acerca del impacto que la vulnerabilidad social genera en la crianza, con el objeto de mejorar nuestras intervenciones, crear nuevas iniciativas que aborden de forma precoz la transmisión intergeneracional de la pobreza y la exclusión y, por último, ofrecer datos contrastados a los distintos actores sociales implicados en esta temática. La investigación nos sirve también para poner en la agenda la importancia que tiene en la educación y en el desarrollo emocional de los niños y niñas la forma de procurar cuidado a sus necesidades. Ponemos de manifiesto cómo, en muchas ocasiones, familias, organizaciones e instituciones ponen mayor énfasis en la satisfacción de las necesidades materiales, sin considerar en profundidad la dimensión relacional, afectiva y pedagógica del cuidado.

Finalmente, en este boletín recogemos un estudio riguroso de las unidades convivenciales y familiares atendidas por Cruz Roja Española que cuentan entre sus miembros a niños y niñas entre 0 y 6 años, tomando en consideración el contexto generado por la pandemia de la COVID-19, que ha agravado la situación de las personas y familias vulnerables atendidas.

Boletín sobre “El impacto de la COVID-19 en la población atendida por Cruz Roja a través del Plan Responde”. El análisis que efectuamos pretende destacar el impacto de la crisis en las personas y familias que Cruz Roja está atendiendo en el Programa RESPONDE, una iniciativa destinada a luchar contra los efectos de la pandemia, que pusimos en marcha el 19 de marzo de 2020.

Nuestros datos confirman que esta crisis actúa sobre una población que, en muchos casos, no había conseguido superar los efectos de la crisis anterior. El universo explorado agrupa, además de personas que ya venían siendo atendidas por Cruz Roja, a otras que antes se encontraban en situación normalizada y que han entrado en riesgo de pobreza y exclusión en el contexto actual. En conjunto, esta crisis presenta, en relación a la anterior, importantes diferencias centradas en dos aspectos fundamentales: el gradiente de salud y la existencia de medidas de protección articuladas en torno al llamado Escudo Social, una iniciativa muy importante dirigida a amortiguar el impacto de la crisis en la población.

La radiografía de la vulnerabilidad social de las personas atendidas en el programa RESPONDE muestra indicadores muy preocupantes, entre otros, en lo que respecta al riesgo de pobreza y exclusión, privación material, dificultades asociadas a la vivienda y al acceso a los sistemas de protección social, y un fuerte impacto en el ámbito de la salud, tanto en la vertiente clínica como en la social e incluso en la epidemiológica, derivada en gran parte del peso de los determinantes sociales de la salud.

De los análisis realizados, nos gustaría destacar que la situación es manifiestamente más grave para las personas y familias que han accedido a nuestros programas a raíz del estado de alarma: una población más joven, con mayor proporción de hogares con hijos, hijas y adolescentes menores de edad, mayores tasas de pobreza y desempleo. Finalmente, ponemos de relieve el indudable impacto de género vinculado a la crisis.



Operaciones y servicios digitales

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.
- Atención al servicio de telelocalización de enfermos de Alzheimer.
- Alarmas del servicio de Atención y Protección a Víctimas de Violencia de género (ATENPRO).
- Atención de la videoatención, un servicio de prevención del deterioro cognitivo de la población de riesgo, mediante el ejercicio y la estimulación de las funciones cognitivas a través de ejercicios.
- Atención desde el Servicio de información, de las solicitudes en relación a datos, redes sociales, etc., de las diferentes áreas de conocimiento.
- Prevención e información en salud, cuando se efectúa alguna campaña desde las áreas de conocimiento.
- Atención del servicio multicanal de enfermedades de Transmisión Sexual y VIH.
- Atención a las emergencias que pueden ocurrir.

Por otro lado, cabe destacar el impulso de la red de radio como herramienta de uso dentro de todas las áreas de conocimiento y la promoción del uso del Centro de Contacto desde todas las áreas de conocimiento.

En 2020, los Centros de Operaciones han atendido a **15.415.065 personas** y el Centro de Contacto a 2.740.372 personas.

Servicios tecnológicos digitales

La innovación y la tecnología juegan un papel cada vez más importante en la acción humanitaria de Cruz Roja, que utiliza habitualmente dispositivos y soluciones que favorecen la movilidad de colectivos vulnerables conectándose de forma permanente con nuestros centros de operaciones. Esta tecnología contribuye a seguir con una vida autónoma y ayuda a incrementar la capacidad de intervención de nuestro personal.

Por otro lado, resulta fundamental entender las necesidades tecnológicas que Cruz Roja deberá atender en los próximos años en su acción con las personas y grupos más vulnerables, más aún considerando el impacto que está teniendo en la vida cotidiana y su rápida evolución.

Entre los proyectos tecnológicos desarrollados en 2020, cabe destacar los siguientes:

- **Proyecto Activage:** proyecto promovido por la Comisión Europea, finalizado en 2020, en el que colaboran más de 50 entidades de siete países. En el proyecto se ha investigado sobre diferentes soluciones de interoperabilidad de servicios de salud, servicios sociales y de asistencia a los cuidadores, para que las personas mayores puedan vivir en sus casas el mayor tiempo posible, gracias a las posibilidades que ofrece la tecnología denominada Internet de las Cosas. Tras la prueba piloto realizada en Galicia con más de 700 personas, el 85 % consideraba que había mejorado su calidad de vida gracias al proyecto.
- **Proyecto Ghost. Privacidad y seguridad de los servicios de teleasistencia:** proyecto europeo en el que hemos participado junto a la Fundación y otras 8 entidades, abordando el reto de la seguridad en los hogares inteligentes y hogares conectados, investigando sobre una solución usable y amigable que vele por la seguridad y la privacidad de los datos involucrados en los sistemas tecnológicos del hogar digital.
- **Missing Maps: 1 mapatón presencial y 17 mapatones en línea:** Cruz Roja se ha sumado como miembro a la iniciativa Missing Maps, un proyecto abierto y colaborativo para cartografiar por primera vez zonas remotas de todo el mundo que no están mapeadas, contribuyendo al desarrollo económico y social de esas zonas y facilitando la labor de las organizaciones humanitarias para responder a las necesidades de las poblaciones en caso de ser afectadas por catástrofes naturales.

- **Asistentes de Voz:** junto con la Fundación de Tecnologías Sociales (TECSOS) y el apoyo y colaboración de Accenture y Amazon, se han desarrollado contenidos para el dispositivo Alexa, denominado "Skill Cruz Roja", que permite obtener consejos para la gestión del estrés, para ayudar a los vecinos, realización de ejercicios de gimnasia, prevención del contagio de la COVID-19 o informarte de cómo hacer voluntariado.

Adicionalmente dio comienzo 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.

- **Premios de Tecnología Humanitaria:** hemos celebrado la cuarta edición de los Premios Cruz Roja Tecnología Humanitaria, cuyo objetivo es incentivar el interés por la aplicación de la tecnología en el ámbito humanitario, con propuestas de proyectos desde la fase de diseño, a la de desarrollo o implantación.

ANALÍTICA DE DATOS

Open data Plan Responde

Ánalisis de datos de las respuestas de Cruz Roja a la pandemia de la COVID-19, mostrando las conclusiones en una visualización abierta y de acceso público sobre las actividades realizadas, la participación del voluntariado y el seguimiento de los compromisos establecidos. Esta información se complementa con informes específicos del detalle de las actividades, el voluntariado y el perfil de las personas participantes, que permite comparar diferencias en la atención y en las características y vulnerabilidades de las personas a causa de la pandemia.

Análisis de datos en beneficio de las personas mayores

El análisis realizado ofrece información sobre el perfil y vulnerabilidades de las personas mayores de 65 años, en relación a la estrategia definida por la Organización en el trabajo con dicho colectivo, complementándose con la descripción del perfil del voluntariado mayor y la definición de aspectos relevantes en el análisis de los casos de éxito relacionados con su compromiso con Cruz Roja.

- **Proyecto Ideatón Tecnológico:** de la mano de la Fundación de Tecnologías Sociales, lanzamos esta iniciativa de forma online, como encuentro participativo donde personas de toda España, de forma voluntaria, colaboran para dar respuesta a retos y necesidades que se han identificado en los meses de respuesta a la crisis de la COVID-19 y en el trabajo con los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad. Este proceso se llevó a cabo mediante metodologías innovadoras y poniendo el foco en la aplicación de la tecnología para la resolución de dichos retos, permitiendo identificar futuras líneas de trabajo.

El análisis de datos externos y el de tendencias muestran información sobre el crecimiento y envejecimiento de la población comparado con la respuesta de la Organización, poniendo de manifiesto aspectos claves para la mejora.

Análisis de datos en beneficio de las personas refugiadas y solicitantes de protección internacional.

Con el fin de conocer el perfil de las personas refugiadas o solicitantes de Protección Internacional, se ha realizado un análisis descriptivo y temporal del perfil y vulnerabilidades de dicho colectivo, en el que se añade información sobre los servicios y prestaciones de la Organización, los cambios producidos en los últimos 5 años teniendo en cuenta las características de las personas y el perfil del voluntariado que responde a sus necesidades.

Acogida humanitaria, llegadas a costas

Informe de la situación a tiempo real de la atención humanitaria diaria a personas inmigrantes y refugiadas, con el fin de visualizar la cobertura y disponibilidad de plazas de los Centros de atención, mostrando alertas de saturación del servicio, según los diferentes perfiles y centros disponibles.

Centro de Documentación

En Cruz Roja Española, desde nuestra fundación en España en el año 1864, hemos dejado numerosos testimonios escritos y gráficos que ponen de manifiesto nuestra preocupación por custodiar adecuadamente, dar a conocer y difundir toda la información generada por la propia Institución en el desarrollo de nuestras actividades. Asimismo, como miembro del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, somos conscientes de que, cuanto más se conoce y difunde su patrimonio histórico y cultural, mejor podemos transmitir y sensibilizar a las generaciones actuales y futuras sobre la importancia de ayudar a las personas más vulnerables. Además, el conocimiento de nuestra historia y experiencia es fundamental para la toma de decisiones en la acción humanitaria.

Con independencia de las tareas y servicios prestados a usuarios e investigadores (61.352 usuarios-visitas a la base de datos del Centro de Documentación; 450 monografías, 145 documentos y 115 publicaciones incorporadas; 765 consultas atendidas, etc.), como acción más significativa cabe destacar la finalización de la **migración de más de 12 millones de archivos**, para formalizar el cambio a un nuevo sistema de gestión documental, Odilo. Esto posibilita una mejor prestación de servicios a los usuarios y su difusión, así como una mejor herramienta para la gestión, administración y catalogación del fondo documental.

Una de las tareas realizadas desde el Centro de Documentación es la elaboración y difusión de alertas y boletines digitales de interés para la Oficina Central y Red Territorial de Cruz Roja Española.

Cabe resaltar las tareas de conservación, protección y difusión del patrimonio histórico documental de Cruz Roja Española. Hemos incorporado a nuestro archivo central los fondos documentales de las asambleas de Tarragona, Lleida, Vigo, Pontevedra, Huesca y Guadalajara, entre otras. También hemos llevado a cabo otras acciones: digitalización de 560 monografías; restauración y encuadernación de 52 monografías del fondo histórico; restauración textil de banderas; trabajos de identificación, clasificación, descripción, catalogación e incorporación en la base de datos documental del fondo antiguo de la Asamblea Suprema, legajos de Presidencia, Secretaría general y Escuela de Enfermería; catalogación del fondo de condecoraciones



de la Cruz Roja Española y de diversas Sociedades Nacionales de Cruz Roja y de Media Luna, para la su presentación en expositores; así como la sustitución de 4.756 cajas archivadoras por nuevos contenedores de documentación.

Por otro lado, en 2020 hemos colaborado en la edición de las siguientes exposiciones o muestras:

- **Concepción Arenal Ponte (1820-1893)**, organizada por la Biblioteca Nacional de España y Acción Cultural Española (AC/E). Es una muestra sobre la pensadora más importante del siglo XIX, una figura clave de la cultura española en la forja de una conciencia reformista liberal. Fue nombrada secretaria general de Cruz Roja Española en 1871, articulista de la revista de la Cruz Roja Española "La Caridad en la Guerra" y denunció la situación de los más marginados mientras ejercía como cuidadora en conflictos bélicos. Entre otras documentaciones, se presentó una muestra de las cartas de Concepción Arenal Ponte al Doctor Nicasio Landa (1877-1879) sobre diversos temas sociales, salud, educación, etc.

- **Exposición sobre la Historia de la Enfermería (Año Internacional de las Enfermeras y Matronas 2020)**, organizada por la Universidad de Navarra. Se cedió diverso material de archivo, documentos, monografías, uniformes antiguos y objetos históricos.

La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, en colaboración con Cruz Roja Española, emitió un **sello conmemorativo, con motivo del Año Internacional de las Enfermeras y Matronas 2020**, en memoria de Dña Elvira López Maurín, Dama Enfermera de la Cruz Roja Española e integrante del primer vuelo sanitario de la aviación española en el año 1922.

Durante la celebración **Día Internacional de los Archivos** se realizaron diversas acciones divulgativas a través de la base de datos documental, con el objetivo de resaltar la importancia a nivel institucional, social y cultural de la preservación de los archivos y su apertura al público, de acuerdo con la legalidad vigente. También participamos en el **Día Internacional del Libro**, con la difusión de los fondos y su acceso a los usuarios.

Comunicación

En un año marcado por la COVID-19 y por el Plan Cruz Roja Responde, el objetivo ha sido lanzar la actualización del posicionamiento de la Organización y la comunicación de la mayor movilización de recursos, capacidades y personas de la historia de Cruz Roja, dando como resultado la mayor campaña de comunicación en redes sociales y medios de su historia.

Desde el primer momento, se diseñó una estrategia y un sistema de comunicación que ha permitido transmitir todas las capas y áreas de actuación del Plan Cruz Roja Responde, a la vez que lograba la revinculación de Cruz Roja con la sociedad como parte del proceso de transformación y reposicionamiento en el que estábamos inmersos.

La campaña ha seguido un sistema de líneas estratégicas de comunicación basado en:

- El qué y el dónde: los trenzados de contenidos y trenzados geográficos "en todas partes".
- El cómo: la gestión de todos los recursos y capacidades, capacidad de innovación constante, la aportación de soluciones eficaces y eficientes y con qué valores y principios.
- El quién: las historias, vivencias y experiencias de los voluntarios que han hecho posible la ejecución de todo el plan.
- Y todo ello, aunando voluntades y en alianza con referentes sociales; creando iniciativas como #NuestraMejorVictoria, #LaCulturaResponde o #ATuLado2020, con todos los medios de comunicación, y en especial con Atresmedia, a través de una gran alianza que nos permitió alcanzar rápidamente los objetivos iniciales del plan. También con organizaciones como Protección Civil, creando las campañas de sensibilización #YoHagoPorTi y #NoTeDesfases y con multitud de empresas y las administraciones públicas.

Otras de las claves estratégicas de comunicación del año ha sido la continua puesta en valor de la capacidad de innovación, de trabajar y crear nuevos entornos en alianzas, como la **creación del ecosistema de innovación tecnológica** de Cruz Roja alrededor de la revitalización de los Premios Cruz Roja Tecnología Humanitaria, y la apertura e interacción con la sociedad abriendo nuevos

espacios de conversación digital como "**Cruz Roja CONECTA**".

Y como reflejo del nuevo posicionamiento y nuevas narrativas, a finales de año lanzamos la **campaña de Branded Content con propósito: Encrucijada**. Una campaña sobre el voluntariado de Cruz Roja, con unos excelentes resultados que ha sido reconocida entre otros, por la BCMA (*Branded Content Marketing Association España*).

Comunicar el propósito de Cruz Roja en un momento tan importante y necesario, visibilizando claramente e involucrando a todos los actores y colaboradores provocó una **respuesta social masiva** y un círculo virtuoso que se ha ido retroalimentando a lo largo de los meses. Rápidamente se sumaron a la iniciativa personas referentes de nuestra sociedad—deportistas, artistas, intelectuales, empresarios, etc.—que multiplicaron el impacto. El mundo del periodismo deportivo, prensa, radio y televisión, ofreció una amplísima cobertura. Asimismo, en el mundo del arte y la cultura, en concreto en el de la música, surgieron muchas iniciativas de artistas que compusieron canciones, cedieron los derechos a Cruz Roja Responde y nos ayudaron en nuestra labor de difusión y concienciación.

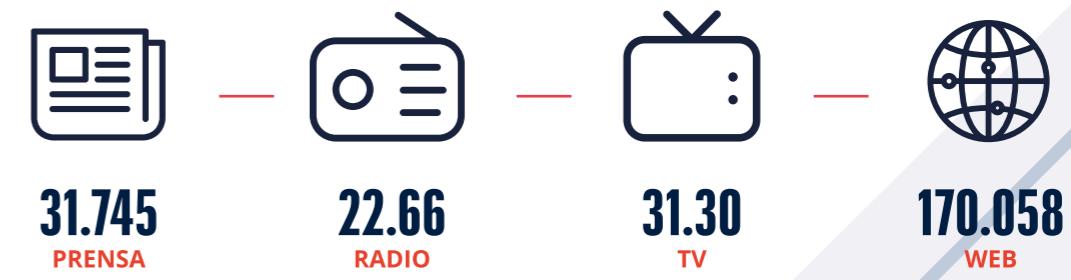
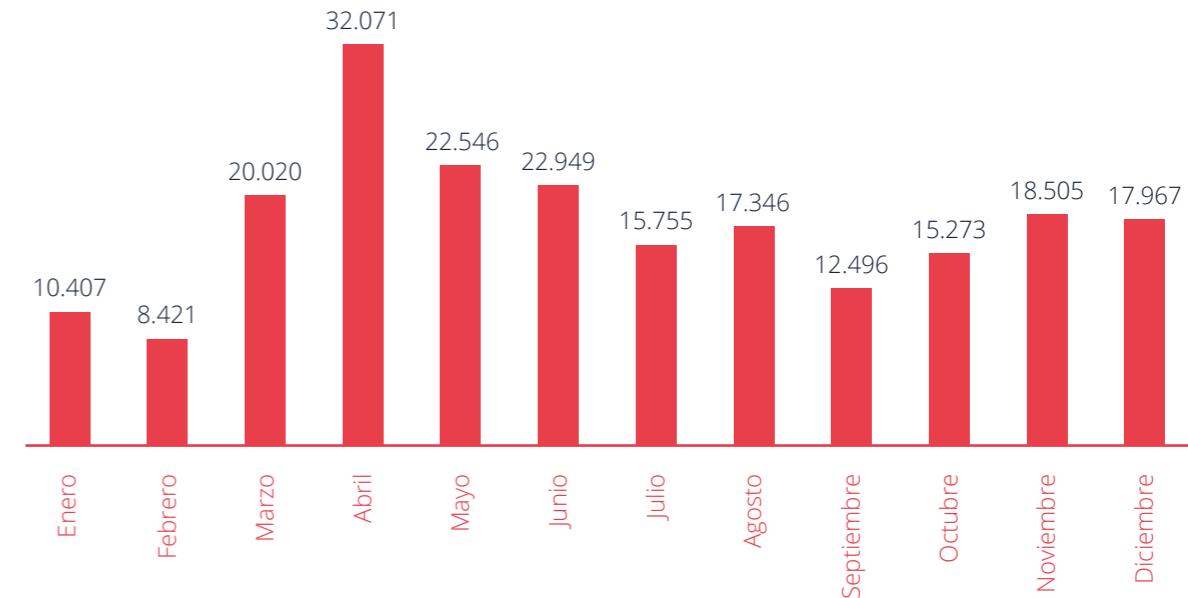
Los **medios de comunicación** también se han vuelto, algunos de ellos a través de acuerdos institucionales. Merece especial atención la colaboración que nos brindó el Grupo Atresmedia: cedieron sus espacios en programas de televisión y radio, todos los presentadores se involucraron profesional y personalmente y los reporteros nos ayudaron a crear diariamente reportajes en todos los puntos del país. Además, la gran acción #KilosdeSolidaridad, junto a la SER y Fundación Carrefour, alcanzó el récord de más de 1 millón de kilos en tiempo récord.

El **mundo de la empresa** siguió una dinámica similar. Grandes compañías decidieron colaborar desde el primer momento e incluso implicar a sus empleados, llegando hasta un total de 23.000 empresas, de todos los tamaños, sectores y ámbitos territoriales. El impacto mediático de estas colaboraciones y el trabajo conjunto en redes sociales también ha ayudado a dar visibilidad a la campaña.

Con respecto a los resultados obtenidos, cuantitativamente hemos alcanzado un **máximo histórico en términos de visibilidad** en los medios:

- 192.928 impactos en medios en 10 meses: de marzo a diciembre.
- Un incremento del 103 % frente al año anterior.
- 32.071 impactos en un solo mes, en abril, máximo histórico para Cruz Roja.

Impactos mensuales en medios (2020)



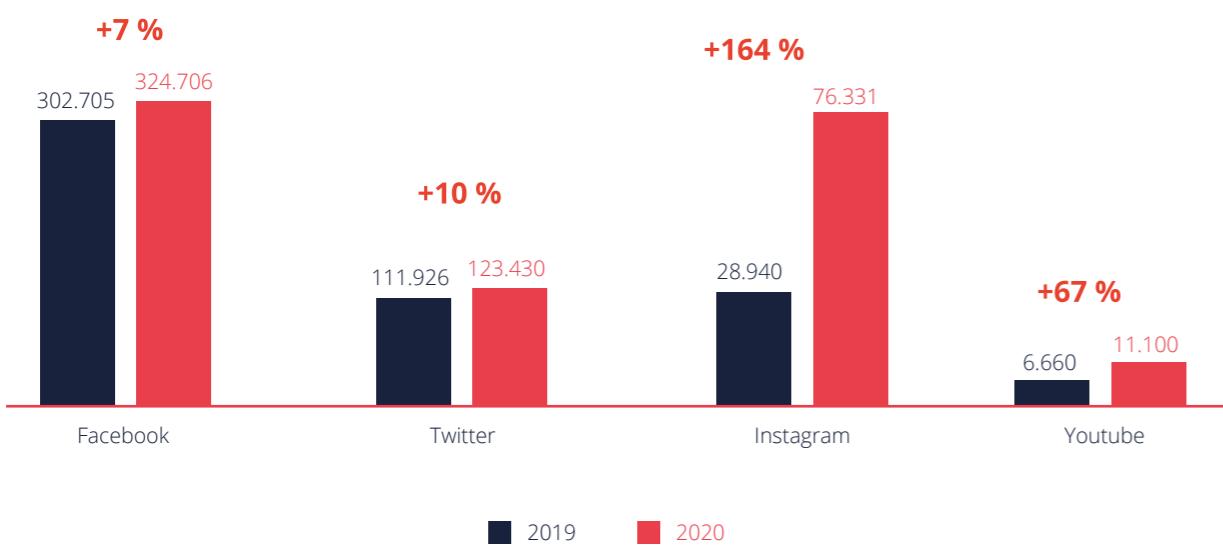
La estrategia en redes sociales y la sinergia con los contenidos creados con los medios de comunicación ha tenido un reflejo directo en redes sociales, donde nuestra presencia también se ha multiplicado:

6.797
PUBLICACIONES
EN 2020

59.319.201
IMPRESIONES
ORGÁNICAS EN 2020

2.219.689
INTERACCIONES
CON LA
COMUNIDAD

Evolución de seguidores



Cruz Roja ha sido una de las organizaciones con mayor presencia mediática a lo largo de la pandemia y, sin duda, la más mencionada entre las organizaciones humanitarias y sin ánimo de lucro.

- **+361 % en impresiones.**
- **+683 % en interacciones y engagement.**

Desarrollo de la red territorial

Presencia territorial

Cruz Roja debe estar inmersa en el entorno local, con el fin de poder dar respuestas efectivas a las necesidades de las personas vulnerables. En la actualidad, nuestra organización está presente en **1.362 municipios**, a través de asambleas, delegaciones o puntos de presencia que constituyen las sedes institucionales en dichos municipios. Contamos con 690 puntos de presencia local, 428 asambleas locales, 224 asambleas comarcales, 16 delegaciones locales y 4 asambleas insulares.

También contamos con **puntos de actividad adicionales** (1.216), aparte de los que ejercen de sede, como puedan ser centros de atención en barrios, recursos de alojamiento temporal, centros de atención social o almacenes de logística y reparto, etc.

Disponemos de oficinas que centran su actividad en tareas de gestión, coordinación y apoyo al resto de la red territorial, a través de las cuales estamos presentes en todas las comunidades autónomas y provincias del Estado, además de las 2 ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Por otro lado, la distribución de nuestra red territorial en municipios de diferente tamaño se estructura de la siguiente forma: el 20 % de nuestras asambleas y delegaciones se ubican en municipios con más de 50.000 habitantes, el 22 % en municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes, 22 % en municipios entre 20.000 y 10.000 habitantes, 16 % en municipios entre 5.000 y 10.000 habitantes y 20 % en municipios de menos de 5.000 habitantes.

A pesar de la situación de pandemia originada por la COVID-19, en 2020 hemos mantenido 393 Asambleas en poblaciones de menos de 20.000 habitantes (58 % del total), y un total de 690 Puntos de presencia Local.

Metodología de proximidad y herramientas de gestión de actividad

Trabajamos en una metodología para la intervención que posibilite que nuestra Red Local proporcione respuestas efectivas a las demandas o necesidades básicas de la población, a través de la gestión de actividades sencillas realizadas por personal voluntario, es decir, acciones de proximidad local.

Durante 2020, se ha consolidado el uso de la **herramienta de Respuesta Local**, contribuyendo así, al objetivo de facilitar la gestión de la actividad en las Asambleas Locales. Se ha conseguido desplegar dicha herramienta prácticamente en el 100 % de las Asambleas Locales, aspecto que es de gran relevancia de cara a la implantación, durante el próximo año, de una nueva plataforma que nos permitirá seguir mejorando en la gestión de la actividad y de las personas en el conjunto de la Organización (Plataforma IMAP).

Además, se ha incrementado el uso de otra de nuestras herramientas: Altitude. Esta herramienta nos ha permitido estar más cerca de las personas, en los momentos de máximas restricciones de movilidad.

Nuestra metodología de proximidad y las diversas herramientas de gestión de actividad nos está permitiendo:

- Ampliar el alcance de nuestra intervención, llegando a nuevos perfiles de necesidad a través de acciones más nucleares para la organización y sencillas de realizar para nuestra Red Local.
- Gestionar de una manera más eficaz los recursos, gracias al análisis, reordenación e implantación de aplicaciones como Almacenes y Gestión de Solicitudes, entre otras.
- Ofrecer una actividad más ágil y adaptada a los diferentes ámbitos.
- Facilitar el registro de nuestras acciones, incrementando, más aún, nuestro rigor en la recopilación de información.
- Fomentar el papel proactivo del voluntariado con las personas atendidas (identificando necesidades y ejecutando respuestas), así como con el entorno.
- Optimizar nuestra gestión de respuestas ante las demandas recibidas por parte de la población.

Análisis de necesidades y planificación de nuestra acción

Nos esforzamos en promocionar en nuestros equipos territoriales la cultura de la planificación para dar una mejor respuesta a las personas que nos necesitan.

Para lograrlo, llevamos a cabo acciones dirigidas al diagnóstico de nuestras capacidades como Organización y de las necesidades de las personas que cohabitan en nuestro entorno. Estos diagnósticos nos permiten definir planes de acción adaptados a las diferentes realidades locales y elaborar mejores acciones de respuesta.

En 2020, el 60,26 % de las Asambleas Comarcales, Locales e Insulares han actualizado su diagnóstico de capacidades y el 55,5 % han actualizado el diagnóstico de su entorno. Además, el **77,82 % de las Asambleas** que constituyen nuestra red territorial, **definieron su Plan Anual de trabajo**.

De ellas, el 79,34 % contemplaba, además, un apartado específico donde incluían acciones enfocadas al fortalecimiento institucional de nuestro ámbito local, con objetivo de aumentar sus capacidades de respuesta.

Estructuras de gestión y órganos de gobierno

Nuestra red territorial, adapta sus estructuras de gestión a su realidad local, según los programas y proyectos que desarrolla. Así, consigue articular mejor la coordinación interna de sus miembros, el desarrollo de sus actividades y el impacto de éstas sobre las personas.

En la red territorial se llevan a cabo acciones formativas orientadas al desarrollo organizacional para contar con equipos preparados y capacitados para la correcta realización de sus funciones.

Cabe destacar que contamos con Órganos de Gobierno compuestos por personas voluntarias que asumen la dirección de nuestra Institución en todas las Asambleas Locales y Comarcales, así como en el resto de ámbitos presentes en el conjunto del territorio nacional.

Acciones de soporte, apoyo y acompañamiento a la Red Local

Articulamos mecanismos y formas de interacción institucional, como intercambios de experiencias y mejores prácticas entre nuestra Red Local, utilización compartida de recursos, creación de redes de trabajo, proyectos de asesoramiento y apoyo, acciones de soporte dirigidas a fortalecer la acción local, acciones de seguimiento y coordinación, etc.

En este año, caracterizado por la crisis social y sanitaria provocada por la COVID-19, han cobrado especial importancia este tipo de acciones. Han sido innumerables los contactos y acciones de soporte que se han dado a lo largo del año entre toda nuestra red territorial, con el fin de asegurar una correcta acción coordinada en todo el Estado que diera respuesta a las diversas situaciones que, en este contexto de emergencia, nos íbamos encontrando.

Hemos establecido distintos sistemas de comunicación con las diferentes direcciones territoriales, entre los que destacan: sistema de escucha y de soporte, foros y canales de comunicación, webinars, etc.

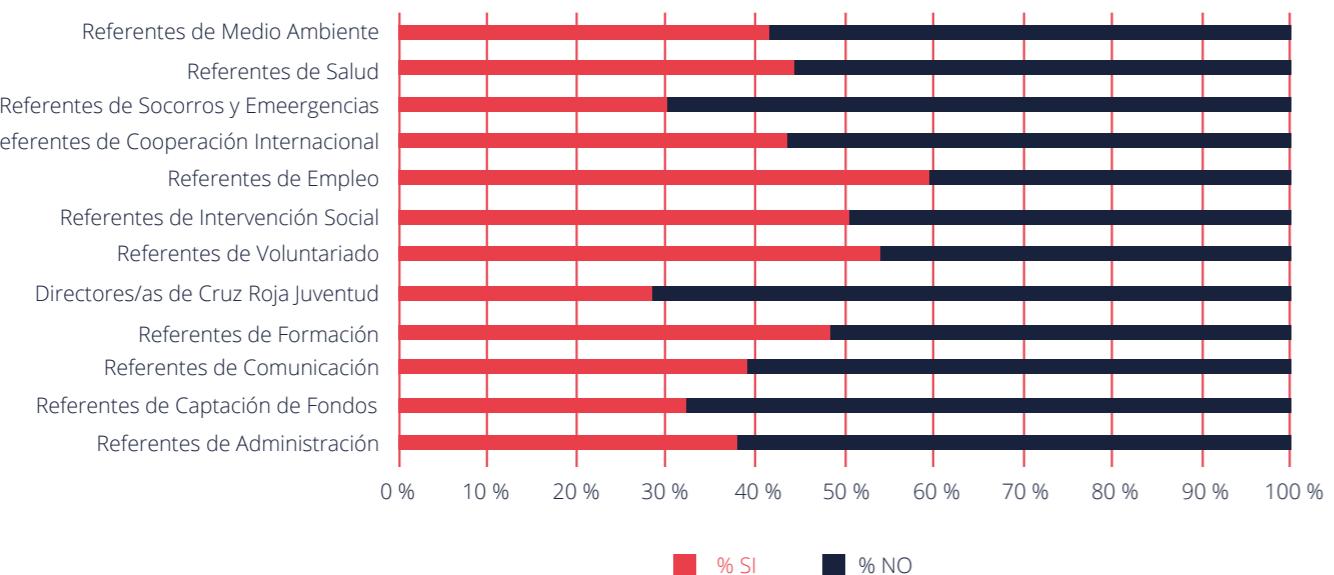
Proceso de optimización de la gestión de personas voluntarias

Debido a la pandemia provocada por la COVID-19, se recalcularon las prioridades para adaptar procedimientos y herramientas de forma que se pudiesen optimizar al máximo los procesos de información, acogida y participación de las personas voluntarias en la Institución. Entre las diferentes herramientas, destacan:

- Nueva área privada (APP y web) para la autogestión del voluntariado.
- Puesta en marcha de un canal en Telegram.
- Generación de un procedimiento online express para canalizar y acoger las solicitudes de colaboración.
- Desarrollo de una *skill* de Alexa propia de Cruz Roja para el voluntariado.
- Articulación de un proceso de perfilado masivo y digital de personas voluntarias y colaboradoras.
- Inicio de un proceso participado para analizar la realidad y comenzar el diseño de la que será la nueva aplicación de voluntariado de Cruz Roja Española.
- Establecimiento de la APP como medio de relación directa con las personas voluntarias.
- Utilización de medios no presenciales a través de plataformas como ZOOM, Blackboard o TEAMS.

Durante el año 2021 se seguirán impulsando nuevas medidas que favorezcan la optimización de nuestros procesos.

% de miembros de estructuras de gestión que han participado en acciones de capacitación o reciclaje en materia de Desarrollo Organizacional durante el año



Sistemas de información

La pandemia de la COVID-19 supuso ciertos retos con respecto a las tecnologías de la información existentes. Por un lado, que los trabajadores y trabajadoras pudiesen seguir desempeñando sus funciones con la mayor normalidad mediante el teletrabajo y, por otro lado, que estas circunstancias no implicasen una reducción de la calidad del servicio prestado a los usuarios y usuarias en una situación tan delicada como la generada por la pandemia.

Las **soluciones tecnológicas en la nube** implementadas en los últimos años y la renovación de los equipos permitieron poner a disposición de los trabajadores y trabajadoras los recursos corporativos necesarios para poder desempeñar su actividad desde cualquier dispositivo y lugar, con el máximo de eficiencia y fiabilidad en remoto, con las mismas herramientas y recursos que usarían si estuviesen en las oficinas.

Al mismo tiempo que se garantizaba la labor profesional de los equipos de Cruz Roja, fuimos capaces de mantener la calidad del servicio que presta la Organización, lo que se reflejó especialmente en el despliegue del servicio **Cruz Roja Te Escucha**, cuyo desempeño fue clave durante el tiempo de pandemia y probó su eficacia como modelo asistencial en modo de teletrabajo en situaciones de crisis.

El enorme esfuerzo colectivo de la organización se ha traducido en unas cifras de respuesta a la crisis del coronavirus que hemos podido reflejar en el **primer panel de Open Data** que se ha implementado y que significó el primer paso en modelo de analítica avanzado en Azure con Power BI. Los datos de intervención se fueron mostrando en la web de www.cruzroja.es, en un ejercicio de transparencia que permite a cualquier usuario comprobar en un clic la actividad de la organización a tiempo real.

Por otro lado, todos los socios y socias pueden desde 2020 cubrir el itinerario completo de alta en sus distintas modalidades y obtener acceso a un área privada en la que autogestionar sus datos u operaciones desde la **nueva web** o la **APP de Cruz Roja**, al igual que las personas donantes pueden gestionar sus donativos ya sean puntuales o recurrentes. De la misma manera, los alumnos y alumnas pueden cubrir el ciclo completo: búsqueda de

un curso, matriculación, alta y autogestión de su calendario, cursos, datos y otras operaciones.

Personas voluntarias, socias, donantes y alumnas son sólo los primeros colectivos que tienen acceso a un área privada multiperfilada, que en próximos pasos incorporará a nuevos grupos de usuarios y usuarias de Cruz Roja para ir completando un catálogo de servicios que nos permita avanzar en la digitalización de la Organización.

Otro hito conseguido ha sido el despliegue de **IMAP** en todo el territorio. Ha supuesto un reto importante por las condiciones adversas debido a la pandemia y se ha realizado en conjunto con las áreas de actividad.

Además, se han desarrollado alrededor de **250 proyectos y evolutivos**, que abarcan todas las áreas de la organización, incorporando nuevas tecnologías, necesidades y mejoras en las aplicaciones internas, siempre con el objetivo de buscar eficacia y eficiencia. Cabe destacar la incorporación de nuevas tecnologías:

- Introducción al mundo de la analítica Azure/Power BI.
- RPA (automatización de procesos) para liberar a los empleados de tareas repetitivas.
- Desarrollo de un nuevo sistema de *ticketing* para la gestión de incidencias y peticiones que nos permita trazar y medir el tiempo de respuesta.

Se han gestionado también 80.000 tickets recibidos desde todo el territorio nacional, relativos a necesidades de soporte, formación o solicitudes de mejora de los sistemas.

Calidad

[102-12] Con el fin de garantizar los resultados esperados, nuestra gestión se basa en el enfoque por procesos, la mejora continua, el análisis de riesgos, la satisfacción de las personas y el compromiso ético y medioambiental.

Para la implantación de la calidad en los planes, programas y proyectos, nos apoyamos en normas y sistemas de calidad como ISO 9001, EFQM y ONGconcalidad.

En 2020 se han mantenido todos los sistemas de calidad implantados en la Institución, sumando nuevos alcances a nivel estatal y en las diferentes Comunidades Autónomas. Estos sistemas son auditados internamente y los que cuentan con certificación, han sido 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 sonaciones	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
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

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Ámbito Territorial	Norma/Modelo/Certificado
Servicio de prevención y salvamento en playas	Comunidad Valenciana	ISO 9001 ER-0671/2015
Infancia en dificultad social	Madrid	ISO 9001 ER-1542/2003
Gestión de programas de planes de intervención en socorros y emergencias	Baleares	ER-0015/2016
Reparto de comida elaborada a domicilios y a equipamientos sociales	Baleares	ISO 9001 ER-0269/2011
Hospital Cruz Roja en Palma de Mallorca	Baleares	ISO 9001 ER-0135/2016
Centro de Día	Madrid	ISO 9001 ER-1431/2002 ISO 9001 ER-0404/2012
Unidad Asistencial de Adicciones y Unidad de Día de Lugo	Lugo	ISO 9001 ER-0740/2015
Centro de Acogida Temporal de San Blas para personas sin hogar de origen inmigrante.	Madrid	ER-0755/2018
Centros de rehabilitación e integración social, centros de día y viviendas tuteladas	Comunidad Valenciana	ER-0716/2019

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

SISTEMAS DE GESTIÓN DE 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

Hemos participado en distintas iniciativas de calidad impulsadas por el tercer sector, destacando entre ellas la colaboración con el Instituto para la Calidad de las ONG.

A su vez, hemos continuado colaborando con AENOR en el Comité Técnico de Normalización de Ética, y en el Comité Técnico de Normalización de Servicios Socio Asistenciales, Teleasistencia, Ayuda a Domicilio, Centros de Día, Centros Residenciales y Otros colectivos con dependencia, servicios enmarcados en la Ley de Autonomía Personal.

Infraestructuras

La Unidad de Infraestructuras de Cruz Roja Española ha tenido como objetivo para 2020 realizar todas las acciones bajo los criterios de sostenibilidad, accesibilidad y eficiencia energética. El ámbito de trabajo comprende todo el territorio nacional, incluido el ámbito local, provincial y autonómico. Se ha intentado, por ello, adaptar los espacios de manera que, a todo nivel, se pueda cumplir con los objetivos planteados.

En un primer lugar, se realiza un estudio del problema, una búsqueda de propuestas y se valoran los recursos y necesidades que se plantean, ajustando una primera idea con un presupuesto de la actuación futura a realizar. Para ello, se elabora una memoria valorada sobre el proceso y definición de los pasos a seguir, señalando las actuaciones necesarias para la solución del problema. Tras su aprobación, el técnico competente redacta el Proyecto Básico y de Ejecución. Así, paralelamente, se realiza el seguimiento de la obra para su correcta construcción.

Nuestro objetivo se basa en incorporar los criterios básicos de normativa, uso e imagen en todos los puntos referentes de Cruz Roja Española.

Para poder cuantificar los objetivos, se señalan cuáles son estos datos porcentuales a la hora de valorar:

1. SOSTENIBILIDAD (1 intervención en el año 2020): Satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer las generaciones futuras, garantizando un equilibrio económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social. Buscamos con esto optimizar recursos naturales y sistemas de la edificación, de tal modo que minimicen el impacto ambiental de los edificios sobre el medio ambiente y sus habitantes.

2. EFICIENCIA ENERGÉTICA en los edificios (37 intervenciones en el año 2020): Proceso por el que se comprueba la conformidad de la calificación obtenida con el edificio y que conduce a la expedición de un certificado de eficiencia energética que verifica la mínima emisión de CO₂ debido a la gestión de la energía. El certificado de eficiencia energética no supone en ningún caso la acreditación del cumplimiento de ningún otro requisito exigible al edificio.

3. ACCESIBILIDAD (56 intervenciones en el año 2020):

- Adaptación CTE_DB SUA: adecuación efectiva de las condiciones de accesibilidad de edificios existentes.
- 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 en todos los ámbitos para la accesibilidad universal, es decir, todos los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos deben cumplir las condiciones necesarias, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

De esta forma, el número total de intervenciones, tanto en aceptación de espacios como en actuaciones, asciende a 94.



Además, se han llevado otras acciones relacionadas con la reducción de las emisiones de carbono, como la instalación de paneles fotovoltaicos.

Sostenibilidad financiera



[103-1-201]

LA SOSTENIBILIDAD DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA, A LARGO PLAZO, ESTÁ DIRECTAMENTE VINCULADA A LA MEDIDA EN QUE SU ACTIVIDAD, PROCESOS Y DECISIONES SE ALINEEN CON SU MISIÓN Y VALORES.

[103-2-201] Nuestra Institución requiere de una adecuada gestión financiera, que tenga en cuenta el **crecimiento** de la organización, tanto en tamaño como en heterogeneidad, así como la **diversificación de sus fuentes de financiación** (captación de fondos, subvenciones públicas y prestación de servicios) y su solvencia, para la supervivencia en el largo plazo. Para lograrlo se diseñan planes de acción específicos.

Uno de nuestros objetivos es conseguir el equilibrio entre las distintas fuentes de financiación de Cruz Roja Española: al menos un tercio debe provenir de la captación de recursos, con equilibrio entre las otras dos aportaciones (prestación de servicio y subvenciones públicas). Para lograr este objetivo, se han previsto iniciativas concretas, como el incremento de la cuota media de socio, el incremento de la cuota de mercado en aquellos servicios ligados a la proximidad a las personas, la promoción de las cláusulas sociales en las valoraciones de prestaciones de servicios y la concurrencia a convocatorias públicas. Así mismo, se ha previsto incrementar la capitalización.

Este equilibrio entre fuentes de financiación se ha visto alterado por el incremento de subvenciones destinadas a los programas de atención a personas solicitantes de protección de asilo y, sobre

todo, de ayuda humanitaria a inmigrantes (con especial incidencia en las Islas Canarias, en su mayoría en Las Palmas). También por la financiación para el Plan RESPONDE para las personas afectadas por la COVID-19.

[102-18] La **Comisión de Finanzas** es el órgano de asesoramiento y control financiero y presupuestario de Cruz Roja Española, con responsabilidad sobre los presupuestos, las cuentas, la liquidación de los ejercicios y sobre los aspectos financieros y contables. La **Comisión de Control Presupuestario** y la **Comisión de Contratación e Inversiones** tiene el mandato de asegurar la sostenibilidad económico y financiera de la Institución.

Las cuentas anuales de Cruz Roja Española son auditadas por entidad independiente.

[201-1] [102-45] [103-3-201] [Ley_Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro] [Ley_Información fiscal] VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO ⁴³	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (mil €) ⁴⁴	556.442	573.821	629.282	682.015	724.462	863.032
[102-7] Ingresos (mil €)	556.442	573.821	629.282	682.015	724.462	863.032
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (mil €)	531.269	544.875	593.505	660.349	708.902	842.015
Gastos operativos (mil €)	194.299	204.157	206.840	220.249	232.183	240.832
Salarios y beneficios de empleados (mil €)	268.106	275.827	303.004	331.863	356.509	383.415
Pagos a proveedores de capital (mil €)	0	0	0	0	0	0
Impuestos (mil €)	694	648	776	659	746	698
Recursos destinados a la comunidad (mil €)	68.170	64.243	83.215	107.578	119.464	217.070
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (mil €)	25.174	28.946	35.777	21.666	15.560	21.017

[G4-NGO8] [Ley_Información fiscal] PRINCIPALES DONANTES	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Subvenciones del Estado (mil €)	66.735	75.175	101.632	120.747	156.939	190.098
Socios (mil €)	112.511	125.134	134.058	139.936	144.562	150.730
Subvenciones de Comunidades Autónomas (mil €)	33.110	33.020	34.101	70.472	68.295	101.675
Gran Premio del Oro (mil €)	34.537	33.498	34.776	34.371	34.283	29.055
Donaciones privadas (mil €)	34.988	32.307	37.808	31.419	29.110	67.657
Subvenciones de Ayuntamientos (mil €)	24.871	25.740	26.491	26.893	27.274	32.019
Subvenciones de otras Entidades Públicas (mil €)	11.183	15.763	17.942	21.760	17.365	25.883
Loterías y Apuestas del Estado (mil €)	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

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 las subvenciones y prestaciones de servicio (aumento de capital circulante).

[102-7] FONDOS PROPIOS	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Fondo social y reservas (mil €)	477.550	506.501	542.314	564.029	579.549	600.030

⁴³ 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.

⁴⁴ Cruz Roja Española distribuye en el programa de "Ayuda a los más desfavorecidos" productos de primera necesidad procedentes del Fondo de Ayuda Europea para los Más Necesitados (FEAD). Este fondo financia medidas de los países de la UE para proporcionar asistencia material a los más necesitados: alimentos, ropa y otros productos de uso personal, como zapatos, jabón o champú, a la que Cruz Roja acompaña con otras medidas de inclusión social. Al tratarse de la distribución productos, su valor económico no se integran en las cuentas anuales de Cruz Roja Española.

⁴⁵ Corresponde a aportaciones a entidades sin ánimo de lucro y fundaciones, en concepto de cuotas.

Captación de fondos

La sostenibilidad financiera de Cruz Roja Española depende, entre otros, de que los fondos de procedencia privada sigan aumentando.

La incorporación anual de nuevas personas y empresas socias es un buen indicador para conocer el pulso de la captación. Nuestra base social de socios y socias es muy amplia, si bien los resultados netos anuales en los últimos años nos llevan a seguir buscando nuevas fórmulas de crecimiento, principalmente en medios digitales, y adaptando procesos a los nuevos modelos de donaciones puntuales.

La crisis sanitaria ha modificado las estrategias de captación, acelerando procesos de transformación digital, pero manteniendo la esencia del modelo anterior. Así, en un año en el que la crisis sanitaria ha supuesto un hándicap para nuestros canales de captación, podemos afirmar que nuestra marca se ha visto fortalecida por el trabajo realizado gracias al **Plan Responde frente a la COVID-19**, haciendo posible no solo mantener, sino hacer crecer la financiación para poder atender a las personas más vulnerables.

Igualmente, los productos como el Sorteo del Oro y Loterías se han visto afectados por la evolución de la crisis sanitaria, pero han conseguido mantener unos niveles de ingresos relevantes para la organización.

Según varios estudios publicados sobre *fundraising*, la persona donante busca, cada vez más, causas muy concretas que le emocionen para decidir el destino de su donación. También empieza a surgir la idea de que la fórmula elegida por los ciudadanos para colaborar con una entidad será la donación puntual y es probable que esto lleve consigo un cambio de paradigma en la captación de fondos, que suponga entre otros la actualización de los canales de captación y la propuesta de valor a la sociedad.

Hemos lanzado distintas **campañas de comunicación**, con el objetivo de difundir la actividad de la Institución y comunicar a la sociedad el mensaje de que con la aportación de todos es posible avanzar hacia un mundo mejor, siempre directamente dirigidos a las emociones de las personas.

CAPTACIÓN DE FONDOS ÉTICA

[G4-NGO10] [102-12] Somos firmantes del **Código de Conducta de la Coordinadora de Organizaciones de Cooperación para el Desarrollo, el Código de Conducta para el desarrollo del Fundraising en España y el Código de Conducta F2F / D2D**, ambos de la Asociación Española de *Fundraising* (AEFR), que incluyen criterios de actuación y organización respecto a la captación de fondos.

El II Plan de RS de Cruz Roja Española incluye, entre sus objetivos, asegurar la sostenibilidad del canal "cara a cara" para la captación de fondos. En 2018, participamos en el Observatorio "FAce to FAce", de la Asociación Española de *Fundraising*.

Realizamos un control interno exhaustivo de los financiadores, analizando su impacto respecto al Código de Conducta de la Institución. La **Comisión de Control Presupuestario** se encarga de analizar y aprobar las potenciales donaciones privadas, así como otras fuentes de financiación y toma la decisión última sobre si aceptar o no la financiación.

Además, cada año superamos, voluntariamente, auditorías externas por parte de entidades independientes bajo la **norma NGO Benchmarking**, cuyos contenidos incluyen todo lo relativo a recaudación de fondos ética y derechos de las partes interesadas y los donantes aceptados.

Socios

Este año hemos logrado que 1.350.327 personas y empresas confíen en nuestro trabajo y destinen sus aportaciones a la Institución. Esto significa que **casi el 3 % de la sociedad española confía en Cruz Roja** y en sus proyectos. Este dato extraordinario nos impulsa para seguir trabajando con responsabilidad, para superar las expectativas de todas estas personas que nos apoyan.

Centrar muchos de nuestros esfuerzos a los procesos de fidelización es fundamental para poder mantener todo lo ya conseguido hasta ahora.

Los dos grandes canales de captación que más socios aportan son el *telemarketing* y la captación en calle, aunque este último se ha visto muy afectado por el confinamiento de la sociedad, así como por las restricciones de movilidad sufridas durante el año. Ambos canales representan el 89 % del volumen de incorporación anual de nuevos socios. El resto se consigue a través de captación por medios propios de nuestra red territorial o por las acciones de captación por medios digitales, que poco a poco van ganando mayor relevancia. En 2020 se ha potenciado la comunicación con nuestros socios y socias a través de medios digitales, con casi 25 millones de envíos, ofreciendo información relevante y personal de los proyectos y las actividades que realizamos.

Los ingresos procedentes de las cuotas de nuestros socios han superado la barrera de los 150.729.811 de euros.

Durante todo el año, hemos ido dando a nuestros mensajes un mayor carácter emocional, apoyándonos principalmente en el Plan Responde y mostrando la labor de la organización a través de los usuarios que reciben el impacto de nuestros proyectos, a través de los voluntarios y voluntarias que los llevan a cabo o con testimonios sobre la experiencia de un socio o socia.

Pero, sin duda, cabe destacar el trabajo realizado para acercarnos a nuestros socios a través de nuestra red territorial. Cada año se consolidan más internamente los procesos de fidelización hacia nuestros colectivos de captación y nuestra presencia territorial es fundamental para lograrlo.

Personas donantes

Este año ha supuesto la mayor movilización de recursos, capacidades y personas en la historia de Cruz Roja, estando a la altura de este desafío sin precedentes. Hemos puesto en marcha el **Plan Responde** para dar una respuesta integral a una crisis sanitaria y social que será duradera el tiempo.

Se han recaudado más de 34 millones de euros para emergencias, mientras que, en el conjunto de la organización, **la recaudación total ha ascendido a más de 67 millones de euros**, gracias a más de 192.000 donativos de personas y empresas y a los más de 63.000 donativos anónimos realizados por personas que han confiado en la organización. La mayor contribución procede de las empresas y, respecto a las personas donantes, más del 35 % son mayores de 60 años, es decir, que forman parte del colectivo más afectado por la crisis sanitaria y social. Esto pone de manifiesto lo involucrados que están los colectivos más vulnerables ante emergencias.

El año **2020 ha cambiado el modelo de captación de donaciones**, ya ahora las personas más cercanas a los donantes son los que han sufrido las consecuencias de dicha crisis. La presencia de la organización a través del Plan Responde, gracias a nuestra presencia territorial y la presencia en medios de comunicación, ha facilitado que la sociedad visibilizara aún más la acción de Cruz Roja, siendo clave para que Cruz Roja fuera la organización que canalizara sus aportaciones.

La **transparencia en la gestión de las aportaciones** de nuestros donantes debe ser siempre una de nuestras máximas, por eso cada año se envía un informe con respecto a dicha gestión.



Loterías

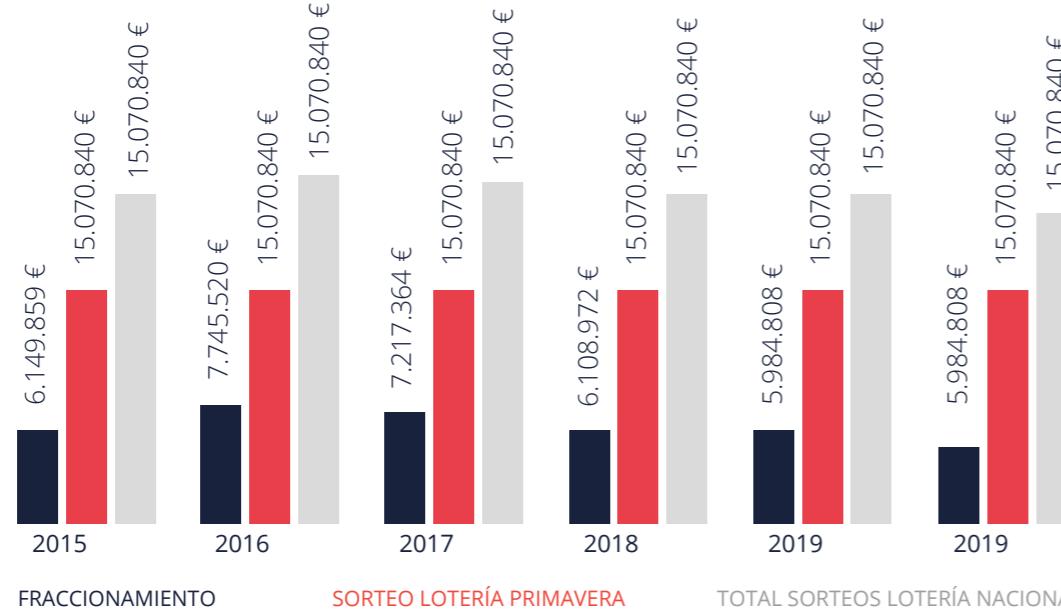
Los sorteos de lotería en los que Cruz Roja participa en mayor medida y/o gestiona se han visto afectados por la situación excepcional vivida. El fraccionamiento de Navidad coincidió en este ejercicio con la campaña de venta del Sorteo de Oro, aspecto que se reflejó de forma directa en los resultados, con

una caída del 25 %. Por su parte, el Sorteo de Oro contó con un mes menos de venta y sus fechas habituales se trasladaron al último trimestre del año, reduciendo los ingresos a casi 29 millones de euros.

SORTEO DE ORO



OTRAS LOTERÍAS



Los ingresos totales, cercanos a los 50 millones de euros, se han visto reducidos en un 12 %, con una pérdida de ingresos de 6,5 millones de euros.

Como siempre, tanto el Sorteo de Oro como el de fraccionamiento de Lotería se realizan especialmente gracias a la implicación de la red territorial y sus Asambleas Locales. El trabajo de nuestros

voluntarios y voluntarias, el personal técnico y las empresas colaboradoras consiguen cada año lograr unos ingresos vitales para la organización.

Las empresas que han colaborado con la venta del Sorteo de Oro, y a las que agradecemos su inestimable ayuda, han sido:



Colaboración con empresas

La gestión de las alianzas entre Cruz Roja y las entidades privadas (empresas, fundaciones, asociaciones, organizaciones...) es estratégica y se realiza con un carácter cada vez más trasversal, ya que las organizaciones privadas son fundamentales para garantizar el éxito de los programas de empleo, la difusión de las campañas entre sus públicos de interés y la captación de fondos, la aportación de productos y servicios con carácter gratuito, la formación en contenidos formativos y la financiación directa de los proyectos, entre otros aspectos.



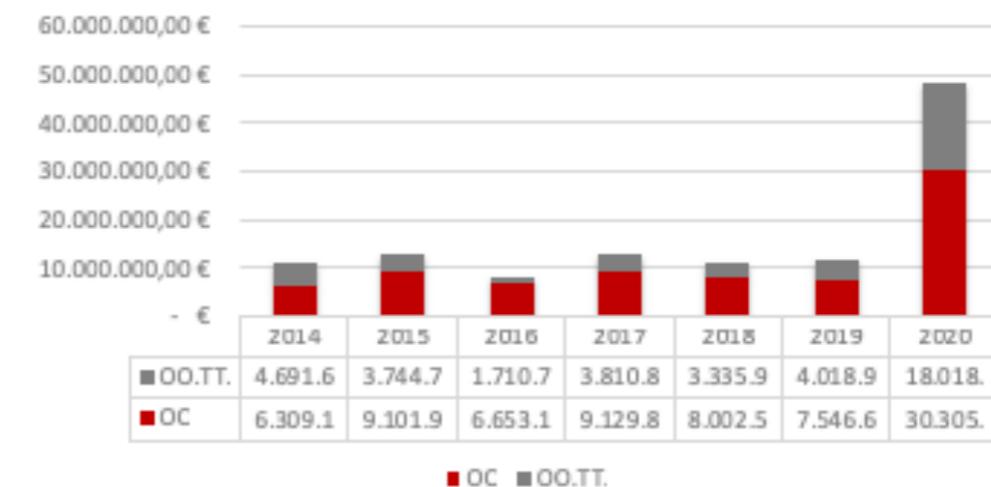
El valor de las **colaboraciones de las empresas y entidades privadas** ha alcanzado para el conjunto de Cruz Roja Española la cifra de **48.323.368,50 euros**. El 63 % de los fondos se corresponden con **colaboraciones realizadas a nivel estatal** (30.305.359,52 euros) y el otro 37 % restante a **colaboraciones canalizadas a través de la red territorial** (18.018.008,98 euros).

Sobre el **destino de los fondos** aportados por entidades privadas durante 2020, el 73 % se ha dirigido a **Emergencias** (Plan Responde), un 22 % a **proyectos y campañas** y el restante 5 % de los fondos se ha destinado a **otros fines** generales de la Institución.

En definitiva, las alianzas con entidades privadas y la contribución al desarrollo de las políticas de Responsabilidad Social son fundamentales para garantizar la cohesión social y el desarrollo sostenible.

Las entidades privadas han reaccionado como nunca al llamamiento hecho por Cruz Roja Española, el más grande realizado hasta la fecha por nuestra organización.

Herencias y legados



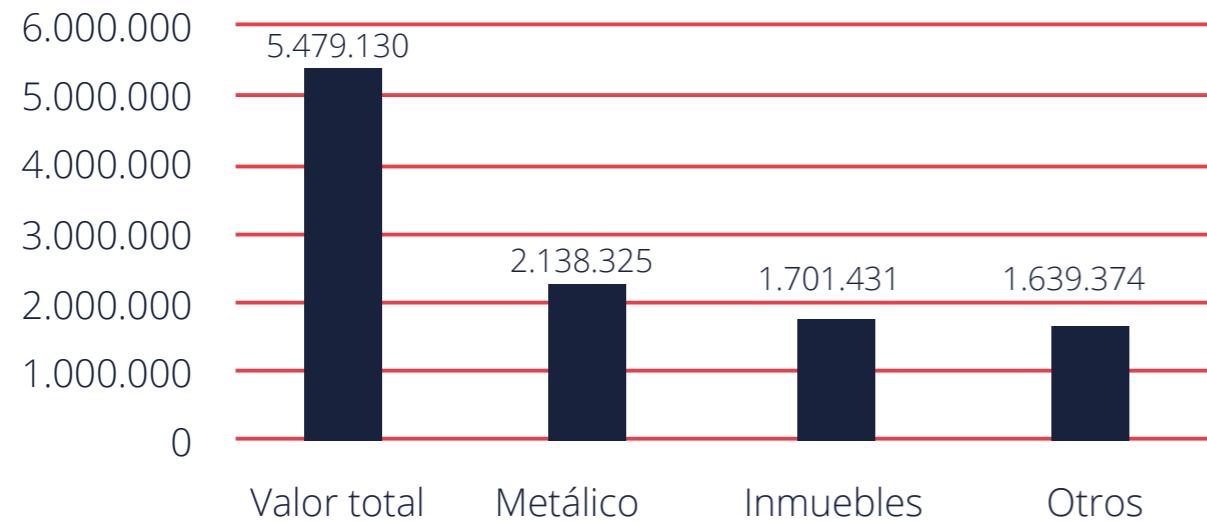
Cruz Roja viene recibiendo legados de manera continuada y significativa, siendo estos de diferentes clases: dinero en efectivo, inmuebles, fondos de inversión, acciones y otros bienes. A continuación, se muestran los principales:

En el nuevo contexto de la COVID-19, hemos continuado participando muy activamente en la firma de acuerdos con grandes empresas para abastecer el programa de donaciones en especie de CRE, en apoyo a las actividades de la red territorial, fundamentalmente de las Asambleas Locales.

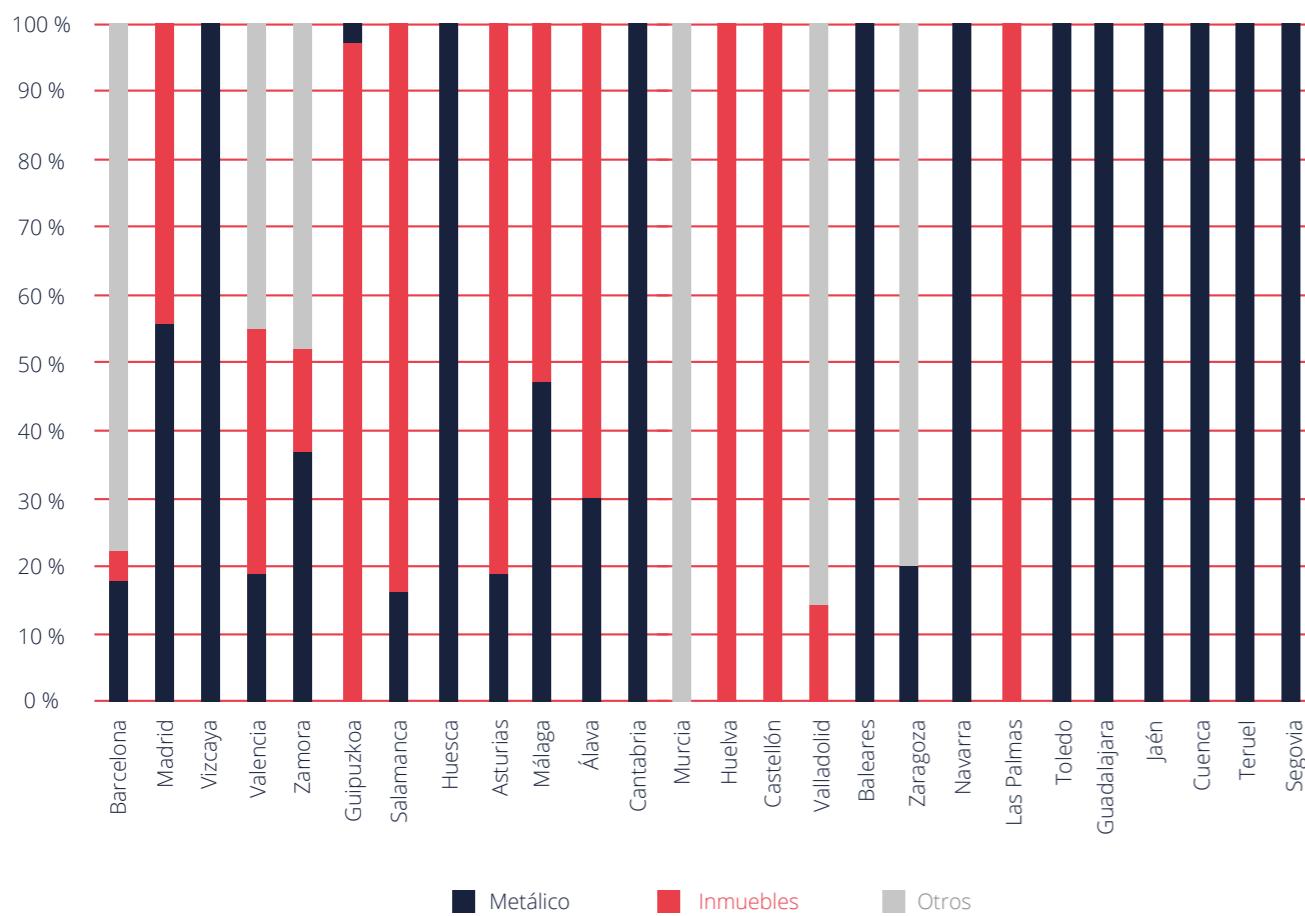
Se han incrementado considerablemente los artículos distribuidos como donaciones en especie –en particular EPIS– y su valor económico PVP estimado. Hemos entregado más de 530.321 artículos donados por empresas⁴⁶, con un valor estadístico de PVP de más de 8 millones de euros.

46 Fuente: datos procedentes de la aplicación de Pedidos, tienda online y de Almacén de CRE.

Intervenciones 2020



Herencias por provincia 2020



***No heredará tus ojos.
Pero sí podrás dejarle
un mundo mejor.***

Si dejas parte de tu herencia a Cruz Roja,
contribuirás a que muchas personas puedan
heredar un mundo mejor.



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 2020, hemos analizado **1.460 inmuebles** para su evaluación ambiental, realizada con nuestra propia metodología. Este proceso nos permite adquirir un mayor conocimiento sobre el impacto que nuestra actividad genera en el entorno, en relación a las emisiones a la atmósfera, el consumo de agua y recursos naturales, gestión de residuos, etc.

REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Las emisiones de gases de efecto invernadero son el aspecto ambiental prioritario para Cruz Roja Española, por su incidencia en el cambio climático y la relevancia a nivel global.

Disponemos de un documento de trabajo denominado **"Manual de Procedimiento para reducir el impacto medioambiental en las actividades de Cruz Roja Española - Reducción de la huella de carbono"**, dirigido a aquellas personas que tienen encomendadas determinadas responsabilidades de control del gasto energético, para que puedan aplicar un enfoque de respeto absoluto por el medio ambiente.

Parte de un inventario de los recursos de cada edificio, que permite conocer de forma detallada que tipo de materiales y servicios se utilizan y en qué medida se adaptan a los objetivos de responsabilidad y cuidado del medio ambiente. Incluye también las instrucciones para realizar los controles pertinentes, con indicación de área, acción, indicadores y fuentes de verificación, así como las pautas para confeccionar, en cada ámbito, un plan de inversiones para la reducción de la huella de carbono, acorde con las posibilidades organizativas y económicas de la Institución.

[103-1-305] [103-2-305] [Ley_Emisiones de carbono] [Ley_Riesgos ambientales] Prestamos apoyo a iniciativas que luchan contra la pobreza energética, aseguran el acceso universal a los servicios de energía eficientes y mejoran el rendimiento energético, contribuyendo a la reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Desde Cruz Roja, tenemos como objetivo que el medio ambiente no sea una causa de vulnerabilidad social.

Ejemplo de ello, es la iniciativa "Moviéndonos por el Ahorro Doméstico", que nace como consecuencia 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 frente al coste de sus necesidades energéticas básicas.

Además, en Cruz Roja Española y en todas nuestras asambleas tenemos el compromiso de medir las emisiones generadas por la actividad desarrollada y su compensación con la atención a familias en riesgo de sufrir pobreza energética. De esta forma, calculamos nuestra huella de carbono, y diseñamos medidas de compensación de las emisiones de cada asamblea. Se calcula el ahorro producido por el aumento de la eficiencia energética, y se invierte éste en proyectos de pobreza energética.

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.

HUELLA DE CARBONO (tCO ₂ e) ⁵⁰ [103-3-305]	2019	2020
Alcance 1 ⁵¹ [305-1]	11.418,1	9.606,2
Alcance 2 ⁵² [305-2]	1.443,8	620,5
Alcance 3 (viajes en medios externos, consumo de agua y papel) [305-3]	2.224,7	1.693,2
Total (alcance 1 + alcance 2 + alcance 3)	15.086,6	11.919,9

[302-1] [103-1-302] [103-2-302] [103-3-302] [Ley_Consumo de energía] CONSUMO ENERGÉTICO ⁴⁷	USO	2019		2020	
		CONSUMO	CONSUMO (GJ) ⁴⁸	CONSUMO	CONSUMO (GJ) ⁴⁸
Electricidad ⁴⁹	Iluminación, climatización, ACS	21.960.924 kWh	79.059,33	22.477.841 kWh	80.920
Gas natural	Climatización, ACS	10.400.573 kWh	37.442,06	11.261.491	40.541
Gasóleo C	Climatización, ACS	238.190 l	9.217,95	275.501 l	10.661,89
Gasóleo B	Climatización, ACS	39.035 l	1.397,36	68.208 l	2.441,66
Gasolina, gasóleo y GLP	Transporte	3.250.571 l	107.640,22	2.589.810 l	90.530,46
Biomasa	Climatización, ACS	231.082 kg	3.262,88	375.654 kWh	1.352,35
Gas Propano	Climatización, ACS	41.156 kg	1.901,41	41.941 kg	1.937,68
Gas Butano	Climatización, ACS	2.822 kg	126,37	4.302 kg	192,64
Total (GJ)		240.047,57		228.499,79	

[Ley_Cambio climático] Nuestro objetivo a medio plazo es reducir en un 45 % nuestra huella de carbono en 2030, con respecto a 2018 (año base). A largo plazo, nuestra aspiración es convertirnos en una organización neutra en carbono en 2050.

En 2020 se han reducido las emisiones en 3.166,7 tCO₂e con respecto a 2019. Pese a que ha sido un año con diferentes casuísticas por la pandemia, que afectó a algunas actividades, una parte importante de la reducción se debe al consumo de energías limpias y a la mejora de la eficiencia de nuestras instalaciones.

47 Todas las fuentes se consideran no renovables, a excepción de la biomasa y la electricidad (31 % en 2020).

48 Factores de conversión: 1kWh = 0'0036 GJ; 1l = 0,001 m³; biomasa, 14,12 GJ/t (fuente: IDAE); PCI (GJ/t); gasolina = 44,30, gasóleo = 43,00, gas butano = 44,78, gas propano = 46,20 (fuente MITECO); densidades: gasóleo calefacción (C) = 900 kg/m³, gasóleo = 832,5 kg/m³, gasolina = 747,5 kg/m³ (fuente RD 1088/2010).

49 El 87 % de la energía eléctrica consumida proviene de fuentes renovables. Fuente: Acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad relativos a la energía producida en el año 2020, Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

50 La huella de carbono correspondiente a 2020 está en proceso de verificación para su posterior registro en el Registro de Huella de Carbono del MITECO.

51 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 2020.

52 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.

[303-1] [103-1-303] [103-2-303] [103-3-303] [Ley_Consumo de agua]	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Agua consumida (m ³) ⁵³	273.022,53	261.059,91	410.780,7 ⁵⁴	382.104,4	217.950	286.457
Papel consumido (kg) ⁵⁵	273.022,53	261.059,91	410.780,7 ⁵⁴	382.104,4	217.950	286.457

Se plantearán suministros en los que aplicar medidas de reducción del consumo de agua mediante elementos de grifería y sanitarios adecuados y eficientes, además de la realización de una inspección de la instalación de agua para identificar si el consumo del 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.

No se han producido multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental en 2020.

[Ley_Ruido] [Ley_Contaminación lumínica] [Ley_Economía circular y gestión de residuos] [Ley_Consumo de materias primas] Ley_Protección de la biodiversidad] No contamos con acciones específicas relativas a contaminación por ruido, contaminación lumínica, contaminación atmosférica diferente de la emisión de gases de efecto invernadero, gestión de residuos y economía circular, reducción del desperdicio alimentario, consumo de materias primas o protección de la biodiversidad, por considerar que son cuestiones no materiales para la Institución (ver apartado "Sobre esta Memoria").



53 Toda el agua consumida proviene del suministro municipal y respeta, en todos los casos, las limitaciones locales. Se realiza una estimación, a partir del gasto contabilizado de agua, considerando un factor de 1,59 €/m³ (Fuente: estudio de la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento, 2013).

54 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.

55 No se dispone de los datos de años anteriores a 2020.

CADENA DE VALOR



Empresas

UNA DE NUESTRAS PRIORIDADES SON LAS ALIANZAS CON EMPRESAS, YA QUE A TRAVÉS DE ELAS SE CONCRETAN MUCHAS DE NUESTRAS POLÍTICAS. LA FORMALIZACIÓN DE ESTAS ALIANZAS ES ESENCIAL EN NUESTRA GESTIÓN.

La colaboración con empresas es fundamental para los proyectos de empleo y la inserción laboral. Además, gracias a sus aportaciones, ya sean donaciones económicas o en especie, podemos dar cumplimiento a nuestra misión. También es relevante la implicación de las personas empleadas por éstas, en acciones sociales, pues permite fomentar el voluntariado, al mismo tiempo que enriquece la atención a las personas beneficiarias. Por otro lado, las empresas suponen también un importante canal de comunicación, que permite difundir nuestros mensajes entre los diferentes públicos de las empresas, como clientes, plantilla, accionistas, etc. Esto nos permite sensibilizar sobre cuestiones concretas o captar fondos. En ocasiones, incluso constituyen un canal de venta de productos, como el Sorteo del Oro.

En 2020 han colaborado con nosotros 2.734 empresas, 588 a través de Oficina Central y 2.146 a través de la Red Territorial. Además, 10.429 empresas han colaborado con el área de Empleo mediante 24.665 alianzas.

Además, tras la inscripción de Cruz Roja Española en el Registro Estatal de Entidades de Formación, en 2016, para impartir formación no incluida en el catálogo de especialidades formativas, se mantiene la línea de actividad de cursos en empresas dirigidos a plantillas.

Proveedores

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.

Nuestra **política de compras** se basa en el cumplimiento riguroso de las condiciones contractuales y normativa vigente, además de promover 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**.

Valoramos a todos los potenciales proveedores en igualdad de oportunidades, publicitando los concursos de suministros, según las Normas de Ejecución del Presupuesto, el Reglamento General Orgánico, el Código de Conducta y el Sistema de Gestión de Calidad, lo que facilita la presentación de distintas ofertas.

[102-9] Adquirimos bienes y servicios para el desarrollo de nuestras actividades: bienes materiales o suministros, servicios de consultoría, elaboración de documentación, diseño de campañas o docencia, entre otros. La adjudicación de contratos de obras o equipamiento, subcontrataciones, prestación de servicios y selección de proveedores, se realiza mediante concurso público o concurrencia de ofertas, garantizando la transparencia y libre concurrencia de proveedores.

La selección de proveedores se basa en cuatro criterios:

- **Su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas:** la firma de los principios del Pacto Mundial es condición necesaria para ser proveedor de Cruz Roja Española, de acuerdo con el anexo correspondiente de los contratos.
- **El cumplimiento de la legislación:** los proveedores deben declarar, previamente a la adjudicación, que no tienen prohibido trabajar con la Administración Pública, así como acreditar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales, de seguridad social y protección al medio ambiente que exija la ley.

- **Comportamiento social:** siempre que sea posible, se prima la inclusión de cláusulas sociales como, por ejemplo, centros especiales de empleo (según lo que establezcan los pliegos, en cada caso).

- **La sostenibilidad económica:** en igualdad de condiciones, se busca minimizar el coste global de las compras de equipos y materiales y la contratación de obras y servicios, en coherencia con los procedimientos aprobados por la Asamblea General.

La **Comisión de Contratación e Inversiones** se ha reunido 7 veces en 2020, teniendo como temas más importantes –con independencia de numerosas obras en toda la red territorial– la aprobación de obras en Reina Victoria, Federico Rubio y Recomba y el Plantío.

[414-1] [414-2] [103-1-414] [103-2-414] [103-3-414] [408-1] [103-1-408] [103-2-408] [103-3-408] [409-1] [103-1-409] [103-2-409] [103-3-409] [Ley_Trabajo forzoso] [Ley_Trabajo infantil] [Ley_Subcontratación y proveedores] El 100 % de proveedores homologados por Cruz Roja Española han sido evaluados bajo criterios relativos a derechos humanos, a través de Pacto Mundial, lo que descarta cualquier riesgo de incumplimiento de los derechos humanos, incluido todo lo relativo a trabajo infantil y trabajo forzoso.

Algunas de nuestras licitaciones incorporan al contrato cláusulas relacionadas comportamientos que pueda perjudicar la imagen de la Institución. Esta situación será motivo de rescisión del contrato.

Dada la naturaleza de nuestras actividades y el tipo de adquisiciones y subcontrataciones que realizamos, no contamos con un sistema de supervisión o auditoría de proveedores, más allá del procedimiento de homologación ya mencionado.

En 2020, cabe destacar la homologación de proveedores tras diferentes licitaciones relacionadas con el área de Sistemas (RPA, tablets, webs, IMAP y data center), así como la homologación y aprobación de compras de diferentes vehículos. Además, durante el año se ha aprobado la adquisición de drones, EPIS y el programa FAMI. También cabe resaltar la gestión relativa al Plan RESPONDE y los consumos que llevaba aparejados.

Con respecto a nuestra gestión interna, utilizamos la aplicación **“Almacenes”** desde 2015 y, desde entonces su uso tiene una tendencia de aumento. En 2020, el número de albaranes de entrada y de salida son muy superiores a los de 2019, con 20.062 albaranes de entrada (6.730 en 2019) y 769.794 albaranes de salida (274.691 en 2019). El incremento ha sido provocado principalmente por un aumento en su uso por la red territorial y por su integración (se han triplicado los albaranes de salida) con la aplicación de Respuesta Local, lo que supone una mejora en la trazabilidad digitalizada de las entregas de bien por parte de Cruz Roja.

También se mantiene operativo nuestro Centro Logístico Estatal situado en Leganés (Comunidad de Madrid) que ha recibido, desde 2017, 1.994 visitas de centros escolares y empresas. Contamos también con centros logísticos en otras ubicaciones. Durante el año 2020, debido a la crisis provocada por la pandemia de COVID-19, las visitas han sido interrumpidas



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 2020, 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.

[102-12] CÓDIGOS SUSCRITOS

- Código de Buena Asociación del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Código de buenas prácticas de la Asociación Española de *Fundraising*.
- Código de conducta de la Coordinadora de ONG para el Desarrollo.
- Código de conducta de la Coordinadora de Organizaciones de Cooperación para el Desarrollo.
- Código de conducta del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG en casos de desastre.
- Código de conducta para el desarrollo del *Fundraising* en España y Código de Conducta F2F / D2D, ambos de la Asociación Española de *Fundraising*.
- Código ético de la Plataforma del Tercer Sector.
- Código ético de las organizaciones de voluntariado.
- Pacto Mundial.
- Principios y normas para la asistencia humanitaria de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y La Carta humanitaria y normas mínimas de respuesta humanitaria en casos de desastre. Estándar Esfera.
- Recomendaciones éticas del Tercer Sector de Acción Social.

Sociedad



Parte de nuestra actividad tiene lugar en el campo de la diplomacia humanitaria y queremos incidir en la agenda de nuestro país en este ámbito, especialmente aportando nuestro punto de vista en todos los temas que afectan a las personas más vulnerables.

Así pues, participamos en diferentes plataformas formales de cooperación e incidencia política y en otras más informales. Además, día a día, en nuestra relación con empresas, instituciones y

personas, tenemos muy presente los intereses de nuestros usuarios para contribuir al cambio social.

Por otro lado, a través de las acciones de sensibilización, contribuimos a lograr la sensibilidad de todas las partes interesadas, además de fomentar la modificación de conductas.



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Cruz Roja Española contribuye a la consecución de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, ya que son un elemento transversal a todas nuestras actividades. Por ello, vinculamos todas nuestras iniciativas nacionales e internacionales con cada uno de los 17 ODS y sus metas.

Asimismo, nos marcamos el objetivo de sensibilizar tanto a miembros de la organización, como a la ciudadanía y a los líderes de opinión sobre los ODS. Queremos que sepan qué son, qué hace Cruz Roja para contribuir a su consecución y qué valores y hábitos debemos cambiar las personas para cumplir la Agenda 2030.

Para ello, todos los años desarrollamos diferentes recursos para continuar impulsando actividades de sensibilización, educación y diplomacia humanitaria. Entre las realizadas en los últimos años, destaca la creación de redes con entidades públicas y privadas y la implicación de todas las áreas de la Institución.

Hemos llevado a cabo diferentes actividades formativas y de sensibilización en materia de ODS. Destacan los juegos de mesa, recursos online y la obra de títeres para sensibilizar a la infancia sobre qué está pasando y qué pueden hacer los niños

y las niñas para contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030.

También hemos realizado acciones específicas sobre el ODS 5, de Igualdad de género y empoderamiento de la mujer: la exposición Mujeres del Mundo, la exposición virtual Dones de Dakar, la campaña Igualando Miradas o los vídeos realizados con gafas de realidad virtual sobre la Mujer Masai 360°.

Además, hemos continuado los talleres presenciales o virtuales sobre los ODS en centros educativos de primaria y secundaria; acciones de diplomacia humanitaria sobre el ODS 11 Ciudades Sostenibles; talleres transversales con otras áreas; el juego del trivial online y presencial, ODSenCasa, Espacio Zona Creo y la difusión de píldoras informativas para contribuir a los ODS con Cruz Roja, dirigidas a universidades, empresas y población en general.

En este documento se reporta información sobre nuestro impacto en cada uno de los ODS (ver índice de contenidos "Objetivos de Desarrollo Sostenible").



Derechos humanos (DDHH) y derecho internacional humanitario (DIH)



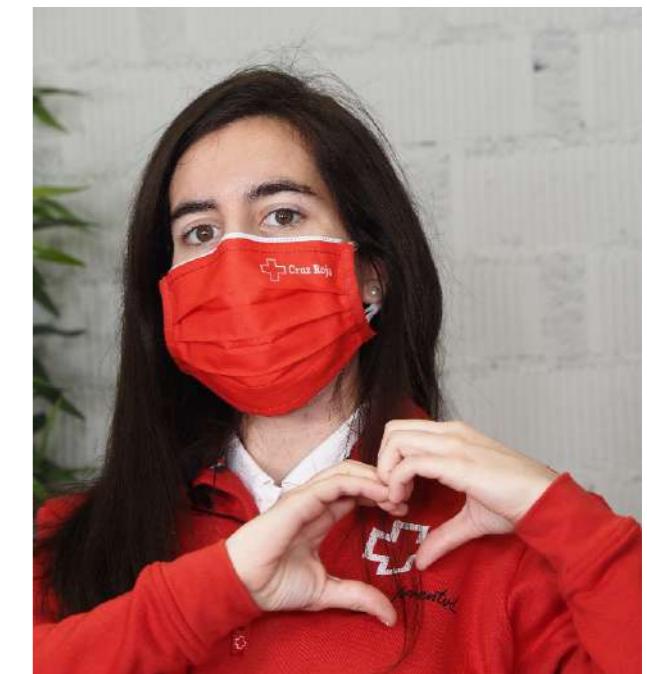
[103-1-412] [103-2-412] [103-3-412] [G4-NGO05] [Ley_Derechos humanos] Tal como quedó aprobado por la Asamblea General de Cruz Roja Española celebrada en abril de 2019, la defensa de la dignidad intrínseca a todo ser humano, fundamentada en el respeto a los derechos humanos, constituye un mandato, no solo para Cruz Roja Española, sino también para todos los componentes del Movimiento Internacional.

Por tanto, tutelar la dignidad inherente a la persona constituye la esencia de la acción humanitaria de Cruz Roja. Promover nuestros Principios Fundamentales y los valores que se derivan de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario constituye para Cruz Roja un compromiso de solidaridad irrenunciable orientado a favor de los grupos más vulnerables, tanto en tiempo de paz como de conflicto armado u otras situaciones de violencia, es decir, en todas las circunstancias.

Este importante desafío se canaliza no solo mediante la protección, defensa y asistencia a las víctimas, sino también a través de la difusión y

promoción de nuestros principios y valores, con la enseñanza y defensa de los derechos humanos y del derecho humanitario y, por supuesto, con una adecuada política de comunicación, dirigida a la población en general y a los medios.

En diciembre de 2019, para dar cumplimiento a estos importantes desafíos, fue presentado en el Comité Nacional el **plan Estratégico de Principios y Valores**, cuya misión se concreta en la promoción de la protección y garantía de los derechos de las personas, especialmente de las más vulnerables, mediante la sensibilización, formación, difusión, defensa y aplicación de los Derechos Humanos, del Derecho Internacional Humanitario y de los valores humanitarios, desde la óptica de los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. A lo largo de 2020, se ha ido implementando el citado Plan Estratégico.



El cumplimiento de la misión pasa por influir e interaccionar positivamente con otras áreas de la propia organización, con la sociedad en su conjunto y con las personas sujeto de nuestra atención, estableciéndose, en consecuencia, las siguientes estrategias básicas y los objetivos asociados a cada una de ellas:

Objetivos del plan	Estratégias Básicas		
	Promoción de la formación y difusión	Coordinación y asesoría	Diplomacia Humanitaria
	<p>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.</p> <p>2. Desarrollar la incorporación del enfoque de DDHH en los proyectos de intervención y la actividad cotidiana de Cruz Roja.</p> <p>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.</p> <p>4. Difundir los DDHH, DIH y Principios Fundamentales en sectores vulnerables de la población.</p> <p>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.</p> <p>6. Recabar el interés y la atención e la población sobre los conflictos armados y las violaciones del DIM.</p>	<p>7. Consolidar una Red de promotores/as de Principios y Valores.</p> <p>8. Habilitar un canal de comunicación que agilice la difusión de posicionamiento en materia humanitaria a todos los ámbitos de la organización.</p> <p>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.</p>	<p>10. Aumentar la influencia de Cruz Roja ante personas e instituciones creadoras de opinión y agentes políticos, económicos y sociales.</p> <p>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.</p> <p>12. Dar apoyo y formación al resto de la organización en la adecuada adaptación a los requerimientos de la Diplomacia Humanitaria.</p>

Formación a las Fuerzas Armadas y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad

[412-2] Los Convenios de Ginebra de 12 de agosto de 1949 y su Protocolo Adicional I de 1977, además de otros instrumentos de Derecho Internacional Humanitario, establecen la obligación de los Estados Partes, entre los que se encuentra España, de difundir sus preceptos entre la sociedad civil y fomentar su estudio por parte de la población civil (artículo 83 del Protocolo I de 1977, Adicional a los Convenios de Ginebra).

Entre los objetivos generales y fines de la Cruz Roja Española destaca la difusión y enseñanza del Derecho Internacional Humanitario, la cooperación internacional y la preparación en tiempo de paz para actuar, en caso de conflicto armado, a favor de todas las víctimas civiles y militares (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). En cumplimiento de este mandato hemos continuado colaborando con el Ministerio de Defensa y desarrollando cada año un plan de acción, derivado del Convenio de colaboración suscrito en 2004 con dicho Ministerio, renovado en 2020.

En estos planes de acción se incluyen distintas líneas de colaboración, entre ellas, la formación y difusión del Derecho Internacional Humanitario:

- Cursos dirigidos a los asesores jurídicos y las asesoras jurídicas de las Fuerzas Armadas.
- Cursos dirigidos al personal del Cuerpo Militar de Sanidad.
- 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.
- Cursos realizados en distintos acuartelamientos militares, dirigidos a personal de las Fuerzas Armadas antes de su incorporación a misiones en el exterior.

Como en años anteriores, se ha celebrado –convocado por el Ministerio de Defensa–, un nuevo curso de Derecho Internacional Humanitario, de 125 horas de duración, dirigido a las Fuerzas Armadas, a través de la plataforma de formación a distancia, además de los ya mencionados anteriormente, celebrados en los distintos centros docentes militares, impartidos por el Centro de Estudios de Derecho Internacional Humanitario y de Derechos Humanos de Cruz Roja.

Por otra parte, algunos de los cursos que se venían realizando en formato presencial, se han adaptado a la modalidad online, como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19.

Formación dirigida a los y las miembros de la Institución, en materia de principios y valores

Hemos puesto en marcha, en formato telemático, las siguientes actividades formativas en materia de principios y valores:

Derecho Internacional Humanitario

- Curso de Derecho Internacional Humanitario (125 horas)
- Curso de introducción al DIH y los DDHH (15 horas)
- Exploremos del Derecho Humanitario (40 horas)

Derechos Humanos

- Curso de Derechos Humanos (125 horas)
- Curso de Introducción a los DDHH y DIH (15 horas)
- Principios Fundamentales
- Introducción a los Principios Fundamentales (15 horas)
- Promoción de los Principios y Valores Humanitarios (40 horas)
- Código de Conducta (5 horas)

NOMBRE ACCIÓN FORMATIVA	Nº CURSOS	PARTICIPANTES
Derecho Internacional Humanitario	4	123
Derechos Humanos	5	122
Introducción al DIH y a los Derechos Humanos	5	1591
Diplomacia Humanitaria	6	533
Introducción a la Diplomacia Humanitaria	4	503
Introducción a los Principios Fundamentales	5	400
Promoción de PPFF y Valores humanitarios	3	295
Código de Conducta	17	2.557

Actividades de Diplomacia Humanitaria y de apoyo a la promoción y desarrollo del Derecho Internacional Humanitario, los Derechos Humanos y la Acción Humanitaria

Tras la celebración de la Conferencia Internacional, en diciembre de 2019, se inició un proceso de reuniones con el Gobierno, en el marco de la Comisión Española de Derecho Internacional Humanitario, órgano asesor del Gobierno en esta materia, integrado por representantes de distintos Departamentos Ministeriales y por dos vocales de Cruz Roja.

Fruto de dichas reuniones, se aprobaron una serie de promesas en materia de Derecho Internacional Humanitario, Derechos Humanos y Acción Humanitaria.

PROMESAS	TIPO	TEXTO
CONJUNTAS ESPECÍFICAS CRE -ESTADO		
Formación, difusión y fortalecimiento del Derecho Internacional Humanitario		
Derecho Internacional Humanitario y Justicia Penal Internacional	Específica-Conjunta-Estado	Clicar aquí
Asistencia de salud en peligro: protección de la misión médica	Específica-Conjunta-Estado	Clicar aquí
Protección de menores en los conflictos armados	Específica-Conjunta-Estado	Clicar aquí
Normas jurídicas aplicables en caso de desastre	Específica-Conjunta-Estado	Clicar aquí
Desarrollo de las SSNN: actores locales fuertes y eficaces	Específica-Conjunta-Estado	Clicar aquí
Protección de la misión médica	Específica-Conjunta-Estado	Clicar aquí

CONJUNTAS ESPECÍFICAS CRE-ESTADO-UNIÓN EUROPEA		
Fortalecimiento del cumplimiento del DIH (Formación, difusión)	Específica-Conjunta - UE	Clicar aquí
Protección de la misión médica	Específica-Conjunta - UE	Clicar aquí

CONJUNTAS CRE- ESTADO- ABIERTAS		
Promoción y fortalecimiento Comisiones Nacionales de DIH (PERU)	Abierta-Conjunta-Estado	Clicar aquí
<i>Women and Leadership</i> (SUECIA-CANADÁ)	Abierta-Conjunta-Estado	Clicar aquí
<i>Open Pledge to Report on the Domestic Implementation of International Humanitarian Law</i> (REINO UNIDO)	Abierta-Conjunta-Estado	Clicar aquí
Diversidad en la acción humanitaria (FICR-CICR-CRE- otros...)	Abierta-Conjunta-Estado	Clicar aquí
<i>Commitment to prevent and respond to sexual exploitation and abuse and sexual harassment</i> (SAHE) – Cruz Roja Británica	Abierta-Conjunta-Estado	Clicar aquí

PROMESAS	TIPO	TEXTO
CRUZ ROJA ESPAÑOLA		
Protección de bienes culturales en caso de conflicto armado	Específica -CRE	Clicar aquí
<i>Youth and Humanitarian Perspectives for an Agenda on Nuclear Disarmament (ITALIA)</i>	Abierta-CRI	Clicar aquí

PROMOVIDAS POR CRUZ ROJA ESPAÑOLA		
Compromiso para reducir los efectos de cambio climático y lograr la neutralidad climática	Específica -CRE	Clicar aquí
Facilitemos que las personas ayuden a las personas. Organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja más abiertas al voluntariado	Específica -CRE	Clicar aquí

ESTADO		
Empleo e impacto de la transformación digital en las actividades de DIH	Específica - UE	Clicar aquí
Ratificación de instrumentos de DIH	Específica - UE	Clicar aquí
Protección de propiedad intelectual	Abierta- UE	Clicar aquí
Protección de grupos vulnerables durante conflicto armado	Específica- UE	Clicar aquí
Impacto humanitario del cambio climático	Específica- UE	Clicar aquí
CPI y lucha contra la impunidad	Específica- UE	Clicar aquí
Promesa sobre la Declaración de Escuelas Seguras	Abierta- Conjunta-Estados	Clicar aquí
Apoyo a la Comisión Internacional Humanitaria de Encuesta	Abierta- Conjunta-Estados	Clicar aquí

Además, se han mantenido distintas reuniones telemáticas con la división jurídica del Comité Internacional de la Cruz Roja, sobre, entre otras, las siguientes cuestiones:

- Impacto humanitario de las medidas antiterroristas.
- Promoción de la ratificación del Tratado de Prohibición de las Armas Nucleares.
- Consecuencias humanitarias de la Guerra Urbana.
- Armas Autónoma Letales y Derecho Internacional Humanitario.
- Preparación del Consejo de Delegados de 2021.



SOBRE ESTA MEMORIA



[102-50] [102-51] La Memoria Integrada 2020 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 2020. La Memoria anterior es la del año 2019.

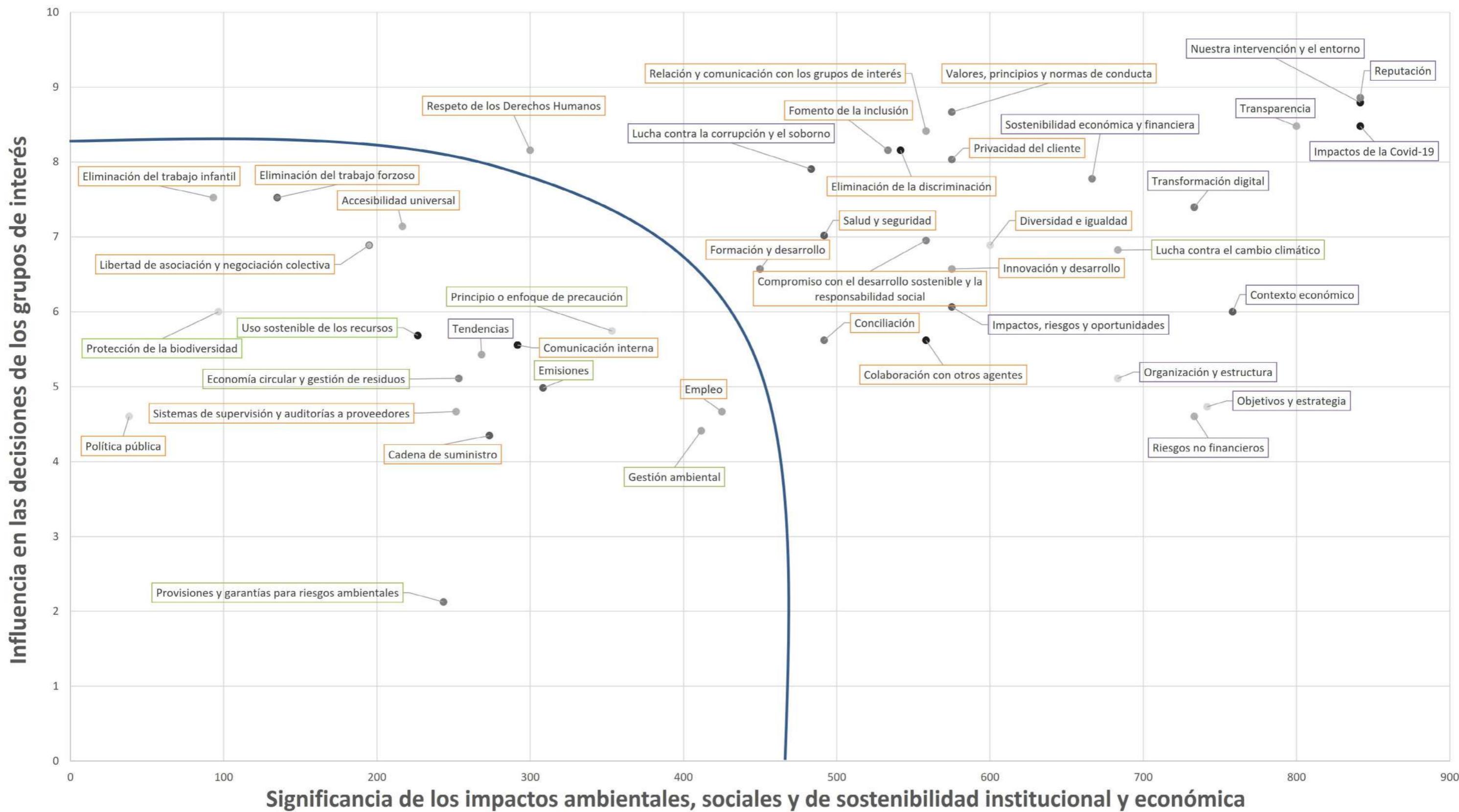
[102-54] Ha sido redactada tomando como referencia los estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI) y el suplemento sectorial "Sector disclosure NGO", de acuerdo con la opción de conformidad "esencial". Así mismo, incluye todos los contenidos necesarios para dar cumplimiento al reporte de estados 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. Asimismo, se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, equilibrio, precisión, puntuación, comparabilidad, claridad y fiabilidad.

En 2020, hemos llevado a cabo un análisis de materialidad para este año, con el fin de identificar los contenidos materiales para Cruz Roja Española. Para ello, se ha realizado un análisis de contexto para seleccionar los potenciales temas materiales, teniendo en cuenta fuentes externas e internas. Posteriormente, se ha procedido a 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



[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

ÍNDICE DE CONTENIDOS “GRI”

[102-55] CONTENIDOS GENERALES		
Código	Tema	Página
102-1	Nombre de la organización	9
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11-18 y 34-71
102-3	Ubicación de la sede	9
102-4	Ubicación de las operaciones	9
102-5	Propiedad y forma jurídica	9
102-6	Mercados servidos	10
102-7	Tamaño de la organización	10, 112, 113, 118 y 182
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	108, 112, 113, 118 y 120
102-9	Cadena de suministro	200
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No ha habido cambios significativos.
102-11	Principio y enfoque de precaución	193
102-12	Iniciativas externas	177, 184 y 202
102-13	Afiliación a asociaciones	111 y 202
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	9, 10, 141, 143 y 144
102-18	Estructura de gobernanza	130, 141, 144, 145
102-40	Lista de grupos de interés	153-156
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	116
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	153

102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	153-156
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	153-156 y 158
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	182
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	213
102-47	Lista de temas materiales	216
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	NA
102-50	Periodo objeto del informe	213
102-51	Fecha del último informe	213
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	216
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	213
102-55	Índice de contenidos GRI	218-223
102-56	Verificación externa	213

DESEMPEÑO ECONÓMICO		
Código	Tema	Página
GRI 201: Desempeño económico (2016)		
103	Enfoque de gestión 201	181 y 182
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	182
GRI 205: Lucha contra la corrupción (2016)		
103	Enfoque de gestión 205	141, 142 y 150

205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	150
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	152
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	152

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Código	Tema	Página
GRI 302: Energía (2016)		
103	Enfoque de gestión 302	193 y 194
302-1	Consumo energético dentro de la organización	194
GRI 3030: Agua y efluentes (2016)		
103	Enfoque de gestión 303	193 y 196
303-1	Extracción de agua por fuente	196
GRI 305: Emisiones (2016)		
103	Enfoque de gestión 305	193 y 195
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	195
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	195
305-3	Emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	195

DESEMPEÑO SOCIAL

Código	Tema	Página
GRI 401: Empleo (2016)		
103	Enfoque de gestión 401	107, 112, 116 y 118
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	124 y 125

401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	116
GRI 404: Formación y desarrollo (2016)		
103	Enfoque de gestión 404	107, 112, 116 y 134
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	134
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)		
103	Enfoque de gestión 405	118, 130-133, 146 y 147
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	127 y 147
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	132 y 133
GRI 406: No discriminación (2016)		
103	Enfoque de gestión 406	11-18
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	133
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva (2016)		
103	Enfoque de gestión 407	116
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	116
GRI 408: Trabajo infantil (2016)		
103	Enfoque de gestión 408	200
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	200
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio (2016)		
103	Enfoque de gestión 409	200
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	200

GRI 412: evaluación de derechos humanos (2016)		
103	Enfoque de gestión 412	205
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	207
GRI 414: evaluación social de proveedores (2016)		
103	Enfoque de gestión 414	200
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	200
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)		
103	Enfoque de gestión 418	159
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	159

CONTENIDOS SECTORIALES¹		
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.	158
G4-NGO4	Medidas para integrar género y diversidad en programas y proyectos, así como su seguimiento, medición y mejora continua.	146 y 147
G4-NGO5	Proceso de formulación, comunicación, implantación y cambio de posiciones de política pública.	205

G4-NGO6	Coordinación y toma en consideración de las actividades de otros actores.	202
G4-NGO8	Fuentes de financiación por categoría, cinco mayores donantes y valor monetario de sus contribuciones.	183
G4-NGO10	Adhesión a estándares para la captación de fondos y prácticas de comunicación de mercadotecnia.	184

ÍNDICE DE CONTENIDOS

“PACTO MUNDIAL”



Principio del Pacto Mundial	Indicadores GRI	Página
Principio 1, Derechos Humanos. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	412-2, 103-1-412, 103-2-412, 103-3-412, 103-2-406.	11, 205 y 207
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.	200
Principio 3, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 103-1-401, 103-2-401, 103-3-401, 407-1, 103-1-407, 103-2-407, 103-3-407.	107 y 116
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.	200

¹ En el momento de elaborar esta memoria, no se dispone de adaptación del suplemento sectorial para ONGs a GRI Standards.

Principio 5, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	200	
Principio 6, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	11-18, 107, 112, 113, 116, 118-120, 124, 125, 127, 133, 134 y 147	
Principio 7, Medio Ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	302-1, 103-1-302, 103-2-302, 103-3-202, 303-1, 103-1-303, 103-2-303, 103-3-203, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-305.	11, 109, 113, 114, 118, 119, 120, 124, 127, 129, 131, 133, 148, 150
Principio 8, Medio Ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	302-1, 103-1-302, 103-2-302, 103-3-202, 303-1, 103-1-303, 103-2-303, 103-3-203, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-305.	193-196
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.	193-196
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.	141, 142, 150 y 152

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 y jóvenes en dificultad social Cruz Roja con las personas / Personas en situación de extrema vulnerabilidad Cruz Roja con las personas / Personas inmigrantes Cruz Roja con las personas / Personas solicitantes de asilo y refugiadas Cruz Roja con las personas / Mujeres en dificultad social Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral Cruz Roja con las personas / Personas recluidas o ex recluidas Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	12, 13, 38-60 y 75-87
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	12, 13, 42-44 y 75-87

 3 SALUD Y BIENESTAR	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	12, 13, 15,	 78-87, 193 y 194
	Cruz Roja con las personas / Personas mayores y cuidadoras	35-37, 62-71	
	Cruz Roja con las personas / Personas con discapacidad	y 75-87	
	Cruz Roja con las personas / Personas con problemas de salud		
	Cruz Roja con las personas / Población en general y otros colectivos		

 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	14, 16, 17,	 14, 54-58, 78-87, 107-134 y 181-183
	Cruz Roja con las personas / Infancia y jóvenes en dificultad social	38-41, 54-58, 78-87, 114, 115	
	Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral	y 134	
	Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias		
	Equipo humano		

 5 IGUALDAD DE GÉNERO	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	14, 52-59, 78-89, 107-133,	 78-87 y 162-164
	Cruz Roja con las personas / Mujeres en dificultad social	146, 147, 153-	
	Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral	156 y 203	
	Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias		
	Cooperación internacional / Cooperación institucional y técnica		
	Equipo humano		
	Buen gobierno y transparencia / Transversalidad de género en Cruz Roja Española		
	Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés		
	Cadena de valor / Sociedad		

 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	78-87 y 196	 12, 13, 18, 88-91, 153-156, 164 y 165
	Medio ambiente		
	gestión sostenible		
	y el saneamiento para todos.		

 7 COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y MEDIO AMBIENTE	Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	 78-87, 193 y 194
		Medio ambiente	

 8 DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	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	 14, 54-58, 78-87, 107-134 y 181-183
	Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral	Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	
	Cooperación internacional / Equipo humano	Equipo humano	
		Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad financiera	
		Sostenibilidad institucional	

 9 INFRAESTRUCTURAS RESILIENTES	Objetivo 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	 78-87 y 162-164
	Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad institucional	Sostenibilidad institucional	

 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	Objetivo 10. Reducir la desigualdad entre los países.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	 12, 13, 18, 88-91, 153-156, 164 y 165
	Cooperación internacional / Cooperación institucional y técnica	Cooperación internacional / Cooperación institucional y técnica	
	Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés	Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés	
	Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad institucional	Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad institucional	

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



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



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



Objetivo 14. Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible. Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento



12, 35-37, 68-71 y 75-87

16-18, 78-87, 99 y 193-196

18, 75-87 y 193-195

18

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



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 Sociedad / Derechos humanos (DDHH) y derecho internacional humanitario (DIH)

18 y 78-87

35-37, 50, 51, 54-61, 88-91, 107-139, 155-156 y 205-211

88-90, 153-156, 202 y 203

Objetivo 17. Revisar 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



ÍNDICE DE CONTENIDOS

“LEY 11/2018, SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA”

Ámbitos generales	Marco de reporting	Página
Modelo de negocio	<p>Descripción del modelo de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entorno empresarial. Organización y estructura. Mercados en los que opera. Objetivos y estrategias. Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución. 	<p>102-2 Actividades, marcas, productos y servicios 7, 9, 11-18, 23-29, 112, 113, 118, 144, 145, 182 y 202</p> <p>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</p>
Principales riesgos e impactos identificados	<p>Gestión de riesgos.</p> <p>Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave.</p>	<p>Marco interno: descripción cualitativa de los riesgos e impactos identificados y su gestión 141, 142 y 150-152</p>
Cuestiones medioambientales	Marco de reporting	Página
Gestión medioambiental	<p>Efectos actuales y previsibles de las actividades.</p> <p>Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.</p> <p>Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.</p> <p>Aplicación del principio de precaución.</p> <p>Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.</p>	<p>Marco interno: descripción cualitativa de los impactos actuales y previsibles 193</p> <p>Marco interno: descripción cualitativa de los procedimientos de certificación ambiental 178</p> <p>N/A 196</p> <p>102-11 Principio o enfoque de precaución 193</p> <p>N/A 196</p>
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica).	N/A 196
Economía circular y prevención y gestión de residuos	<p>Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.</p> <p>Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.</p>	N/A 196

Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	Marco interno: descripción cuantitativa del agua consumida	196
	Consumo de materias primas.	Marco interno: descripción cuantitativa del papel consumido	196
	Consumo, directo e indirecto, de energía.	302-1 Consumo energético dentro de la organización	194
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	194
	Uso de energías renovables.	302-1 Consumo energético dentro de la organización	195
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas.	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	195
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Marco interno: descripción cualitativa de las metas establecidas	193-195
	Metas de reducción establecidas voluntariamente.	Marco interno: descripción cualitativa de las metas establecidas	195
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	N/A	196
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	N/A	196
Cuestiones sociales y relativas al personal	Marco de reporting	Página	
Empleo	<p>Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional.</p> <p>Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.</p> <p>Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional.</p> <p>Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional.</p>	<p>102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 117-119</p> <p>102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 120</p> <p>Marco interno: descripción cuantitativa del número de contratos a fecha fin de ejercicio 118-123</p> <p>Marco interno: descripción cuantitativa de los despidos 126 y 127</p>	
	Brecha salarial.	Marco interno: cálculo según la fórmula “Diferencia salarial = (retribución de hombres - retribución de mujeres) / retribución de hombres 132 y 133	
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional.	Marco interno: descripción cuantitativa de la percepción íntegra 131-133	
	Remuneración media de los consejeros por sexo.	N/A 133	

	Remuneración media de los directivos por sexo.	Marco interno: descripción cuantitativa de la percepción íntegra por sexo	132 y 133
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	128
	Empleados con discapacidad.	Marco interno: número de empleados con discapacidad	127
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	116, 128 y 138
	Número de horas de absentismo.	Marco interno: descripción cuantitativa de los días de absentismo	138
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	116 Y 128
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	135-137
	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	138
Relaciones sociales	Organización del diálogo social.	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	116 Y 137
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	116
	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	137
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas implementadas	134
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: cantidad de horas de formación por categoría profesional	134
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	62 y 157
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	130-133

Información sobre el respeto de los derechos humanos.	Marco de reporting	Página
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	117, 200 y 205-211
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	117, 200 y 205-211
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Marco interno: número de denuncias recibidas	133
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil.	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negación colectiva podría estar en riesgo	116, 117 y 200
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		
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno.	Marco de reporting	Página
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	141-144 y 150-152
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	152
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	182

Información sobre la sociedad		Marco de reporting	Página
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa de los impactos	34-71, 161-166 y 203
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Acciones de asociación o patrocinio	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	153-156 y 203
		102-12 Iniciativas externas 102-13 Afiliación a asociaciones	184 y 202
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	200
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	200 y 201
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Sistemas de reclamación	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	158 y 159
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	418-1 Reclamaciones fundamentales Sistemas de reclamación relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	158 y 159
Información fiscal			
Beneficios obtenidos país por país	Impuestos sobre beneficios pagados	Marco interno: beneficios antes de impuestos	182
	Subvenciones públicas recibidas	Marco interno: descripción cuantitativa de los impuestos	182
		Marco interno: descripción cuantitativa de las subvenciones recibidas	183

ANEXO I. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y COMISIONES ESTATUTARIAS

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	18-06-2019
Vicepresidente	Pedro García García	18-06-2019
Vocal	Esteban Calzada Charles	18-06-2019
Vocal	Sagrario Conde Martín de Hijas	18-06-2019
Vocal	Ana María García Rodríguez	18-06-2019
Vocal	José Morillas García	18-06-2019
Vocal	Fernando Saavedra Sánchez	18-06-2019

COMISIÓN NACIONAL DE FINANZAS

Cargo	Nombre	Fecha Nombramiento
Presidenta	María Teresa Mogín Barquín	16-05-2019
Vicepresidente	Víctor Manuel Suárez Pérez	16-05-2019
Vocal	Pilar López Rubio	16-05-2019
Vocal	José Luis Blázquez Canales	16-05-2019
Vocal	María Isabel Domingo Martín	16-05-2019
Vocal	Laura Aguado Boto	16-05-2019
Vocal	Silvia Fernández de Caleyá Álvarez	11-07-2019

COMISIÓN DE BUEN GOBIERNO

Cargo	Nombre	Fecha Nombramiento
Presidente	Guillermo Jiménez Sánchez	05-03-2019
Vicepresidente	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	08-03-2015
Vicepresidenta	María del Mar Pageo Giménez	17-05-2019
Vicepresidente	Francisco Javier Gimeno Blanes	15-04-2015
Secretario General	Leopoldo Pérez Suárez	15-07-1994
Coordinador General	Antoni Bruel Carreras	19-07-1995
Representante Cruz Roja Juventud	Pablo Salvador Giner	02-12-2019
Vocal electo	Saturnino Peña Solís	14-04-2019
Vocal electo	Juan José Borrego Lobato	14-04-2019
Vocal electo	Eloy Ortiz González	14-04-2019
Vocal electo	María Teresa Pociello Marty	14-04-2019
Vocal electo	Roser Llevat Viladot	14-04-2019

Vocal electo	Teresa Álvarez Quicler	14-04-2019
Vocal electo	María Estíbaliz Arnáiz López	14-04-2019
Vocal electo	Rafael Gandía Balaguer	14-04-2019
Vocal electo	Pedro Arzoz Sagardía	14-04-2019
Vocal electo	Juan José Blanco Barbado	14-04-2019
Vocal electo	Rosa Fernández López	14-04-2019
Vocal electo	Cándida Delia Ruiz López	14-04-2019
Vocal electo	Celia Alicia Rivas Alonso	14-04-2019
Vocal electo	María del Carmen Navarro Paredes	14-04-2019
Vocal electo	Begoña González González	14-04-2019
Vocal electo	José Ignacio de Luis Páez	14-04-2019
Vocal electo	Dolors Curiá Torrades	14-04-2019
Vocal electo	María Dolores Casteleiro Maldonado	14-04-2019
Vocal electo	Carlos Bistuer Pardina	14-04-2019
Vocal electo	Remedios Alarcón Barbero	14-04-2019
Vocal electo	Ramón Grau Budescá	14-04-2019
Presidenta Comité Autonómico de Andalucía	Mª del Mar Pageo Giménez	17-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Aragón	Pilar Cintora Jaime	06-05-2019
Presidente Comité Autonómico del Principado de Asturias	José María Lana Alonso	17-04-2015
Presidente Comité Autonómico de Illes Balears	Antonio Barceló Veny	16-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Canarias	Antonio Rico Revuelta	06-05-2019
Presidenta Comité Autonómico de Cantabria	Javier Fernández Dos Santos	17-05-2019
Presidenta Comité Autonómico de Castilla-La Mancha	Jesús Esteban Ortega	13-05-2019
Presidenta Comité Autonómico de Castilla y León	José Varela Rodríguez	16-05-2019

Presidente Comité Autonómico de Cataluña	Josep Quitet i Torner	06-05-2019
Presidente Comité Ciudad Autónoma de Ceuta	Antonio Montoya García	03-09-2018
Presidente Comité Autonómico de Comunidad Valenciana	Rafael Gandía Balaguer	20-09-2019
Presidente Comité Autonómico de Extremadura	Jesús Palo Tiburcio	13-05-2019
Presidenta Comité Autonómico de Galicia	Mª Carmen Colmeiro Rojo	16-05-2019
Presidente Comité Autonómico de La Rioja	Fernando Reinares Hernáiz	10-05-2015
Presidente Comité Autonómico de Comunidad de Madrid	Pilar Roy Merinero	22-05-2019
Presidente Comité Ciudad Autónoma de Melilla	Julio Caro Sánchez	17-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Región de Murcia	Faustino Herrero Huerta	10-05-2019
Presidente Comité Autonómico de Comunidad Foral de Navarra	Rafael Huarte Berrueta	02-08-2019
Presidente Comité Autonómico de País Vasco	María Estíbaliz Arnáiz López	16-05-19

PRESIDENTE SECRETARIO COORDINADOR					
ANDALUCÍA	María del Mar Pageo Giménez	José Rafael Tortosa Delgado	Mª José Hernández Velázquez	Avda. Cruz Roja, 20 41008 Sevilla	Tel.: 954 224 407 Fax: 954 225 190
ALMERÍA	Antonio Teodosio Alastrue Latorre	Diego Ortiz Ortiz	Francisco Vicente Ariza	Nicolás Salmerón, 28 04002 Almería	Tel.: 950 257 367 / 71 66 Fax: 950 255 325
CÁDIZ	Rosario García Palacios	Manuel Jesús Muñoz de la Vega	Javier Gil Guerra	Avda. Fernández Ladreda, 3 dupl 11008 Cádiz	Tel.: 956 222 222 / 073 000 Fax: 956 073 020
CÓRDOBA	Cándida Delia Ruiz López	Sergio Ortúñoz Aguilar	Cristina García Solano	Cañada Real de Mestas, 8 14005 Córdoba	Tel.: 957 433 878 Fax: 957 436 404
GRANADA	Mª Eugenia Rodríguez-Bailón Fernández	José Rafael Tortosa Delgado	Francisco Javier González Cabrera	Cuesta Escoriaza, 8 A 18008 Granada	Tel.: 958 221 420/1 Fax: 958 228 740
HUELVA	Juan José Blanco Barbado	Oliver Ruiz Brito	Rosario Miranda Plata	Buenos Aires, s/n 21002 Huelva	Tel.: 959 261 211 /17 57 Fax: 959 261 415
JAÉN	José Boyano Martínez	Jesús Muñoz Ruiz	Miguel Ángel Jaén Delgado	Ronda del Valle, s/n Edif. Cruz Roja 23009 Jaén	Tel.: 953 251 540 Fax: 953 262 614
MÁLAGA	Luis Utrilla Navarro	José Rafael Tortosa Delgado e.f	Samuel Linares Cantero	C/ Ollerías, 40 29012 Málaga	Tel.: 952 222 222 Fax: 952 220 188
SEVILLA	Francisco Rodríguez Guanter	Mariola Rodríguez Díaz	Beatriz Nieto Pedregal	Avda. de la Cruz Roja, 1 dpdo. 41009 Sevilla	Tel.: 954 376 613 Fax: 954 388 231
ARAGÓN	Pilar Cintora Jaime	Juan Antonio Bergua Lacasta e.f	Fernando Pérez Valle	Sancho y Gil, 8 50001 Zaragoza	Tel.: 976 218 401 / 976 224 880 Fax: 976 239 261
HUESCA	Juan José Rodrigo Navarro	Juan Antonio Bergua Lacasta	Sigfrido González Pardo	Pasaje Castillo Loarre, s/n 22003 Huesca	Tel.: 974 221 186 / 40 25 Fax: 974 242 954
TERUEL	Antonio Soler Hernández	Gregorio Vicente Mallén	Susana Muñoz Izquierdo	San Miguel, 3 44001 Teruel	Tel.: 978 602 609 Fax: 978 600 386
ZARAGOZA	Ignacio Carlos Sagardoy Valera	Francisco Miguel Alcaraz Gual	Antonio González Jiménez	Sancho y Gil, 8 50001 Zaragoza	Tel.: 976 224 880 Fax: 976 216 960
ASTURIAS	José María Lana Alonso	Eva Fernández Zapico	Nathalie García Martínez	Martínez Vigil, 36 33010 Oviedo	Tel.: 985 208 215 Fax: 985 229 280
BALEARES	Antonio Barcelo Veny	Joan Batle Palou	Juana Lozano Plaza	Arquitecto Bennasar, 73 07004 Palma de Mallorca	Tel.: 971 295 000 /18 Fax: 971 752 689

CANARIAS	Antonio Rico Revuelta	Domingo Pérez Martín	José María Zarraluqui Guillén	San Lucas, 60 38002 S C. Tenerife León y Castillo, 231 35005 Las Palmas	Tel.: 922 282 924 / 922 281 119 Fax: 922 246 744
LAS PALMAS	Isaac Díaz Sosa	Carlos Ravelo Vega	José María Zarraluqui Guillén	León y Castillo, 231 35005 Las Palmas	Tel.: 928 290 000 /64 81 Fax: 928 234 479
TENERIFE	María Teresa Pociello Marty	Domingo Pérez Martín	Elena Marco Pérez	San Lucas, 60 38002 S C. Tenerife	Tel.: 922 282 924 / 922 281 119 Fax: 922 246 744
CANTABRIA	Javier Fernández Dos Santos	Alfonso Alonso Oláiz	Beatriz Aldama Sánchez	c/ Los Acebos, 1. El Alisal 39011 Santander	Tel.: 942 360 836 /02 26 Fax: 942 363 763
CASTILLA-LA MANCHA	Jesús Esteban Ortega	Antonio Dorado Colmenar	Jesús Rodríguez Ángel	Gral. Moscardó, 6 45001 Toledo	Tel.: 925 216 060 Fax: 925 216 014
ALBACETE	Eloy Ortiz González	Germán Nielfa Guevara	Eva Callejas Martínez	San Antonio, 19 02001 Albacete	Tel.: 967 219 050/12 Fax: 967 242 977
CIUDAD REAL	Amparo Messía de la Cerda Ballesteros D.E. Hasta abril Rosario Lafuente Jiménez D.E. Desde 17 de mayo	Almudena Asensio Marín	Agustín Real Trujillo	c/ Caballeros, 10 13001 Ciudad Real	Tel.: 926 229 799 / 976 226 918 Fax: 926 254 456
CUENCA	Pedro Roca Martínez	Agustín Carretero García Hasta 22 de julio Alejandro García López Desde el 22 de Julio	Ana Mª Fernández Soria	Pza. Constitución, 7 16001 Cuenca	Tel.: 969 230 131 Fax: 969 229 420
GUADALAJARA	Mª Carmen Hernández González	Antonio Herreros Sánchez e.f.	Antonio Herreros Sánchez	Av. Venezuela, 1 19005 Guadalajara	Tel.: 949 221 184 Fax: 949 232 043
TOLEDO	Juan Carlos Santos López	Antonio Dorado Colmenar	María José Soto Moraleda	Gral. Moscardó, 6 45001 Toledo	Tel.: 925 216 060 Fax: 925 216 014
CASTILLA Y LEÓN	José Varela Rodríguez	Carlos Santos Romero	Eva Mª Fernández Rodríguez	C/ Arzobispo José Delicado, 5 47014 valladolid	Tel.: 983 336 777 Fax: 983 336 867
ÁVILA	María Mercedes Martínez	Ylia Aguilar López e.f.	Sara Escudero Muñoz	Pza. San Francisco, 3 05005 Ávila	Tel.: 920 224 848 Fax: 920 251 916
BURGOS	Arturo Almansa López	Concepción Pérez Barcena	Ignacio Angulo León	Cruz Roja, s/n 09006 Burgos	Tel.: 947 212 311 Fax: 947 229 380

LEÓN	Mª Victoria Seco Fernández	Nuria Lozano González	Marta Cuesta Martínez	c/ Cid, 24 24003 León	Tel.: 987 252 528 /35 Fax.: 987 216 969
PALENCIA	Eva María Alemañ Martínez	Montserrat Juanes Fernández	Eva Antolín Villahoz Hasta el 12 de mayo Eva María Fernández Rodríguez Desde el 12 de mayo	C/ Cruz Roja, 5 34003 Palencia	Tel.: 979 700 507 Fax: 979 743 534
SALAMANCA	Jesús Juanes Galindo	Carlos Santos Romero	Javier Vicente de la Pompa e.f.	Cruz Roja ,1 37005 Salamanca	Tel.: 923 221 032 Fax: 923 228 482
SEGOVIA	José Ignacio de Luis Páez D.E Hasta 23 de julio María Teresa Fuentetaja De Andrés Desde el 23 de julio	Rosa Marta Lobo González e.f.	Isabel Gómez Rincón	Altos de la Piedad s/n 40002 Segovia	Tel.: 921 440 202 Fax: 921 441 403
SORIA	Modesto Fernández Córdoba	Tania Irigoyen Heras	Belén Bravo Muñoz	Sto. Domingo de Silos, 1 42003 Soria	Tel.: 975 212 640 Fax: 975 228 977
VALLADOLID	Eduardo Sánchez Arribas	María López Bécares	Laura Fraile Arroyo Desde 1 enero	Pólvora, 6 47005 Valladolid	Tel.: 983 132 828 / 983 217 578 Fax: 983 357 264
ZAMORA	José Manuel del Barrio Aliste	Fernando López Cabello	Silvia Montalvo Robles	Hernán Cortés, 42 49021 Zamora	Tel: 980 523 300 Fax: 980 511 842
CATALUÑA	Josep Quitet Torner	Helena Fontanet Casas	Enric Morist Güell	Joan D'Austria, 120-124 08018 Barcelona	Tel.: 933 006 565 Fax: 934 852 512
BARCELONA	Lidia Lanuza Orduña	Alex Rastrojo Lara	Ramón Jané Pallàs	Joan D'Austria, 120-124 08018 Barcelona	Tel.: 933 006 565 Fax: 934 852 512
GIRONA	Roser Llevat Villadot	Josep Domenech Costa	Jordi Martori Escobar	Bonastruc de Porta, 13 17001 Gerona	Tel.: 972 200 415 Fax: 972 208 883
LLEIDA	Dolors Curià Torrades	Ana Torrent Ortiz	Mireia Garra Barceló	Henry Dunant, 1 25003 Lérida	Tel.: 973 279 900 Fax: 973 279 890
TARRAGONA	Ramón Grau Budescu	Francisco Xabier Ribera Guirao	Anna Sabaté Sales	Av. Andorra, 61 43007 Tarragona	Tel.: 977 244 769 Fax: 977 223 411
COMUNIDAD VALENCIANA	Rafael Gandía Balaguer	Mª Cruz González Moreno	Miguel Ángel Rodríguez Bédmár	"Ciudad Gran Turia" Carrer de la Creu Roja nº 2 TER 3, bloque 3, planta baja, oficina 6 46014 Valencia	Tel.: 963 802 244 Fax: 963 802 795

ALICANTE	Francisco Galván Riquelme	Mario Pineda Sánchez	Carolina Espadas Ruiz	Glorieta de la Solidaridad, 1 03005 Alicante	Tel.: 965 918 620 /11 Fax: 965 918 629
CASTELLÓN	Omayra Serrano Marín	Eva María Edo Pons e.f.	Rubén Peris Martí Hasta 20 de enero Oscar Messenger Socarrades e.f Desde 20 de enero	Plaza de la Cruz Roja, s/n 12005 Castellón	Tel.: 964 724 850 / 2 Fax: 964 724 855
VALENCIA	Juan José Collado Ferrandis D.E	María Ruiz Tormos	Marcos Haro Aparisi	"Ciudad Gran Turia" Carrer de la Creu Roja nº 2 TER 3, bloque 3, planta baja, oficina 6 46014 Valencia	Tel.: 963 802 244 Fax: 963 802 795
EXTREMADURA	Jesús Palo Tiburcio	Enrique Guirau Morales	José Antonio Grájera Lázaro Hasta el 30 de octubre José Aurelio González Peinado Desde el 30 de octubre	Museo, 5 06003 BADAJOZ	Tel.: 924 240 200 / 0318 Fax: 924 246 383
BADAJOZ	Alfonso Méndez Román	Javier Manteiga Castro e.f.	José Antonio Grájera Lázaro Hasta el 30 de octubre José Aurelio González Peinado Desde el 30 de octubre	Museo, 5 06003 BADAJOZ	Tel.: 924 240 200 / 0318 Fax: 924 246 383
CÁCERES	Fernando Solís Fernández	Enrique Guirau Morales	Asunción Rodríguez Granados	Av. de las Delicias s/n 10004 Cáceres	Tel.: 927 247 858/62 Fax: 927 210 599
GALICIA	Mª del Carmen Colmeiro Rojo	Marcos Gómez Paz	Joaquín Varela Rivera	Cruz Roja Española, 1 15002 LA CORUÑA	Tel.: 981 205 412 /59 75 Fax: 981 206 490
A CORUÑA	Mercedes Casanova Díaz	Marcos Gómez Paz	Carmen Reigía Regueira	Cruz Roja Española, 1 15002 LA CORUÑA	Tel.: 981 205 412 /59 75 Fax: 981 206 490
LUGO	Luis Abelleira Mayor	José Luis Fernández Armesto	Ana González Revilla	Av. Madrid, s/n 27002 Lugo	Tel.: 982 231 613 Fax: 982 241 908
OURENSE	Felipe Ferreiro Feijoo	Sofía García-Iturri Tosar	Mª Luisa López Casero	Díaz de la Banda, 40 32004 Orense	Tel.: 988 222 484 Fax: 988 227 439
PONTEVEDRA	Mª Teresa Álvarez Quicler	Mª Jesús Fernández Cortegoso	Pilar Méndez Méndez	Padre Gaité, 5 36002 Pontevedra	Tel.: 986 852 115 Fax: 986 863 386

LA RIOJA	Fernando Reinares Hernáiz	Emilio Mateu Mullor	Jaime Caballero Cubedo	Beneficencia, 2 26005 Logroño	Tel.: 941 225 212 / 941 225 308 Fax: 941 204 06
MADRID	Pilar Roy Merinero	Francisco Gabriel Sánchez Parodi	Nieves Morales Prieto	Muguet, 7 28044 Madrid	Tel.: 915 336 665 / 41 20 Fax: 915 532 579
MURCIA	Faustino Herrera Huerta	José Luis Morera Herranz	María Asunción Juárez Sánchez	Paseo de Garay, 1 30003 Murcia	Tel.: 968 355 339 Fax: 968 220 451
NAVARRA	Rafael Huarte Berrueta	Marta Urdanoz Zabalza	Juan José San Martín Baquedano	Leyre, 6 31002 Pamplona	Tel.: 948 206 570 / dir 22 92 91 Fax: 948 222 766
PAÍS VASCO	Estíbaliz Arnáiz López	Xabier Manzano Martínez	Aitor Allende Arias	Portal de Castilla, 52 01007 Vitoria	Tel.: 945 132 630 Fax: 945 130 537
ÁLAVA	Jesús Cantero Martínez	Xabier Manzano Martínez	Aitor Allende Arias	Portal de Castilla, 52 01007 Vitoria	Tel.: 941 225 212 / 941 225 308 Fax: 941 204 06
GUIPÚZCOA	Sofía Archeli Mesoneros	Juan María Urruzuno Echevarría	Joan Freixa Pérez Hasta 27 de abril Cristina Castillo Ayala Desde 27 de abril	Av. Ategorrieta, 10 20013 San Sebastián	Tel.: 943 222 222 Fax: 943 326 519
VIZCAYA	Víctor Gutiérrez Sainz	Alberto de Castro Torres Hasta el 7 de febrero Xabier Manzano Martínez e.f. Desde el 7 de febrero	Manuel Calvo Montes	José M. Olabarri, 6 48001 Bilbao	Tel.: 944 230 359 Fax: 944 233 129
CEUTA	Antonio Montoya García	Alicia Cordente Sánchez		Marina Española, 14 51001 Ceuta	Tel.: 956 525 000 Fax: 956 516 257
MELILLA	Julio Caro Sánchez	Mariano Fernández Bartolomé		Manuel Fernández Benítez, 4 52004 Melilla	Tel.: 952 674 434/22 22 / 44 34 / 81 12 Fax: 952 672 989

Carta de verificación de la memoria de EY

ANEXO II.

CARTA DE

VERIFICACIÓN

DE LA MEMORIA

DE EY

L



www.cruzroja.es

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera (Memoria Integrada) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020

CRUZ ROJA ESPAÑOLA

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 2020, de CRUZ ROJA ESPAÑOLA (en adelante, la Institución) que forma parte del Informe de Gestión 2020 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 2020 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 2020.
- ▶ 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 2020.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 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 2020 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

ERNNST & YOUNG, S.L.

2021 Núm. 01/21/18693
30,00 EUR
SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones

23 de julio de 2021

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida