



 Cruz Roja Española

## II Plan de Responsabilidad Social

**2017-2020**

# II Plan de Responsabilidad Social

**2017-2020**



## Contenido

Introducción	6
Descripción de la organización	8
Análisis del entorno	10
Análisis externo	11
Análisis interno	12
Plan de Responsabilidad Social Cruz Roja Española 2017-2020	13
1. Buen gobierno y transparencia	14
1.1. Buen gobierno	15
1.2 Lucha contra la corrupción	16
1.3 Relación con los grupos de interés	18
2. Sostenibilidad institucional y financiera	20
2.1. Sostenibilidad institucional	20
2.2 Sostenibilidad financiera	25
3. Equipo humano	27
3.1. Personas voluntarias	27
3.2 Personas empleadas	31
4. Medio ambiente	33
5. Cadena de valor	36
5.1 Empresas	36
5.2 Proveedores	38
5.3 Otras entidades	39
5.4 Sociedad	40
Implantación, seguimiento y evaluación del Plan de Responsabilidad Social	43
Implantación	44
Seguimiento y evaluación	44
Comunicación	45

## Introducción

El **Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española 2017-2020** tiene como objetivo concretar y definir nuestra estrategia, como Institución, en el ámbito de la sostenibilidad, es decir, en relación a nuestros resultados e impactos económicos, ambientales y sociales.

Esta estrategia se ha definido teniendo en cuenta la **visión, misión y principios** de la organización, así como las **necesidades y expectativas** de nuestros grupos de interés, y se estructura tomando como referencia los tres ejes que definen la Responsabilidad Social para la Institución:

### Eje interno

Cruz Roja Española debe ser una **institución sostenible**, pues solo así podrá estar cerca de las personas vulnerables. Además, en la medida en que gestione su responsabilidad social, en interno, servirá de ejemplo a otras organizaciones.

### Eje empresas

Cruz Roja Española ofrece **servicios a empresas**, que permiten el desarrollo de la responsabilidad social de éstas.

### Eje sociedad

Cruz Roja Española tiene, entre su cometido, el de **influir en la sociedad**, sensibilizando a los distintos agentes que la componen sobre la necesidad de lograr un desarrollo sostenible.

Este Plan incluye, dentro de su ámbito, todas las **asambleas que forman parte de Cruz Roja Española**, y tiene un alcance temporal de cuatro años (2017 a 2020).

## 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

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.

**Este plan es coherente con el I Plan de RS, publicado en 2009, en cuanto a sus claves estratégicas:**



Aplicar en la organización, funcionamiento y procesos de Cruz Roja Española los principios y políticas de responsabilidad social.



Apoyar, divulgar y sensibilizar a nuestras partes interesadas, y a la sociedad en general, sobre la responsabilidad social de empresas y organizaciones.



Trasladar nuestro compromiso de Responsabilidad Social a las empresas.

Para la elaboración de este documento se ha tenido en cuenta el I Plan de RS de Cruz Roja Española, así como el estado actual de las distintas áreas de trabajo consideradas en este, de acuerdo con la Memoria de Sostenibilidad de Cruz Roja Española 2016, y las necesidades y expectativas de los grupos de interés, identificadas a través de la participación directa de éstos (encuestas de satisfacción, encuestas de clima laboral, etc.) o mediante la colaboración de los responsables de las áreas correspondientes.

**Incluye cinco áreas de actuación:**

### 1| Buen gobierno y transparencia

Incluye también lo relativo a lucha contra la corrupción y relación con los grupos de interés.

### 2| Sostenibilidad institucional y financiera

Con foco en el desempeño económico de la Institución.

### 3| Equipo humano

Constituido por las personas empleadas y personas voluntarias de Cruz Roja Española.

### 4| Medio Ambiente

Con especial atención al impacto de las actividades en el cambio climático.

### 5| Cadena de valor

Tanto a empresas y proveedores, como a la colaboración con otras entidades.

Para cada una de ellas, este Plan de RS incluye una descripción de la situación actual, objetivos y acciones para los próximos cinco años, así como indicadores de seguimiento y evaluación.

# Descripción de la organización



**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.**

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

Cruz Roja Española se extiende a todo el territorio nacional, a través de una red de asambleas locales, comarcales, insulares, provinciales y autonómicas, con sede central en Madrid. Además, desarrollamos actividades en otros países, a través del Plan de Cooperación Internacional.

## Principios fundamentales

### Humanidad

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

### Imparcialidad

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

### Neutralidad

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

### Independencia

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

### Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

### Unidad

En cada país sólo 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.

# Análisis del entorno

## Análisis externo

Desde la publicación del I Plan de RS de Cruz Roja Española se han producido importantes novedades en el ámbito de la responsabilidad social. Al margen de cuestiones subjetivas, como una mayor orientación de las empresas, sus procesos y estrategias, hacía la sostenibilidad, y una mayor sensibilidad de los consumidores y la sociedad en su conjunto hacia estas cuestiones, destacan una serie de evidencias objetivas.

A nivel internacional, uno de los principales cambios es la aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), 17 objetivos aprobados por los líderes mundiales, el 25 de septiembre de 2016, que persiguen la erradicación de la pobreza, la protección del planeta y la prosperidad de todos, como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Estos ODS están logrando un importante grado de integración en las políticas y estrategias de responsabilidad social de muchas organizaciones, tanto a nivel nacional como internacional.

También, *Global Reporting Initiative* (GRI), principal estándar internacional de elaboración de Memorias de Sostenibilidad, ha evolucionado su referencial desde GRI G3 (versión vigente en el momento de la elaboración del I Plan de RS) a *GRI Standards*, con mayor foco en el principio de materialidad.

En España, se aprueba la Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas 2014-2020, así como el Plan Nacional de Derechos Humanos y Empresa y el código unificado de Buen Gobierno, mediante el cual la CNMV incorpora la responsabilidad social en la agenda de los Consejos de Administración.

En 2016, entra en vigor la Orden ESS/1554/2016, por la que se regula el procedimiento para el registro y publicación de las memorias de responsabilidad social y de sostenibilidad de las empresas, organizaciones y administraciones públicas, con el objetivo de publicitar las Memorias de Sostenibilidad e Informes de Responsabilidad Social, tanto para aquellas organizaciones incluidas en el ámbito de aplicación de la Directiva 2014/95/UE, como para cualquier otra que desee, voluntariamente, hacerlo. Esta prevista, también, la trasposición de esta directiva, con objeto de regular el reporte no financiero de las organizaciones consideradas de interés público, entra las cuales Cruz Roja Española estará incluida.

## Análisis interno

En sus 150 años de historia, Cruz Roja ha demostrado su capacidad para adaptarse a entornos cambiantes y nuevos retos, con rapidez y agilidad.

Actualmente, se producen cambios en los patrones del sistema de bienestar social, con el crecimiento del sector privado lucrativo en el ámbito socio-sanitario, que puede afectar a la sostenibilidad de la Institución. También, los voluntarios y voluntarias, cada vez más diversos en términos de origen, edad y sexo, modifican sus hábitos, exigiendo una mayor participación y nuevas formas de colaboración.

La sociedad actual demanda, cada vez más, transparencia y calidad en la gestión, cuestiones que deben lograrse en paralelo con la agilidad y simplificación de los procesos mediante los que se desarrolla la actividad. De ahí, la necesidad de establecer un balance equilibrado entre los sistemas de verificación y la eficacia y eficiencia de las actuaciones, así como de cuidar la comunicación de la Institución, tanto interna, como externamente.

En el actual contexto de crisis, se produce un incremento de la solidaridad ciudadana, en contraposición a la disminución de los recursos públicos en algunos ámbitos. Se incrementa tanto el número de personas voluntarias, como las colaboraciones económicas en sus proyectos (socios, donantes, empresas...) garantizando la continuidad de la intervención. Esto pone de manifiesto la importancia de diversificar las fuentes de financiación, equilibrando la provisión de servicios, las donaciones y las subvenciones.

En lo que respecta a las empresas, es necesaria una estrategia de colaboración empresarial transversal, impulsando un modelo territorial amable con las pymes, que integre todas las interacciones de la Institución con las empresas.

El Tercer Sector está asistiendo a una reconfiguración, con la aparición de nuevas plataformas y entidades coordinadoras. Cruz Roja ha estado presente en todas esas iniciativas y ha participado y apoyado las acciones que contribuyen a una mejor organización y articulación del tejido asociativo y su representación.

Desde el punto de vista de la responsabilidad social, Cruz Roja Española publica su I Plan de RS en 2009, y trabaja en su implantación hasta 2016, año en que publica su primera Memoria de Sostenibilidad, elaborada de acuerdo con el referencial GRI G4, en su opción de conformidad "esencial". Esta memoria incluye también el reporte relativo a Pacto Mundial, como organización firmante que es, así como la identificación de las actuaciones desarrolladas por la Institución en relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Además, desde su aprobación, CRE está desarrollando una intensa campaña para la difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como para visibilizar la aportación de la Institución a cada uno de ellos.

# Plan de Responsabilidad Social Cruz Roja Española 2017-2020



# 1. Buen gobierno y transparencia

**El concepto “buen gobierno” engloba el conjunto de normas y prácticas de Cruz Roja Española orientadas a la adecuada toma de decisiones dentro de la organización, de manera que se tengan en cuenta los intereses de todas las partes interesadas. Incluye principios como la participación, la transparencia, el consenso, la responsabilidad, la eficiencia y el cumplimiento de la ley.**

Se ha definido un **Código de Conducta**, cuyo objetivo principal es potenciar la ética corporativa por parte de todos los miembros de Cruz Roja Española, en el ejercicio de su actividad.

La **Comisión de Buen Gobierno** de Cruz Roja Española vela por el cumplimiento de estos principios, establecidos en los Estatutos de la Institución, su Reglamento General Orgánico, el Código de Conducta y otros documentos específicos.

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

Existen otras comisiones, encargadas de la toma de decisiones en temas concretos, como la Comisión de Contratación e Inversión, Comisión de Capacidades Estratégicas, Comisión de Comunicación, Comisión de Cooperación Internacional, Comisión de Desarrollo Local, Comisión de Finanzas, Junta Nacional de Distinciones, Comisión de Salud y Socorros, Comisión de Nuevos Retos Sociales, Comisión de Sistemas de Información, Comisión de Género y Plan de Igualdad y Comisión de Voluntariado.

La evaluación del grado de cumplimiento de estos principios se realiza con la participación de agentes externos independientes mediante, entre otros, la auditoría anual de cuentas y la evaluación ONG *Benchmarking*.

## 1.1 Buen gobierno

Para Cruz Roja Española, buen gobierno es, entre otras cosas, **participación**. Especialmente, participación de los voluntarios en la toma de decisiones. Por ello es importante fomentar la participación activa de todos los voluntarios, y especialmente, de los órganos de gobierno.

Al mismo tiempo, existe un firme compromiso de que los órganos de gobierno de la Institución sean reflejo de su base social. De ahí, la importancia de fomentar la **diversidad**, en términos de edad, género o cualquier otro criterio.

### OBJETIVO

**Fomentar la diversidad en los órganos de gobierno de CRE y la participación activa de sus miembros.**

Acciones	2017	2018	2019	2020
Realización de un estudio sobre órganos de gobierno y género.		●		
Estrategia de difusión del proceso electoral de CRE.			●	
Seguimiento de la participación activa de los miembros de los órganos de gobierno.		80 %, 50 % <sup>1</sup>	80 %, 50 % <sup>2</sup>	80 %, 50 % <sup>3</sup>

### Indicadores

**% de miembros de los órganos de gobierno, por sexo, edad (<30, 30 a 50, >50) y discapacidad.**

**(VE) % de personas en órganos de gobierno, por sexo, edad (<30, 30 a 50, >50) y discapacidad.**

<sup>1,2,3</sup> El 80 % de los miembros de los órganos de gobierno asisten al 50 % de las reuniones convocadas.

## 1.2 Lucha contra la corrupción

Cruz Roja Española cuenta, desde 2011, con una resolución de su Comité Nacional, por la cual se acuerda la implantación de un **programa de prevención y control** de las conductas llevadas a cabo por el personal de la Institución (administradores, representantes y personal laboral, voluntariado y subcontratado), que podrían dar lugar a la declaración de la responsabilidad penal de ésta.

En 2016, se elabora un **mapa de riesgos penales**, que incluye en su alcance a la Institución en su conjunto, así como todos sus planes, programas y proyectos. A partir de este mapa, se analizan todos los delitos penales en que pueda verse afectada

la Institución, para el diseño de los correspondientes planes de acción específicos.

En paralelo, se pone en marcha un **canal de denuncias** externo, dirigido a miembros de la organización, usuarios y población en general, y gestionado por una firma de abogados independientes, específico para denunciar incumplimientos del Código de Conducta, irregularidades, ilícitos o delitos. Además, se imparte **formación** sobre lucha contra la corrupción a directores de Oficina Central y secretarios territoriales de las oficinas de mayor volumen.

### OBJETIVO

Desarrollar las capacidades y mecanismos necesarios para reducir los casos de corrupción y actuar ante ellos, en caso de que se produzcan.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Desarrollo de la "Política de prevención del fraude, el soborno y la corrupción de CRE" <sup>4</sup> .	●			
Aprobación (por el Comité Nacional) e implantación de la "Política de prevención del fraude, el soborno y la corrupción de CRE".		●		
Desarrollo del "Manual de Prevención y respuesta ante delitos" <sup>5</sup> , a partir del mapa de riesgos.		●		
Implantación del "Manual de Prevención y respuesta ante delitos" y los procedimientos asociados.			●	
Formación en prevención de delitos a secretarios y coordinadores de todos los ámbitos.		●	●	●

Acciones	2017	2018	2019	2020
Canal de denuncias, gestionado por agente externo independiente.	●	●	●	●
Desarrollo e implantación de la política centralizada de compras (ver 5.2. Proveedores).	●	●	●	●

### Indicadores

**Nº y porcentaje de miembros de órganos de gobierno a quienes se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción.**

**Nº y porcentaje de personas empleadas (por categoría profesional) a quienes se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción.**

**Nº y porcentaje de personas voluntarias a quienes se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción.**

**Nº y porcentaje de proveedores a quienes se han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción.**

**Nº y porcentaje de miembros de órganos de gobierno que han recibido formación sobre anticorrupción.**

**(VE) Nº y porcentaje de personas empleadas (por categoría profesional) que han recibido formación sobre anticorrupción.**

**(VE) Nº de casos de corrupción confirmados.**

<sup>4</sup> La "Política de prevención del fraude, el soborno y la corrupción de CRE" incluye: Política de cumplimiento penal, Política de integridad, Política de prevención del abuso de menores de edad y Política de *tax governance*.

<sup>5</sup> El "Manual de Prevención y respuesta ante delitos" incluye: Protocolo antifraude de subvenciones, Procedimiento de prevención del fraude fiscal y a la Seguridad Social, Procedimiento de prevención de delitos y daños informáticos, Protocolo de prevención de delitos informáticos y allanamiento de la intimidad, Protocolo de prevención de delitos contra la propiedad intelectual e industrial, Protocolo de prevención de blanqueo de capitales y Protocolo de investigación interna.

### 1.3 Relación con los grupos de interés

Cruz Roja Española identifica como “grupos de interés” a todos aquellos colectivos con capacidad para afectar de manera significativa al logro de los objetivos de la Institución y el éxito de su estrategia y, en sentido opuesto, a todos aquellos colectivos a los que sus actividades puedan afectar.

De la aplicación de esta definición, el Comité Nacional aprueba el listado de **grupos de interés** de la Institución: personas beneficiarias, personas voluntarias, personas empleadas, personas socias y donantes, empresas socias y donantes, proveedores, administraciones públicas, otras entidades y ONGD, partidos políticos y medios de comunicación. Para cada uno de ellos, se establecen los canales de comunicación y participación más adecuados <sup>6</sup>.

Se ha diseñado un **Manual para la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias** de Cruz Roja Española, cuyo objetivo es resaltar la importancia

que para la Institución tiene conocer su grado de satisfacción y orientar a personas empleadas y voluntarias en la obtención de datos y su análisis. Este proceso se aplica periódicamente, al menos cada dos años, sobre todas las personas usuarias.

Anualmente se realiza una explotación de las encuestas, obteniéndose un informe general, así como informes específicos por programas y proyectos, a nivel estatal y por ámbitos autonómicos y provinciales. Fruto de esta información, se diseñan planes de mejora, para cada ámbito territorial.

En otro orden de cosas, por la propia naturaleza de la Institución y el modo en que establece relación con sus grupos de interés, Cruz Roja Española maneja una gran cantidad de **datos de carácter personal**, cuyo adecuado tratamiento es un aspecto fundamental asociado a la gestión del conocimiento.

**OBJETIVO**  
Conocer el grado de satisfacción de personas socias y donantes sobre las actividades realizadas por Cruz Roja Española.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Estudio “Satisfacción Socios y Bajas” de Cruz Roja Española.	●			
Estudio “Realidad del socio y el donante en España”, elaborado por la Asociación Española de Fundraising.	●		●	
Estudio “Situación del mercado de las ONG”, de la Asociación Española de Fundraising.	●		●	

**Indicadores**

**Grado de satisfacción de personas socias y donantes.**

**Posición de CRE frente a otras ONG.**

**OBJETIVO**  
Conocer el grado de satisfacción de personas beneficiarias sobre las actividades realizadas por Cruz Roja Española.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Encuestas a personas beneficiarias por plan, programa y proyecto, con segmentación territorial.	> 4'5/5	> 4'5/5	> 4'5/5	> 4'5/5
Desarrollo del aplicativo para explotación de datos.			●	

**Indicadores**

**Grado de satisfacción de las personas beneficiarias respecto al proceso de acogida.**

**Grado de satisfacción de las personas beneficiarias respecto al proceso de valoración.**

**Grado de satisfacción de las personas beneficiarias respecto a la cercanía y el trato recibido.**

**Grado de satisfacción general de las personas beneficiarias.**

**OBJETIVO**  
Adaptar la gestión de datos de carácter personal a las novedades legales previstas (Reglamento General de Protección de Datos, RGDP).

Acciones	2017	2018	2019	2020
Diagnóstico de situación en todo el territorio nacional.		●		
Auditoría a los centros seleccionados, con el objeto de conocer y profundizar en el alcance de las medidas y procedimientos del Plan de Adaptación al RGDP.		●		
Implementación de las medidas y procedimientos dirigidos del Plan de Adaptación al RGDP <sup>7</sup> .		●		
Formación y concienciación al personal <sup>8</sup> .		●		

**Indicadores**

**Nº total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.**

<sup>7</sup>Incluye: preparación de cláusulas legales y modelos de contratos a utilizar para los diferentes tratamientos que se realizan; análisis de impacto a la privacidad y gestión del riesgo; elaboración del procedimiento centralizado para la gestión y notificación de brechas de seguridad; medidas de seguridad a ser revisadas e implementadas conforme las exigencias del art. 23 “Seguridad del Tratamiento” del RGPD, detalle y alcance de las medidas; elaboración del documento Registro de actividades de tratamiento, para todos los ficheros con datos personales en explotación, por centro; desarrollo de los procedimientos e instrucciones en respuesta a las solicitudes de los derechos de los afectados contemplados en el RGPD; informe de cierre, detallando el nivel del Plan de Adaptación al RGPD para todos los centros.

<sup>8</sup>Incluye: Plan de comunicación a los empleados de acciones y procedimientos a implantar e impartición de una formación a los responsables de los centros.

<sup>6</sup> Todo lo relativo a equipo humano (personas voluntarias y personas empleadas) se desarrolla en el apartado 3.

## 2. Sostenibilidad institucional y financiera

**La sostenibilidad de Cruz Roja Española, como organización, en el largo plazo, depende de en qué medida su actividad, procesos y decisiones se alineen con su misión y valores.**

**Para ello, es necesario no solo una adecuada gestión económica y financiera, sino también la continua adaptación a las necesidades de las personas. Sin innovación, se cubrirían necesidades ya obsoletas.**

### 2.1 Sostenibilidad institucional

La **innovación social** en Cruz Roja Española responde a la capacidad de generación de nuevas ideas que permitan y provoquen valor social, desde la promoción de nuevos procesos de aprendizaje y conocimiento, al desarrollo de nuevas formas de colaboración, intercambio y experimentación, que faciliten la construcción de nuevas soluciones, servicios y estrategias vinculadas a las necesidades y demandas sociales. Innovar es generar nuevas capacidades de respuesta.

La innovación permite:

**Adaptar la organización, para responder a los cambios y demandas sociales, convirtiendo a Cruz Roja Española en referente en innovación en los procesos de atención a las personas.**

**Crear nuevas capacidades organizativas, para desplegar nuevas respuestas, en nuevos escenarios sociales.**

**Potenciar las redes y alianzas, como elementos de transformación social, claves en la participación social y la construcción de la ciudadanía activa.**

Esta innovación ha de desarrollarse en tres escenarios diferentes: **dimensión social**, vinculada a las soluciones, servicios y estrategias de actuación relacionados con el despliegue de los diferentes planes, programas y proyectos de intervención, **dimensión organizativa**, asociada a la gestión, acti-

vación y planificación de los recursos disponibles vinculados al catálogo de respuestas dirigidas a las personas y grupos vulnerables y **dimensión tecnológica**, relacionada con la construcción de soluciones efectivas, replicables y escalables desde entornos de investigación aplicada y de desarrollo técnico.

Desde el área de Estudios, se ponen en marcha distintas líneas de trabajo relacionadas con la investigación y la gestión y transferencia del conocimiento, destinadas a: favorecer la mejora de la intervención social que se realiza, apoyar las actividades de diplomacia humanitaria y sensibilización social, y favorecer la transferencia del conocimiento.

Las investigaciones sobre la **vulnerabilidad social** analizan los riesgos de pobreza y exclusión, así como los distintos factores que generan vulnerabilidad en las personas atendidas por Cruz Roja en distintos ámbitos: personal, social, familiar, ambiental y de vivienda, salud, económico y laboral. Los datos que proporcionan los estudios permiten establecer comparativas con la población general, española y europea.

Por otra parte, Cruz Roja Española, como organización humanitaria que trabaja con personas vulnerables, está en contacto directo con la realidad social, encontrando que las mujeres, en mayor grado, son víctimas de la pobreza y la vulnerabilidad social, estando expuestas a los riesgos de la discrimi-

minación, la exclusión social y la violencia, como resultado de las desigualdades en la sociedad.

En consonancia con el contexto normativo internacional, europeo y español, se evoluciona desde un principio de no discriminación por razón de sexo, como principio fundamental de las políticas y de las actuaciones dirigidas específicamente a las mujeres, hacia una nueva estrategia que persigue la transversalización del principio de igualdad entre mujeres y hombres utilizando la perspectiva de género como metodología.

Como punto de partida en esta dirección, el Comité Nacional de Cruz Roja Española, a través de la Resolución 1/2017, dispone la elaboración e implantación de una estrategia de género en la Institución. El propósito consiste en lograr una igualdad real y efectiva de las mujeres y hombres que forman parte de la organización, así como la aplicación del principio de igualdad con carácter transversal en todas las actuaciones dirigidas a las personas que se atienden en los diferentes programas.

#### OBJETIVO

**Promover el diseño e implantación de respuestas innovadoras, que aporten valor social y mejoras en la vida de las personas, y promuevan una cultura de innovación social en la Institución.**

Acciones	2017	2018	2019	2020
Laboratorios de Ideas para el desarrollo de oportunidades de innovación.	●	●	●	●
Análisis, intercambio y divulgación de Buenas Prácticas.	●	●	●	●
Diseño del proyecto piloto Innovación Social + Laboral = Inclusión Activa.	●			
Experimentación con población diana.		●		
Evaluación del proyecto. Plan de Tránsito.			●	
Diseño y construcción de plataforma web "línea abierta de innovación".		●		
Composición del comité de selección "línea abierta de innovación".			●	●
Generación y selección de ideas "línea abierta de innovación".			●	●
Ejecución de ideas seleccionadas "línea abierta de innovación".			●	●
Mentoring y acompañamiento "línea abierta de innovación".			●	●
Realización de "Diálogos de Activación Juvenil".	●			

Acciones	2017	2018	2019	2020
Elaboración de planes de trabajo de la Estrategia de Activación Juvenil (EAJ).		●		●
Seguimiento de los planes de trabajo de la EAJ.			●	

**Indicadores**

Nº de laboratorios realizados.

Nº de buenas prácticas analizadas y divulgadas.

Nº de talleres y seminarios sobre el proyecto Innovación Social + Laboral = Inclusión Activa.

Nº de asambleas alcanzadas por el proyecto Innovación Social + Laboral = Inclusión Activa.

Nº de ideas recogidas y seleccionadas "línea abierta de innovación".

Nº de proyectos ejecutados y acompañados "línea abierta de innovación".

Nº de diálogos de Activación Juvenil realizados.

Nº de planes de trabajo EAJ realizados.

**OBJETIVO**

Mejorar la atención de las personas a partir del análisis y el conocimiento de la situación de las personas que participan en los proyectos, y contar con herramientas de sensibilización y Diplomacia Humanitaria.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Investigación sobre los riesgos de pobreza y exclusión que afectan a la población atendida y análisis de factores de riesgo de vulnerabilidad social.	2 b.m. <sup>9</sup>	3 b.m.	1 b.m.	1 b.m.
Publicación del Informe Anual de Vulnerabilidad Social.	●	●	●	●
Presentación a los medios de comunicación.	2	4	3	3
Difusión de resultados en el territorio.	●	●	●	●

<sup>9</sup> Boletines monográficos.

**OBJETIVO**

Implementar el enfoque y transversalización de género en la cultura, en las estructuras y en los procesos de trabajo de la organización.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Diseño de estrategias que den respuesta a las necesidades emergentes detectadas.	●	●	●	●

**Indicadores**

Nº de boletines monográficos publicados.

Nº de presentaciones a los medios de comunicación.

Nº de acciones de difusión en el territorio.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Creación de la Comisión de Género e Igualdad y la Unidad de Igualdad, como unidad técnica de apoyo.	●			
Elaboración de la Estrategia de Género de CRE.		●		
Difusión del compromiso de la Institución con la Igualdad y su Estratégica de Género.		●	●	●
Diseño y construcción de la herramienta Generómetro.	●	●		
Pilotaje y validación de la herramienta Generómetro.		●		
Revisión y validación de la herramienta Generómetro para aplicar en el territorio.			●	
Reflexión sobre indicadores necesarios para transversalizar el Género en proyectos.	●			
Aplicación de la herramienta Generómetro en proyectos territoriales.		●	●	
Estudio del grado de implantación de la transversalidad de género en proyectos marco.	●	●	●	
Sistema de seguimiento y evaluación continua de la implantación de la perspectiva de género en proyectos.				●

Acciones	2017	2018	2019	2020
Estudio sobre el grado de participación de mujeres y hombres en órganos de gobierno de CRE.	●	●		
Estudio comparativo del grado de participación de mujeres y hombres en órganos de gobierno de CRE post-proceso electoral 2019.			●	
Actividades de sensibilización y formativas sobre género.	●	●	●	●

**Indicadores**

- Nº de acciones de difusión relacionadas con la igualdad.
- Nº proyectos con la herramienta Generómetro aplicada.
- Nº sesiones de tutorización sobre transversalidad de género en proyectos marco.
- Nº proyectos marco reformulados.
- Nº participantes en acciones de sensibilización y formativas sobre género.
- Nº acciones formativas sobre género.
- Nº acciones sensibilización sobre género.

**OBJETIVO**

Implementar un nuevo modelo de organización digital, adaptado a la estructura actual de CRE.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Benchmarking y análisis interno y externo.		●		
Diagnóstico, considerando la estrategia digital, organización digital, orientación al usuario y experiencias digitales.		●		
Definición del modelo de relación en el ámbito digital de CRE con sus grupos de interés.		●		
Diseño del Plan de Transformación Digital de CRE.		●		
Implantación del Plan de Transformación Digital de CRE.		●	●	

**Indicadores**

Se ha previsto su definición junto con el diseño del Plan de Transformación Digital (2018).

**2.2 Sostenibilidad financiera**

Una adecuada gestión financiera requiere tener en cuenta el crecimiento de la Institución, tanto en tamaño como en heterogeneidad, así como la diversificación de sus fuentes de financiación (captación de recursos, subvenciones públicas y prestación de servicios) y su solvencia. Todo ello se trabaja en planes de acción específicos, especialmente en el Plan de Captación de Fondos.

Institución, 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 se implican también en el aseguramiento de la sostenibilidad económico y financiera de la Institución.

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

La Comisión de Finanzas es el órgano de asesoramiento y control financiero y presupuestario de la

**OBJETIVO**

Conseguir el equilibrio entre las distintas fuentes de financiación de Cruz Roja Española: al menos un tercio debe provenir de la captación de recursos, con equilibrio entre las otras dos aportaciones (prestación de servicio y subvenciones públicas).

Acciones	2017	2018	2019	2020
Incremento de la cuota media de socios (de 105 € a 115 € -objetivo 2020-, de cuota media), manteniendo la permanencia media en 8 años, mediante el impulso de la estrategia digital, consolidación de las acciones offline y la venta cruzada.	●	●	●	115€
Incremento de la cuota de mercado en aquellos servicios ligados a la proximidad a las personas, buscando alcance e impacto (que llegue a muchas personas, con impacto en éstas), aumentando el importe absoluto de ingresos por prestación de servicios.	●	●	●	●
Promoción de la inclusión de cláusulas sociales en las valoraciones de prestaciones de servicios (salarios dignos, reinversión de los beneficios que genere la prestación en otros programas sociales, etc.) entre las administraciones públicas y otras organizaciones.		●	●	●
Concurrencia a convocatorias públicas de subvenciones destinadas a financiar actuaciones que garanticen el cumplimiento de la misión de CRE y la viabilidad de la Institución.	●	●	●	●

**Indicadores**

(VE) Valor monetario de las fuentes de financiación y porcentaje respecto al total.

% de concursos públicos ganados, frente a los presentados.

**OBJETIVO**

Incrementar la capitalización de Cruz Roja Española.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Gestión económica orientada a asegurar que el excedente se sitúe entre un 3 % y un 5 % de los ingresos de la Institución	●	●	●	●

**Indicadores**

(VE) Capitalización total (fondos propios).

**OBJETIVO**

Asegurar la sostenibilidad del canal “cara a cara” para la captación de fondos, a través de la aplicación de buenas prácticas y autorregulación.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Ingreso en el Observatorio “Face to Face”, de la Asociación Española de Fundraising.		●		

**Indicadores**

Adhesión a estándares para la captación de fondos y prácticas de comunicación en marketing.

## 3. Equipo humano

Cruz Roja Española promueve un entorno saludable para el desarrollo de la actividad, tanto del personal laboral como voluntario, que ofrece igualdad de oportunidades, propicia la conciliación de la vida personal y profesional y el desarrollo personal y profesional.

### 3.1 Personas voluntarias

Cruz Roja Española es una **organización de voluntariado**, cuyos órganos de gestión y gobierno están conformados por **personas voluntarias**, que a su vez participan en todas las fases de los proyectos, incluida su definición.

Las dimensiones de mejora en torno a las que se articula este Plan, en relación a las personas voluntarias, son:

**Identificación de barreras que puedan dificultar la igualdad de género en los procesos de incorporación y participación de las personas voluntarias en la organización.**

**Promoción de la diversidad por razón de origen y de edad, centrada en el incremento de la participación como voluntarias de personas extranjeras y menores de 20 años, con el propósito de reflejar la realidad española.**

**Diseño de parámetros de acción voluntaria, que asegure la salud y seguridad de los voluntarios y voluntarias de la organización.**

**Establecimiento de un marco que asegure que se puedan certificar las competencias adquiridas por personas voluntarias en Cruz Roja Española.**

**Puesta en marcha de medidas dirigidas a promover un mayor nivel de satisfacción de las personas voluntarias con la organización.**

**Valorización del valor agregado que las personas voluntarias de Cruz Roja Española aportan a la sociedad.**

**OBJETIVO**

Promocionar la diversidad entre las personas voluntarias de Cruz Roja Española, en términos de origen y edad (especialmente, incorporación de menores de 21 años).

Acciones	2017	2018	2019	2020
Identificación de barreras que dificulten inadvertidamente la participación de personas extranjeras como voluntarias de Cruz Roja Española.		●		
Desarrollo de campañas de captación específicas para colectivos extranjeros desarrolladas por la red territorial de Cruz Roja Española.			●	9 % personas voluntarias extranjeras
Identificación de barreras que dificulten inadvertidamente la participación de jóvenes en proyectos de acción voluntaria de Cruz Roja Española.		●		
Desarrollo de iniciativas de captación específicas para menores de 21 años, en coordinación con Cruz Roja Juventud.			●	2 % más que en 2017

**Indicadores**

Nº de personas voluntarias, por sexo y edad (<30, 30 a 50, >50).

% de personas voluntarias, por origen.

% de personas que, habiendo sido beneficiarias, se incorporan como voluntarias.

**OBJETIVO**

Ofrecer espacios de acción voluntaria que aseguren la salud y seguridad de las personas voluntarias.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Identificación de medidas dirigidas a establecer estándares de salud y seguridad en el marco de la acción voluntaria desarrollada por la organización.		●		
Creación de un servicio dirigido a asegurar la ventilación emocional de las personas voluntarias.			●	

**Indicadores**

Prevista su definición en 2019.

**OBJETIVO**

Asegurar que las personas voluntarias que lo requieran, puedan ser certificadas por las competencias que hayan adquirido en el marco de su acción voluntaria.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Identificación del modelo de competencias que la organización acreditará a los voluntarios y voluntarias que lo requieran.		●		
Establecimiento de un proceso para la acreditación de las competencias identificadas.			●	
Publicitación del proceso entre las personas voluntarias de la organización.			●	
Emisión de certificación de competencias para personas voluntarias.				200

**Indicadores**

Nº de personas voluntarias que reciben certificación por las competencias adquiridas en Cruz Roja Española.

**OBJETIVO**

Aumentar el grado de satisfacción que las personas voluntarias tienen respecto a Cruz Roja Española.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Desarrollo de un estudio que permita conocer el grado de satisfacción de los voluntarios y voluntarias de Cruz Roja Española.	79,5 % satisfechos o muy satisfechos			
Diseñar un plan de mejora con acciones concretas dirigidas a corregir o mejorar los indicadores del estudio que incidan de forma más determinante en la satisfacción de las personas voluntarias.	●	●	●	●

**Indicadores**

Grado de satisfacción de personas voluntarias.

**OBJETIVO**

Aumentar el valor agregado que las personas voluntarias aportan a la sociedad española.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Desarrollo de una plataforma dirigida a facilitar la incorporación y participación de personas en formatos diferentes a los tradicionales en la acción voluntaria de la organización.		●		
Análisis de barreras que puedan dificultar la participación de personas interesadas en la acción voluntaria de Cruz Roja Española y despliegue de medidas correctoras.			●	
Estudio de la conveniencia de adaptar la forma de medición actual a los estándares de la Organización Internacional del Trabajo.			●	
Cálculo del contravalor económico de las personas voluntarias.				+3 % respecto a 2017

**Indicadores**

Contravalor económico de las personas voluntarias (€).

**3.2 Personas empleadas**

La Institución cuenta con un modelo descentralizado de gestión de recursos humanos, que supone, entre otros, la existencia de múltiples **convenios colectivos**, de ámbito provincial.

En 2016, se publica el **Plan de Igualdad del personal laboral de Cruz Roja Española 2016-2019**, que plantea, a partir de un diagnóstico previo, la puesta en marcha de una serie de acciones, orientadas a

alcanzar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. La **Comisión de Género y Plan de 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.

**OBJETIVO**

Mejorar los beneficios sociales del personal laboral, mediante su incorporación a la negociación colectiva.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Inclusión de contenidos específicos en materia de igualdad de oportunidades, flexibilidad y beneficios sociales (fondo social y fondo de formación), en todos los convenios colectivos.	50 %	60 %	70 %	80 %
Divulgación de las medidas de conciliación vigentes en cada territorio.	●	●	●	

**Indicadores**

(VE) N° y porcentaje de convenios colectivos que incluyen contenidos específicos sobre igualdad y flexibilidad.

**OBJETIVO**

Identificar y dirigir el potencial de las personas hacia el logro de los objetivos de Cruz Roja Española, logrando una mejor adaptación entre la organización y las personas.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Diseño del Modelo de Gestión por Competencias de CRE.	●			
Puesta en marcha del Modelo de Gestión por Competencias. Evaluación del desempeño del conjunto de la plantilla con más de un año de antigüedad.		30 %	60 %	90 %

**Indicadores**

(VE) % de la plantilla que recibe evaluaciones periódicas del desempeño.

**OBJETIVO**

Conseguir que Cruz Roja siga siendo un referente en términos de igualdad de oportunidades.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Establecimiento de las bases para la estrategia de género de Cruz Roja Española.	●			
Aprobación de la Estrategia de Género de CRE.		●		
Implantación de los planes anuales para la ejecución de la Estrategia de Género.			●	●
Revisión y unificación de los criterios de selección y promoción, desde la perspectiva de género.	●			
Elaboración, distribución y uso de un manual común de selección y promoción profesional no sexista.		●		
Formación y sensibilización en igualdad de oportunidades y corresponsabilidad a la plantilla.	●	●	●	
Diseño e impartición de acciones formativas para mujeres, en el ámbito de las competencias directivas.		●	●	
Reducción de la brecha salarial, en aquellas categorías profesionales que se sitúen por encima de la media nacional.		●	●	●

**Indicadores**

(VE) % de personas empleadas, por categoría profesional, por sexo, edad (<30, 30 a 50, >50) y discapacidad.

(VE) N° de contrataciones, por sexo y edad (<30, 30 a 50, >50).

(VE) N° de finalizaciones de contrato, por sexo y edad (<30, 30 a 50, >50).

(VE) N° de personas con diversidad funcional, por sexo.

N° de personas con contrato laboral (jornada completa / jornada parcial), según tipo de contrato (indefinido / duración determinada), sexo y edad (<30, 30 a 50, >50).

(VE) N° de personas, por categoría profesional y sexo, que reciben formación sobre igualdad de oportunidades.

(VE) N° de horas de formación recibidas por sexo.

(VE) Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres, para cada categoría laboral.

## 4. Medio ambiente

**Cruz Roja Española es una institución preocupada por la preservación del entorno y la lucha contra el cambio climático, pues se trata de un elemento que ejerce un impacto negativo en la vida de las personas, las comunidades y los países, especialmente sobre los colectivos más vulnerables.**

Se estima que 51 millones de personas en España, son incapaces de mantener su vivienda a una temperatura adecuada en invierno, debido a unos ingresos insuficientes, en comparación con el coste de la energía, así como la ineficiencia energética de sus hogares o el desconocimiento de medidas de ahorro energético. Uno de los indicadores que se utilizan cifra el porcentaje de hogares en situación de pobreza energética en el 7 % porque sus ingresos, descontando los gastos de energía y vivienda son inferiores a la renta mínima de inserción española en 2014 (417 €/mes).

Esto genera numerosos impactos negativos, como detrimento de la salud, necesidad de recortar otros gastos del presupuesto familiar, como los asociados a alimentación, niños con menor rendimiento académico, incremento de conductas de riesgo, dificultades para la búsqueda de empleo o disminución de los contactos sociales y de las oportunidades educativas y laborales.

Por ello, la Institución ha decidido la puesta en marcha de un **Plan de lucha contra la pobreza energética**, que pretende que cada asamblea sea consciente de su generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y establezca

medidas para la reducción de éstas, dedicando el ahorro producido por la reducción de consumos a proyectos de lucha contra la pobreza energética, lo que permitirá una compensación de las emisiones producidas.

El compromiso, en interno, es reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, disminuyendo el impacto ambiental generado durante la realización de las actividades propias de la Institución. Para ello, se toman las medidas necesarias para cambiar los comportamientos de personal voluntario y laboral, así como cualquier otra que permita un uso más eficiente de los recursos energéticos. En externo, se trabaja con los colectivos vulnerables en el ámbito nacional e internacional, implantando medidas de eficiencia energética y reduciendo el impacto de la pobreza energética.

Todo ello, apoyado en los elementos ya existentes: el **Plan de Medio Ambiente** de Cruz Roja Española, el Programa de Calidad Ambiental y el proyecto Gestión Ambiental Interna, así como el Manual de Buenas Prácticas Ambientales en emergencias y las auditorías energéticas que se realizan en todas las infraestructuras de Cruz Roja Española cada cuatro años.

**OBJETIVO**

Compensar las emisiones de 12.659 toneladas de CO<sub>2</sub>. Implicar al conjunto de la organización en la lucha contra el cambio climático y la pobreza energética, a través de la disminución de los GEI y de la mejora de la eficiencia energética en los hogares de los colectivos vulnerables.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Cálculo de la Huella de Carbono de CRE.	●	●	●	●
Registro de la Huella de Carbono en la Oficina Española de Cambio Climático.		●	●	●
Diseño de medidas de compensación de las emisiones de las distintas asambleas de CRE.		●	●	●
Cálculo del ahorro producido por el aumento de la eficiencia energética de la Institución.		●	●	●
Inversión del ahorro económico generado por la reducción de emisiones en proyectos de pobreza energética.		1.519.080€ 12.659 familias	1.519.080€ 12.659 familias	1.519.080€ 12.659 familias
Formalización de acuerdos con empresas para la compensación de sus emisiones a través de aportaciones a proyectos de pobreza energética e incorporación de voluntariado corporativo.		●	●	●

**Indicadores**

Nº de familias que sufren pobreza energética atendidas.

Nº de familias a las que se entrega *kit* de microeficiencia energética en el hogar.

Nº de familias para las que se elabora informe de recomendaciones sobre eficiencia energética.

Nº de rehabilitaciones en el hogar realizadas.

**OBJETIVO**

Diseño y puesta en marcha del Plan para la reducción de emisiones de GEI generadas por la actividad de CRE.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Diseño del Plan para la reducción de emisiones de GEI.		●		
Formación a los miembros de la Institución en eficiencia energética.		●	●	●
Adaptación de vehículos ya en propiedad, de gasoil a gas.		100		
Adquisición de nuevos vehículos, a gas.		●	●	●
Adquisición de vehículos eléctricos o híbridos.		●	●	●
Compensación de la Huella de Carbono de CRE.		12.659 t CO <sub>2</sub>	12.659 t CO <sub>2</sub>	12.659 t CO <sub>2</sub>

**Indicadores**

(VE) Consumo energético (electricidad, gas natural, gasóleo, biomasa, propano y butano), en kWh.

Huella de Carbono, alcance 1 (tCO<sub>2</sub>eq).

Huella de Carbono, alcance 2 (tCO<sub>2</sub>eq).

Reducción de la Huella de Carbono (tCO<sub>2</sub>eq).

% de vehículos eléctricos / híbridos / a gas, sobre el total de vehículos.

% de personal laboral formado en eficiencia energética.

% de personal voluntario formado en eficiente energética.

(VE) m<sup>3</sup> de agua consumida.

(VE) % de sedes con sistema de recogida selectiva de residuos.

## 5. Cadena de valor

**Cruz Roja Española es consciente de su capacidad de influencia en el entorno. Su fuerte imagen social, como organización humanitaria, le permite influir positivamente en el resto de organizaciones con las que se relaciona, generando un impacto positivo en la sociedad en su conjunto, y en su cadena de valor.**

### 5.1 Empresas

El ejercicio de la Responsabilidad Social por parte de Cruz Roja Española supone profundizar en el marco, ya existente, de relaciones con las empresas, en el contexto del ejercicio de su propia responsabilidad social.

Las empresas establecen, cada vez más, relaciones estrechas con sus grupos de interés, especialmente clientes, personas empleadas y proveedores, e intentan dar respuesta a las necesidades y expectativas que identifican en ellos.

Estas necesidades y expectativas, coinciden, en muchos casos, con los objetivos de CRE, en general, y los de este Plan, de manera más concreta. Por tanto, es necesario seguir trabajando en el

modelo de alianzas entre la Institución y las empresas, alineando objetivos, medios y resultados, en el ámbito de la responsabilidad social. Todo ello, teniendo en cuenta todas las tipologías de empresas existentes: pymes y grandes empresas.

Gracias a estas actuaciones, las empresas podrán concretar sus iniciativas y proyectos de RSE, mejorando su cultura interna y compartiendo conocimiento. También lograrán mayor impacto en la sociedad, más visibilidad y una comunicación más eficaz, con la posibilidad de generar noticias en relación a las actividades derivadas de su alianza con CRE, o comunicar por sus propios canales y soportes.

#### OBJETIVO

**Fomentar la responsabilidad social entre las empresas.**

Acciones	2017	2018	2019	2020
Plan de Empleo y otras actuaciones, para colectivos vulnerables: población reclusa, mujeres en situación de dificultad social, personas afectadas de drogodependencias, personas en situación de dependencia y sus cuidadores, personas inmigrantes, refugiados y asilados, infancia y jóvenes en dificultades, personas desempleadas de larga duración o con dificultad de acceso al empleo y personas en situación de precariedad o subempleados.	●	●	●	●

Acciones	2017	2018	2019	2020
Contribución al cumplimiento de los ODS (ver 5.4), especialmente a través de proyectos relacionados con Derecho Humanitario, Cooperación internacional, Emergencias en países en desarrollo, Lucha contra la pobreza y la exclusión, Afectados por el VIH/Sida, Programas de igualdad de género y Medio Ambiente y sostenibilidad.	●	●	●	●
Campañas de prevención, convivencia y hábitos de vida saludables, a través de cesión de espacios para actos institucionales o de formación del voluntariado, cesión de canales de comunicación y red de distribución, cesión de productos o servicios y acciones de comunicación conjuntas.	●	●	●	●
Comunicación y sensibilización en valores, con los grupos de interés de la empresa, a través de cesión de puntos de programas de fidelización o descuentos a clientes para proyectos de CRE, donaciones de empleados directas, a través de la nómina, cesión de plazas de formación para la plantilla de CRE, etc.	●	●	●	●

#### Indicadores

(VE) N° de empresas colaboradoras.

N° de acciones de fidelización.

## 5.2 Proveedores

La política de compras de la Institución parte del cumplimiento riguroso de las condiciones contractuales y la normativa vigente, e impulsa el conocimiento y la aplicación de los principios establecidos en el **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, así como la promoción del empleo a personas en riesgo de exclusión social y la sostenibilidad económica.

Cruz Roja Española otorga igualdad de oportunidades a todos los proveedores, facilitando la presentación de ofertas y divulgando adecuadamente los concursos de suministro, según las Normas de Ejecución del Presupuesto, el Reglamento General Orgánico, el Código de Conducta y el Sistema de Gestión de Calidad. La adjudicación de contra-

tos 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.

Existen procesos de compra centralizados, cuyo objetivo es optimizar el uso de los recursos económicos disponibles y, al mismo tiempo, evitar riesgos asociados con la corrupción. Actualmente, se aplican estos procedimientos centralizados en lo relativo a compra de vehículos, viajes, energía, seguros, telecomunicaciones y todo lo relativo a entidades financieras.

### OBJETIVO

Extender la responsabilidad social entre los proveedores.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Firma de los diez principios del Pacto Mundial entre los proveedores sometidos a licitación.	100 %	100 %	100 %	100 %
Firma de los diez principios del Pacto Mundial entre los proveedores sometidos al procedimiento de concurrencia.		100 %	100 %	100 %
Incorporación del servicio de limpieza al proceso de compra centralizada.	●			
Incorporación del servicio de vigilancia al proceso de compra centralizada.		●		
Incorporación de la adquisición de material de oficina al proceso de compra centralizada.		●		
Diseño y puesta en marcha de un sistema de evaluación del desempeño de los proveedores.			●	

### Indicadores

% de proveedores sometidos a licitación firmantes del Pacto Mundial.

% de proveedores sometidos a concurrencia firmantes del Pacto Mundial.

## 5.3 Otras entidades

Cruz Roja Española entiende necesario colaborar en red con el resto de **entidades del tercer sector**, como parte de su estrategia de trabajo.

Por ello, pertenece y participa en distintas redes y organizaciones, formando parte de sus órganos de gobierno. En concreto: Asociación Española de Fundraising, Club Excelencia en Gestión, Consejo de la Juventud de España, Consejo Estatal de

ONG de Acción Social, Coordinadora de ONG para el Desarrollo, Instituto para la Calidad de las ONG, Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 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 y Red Europea de Lucha contra la Pobreza y Exclusión Social.

### OBJETIVO

Aprovechar la presencia de Cruz Roja en asociaciones y plataformas sectoriales para impulsar la agenda pública del tercer sector, en cuanto a cláusulas sociales, incentivación de la financiación privada, concierto, buen gobierno y transparencia.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Coordinación interna de todos los miembros de CRE que participan en asociaciones y plataformas, a través de reuniones anuales.		1	1	1
Participación en grupos específicos existentes y promoción de otros nuevos.		●	●	●
Interlocución con las Administraciones Públicas.	●	●	●	●

### Indicadores

Nº de foros o grupos de trabajo de los que CRE forma parte.

Nº de reuniones anuales de coordinación interna celebradas.

Nº de procesos de consulta en los que se participa.

## 5.4 Sociedad

Cruz Roja Española ha asumido, desde el año 2002, con el lanzamiento del **Pacto Mundial**, una política activa de participación en las principales instituciones, organismos y foros que existen, a nivel nacional, sobre Responsabilidad Social.

Esta voluntad abierta de participación, supone su presencia en foros propios del sector empresarial, como el Pacto Mundial, siendo miembro fundador de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), así como de otros foros vinculados al sector no lucrativo y con voluntad de seguimiento, promoción y sensibilización sobre las políticas de responsabilidad social de las empresas y administraciones públicas, como es el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

Además, ha participado en iniciativas relacionadas con la RSC del sector público, siendo miembro del **Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas**, adscrito al Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Cruz Roja Española entiende que debe aportar su visión en estas iniciativas de participación y discusión, gracias al conocimiento que posee de la realidad social en España, su trabajo con los grupos vulnerables, así como en países en vías de desarrollo y a través de la red internacional del Comité Internacional de la Cruz Roja y la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Por otra parte, Cruz Roja Española, desde su **compromiso con la responsabilidad social**, debe realizar una acción de difusión de estas prácticas en la **sociedad** en su conjunto, y de modo más específico, entre sus grupos de interés.

Los resultados de una adecuada gestión del impacto económico, social y ambiental son responsabilidad de toda la sociedad, y estos solo serán sostenibles si el mayor número posible de personas, empresas y organizaciones asumen prácticas orientadas a la sostenibilidad. Por ello, CRE debe difundir y promover estas prácticas responsables entre aquellas personas y organizaciones con las que se relaciona.

### OBJETIVO

Participar en los principales foros sobre responsabilidad social.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Participación en las reuniones de la Asociación Española del Pacto Mundial.	●	●	●	●
Participación en las reuniones del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas.	●	●	●	●
Participación en otros foros sobre responsabilidad social, como el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.	●	●	●	●

### Indicadores

Nº de reuniones de foros sobre responsabilidad social en que CRE está presente.

### OBJETIVO

Sensibilizar a la sociedad en su conjunto y, específicamente a los grupos de interés de CRE, de la importancia de asumir prácticas responsables.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Difusión de prácticas responsables entre los grupos de interés.	●	●	●	●
Formación a cargos electos, personal directivo, personal voluntario y personal laboral en materia de responsabilidad social.	●	●	●	●

### Indicadores

Nº de horas de formación impartida a personal laboral, promedio, por sexo y categoría profesional.

Nº de horas de formación impartida a personal voluntario, promedio por sexo.

### OBJETIVO

Incrementar la formación en Derecho Internacional Humanitario y Derechos Humanos.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Incorporar acciones formativas en Derecho Internacional Humanitario y Derechos Humanos en la plataforma <i>on-line</i> .	●	●	●	●
Diseño de nuevos módulos específicos.		●	●	●

### Indicadores

Nº de personas voluntarias formadas en DIH y DDHH.

Nº de personas empleadas formadas en DIH y DDHH.

Nº de personas externas a CRE formadas en DIH y DDHH.

**OBJETIVO**

Difundir los ODS, la labor que hace CRE para contribuir a su consecución y lo que pueden hacer todas las personas entre todos los miembros de CRE, ciudadanos y ciudadanas, administraciones públicas y empresas y organizaciones de la sociedad civil.

Acciones	2017	2018	2019	2020
Diseño y creación de la campaña "imágenes sin derechos".	●			
Lanzamiento de la campaña "imágenes sin derechos".		●	●	●

**Indicadores**

Nº de recursos disponibles en la campaña "imágenes sin derechos".



# Implantación, seguimiento y evaluación del Plan de Responsabilidad Social

## Implantación

Este Plan de Responsabilidad Social ha sido definido desde la Oficina Central de la Institución y requiere, para su correcta implantación, de la colaboración de todas las áreas y ámbitos territoriales de Cruz Roja Española.

Por ello, se integra en la dinámica de funcionamiento y objetivos de cada departamento, siendo responsables de la dirección del mismo el área de Marketing, Alianzas con Empresas y Captación, en coordinación con la Unidad de Calidad.

## Seguimiento y evaluación

El seguimiento de este II Plan de Responsabilidad Social se realizará mediante los indicadores definidos para cada uno de los objetivos.

Para mayor control de los avances logrados, los indicadores identificados con “VE” serán verificados externamente.

Los responsables del seguimiento y evaluación del Plan de RS serán el área de Marketing, Alianzas con Empresas y Captación y la Unidad de Calidad.

La Asamblea Nacional será informada de los resultados de las actividades de seguimiento y evaluación, a través de la Memoria Anual de Sostenibilidad, elaborada por la Institución.

# Comunicación



**Este II Plan de RS será comunicado a todos los grupos de interés de Cruz Roja Española a través de la Memoria de Sostenibilidad de la Institución, que se publica con carácter anual.**

**Anualmente, los resultados alcanzados, desde el punto de vista de la Institución en su conjunto, serán comunicados, tanto interna como externamente, a través de la Memoria de Sostenibilidad de Cruz Roja Española.**

**Además, se establecerán los mecanismos necesarios para que, aquellos ámbitos territoriales que voluntariamente lo decidan, puedan reportar sus logros y aportaciones a este plan de responsabilidad social.**

