



**MEMORIA  
2022**



# MEMORIA 2022



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

**Diseño y maquetación:**  
Lobo Agencia Digital

**Foto de portada:**  
Borja Abargues

**Depósito legal:** M-22813-2023

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



# ÍNDICE

## 01 SER MEJORES

1.1	Lo que hemos logrado	10
1.2	Lo que somos	14
1.3	Por qué ser mejores	16
1.4	Principios que nos mueven a ser mejores	18
1.5	Causas y entornos	22

## 03 PERSONAS

3.1	Áreas de conocimiento	50
	Socorros	53
	Inclusión social	56
	Empleo	59
	Salud	63
	Educación	64
	Medio Ambiente	67
3.2	Criterios de actuación	70
3.3	Cruz Roja de las personas	72
	Personas mayores y cuidadoras	74
	Infancia	83
	Jóvenes	91
	Personas en situación de extrema vulnerabilidad	98
	Personas inmigrantes	104

## 02 GRANDES OPERACIONES

2.1	Emergencia COVID-19: Plan Cruz Roja RESPONDE	26
2.2	Crisis Ucrania	34
2.3	Plan Cruz Roja REACCIONA	46

	Personas solicitantes de asilo y refugiadas	112
	Mujeres en dificultad social	115
	Personas desempleadas o en precariedad laboral	120
	Personas reclusas o ex-reclusas	128
	Personas con discapacidad	130
	Personas con problemas de salud	132
	Población en general y otros colectivos	136

3.4	Movilizando a la sociedad	144
3.5	Cooperación Internacional	160
3.6	Cruz Roja Juventud	186

## 04 ASÍ SOMOS, ASÍ TRABAJAMOS

4.1	Equipo humano	198	Sistemas de información	291	
	Personas voluntarias	200	Calidad	293	
	Personas empleadas	211	Infraestructuras	296	
	Personas socias	239	Sostenibilidad financiera	298	
4.2	Buen gobierno y transparencia	240	4.4	Medio Ambiente	314
	Buen gobierno	242	4.5	Cadena de Valor	324
	Transversalidad de género en Cruz Roja Española	249		Empresas	326
	Cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción	254		Proveedores	327
	Relación con los grupos de interés	258		Otras entidades	332
4.3	Sostenibilidad institucional y financiera	268	Sociedad	335	
	Sostenibilidad institucional	270			
	Desarrollo de la red territorial	289			
Sobre esta Memoria		342	Anexo I. Órganos de gobierno y comisiones estatutarias		363
Índice de contenidos “GRI”		348			
Índice de contenidos “Objetivos Desarrollo Sostenible”		352			
Índice de contenidos “Ley 11/2018, sobre información no financiera”		356			

# CARTA DE LA PRESIDENTA

**María del Mar  
Pageo Giménez**  
Presidenta de  
Cruz Roja Española



[2-22] [3-3]

En las siguientes páginas se recogen los datos de actividad más relevantes, así como información sobre cómo contribuimos al desarrollo sostenible y sobre nuestro desempeño. Mediante la publicación de nuestra Memoria Integrada 2022 queremos mantener nuestro compromiso con la transparencia y con la sostenibilidad. La realidad de nuestra organización se basa en atender a todas las personas que lo necesiten dentro y fuera de nuestras fronteras.

Tras dos años viviendo el impacto de una crisis social sin precedentes y con importantes emergencias, el 2022 ha estado marcado en el ámbito internacional por la crisis de Ucrania, dejando a miles de personas en situación de vulnerabilidad. Cruz Roja Española preparó un plan de acción para dar respuesta a sus víctimas. En el ámbito nacional atendimos a los refugiados y refugiadas que llegaban a nuestro país buscando cobijo, comprensión y nuevas oportunidades de vida. Sumamos, además, las consecuencias del cambio climático, que convierte el 2022 en un año en el que vivimos la peor ola de incendios en España de los últimos 10 años, con más de 300 mil hectáreas quemadas. Además, las consecuencias de esta grave crisis han traído consigo la subida de los precios de combustible, de bienes y servicios, y se ha visto potenciada por los efectos derivados de la pandemia, haciendo que muchas familias y personas en situación de vulnerabilidad no puedan atender sus necesidades básicas en nuestro país.

Por ello, hemos lanzado el llamamiento Cruz Roja REACCIONA, cuyo objetivo es paliar los efectos de una situación adversa que amenaza la cobertura de las necesidades básicas y el empleo. También lanzamos el servicio 'Cruz Roja Te Acompaña' para abordar el aislamiento social y la soledad no deseada que afecta a sobre todo a personas mayores pero que también ha detectado el impacto en nuevos colectivos, como es el caso de los y las jóvenes.

Seguimos haciendo nuestro trabajo habitual afrontando las necesidades de la vulnerabilidad a través de una atención integral y transversal que garantice respuestas completas y personalizadas en todos los ámbitos de la vida y que pone a la persona en el centro de nuestra intervención.

Además, mejoramos la gestión de nuestros recursos para garantizar el saneamiento, la sostenibilidad y el futuro de la organización y, por tanto, para seguir con nuestra misión. Tenemos presente en nuestro día a día la necesidad de actuar de forma responsable, para lo cual minimizamos al máximo nuestro impacto en el entorno e implementamos acciones que aporten valor a la sociedad. Todo ello, tomando como hoja de ruta los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y los diez Principios de Pacto Mundial.

Me gustaría agradecer al voluntariado, trabajadores y trabajadoras, socios y socias, empresas socias y donantes, entidades y administraciones, que hacen posible que respondamos de forma integral ante situaciones que generan vulnerabilidad en las personas.

Somos una Organización de la Sociedad para la Sociedad con el único propósito de Ser Mejores.

«Gracias al trabajo engranado y a la ilusión de todas las personas que formamos parte de la Organización, afrontamos las necesidades de personas en situación de vulnerabilidad a través de una atención cercana, transversal y personalizada».



# Cruz Roja Española



[2-1]

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

[2-1]

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

[Ley\_Mercados]

Somos la única Sociedad Nacional de Cruz Roja en España, con sede central en Madrid y una red de asambleas locales, comarcales, insulares, provinciales y autonómicas distribuidas en todo el territorio español. Además, mediante Cooperación Internacional, llevamos a cabo actividades en 41 países (en 2021, 36 países).

## 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.

<sup>1</sup> Argelia – Campamentos Saharauis, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Gambia, Malí, Mozambique, Níger, Senegal, Sudán, República Democrática del Congo, Ruanda, Tanzania, Bolivia, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Méjico, Nicaragua, República Dominicana, Uruguay, Filipinas, Indonesia, Tayikistán, Kirguistán, Kazakstán, Turkmenistán, Uzbekistán, Líbano, Palestina, Hungría, Moldavia, Polonia, Rusia, Rumania y Ucrania.



# 01

Ser Mejores significa actuar bajo unos principios y valores que te empujan a hacer mejor las cosas, a ser tu mejor versión y a formar parte del cambio para construir un mundo más justo y equitativo a través de entornos más inclusivos, seguros, saludables y sostenibles.

## SER MEJORES

<b>1.1</b>	Lo que hemos logrado	10
<b>1.2</b>	Lo que somos	14
<b>1.3</b>	Por qué ser mejores	16
<b>1.4</b>	Principios que nos mueven a ser mejores	18
<b>1.5</b>	Causas y entornos	22



# Lo que hemos logrado

El año 2022 trajo consigo la escalada del conflicto en Ucrania que provocó una llegada de personas refugiadas sin precedentes, inflación y crisis, volviendo a poner a prueba la capacidad de adaptación de Cruz Roja.



**A**l mismo tiempo, la soledad no deseada se convirtió en un problema silencioso que afectó gravemente a la salud mental de jóvenes y mayores. Para hacer frente a esta situación, Cruz Roja lanzó un nuevo servicio llamado «Cruz Roja Te Acompaña», diseñado específicamente para abordar esta problemática.

En septiembre de 2022, ante la crisis inminente, Cruz Roja activó el plan «Cruz Roja Reacciona», asignando un presupuesto inicial de 8 millones de euros para satisfacer las crecientes necesidades de la población, especialmente de aquellos grupos más vulnerables. Además, las consecuencias del cambio climático volvieron ser protagonistas en un año en el que vivimos la peor ola de incendios en España de los últimos 10 años, con más de 300 mil hectáreas quemadas en 27 focos repartidos por toda la geografía.

El compromiso del voluntariado, las personas socias y el personal laboral ha sido fundamental para ayudar a casi 5 millones de personas en España. Su dedicación nos acerca cada vez más a las personas más vulnerables y a sus necesidades. Agradecemos a todos ellos su valioso esfuerzo, ya que juntos estamos construyendo un mundo más inclusivo, seguro, saludable y sostenible. Un mundo donde Ser Mejores.

Cruz Roja enfrentó en 2022 desafíos significativos, especialmente ante la escalada del conflicto de Ucrania, que trajo consigo la llegada masiva de personas refugiadas.

# PRINCIPALES CIFRAS



2.942.223

Personas atendidas en el ámbito nacional (4.833.771<sup>2</sup> en 2021, 6.055.582 en 2020<sup>3</sup>)



263.532

Personas voluntarias (256.380 en 2021 y 255.929 en 2020)



6.819.527

Personas atendidas en el ámbito internacional (6.808.991 en 2021 y 6.285.722 en 2020)



14.661

14.661 personas con relación laboral (13.664 en 2021 y 14.564 en 2020)



2.289.081

Personas participantes de actividades en el entorno (3.555.798 en 2021 y 2.248.134 en 2020)



1.324.496

Personas socias y empresas (1.347.301 en 2021, 1.350.327 en 2020)

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

<sup>3</sup> 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).



# 1.2

## La Cruz Roja de hoy. Lo que somos



Foto: Miguel Domingo

- ✓ Cruz Roja se ha convertido en una organización “Mejor por principio”.
- ✓ Una Cruz Roja de soluciones y respuestas integrales y ágiles, y que aumenta las capacidades de las personas y su autonomía personal.
- ✓ Una Cruz Roja que está en todas partes, y que se adapta a las necesidades cambiantes y crecientes de la población.
- ✓ Una Organización relevante con un propósito, un posicionamiento fortalecido y una imagen más coherente y consistente que alcanza a más y más jóvenes audiencias.
- ✓ Una Cruz Roja altamente digitalizada, y con capacidad para anticiparse, con una mayor base social y el mayor número de personas voluntarias de su historia.
- ✓ Una Organización de la Sociedad para la Sociedad con el único propósito de Ser Mejores.



# Por qué ser mejores

Como referente humanitario y el mayor Movimiento de personas voluntarias del mundo, **promovemos el compromiso con uno mismo y con los demás, basado en la ética y justicia, en la cercanía y en la empatía y vinculación emocional.**



# Principios que nos mueven

Los Principios Fundamentales son la expresión de los valores esenciales y de las prácticas que definen al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Durante más de 50 años, han sido tanto una guía para desarrollar nuestra misión como un lazo de identidad compartida en nuestra labor humanitaria.





## 01 Humanidad

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



## 02 Imparcialidad

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



## 03 Independencia

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

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



## 04 Neutralidad

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



## 05 Unidad

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



## 06 Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.



## 07 Universalidad

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



# Causas y entornos

Tratamos de transformar las situaciones que generan vulnerabilidad abordando tres causas prioritarias (no discriminación, la igualdad de oportunidades y la lucha contra el cambio climático) y creando entornos inclusivos, saludables, sostenibles y seguros.

## Las causas



### No discriminación

Queremos reducir el sufrimiento humano y, para ello, socorremos a las personas en proporción a su necesidad, dando prioridad a las más urgentes, sin ninguna otra distinción. Sin discriminación alguna.



### Igualdad de oportunidades

Nos centramos en identificar y disminuir causas estructurales que se esconden tras muchas vulnerabilidades. La igualdad de oportunidades es condición esencial para el ejercicio de los derechos reconocidos de las personas y para el fomento de su autonomía.



### Lucha contra el cambio climático

Somos conscientes de que es el primer desafío para la consolidación de los avances de desarrollo sostenible, por lo que nos centramos en la lucha contra el cambio climático y en la adaptación a él.

## Los entornos



### Entornos inclusivos

Favorecen que nadie se quede atrás a través de la participación de todas las personas en igualdad de oportunidades. Ayuda a reducir el riesgo de exclusión favoreciendo la creación o refuerzo de redes de protección



### Entornos seguros

Minimizan el riesgo de que las personas sufran daños, contribuyen a la reducción de su exposición a amenazas de carácter diverso y promueven el incremento de sus capacidades para prevenirlas y afrontarlas.



### Entornos saludables

Fomentan el cuidado del bienestar de las personas en todas sus dimensiones: incentivan la mejora de los hábitos, promueven el establecimiento de las condiciones óptimas para mantenerlos e impulsan la reducción de las conductas nocivas.



### Entornos sostenibles

Aseguran un acceso a los recursos a las generaciones presentes y futuras. Asimismo, promueven la interacción equilibrada entre las personas y los ecosistemas, asegurando la armonía entre lo económico, lo social y lo ambiental.



# 02

En 2022 Cruz Roja despliega todos sus recursos y capacidades y pone en marcha estrategias para enfrentar una situación de crisis socioeconómica que está afectando a las necesidades básicas de las personas más vulnerables.

## GRANDES OPERACIONES

<b>2.1</b>	Emergencia Covid-19: Plan Cruz Roja Responde	26
<b>2.2</b>	Crisis Ucrania	34
<b>2.3</b>	Plan Cruz Roja REACCIONA	46



# 2.1

## Emergencia Covid-19: Plan Cruz Roja Responde

El compromiso de las personas voluntarias, el respaldo de socios y socias y el apoyo de muchas empresas y entidades han hecho que el Plan Cruz Roja RESPONDE haya sido la mayor movilización de recursos y capacidades.



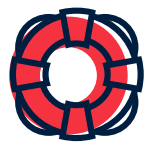
**D**urante 2022, hemos seguido tratando de reducir el impacto social y sanitario que ha generado la pandemia de COVID-19, atendiendo a las personas en situación de vulnerabilidad.

A continuación, se muestra la evolución del número de personas atendidas y respuestas ofrecidas a lo largo de los últimos tres años en el marco del Plan Cruz Roja RESPONDE:

**364.500** Total de personas atendidas en 2022  
2.459.592 en 2021  
3.278.452 en 2020

**615.449** Total de respuestas en 2022  
2.997.931 en 2021  
18.681.633 en 2020





## Socorros

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



**9.593** **Personas atendidas en 2022**  
114.327 en 2021  
847.218 en 2020



## Inclusión Social

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



**161.916** **Personas atendidas en 2022**  
240.572 en 2021  
934.294 en 2020



## Empleo

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



**18.049** **Personas atendidas en 2022**  
52.893 en 2021  
98.820 en 2020



## Salud

- Difundiendo información de medidas de prevención y de contención comunitaria de la transmisión.
- Promoviendo la comunicación, el diálogo y la participación comunitaria para identificar y entender las inquietudes, creencias y rumores y poder abordar las preguntas, noticias falsas y bulos que puedan difundirse causando alarma y falta de confianza.
- Detectando de forma temprana situaciones de riesgo para la salud.
- Promoviendo el compromiso social, reforzando el sentido de humanidad y de comunidad para la adopción de medidas y hábitos individuales responsables de prevención que contribuyen a la contención de la transmisión comunitaria y a la no discriminación de las personas afectadas.
- Proporcionando 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.



**184.534** **Personas atendidas en 2022**  
2.131.305 en 2021  
1.215.773 en 2020





## Medio ambiente

- Desde Medio Ambiente, en el marco del Plan Cruz Roja RESPONDE, se han promovido hábitos de consumo responsable a través de las campañas de buenas prácticas en el hogar y se ha apoyado a las personas en situación de pobreza energética.



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



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

363

**Personas atendidas en 2022**

4.269 en 2021  
59.860 en 2020



## Educación

- Promoviendo herramientas didácticas entre cuidadores y fomentando el uso educativo del ocio y tiempo libre de niños y niñas.
- Ampliando y actualizando la oferta formativa sobre COVID-19 para población general.
- Facilitando competencias técnicas para voluntarios y personal interviniente sobre COVID-19.
- Asegurando la continuidad de la oferta formativa previa a la pandemia para la población.
- Ampliando la formación online al voluntariado de la Institución 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

33.879

**Personas atendidas en 2022**

42.595 en 2021  
578.667 en 2020



## Cooperación Internacional

A nivel internacional, hemos seguido proporcionando soporte en las respuestas locales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja de otros países. Desde el inicio de la pandemia, hemos asumido la asistencia técnica en medios de vida para COVID-19, colaborando con la Cruz Roja Británica y a través del Centro de Medios de Vida. De esta forma, hemos apoyado las acciones de respuesta en medios de vida y seguridad económica de los

hogares a la crisis de la COVID-19 y hemos asegurado la continuidad de las intervenciones que se desarrollaban con anterioridad. A partir de 2021, el apoyo se ha centrado fundamentalmente en mitigar el impacto socioeconómico de la pandemia, con acciones de medios de vida y seguridad alimentaria.

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





## Cruz Roja Juventud

La labor de Cruz Roja Juventud en el marco del Plan RESPONDE ha sido esencial en las respuestas coordinadas de educación, gracias a su apoyo en las acciones de educación y ocio para la infancia. Cruz Roja Juventud ha adaptado su intervención a nuevos medios y metodologías de forma ágil y efectiva, generando una respuesta a través de ac-

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

## Voluntariado

Para poder ofrecer respuestas acordes a las necesidades de cada momento, el Plan RESPONDE también buscaba fortalecer las personas, los medios y los sistemas de Cruz Roja. Por ello, hemos fomentado la participación de la sociedad en nuestras acciones para poder hacer frente a la COVID-19 y también hemos apoyado

iniciativas ciudadanas y de redes vecinales. Hemos movilizado a las personas voluntarias para poder dar cobertura a las distintas acciones, siempre manteniendo las medidas necesarias para proteger su seguridad y bienestar.



42.798

Personas voluntarias  
movilizadas en 2022

43.131 en 2021  
65.209 en 2020





# Crisis Ucrania

En febrero de 2022 estallaba el conflicto de Ucrania provocando un desplazamiento de población sin precedentes en Europa desde la II Guerra Mundial. El Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja sigue desempeñando hoy un papel crucial al brindar asistencia humanitaria a las personas afectadas





Desde 2014, el conflicto activo en la región del Donbás (al este de Ucrania y en la frontera con Rusia), ha tenido graves consecuencias humanitarias para la población civil. A lo largo de estos ocho años de conflicto, las tensiones han sido continuas, aumentando su recrudecimiento el pasado **24 de febrero de 2022**, cuando tropas de Rusia entraron en el país expandiendo su presencia a la mayoría de las regiones de Ucrania, provocando graves hostilidades en las ciudades principales.

Esta gran escalada de enfrentamientos a lo largo de 2022 ha provocado la **pérdida de miles de vidas, un gran número de heridos y desplazamientos masivos de la población civil** en todo el país y hacia los países vecinos, así como la total destrucción y daños irreparables en infraestructuras civiles y viviendas. **Centenares de miles de personas han perdido acceso a servicios básicos**, ya sea de forma temporal o continuada en el tiempo, como electricidad, agua, alimentos, salud, una vivienda o refugio seguro, protección o incluso acceso a información necesaria para poder desplazarse con seguridad. El funcionamiento de

los hospitales y centros de salud en zonas afectadas por los enfrentamientos ha sido continuamente interrumpido por la falta de suministros y los cortes eléctricos.

**Más de 17 millones de personas se han visto afectadas por este conflicto.** Según la Agencia de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), el 2022 ha dejado 7,3 millones de personas ucranianas refugiadas en países de Europa y 5,59 millones desplazadas dentro del país.

En marzo de 2022, y para poder dar la mejor de las respuestas a las personas afectadas por este conflicto, tanto a nivel estatal como internacional, se ha creado la **célula "Crisis Ucrania"**, que ha tenido como objetivo la coordinación de la operación de asistencia puesta en marcha desde el comienzo del conflicto. Ha estado constituida por más de 30 personas de Inclusión Social, Salud, Socorros, Voluntariado, Marca y Comunicación, Cruz Roja Juventud, Empleo, Servicios Generales, Centro de Operaciones, Cooperación Internacional, etc., que, de manera conjunta, han apoyado a los equipos territoriales para ofrecer una respuesta integral y adaptada a las personas, cubriendo sus necesidades de información y orientación sociolaboral, alojamiento y cobertura de necesidades básicas, acompañamiento, traducción e interpretación o asistencia jurídica y psicológica, entre otras acciones.

La célula "Crisis Ucrania" se ha dividido en **tres áreas de trabajo**. En una **primera** se han concentrado los recursos para la acogida e integración de las personas, lo que conllevaba todo el sistema de atención a la llegada, hasta medidas que pudieran implementarse en el futuro a medio y largo plazo, como las vinculadas al empleo, o las mejoras de competencias para su inserción en la sociedad. En la **segunda** zona se han concentrado el servicio de datos y la comunicación, donde se interpretaban y registraban todas las atenciones con un sistema de monitoreo y seguimiento, que posteriormente

desde Cruz Roja comunicábamos a través de todas nuestras vías internas y canales externos, y que iban en paralelo a la creación de recursos informativos que servían de guía o consejos para las personas llegadas de Ucrania. En la **tercera** se han concentrado los servicios transversales, una zona multidisciplinar en la que las áreas de Salud, Socorros, Cooperación Internacional o Voluntariado trabajaban junto al resto de equipos agrupando la intervención con las personas.

Cabe destacar que se ha contado las 24 horas del día con una línea de atención telefónica (900 22 11 22), en la que se han atendido solicitudes en ucraniano, complementando la atención en todas las lenguas oficiales del país, el inglés y el francés, que habitualmente ofrecemos.



**+7.300.000**

Personas ucranianas  
refugiadas en países de Europa

**+5.590.000**

Personas desplazadas  
dentro de Ucrania



## Acogida e integración en España

Tras el inicio del conflicto bélico el 24 de febrero, Cruz Roja ha realizado un enorme esfuerzo para la acogida y atención de las personas que llegaban de manera espontánea a nuestro país, en busca de protección temporal. A nivel nacional, hemos canalizado nuestra respuesta mediante una doble vía. Por un lado, y en colaboración con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, en el marco del sistema estatal de acogida e integración, hemos proporcionado primero una atención de emergencia y, después, una atención integral a las personas ucranianas.

Respecto a la fase de emergencia, hemos puesto en marcha dispositivos especiales de atención en tránsito en diversos puntos del territorio: aeropuertos de Madrid, Barcelona y Tenerife; estaciones de tren de Barcelona, Figueres, Girona, Madrid, Montijo, Castellón, Valencia y Alicante, y

estaciones de autobuses de la Junquera, donde hemos ofrecido orientación en información, atención social y avituallamiento, además de actividades de ocio para niños y jóvenes a través de los Equipos de Sensibilización e Información en Emergencias (ESIE). Por otro lado, hemos ampliado enormemente nuestras capacidades de acogida en recursos hoteleros, llegando a tener alojadas en dispositivos gestionados por Cruz Roja a más de 17.000 personas ucranianas, durante el pico de llegadas más alto de la crisis.

Al mismo tiempo, en coordinación con Ministerio del Interior y el de Inclusión, Migraciones y Seguridad Social, asumimos la gestión de los centros de acogida y derivación (CREADE) de Barcelona y Alicante puestos en marcha para facilitar el proceso de acreditación de la protección temporal -mecanismo implantado por primera

vez en el marco de la Unión Europea-, así como la derivación de las personas ucranianas desplazadas a los distintos recursos de acogida.

Asimismo, y contando con el apoyo de la Fundación La Caixa, el Ministerio de Inclusión puso en marcha un sistema de acogimiento familiar para complementar la red de recursos del sistema de acogida. Este programa, cuya primera fase se implementó a lo largo del 2022 en Madrid, Barcelona, Málaga y Murcia, permitió que familias residentes en España, acreditadas para ello, acogieran a familias ucranianas contando con acompañamiento profesional en la orientación social, aprendizaje del idioma, apoyo psicológico y jurídico. Desde Cruz Roja, hemos colaborado en el sistema de acogimiento familiar identificando familias ucranianas que se encontraban en recursos de emergencia y que deseaban continuar su itinerario con una familia de acogida, así como prestando los servicios transversales de acompañamiento necesarios.

De manera complementaria, hemos articulado con fondos propios un proyecto destinado a todas aquellas personas de origen ucraniano que, encontrándose en una situación de vulnerabilidad, no eran beneficiarias del sistema de acogida e integración estatal. A través de una cartera de proyectos específicos, hemos planteado intervenciones desde distintas aéreas de conocimiento que han ofrecido una respuesta lo más integral posible a las necesidades de las personas desplazadas por el conflicto.

Una vez superada la fase de emergencia, durante el último cuatrimestre del año un importante volumen de personas ucranianas ha continuado recibiendo apoyo en el marco del programa estatal de acogida e integración de personas refugiadas y solicitantes de protección internacional/temporal, donde el número de plazas de primera acogida



y acogida temporal se ha incrementado significativamente para poder dar respuesta a estas y otras necesidades. La crisis humanitaria en Ucrania ha tenido un gran impacto y ha contribuido a que la ciudadanía muestre su solidaridad con las personas que huyen de sus países por diversas causas. Esta gran movilización civil e institucional han generado respuestas protectoras que han contribuido en la reducción de situaciones de riesgo y en la facilitación de vías de acceso ágiles y seguras al sistema de acogida y protección. Esta experiencia ha requerido de un gran esfuerzo por parte de la sociedad en materia de acogida y protección. Esta movilización ha sido una buena práctica que debiera ser consolidada para ser extrapolable en la respuesta a todas las personas que proceden de las diversas crisis humanitarias. También hemos realizado diversas acciones para abordar la prevención de la trata de seres humanos, uno de los retos que este desplazamiento de personas suponía.

Hemos participado en reuniones de coordinación lideradas por Fiscalía de Extranjería y la Relatoría de Trata, en colaboración con el MISSM, Policía Nacional,





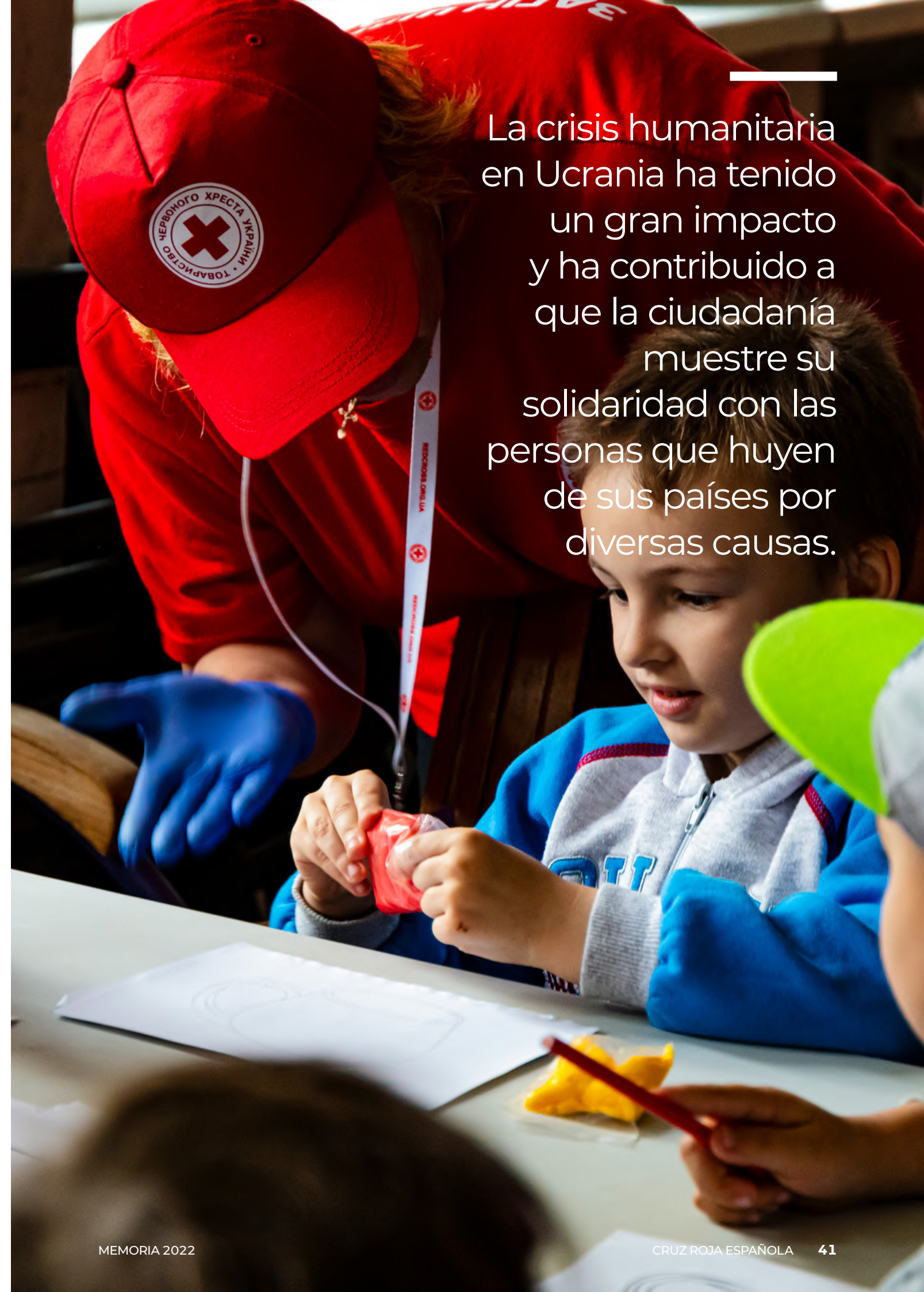


Guardia Civil, OIM, ACNUR y entidades sociales especializadas. El objetivo de estas reuniones ha sido compartir indicadores de riesgo y reforzar la comunicación y coordinación entre intervinientes ante la detección de casos.

Además, se creó un procedimiento específico en los CREADEs en esta línea, contribuyendo a que todas las personas intervinientes estuvieran formadas en la materia y conociesen el proceso de actuación, tanto en la información a facilitar a las personas atendidas como en los casos en los que se observasen indicadores de riesgo. En paralelo, desde Cruz Roja y con la financiación del MISMM y FAMI, hemos llevado a cabo una formación multilateral en trata, donde participaron 300 profesionales directamente implicados en la atención a las personas llegadas de Ucrania,

al objeto de contar con información suficiente para abordar estos casos de forma coherente y alineada en todo el territorio. Igualmente, hemos incorporado una píldora formativa en trata, para que todo el personal de Cruz Roja que estaba interviniendo con estas personas tuviera nociones básicas sobre esta vulneración de Derechos Humanos, facilitando la detección y los pasos a seguir en caso oportuno.

También queremos destacar el protocolo que implementamos en la estación de Valencia, sobre los riesgos de sufrir explotación y trata. También facilitamos asesoramiento en los casos de violencia de género. En este protocolo estábamos involucradas, además de Cruz Roja, la Unidad de Coordinación contra la Violencia sobre la mujer de DG, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el servicio de Igualdad y Políticas inclusivas de la ciudad de Valencia, y se contaba con el apoyo de la Oficina de Asistencia a Víctimas de Delitos, el Colegio de abogados y entidades del tercer sector.



La crisis humanitaria en Ucrania ha tenido un gran impacto y ha contribuido a que la ciudadanía muestre su solidaridad con las personas que huyen de sus países por diversas causas.





## Formación para personas solicitantes de asilo y refugiadas

En 2022, y de manera especial como consecuencia de la crisis humanitaria producida en Ucrania, la formación a personas inmigrantes ha cobrado una relevancia especial. Así, la enseñanza del idioma ocupa una de las principales prioridades del año en lo relativo al trabajo con personas inmigrantes, estableciéndose estas líneas de actuación:

- **Formación y sensibilización para la población** sobre este tipo conflictos, accesible a través de la web a toda persona que quiera conocer cómo se aborda esta crisis desde Cruz Roja.
- **Refuerzo de la formación de los equipos de personas voluntarias** que van a intervenir con las personas refugiadas de este país a su llegada a España.

- **Formación específica para las personas que van llegando desde Ucrania**, orientada a que puedan alcanzar un grado de autonomía suficiente para desenvolverse en nuestro país. Para obtener esta autonomía es fundamental el manejo del idioma, a partir de ahí se puede ir facilitando más formación de la que se benefician también el resto de personas refugiadas. En esta línea, hemos reforzado la red de personal docente en enseñanza del español y revisado y adaptado los contenidos de los cursos de formación del español al colectivo ucraniano.

### Cursos de enseñanza del castellano

Estos cursos tienen como objetivos:

- Favorecer la integración social y mejorar la calidad social del colectivo.
- Enseñar a los participantes a leer y escribir en español.
- Conseguir la participación activa de cada uno de los participantes.
- Mejorar la autonomía y calidad de vida de las personas usuarias.
- Propiciar herramientas útiles para la inclusión social de los participantes

Se imparten de forma presencial en todas las sedes de Cruz Roja repartidas por todo el Estado.

### Docentes de español para personas refugiadas

En esta acción formativa se trata de capacitar, tanto al voluntariado docente que trabaja con personas refugiadas como al personal laboral del servicio de Aprendizaje del Idioma (ya en activo o en proceso de incorporación), de las herramientas necesarias tanto para conocer la realidad de las personas usuarias de sus programas como para enseñarles la lengua española y desarrollar y perfeccionar las diferentes destrezas comunicativas.

## Cooperación Internacional

Desde el inicio del conflicto, y a lo largo de todo el año 2022, hemos trabajado en estrecha coordinación con la Cruz Roja Ucraniana, las Sociedades Nacionales de los países vecinos y la Federación Internacional de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna (FICR), centrando el apoyo en:

### Compra y envío de artículos básicos de primera necesidad

- Envío de artículos preposicionados en los distintos almacenes de la red territorial de Cruz Roja Española a Hungría y Polonia.
- Compra y envío directo de artículos de primera necesidad a Ucrania
- Envíos realizados: 9.900 mantas, 15.985

toldos plásticos, 2.500 kits de sueño (camas, almohadas y mantas), 5.183 set de cocina familiar, 13.500 esterillas, 6.000 kits de higiene, 10.000 paquetes de comida familiar.

### Despliegue de recursos humanos especialistas tanto en Ucrania como en los países vecinos para apoyar la coordinación y la respuesta de la FICR

Las capacidades desplegadas en 2022 han sido 14 personas: salud (1), gestión voluntariado (2), protección, género e inclusión (1), logistas (4), medios de vida (1), coordinación operación (2), coordinación distribuciones (1), gestión de la información (1), agua y saneamiento (1). Asistencia integrada y Apoyo Psicosocial



En colaboración con la Cruz Roja Danesa, hemos apoyado la respuesta a las personas afectadas por el conflicto, con distribuciones de artículos básicos de primera necesidad, información en protección y atención psicosocial teniendo como centro la ciudad de Chernivtsi.

### Salud

En coordinación con la FICR, hemos realizado el despliegue de unidades móviles de salud para apoyar la asistencia sanitaria a personas afectadas por la crisis de Ucrania en Hungría compuesta por: dos Vehículos PAPS (Punto de Alerta y Primeros Auxilios) y un vehículo todoterreno, 22 personas delegadas (jefe de equipo, psicosocial, logística y enfermería) y provisión de equipamiento clínico e insumos. A lo largo de tres meses, los equipos de las unidades móviles han realizado, además, las siguientes actividades: formación del personal de la Cruz Roja Húngara, promoción de la higiene entre la población refugiada y actividades en espacios amigables para los niños, intervenciones psicosociales en estaciones de tren y albergues.

### Medios de Vida

En Ucrania, desplegamos en los meses de julio y agosto, una especialista en el país para realizar un estudio de necesidades de medios de vida para desplazados internos y familias de acogida. Actualmente mantenemos una coordinación y apoyo al departamento de medios de vida, con el fin de diseñar una estrategia a medio y largo plazo que fortalezca la gestión de su voluntariado.

En Polonia, hemos diseñado una intervención dirigida a mejorar la empleabilidad y el acceso al mercado laboral local de las personas que han huido del conflicto en Ucrania y que se han establecido temporalmente en Polonia.



## Voluntariado

Contar con un voluntariado organizado ha sido clave para ofrecer una respuesta rápida, eficaz e integral en una situación de emergencia como la que el país vivió en este momento con la llegada de personas provenientes de Ucrania. Junto a la importante solidaridad ciudadana, destaca también la participación de personas voluntarias cuyo país de origen es Ucrania, pero que llevaban ya un tiempo en nuestro país. Realizaron tareas de acompañamiento, de información y de atención a las necesidades básicas (entregas de enseres, atención psicosocial, etc.).

En el ámbito internacional, se apoyó en materia de voluntariado en:

- Gestión de datos y actividades de voluntariado en Polonia, Rumania y Eslovaquia en el desarrollo de un programa para la gestión de datos y actividades de voluntariado, adaptado a sus respectivas necesidades e idiomas.
- Fortalecimiento de las capacidades de gestión de voluntariado de la Cruz Roja de Ucrania y Cruz Roja Polaca.





# Cruz Roja

## Reacciona

Una respuesta directa, inmediata y cercana ante la crisis.

**A**nte las grandes dificultades que están atravesando muchos de los hogares en nuestro país para atender sus necesidades básicas (vivienda, gas, electricidad, alimentos, transportes, etc.), así como el incremento progresivo del precio de artículos y servicios de carácter esencial, llegándolos a convertir en inaccesibles para los hogares más vulnerables, hemos puesto en marcha a finales del año 2022 el llamamiento de Cruz Roja REACCIONA.

El incremento progresivo del precio de artículos y servicios de carácter esencial, que ha sido favorecido por acontecimientos diversos, entre los que figuran el encarecimiento del coste de la energía, las dificultades en las cadenas de suministros, la guerra de Ucrania o episodios climáticos extremos, puede llegar a convertirlos en inaccesibles para los hogares más vulnerables y para las personas en situación de pobreza y en riesgo de exclusión.

Hemos lanzado este llamamiento con el objetivo de ayudar a las personas en la transformación de las situaciones adversas que amenazan la cobertura de sus necesidades básicas.

De esta forma, Cruz Roja REACCIONA para que las personas:

- Puedan superar las situaciones agudas o crónicas que ponen en peligro sus vidas, disponiendo de capacidades para hacer frente a la emergencia de distintos tipos y niveles.
- Reduzcan las conductas que supongan riesgo y mejoren la gestión de la enfermedad.



- Tengan los recursos necesarios.
- Tengan igualdad de oportunidades educativas.
- Tengan igualdad de oportunidades y puedan acceder al mercado laboral en igualdad de condiciones.

En 2022 hemos destinado 8.000.000 €, aspirando a beneficiar a 100.000 personas (en torno a 25.000 hogares). El llamamiento tendrá una duración inicial de 12 meses, siendo los grupos prioritarios infancia y jóvenes, familias con bajos recursos, personas solas, mujeres en dificultad social y personas mayores. En 2022 ya hemos logrado atender a 17.778 personas a través de 30.819 respuestas.

Cantidad destinada a Cruz Roja Reacciona

8.000.000 €

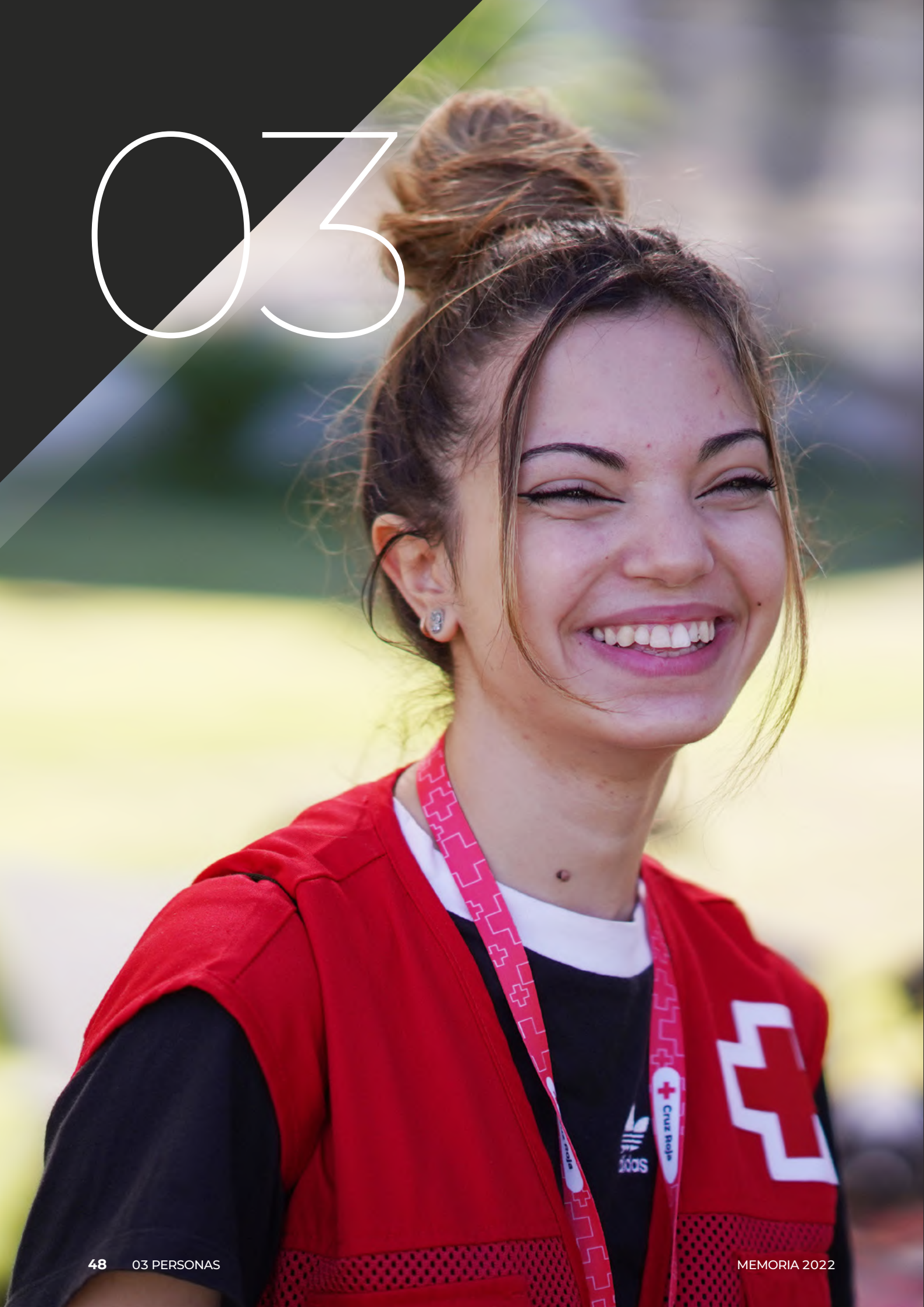
Personas atendidas en 2022

17.778

Total de respuestas en 2022

30.819





# PERSONAS

<b>3.1</b>	Áreas de conocimiento	50
<b>3.2</b>	Criterios de actuación	70
<b>3.3</b>	Cruz Roja de las personas	72
<b>3.4</b>	Movilizando a la sociedad	144
<b>3.5</b>	Cooperación Internacional	160
<b>3.6</b>	Cruz Roja Juventud	186



3.1

# Áreas de conocimiento

Queremos estar al lado de las personas vulnerables y ofrecer las mejores y más rápidas respuestas a sus necesidades.





Para ello, damos una respuesta integral gracias a nuestro **Marco de Atención a las Personas (MAP)**, que sitúa a las personas en el centro de la intervención, para conocerlas mejor, comprenderlas y descubrir sus necesidades.

MAP define el modo de atender a cualquier persona que se acerque por primera vez a Cruz Roja, sean cuales sean sus circunstancias, en todo el territorio. Este modelo prioriza a las personas y sus necesidades, otorgándoles todo el protagonismo.

Agrupamos nuestras capacidades por **áreas de conocimiento** para ofrecer respuestas transversales. Estas áreas son: socorros, inclusión social, empleo, salud, educación y medio ambiente.

Su nombre hace referencia a la agrupación de la sabiduría y la experiencia acumulada durante años. Representan una nueva forma de trabajar, más cooperativa, colaborativa e integrada, que nos permite tener una visión global y cambiar la vida de las personas para que sean menos vulnerables.

A través de MAP, damos respuestas vinculadas a las distintas áreas, sencillas y prácticas, bien encadenadas y coordinadas, y generamos un impacto positivo y transformador, mejorando el resultado de nuestra intervención sobre las personas.

Agrupamos nuestras capacidades por áreas de conocimiento para ofrecer respuestas transversales.

## Áreas de conocimiento

PERSONAS ATENDIDAS								
	2021				2022			
	HOMBRE	MUJER	NO CONSTA	TOTAL	HOMBRE	MUJER	NO CONSTA	TOTAL
Socorros	144.804	92.413	74.453	311.670	87.984	60.222	10.839	159.045
Inclusión Social	642.245	856.334	12.143	1.510.722	592.855	843.708	--	1.436.563
Empleo	74.702	125.637	73	200.412	78.646	124.129	--	202.775
Salud	1.147.638	1.274.207	359.533	2.781.378	471.436	595.714	--	1.067.150
Educación	223.383	297.728	131.370	652.481	251.521	346.762	--	598.283
Medio ambiente	5.799	12.462	10	18.271	3.426	7.867	--	11.293
Total	2.000.251	2.256.327	577.193	4.833.771	1.276.707	1.606.289	10.839	2.942.223



## Socorros

Actuamos para que las personas puedan superar las situaciones agudas o crónicas que ponen en peligro sus vidas. Durante 2022 hemos trabajado en el cumplimiento de nuestros compromisos a través de las siguientes actuaciones:

**Flexibilizar y adaptar las capacidades a las distintas situaciones de emergencia como parte del sistema de emergencias y protección civil**

La tecnología ha sido una gran aliada en la flexibilización y agilización de nuestras respuestas a las necesidades de la población en situaciones de emergencia. Desde el uso drones

en nuestros servicios de búsqueda y rescate, lo que incrementa nuestra eficacia en estas labores, hasta el desarrollo de herramientas que han permitido reportar en tiempo real las atenciones realizadas en los servicios preventivos o la planificación y evaluación de los mismos para facilitar la participación voluntaria en tareas realizadas de manera remota.

Además, hemos incrementado la interoperabilidad de nuestros equipos a través de la acción coordinada de ERBES y ERIES en la respuesta a emergencias, permitiendo un despliegue aún más rápido de nuestras capacidades a través de los equipos ERBES (integrados por personas formadas y conocedoras del entorno que brindan información directa y en





tiempo real sobre la situación y evolución de lo que está aconteciendo), que asisten a la población en anticipo de que el equipo más grande, ERIE, despliegue sus servicios para una asistencia capaz de ofrecer un mayor volumen de repuesta y de manera más extendida en el tiempo.

### **Fomentar y desarrollar mecanismos de alerta temprana y recomendaciones a la población ante desastres.**

Hemos ampliado nuestro catálogo de respuestas, buscando la forma de estar con las personas no sólo durante las emergencias sino preparándonos con ellas antes. Para ello, hemos desarrollado un marco de trabajo en Reducción del Riesgo de Desastres como bitácora con la que dirigir en todo el territorio el acompañamiento de las personas para reforzar su capacidad para anticipar y responder a emergencias. También hemos ampliado nuestra red de alianzas para el

desarrollo de esta labor, ya que la reducción del riesgo de desastres sólo podrá materializarse como parte de un compromiso colectivo. De esta forma, asociados a organismos internacionales y entidades privadas, hemos preparado el lanzamiento de un programa para el incremento de la resiliencia comunitaria en entornos urbanos ante eventos climatológicos extremos, los cuales, cada vez, ocurren con mayor frecuencia e intensidad.

### **Promover una asistencia rápida y de calidad que garantice la cadena de socorro**

Hemos ampliado el número de Equipos de Respuestas Básicas en 49 equipos, lo que nos permite una mayor celeridad de actuación, evitando un agravamiento de potenciales situaciones de emergencia. Estos equipos resultan claves, ya que ofrecen respuesta a las primeras necesidades de las víctimas de una emergencia (primeros auxilios físicos y psicológicos, artículos de primera necesidad, ...), colaboran en la búsqueda de personas desaparecidas, transporte y evacuación, ayudan en la limpieza de viviendas tras inundaciones y atienden a personas de poblaciones afectadas por desastres, como los incendios que sufrimos en el país durante 2022. Además, hemos completado la cadena de socorro estandarizando nuestras capacidades para apoyar la recuperación temprana de las personas mediante el diseño de un kit de recuperación temprana que nos permita desplegar de forma armonizada en el territorio las capacidades de respuesta necesarias para facilitar una rápida vuelta a la normalidad de las personas cuyas vidas se han visto interrumpidas o impactadas por una emergencia.



Hemos ampliado el número de Equipos de Respuestas Básicas en 49 equipos, lo que nos permite una mayor celeridad de actuación, evitando un agravamiento de potenciales situaciones de emergencia





## Inclusión Social

Hemos seguido trabajando para reducir las desigualdades y para promover oportunidades de futuro para aquellos colectivos en situación de riesgo de exclusión social.

El contexto socioeconómico que nos hemos encontrado ha generado cambios que conllevan la aparición de nuevos desequilibrios sociales, incrementando el número de personas que requieren nuestra atención, con perfiles distintos a los habituales (aumento de familias monoparentales, jóvenes, ...).

Nuestros compromisos son:

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

Tras la pandemia de la COVID-19, hemos identificado un incremento del sentimiento de soledad y del aislamiento social entre las personas que atendemos. Para ello, durante este año hemos trabajado para crear y fortalecer sus redes sociales, generar hábitos de vida saludable, mejorar sus competencias digitales básicas, etc. Todo ello, con la finalidad de mejorar su bienestar personal.

Además, hemos contribuido a romper el aislamiento y soledad de las personas vulnerables mediante la creación de espacios compartidos de apoyo mutuo y redes comunitarias. En todas estas acciones, las personas usuarias se sitúan en el centro de la intervención, posicionamiento que refuerza sus propios recursos personales y sociales a la hora de ejercer sus derechos, fomentando su autoconocimiento y autoestima. Cabe destacar nuestra participación en la definición de la Estrategia Nacional contra la Soledad No Deseada en las Personas Mayores, que está elaborando el IMSERSO, debido al acelerado envejecimiento de la población y los cambios en los hábitos sociales que se avecinan como consecuencia de la pandemia. Somos entidad miembro del Observatorio Estatal de la Soledad no Deseada (SoledadES), un espacio de intercambio de investigaciones que pretende conocer la dimensión del aislamiento involuntario en el que viven muchas personas en España. En esta misma línea, creemos que el aprendizaje del idioma es una de las herramientas más efectivas para luchar contra el aislamiento

social de algunos de los colectivos con los que trabajamos. Por ello, pusimos en marcha numerosas iniciativas, como la firma de un convenio con el Instituto Cervantes, la colaboración con la UNED o con la plataforma de enseñanza PHITECA, para la realización de cursos y formaciones.

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

Durante 2022 hemos continuado nuestro trabajo para identificar, prevenir y para contribuir a la eliminación de las violencias que se ejercen contra las mujeres, niñas, niños, mayores y otros colectivos. Para ello, hemos puesto en marcha diferentes acciones de sensibilización y formación, dirigidas tanto a la población general, como a personal laboral y voluntariado de Cruz Roja. Además, hemos hecho especial hincapié en la intervención directa con mujeres, ampliando el enfoque a las diferentes formas de violencia, para actuar desde la prevención y protección de las mujeres y sus hijos e hijas. Por otro lado, valorando la importancia de reforzar el conocimiento de las situaciones de vulnerabilidad que afectan a las mujeres que atendemos en la organización, hemos puesto en marcha diferentes mecanismos de análisis de datos e investigación. Concretamente con las mujeres refugiadas ucranianas, trabajamos en la identificación, prevención y eliminación de la violencia de género que se ejerce sobre ellas, sus hijos e hijas o personas que dependan de su cuidado, participando en diversas acciones como: creación del "Proyecto Semilla", un proceso colaborativo entre las entidades que forman parte del Sistema estatal de acogida e integración de personas refugiadas y solicitantes de protección internacional o temporal, la Secretaría de Estado de Migraciones y el ACNUR que, además de establecer las pautas comunes de actuación en los casos de violencia de género, recoge también diversos materiales formativos y de divulgación.

Además, llevamos a cabo formaciones en los CREADE para el personal técnico y otros agentes implicados en el proceso de documentación y derivación a recursos de acogida de las personas desplazadas por el conflicto de Ucrania, para la identificación y derivación de casos de violencia de género.

Por otro lado, hemos elaborado materiales específicos con información adaptada y traducida, en relación a la legislación vigente en materia de violencia de género y de trata, incluyendo información específica de cómo actuar, además de los recursos de apoyo disponibles. Asimismo, hemos continuado con procesos de cooperación y trabajo conjunto con expertos y entidades externas a Cruz Roja para favorecer la protección de personas vulnerables que sufren algún tipo de violencia. Destacar los acuerdos de colaboración con la Fiscalía General del Estado y los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad. Igualmente, seguimos participando en la Mesa Estatal para una Convención Universal de los Derechos de las personas mayores.

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

La percepción de la persona como centro de la intervención y la capacidad de adaptación de los apoyos a las situaciones individuales de cada persona, de manera que se ofrezcan alternativas que sean significativas, son principios básicos de nuestra intervención. Durante el año 2022, hemos puesto en marcha diversas iniciativas, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, que buscan evaluar nuevas combinaciones de respuestas ante las distintas situaciones de vulnerabilidad que conduzcan a una reducción más eficiente de las mismas, a través de la metodología de la teoría del cambio, contrastando los resultados entre los grupos de tratamiento y los de control. Cuestiones como la participación de las personas en la vida de las comunidades, en los procesos de





toma de decisión o en el diseño y la evaluación de los apoyos que luego van a recibir han sido prioritarias.

Atajar las causas que producen la institucionalización e impiden la desinstitucionalización, sigue siendo otro de nuestros objetivos prioritarios para, favoreciendo un trabajo de enfoque comunitario, implicar a todos los miembros de la comunidad, con respuestas más humanas, de menor coste económico y más acordes con los derechos y las prioridades de las personas a las que atendemos, así como con nuestros valores institucionales.

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

La no discriminación es un elemento clave para conseguir una sociedad inclusiva, y fomentar la integración social de las personas más vulnerables a poder sufrirla. Por ello, desde el año 2013, participamos en el Servicio para la Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica, del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (CEDRE); un servicio público, estatal y

gratuito, adscrito al Ministerio de Igualdad. En 2022 ampliamos nuestra atención presencial con la apertura de una oficina oficial en Canarias (ubicada en San Cristóbal de La Laguna, Tenerife), que se une a la oficina oficial de Baleares (ubicada en Palma de Mallorca), además de contar con varios puntos de acceso en todo el territorio nacional, destinados a la detección y derivación de casos de discriminación racial o étnica, para su atención especializada.

En nuestro esfuerzo por implicar a toda la sociedad en nuestro trabajo, sensibilizándola sobre las problemáticas y dificultades que viven las personas a las que destinamos nuestra atención, hemos lanzado diferentes campañas encuadradas en el Programa de Mujeres en dificultad social (#La igualdad es un derecho. Cambiemos la estadística e #Ímplicate), en el Programa de Personas Mayores (Ser MayorEs, Buen Trato), en el Multicanal Cruz Roja Te acompaña, o destinadas a favorecer la acogida y la integración de las personas de origen ucraniano que han llegado a nuestro país huyendo de la guerra en su país.



## Empleo

Promovemos en el ámbito del empleo la igualdad de oportunidades y de trato de todas las personas, independientemente de su sexo, origen racial o étnico, edad u orientación sexual. Así, contribuimos a reducir las brechas existentes en el mercado laboral, para que tanto las personas que se encuentran en situaciones de desventaja como los grupos infrarrepresentados puedan mejorar sus perspectivas laborales. Para ello, les facilitamos los recursos y las competencias para que puedan acceder a él. Seguimos trabajando en nuestros compromisos de Empleo, que 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

La tasa de desempleo juvenil, según datos de la Encuesta de Población Activa, se sitúa en un 30,01%, lo que coloca a España como el país de la Unión Europea con una mayor tasa de desempleo juvenil. A día de hoy, el empleo decente, el que permite una vida digna y lograr la emancipación y transición a la vida adulta, es una misión inalcanzable para muchas personas jóvenes. De esta manera, se frenan sus proyectos personales y se acelera la incertidumbre con la que están aprendiendo a vivir. A esta situación hay que sumar la cantidad de brechas a las que se enfrentan las personas jóvenes, por el mero hecho de ser jóvenes: falta de experiencia laboral, formación desajustada a la realidad laboral, discriminación por edad, estereotipos vinculados

a la juventud, etc.

Ante esta realidad, se ha mantenido el volumen ascendente del año anterior de jóvenes que han participado en nuestras iniciativas de inserción laboral. En ellas, trabajamos la orientación hacia la vocación profesional, la mejora de la empleabilidad a través del desarrollo de competencias básicas, digitales, transversales y profesionales; la adquisición de competencias clave de aprendizaje para retomar al sistema educativo; o el aprendizaje de una profesión acorde con las necesidades y oportunidades del mercado laboral, donde se busca el acercamiento a entornos reales de trabajo. Por ello, nuestra intervención ha puesto el esfuerzo en:

- Lograr atender a miles de jóvenes en el periodo, concluyendo los proyectos gestionados por Cruz Roja Española en el marco del Programa Operativo de Empleo Juvenil, cofinanciados por el Fondo Social Europeo y que han tenido como objetivo una orientación y acompañamiento personalizado, junto con el descubrimiento práctico de una futura profesión para jóvenes sin cualificación inscritos en Garantía Juvenil.
- Desarrollar actividades de participación juvenil de abajo - arriba, como la iniciativa final de Ideando Futuro por el Empleo Juvenil, un encuentro en el que los y las jóvenes han analizado y reflexionado la forma en que el mercado de trabajo influye e impacta en la empleabilidad y en la vida de estos jóvenes y cómo, desde Cruz Roja Española, podemos seguir apoyándoles.





- Seguir acercándonos a más jóvenes para ofrecer nuestros servicios con estrategias audiovisuales adaptadas a su universo generacional en entornos de relación online y off line.
- Impulsar la innovación con herramientas de realidad virtual piloto para la orientación vocacional y formación laboral, lanzando experiencias que han permitido conocer y mejorar las competencias a jóvenes en sectores con alta ocupación.
- Seguir desarrollando itinerarios de formación para el empleo en ocupaciones emergentes y con alta empleabilidad, donde el aprendizaje práctico en entornos productivos ha sido el protagonista y ha actuado de pasarela real para una oferta laboral. También hemos puesto en marcha nuevas iniciativas como el proyecto TANDEM de formación y empleo en el sector de servicios a la comunidad, con un modelo de adquisición real de práctica profesional a través de un contrato de formación.

### 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

En el año 2022 se ha seguido creciendo, aumentando la contratación, principalmente en el primer semestre, lo que ha permitido que muchas personas se hayan ido incorporando a la normalidad laboral, pero sigue habiendo un porcentaje elevadísimo de personas desempleadas en España que no encuentran trabajo, aunque lo busquen. Existe un desajuste entre la oferta y la demanda que afecta especialmente a las personas de más baja cualificación, mayores de 45 años, mujeres y migrantes. Por ese motivo, hemos seguido poniendo todos los esfuerzos y acciones para dar cobertura a un mayor número de personas desempleadas para que puedan situarse en las mejores condiciones posibles en el mercado laboral y puedan ejercer su derecho en igualdad de condiciones.

Entre las actuaciones que hemos realizado, cabe destacar:

- Hemos atendido a un 22% más de personas desempleadas en situaciones de desventaja y de los grupos más infrarrepresentados para ayudarles a mejorar sus perspectivas laborales a través de tres tipos de programas que agrupan respuestas diferentes según las necesidades de empleabilidad.
- Hemos consolidado las respuestas basadas en el acceso a una información y orientación veraz vinculada a nuevas profesiones, al conocimiento de ocupaciones en expansión, talleres de búsqueda de empleo a través de portales, testeo de oficios, intermediación laboral, etc. Todo ello, para fomentar la igualdad de oportunidades de los grupos infrarrepresentados en el mercado laboral.
- Hemos desarrollado nuevas iniciativas para colectivos específicos a través de los fondos de recuperación europeos y el Ministerio de Trabajo, como el «Programa de Apoyo a mujeres en los ámbitos rural y urbano» y el proyecto “En clave de cambio: formación e inserción con compromiso de contratación para mujeres víctimas de violencia de género” para fomentar el empoderamiento sociolaboral, evitando el aislamiento, promoviendo el fortalecimiento ocupacional en sectores profesionales con demanda y su inserción.
- Hemos incrementado en un 77% la atención en materia de empleo a personas solicitantes de asilo y refugio debido a la guerra de Ucrania.
- Hemos consolidado respuestas y servicios digitalizados como el servicio multicanal de orientación laboral, los “Directos hacia el Empleo” o las “conferencias en favor de la EmpleHabilidad”. Hemos tratado temáticas de actualidad como el impacto de la reforma laboral, la nueva legislación de empleadas del hogar, la transformación verde y los nuevos empleos, etc.

- Hemos diseñado y lanzado el servicio “Mi curriculum en 3 pasos”, con un asistente virtual contrastado con empresas en unas 100 ocupaciones diferentes para acompañar a las personas y poder guiarles en una de las herramientas clave en la búsqueda de empleo.
- Hemos mantenido la inserción laboral con contratos similares al año anterior, con mayor estabilidad y generando una ratio de inserción del 47%.

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

En 2022, consolidamos la intervención para reducir la brecha digital que está dejando excluidos del mercado laboral a muchas personas que no pueden acceder ni usar la información y servicios de manera adecuada, orientando el esfuerzo en el uso seguro, crítico y responsable de las tecnologías digitales para el aprendizaje y para el trabajo. En concreto, accionamos tres palancas decisivas para la inclusión laboral digital efectiva: que las persona tengan la motivación para usar tecnología digital, tener las competencias necesarias para utilizarlas y hacer un uso eficaz de las mismas en entornos laborales.

Los datos más destacados en este ámbito son:

- En torno al 40% de participantes del Área de Empleo han realizado acciones enfocadas a reducir la brecha digital, mejorando sus competencias digitales y permitiéndoles acceder a la información en redes, páginas web, etc.
- En la plataforma de conocimientos digitales Aula Digital se han capacitado un número de personas similar al año anterior, pero con un 46% más de horas de formación que en 2021.



Foto: Alex Casas



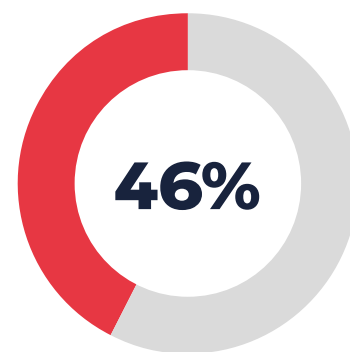
- Se consolida el Entorno virtual **“Somos GO orientando”** como herramienta digital gamificada, siendo utilizada por un 7% más de personas que el año anterior.
- Ha iniciado su andadura el primer autoservicio, los TIPS de orientación laboral, permitiendo dar consejos adaptados al contexto cambiante en áreas como el cuidado emocional para buscar trabajo, nuevos empleos en expansión, etc.
- Hemos fortalecido las aptitudes digitales de los equipos profesionales a través de 11 acciones para el acompañamiento al empleo tecnológico y digital.
- A través del proyecto **“Empleando digital +”** se han desarrollado capacitaciones profesionales vinculadas a la transformación digital, como ciberseguridad y agricultura 4.0, programación web, pilotaje de drones, etc., permitiendo abrir nuevos ámbitos laborales con más oportunidades.

### Promover las alianzas y la co-responsabilidad del mercado laboral, posibilitando la inclusión en favor de la igualdad de oportunidades

En 2022 se ha mantenido la recuperación económica, aunque no igual en todos los sectores empresariales ni para todas las personas. En cuanto a nuestras líneas de trabajo, cabe mencionar que:

- Hemos profundizado en la prospección y colaboración con empresa de sectores clave en la transformación ecológica, tecnológica y en la implementación de la sostenibilidad en general, y que comienzan a despuntar con tendencia al alza como generadores de empleo, promoviendo su responsabilidad social empresarial en la inserción de las personas en dificultad social.

- Hemos mantenido la actividad con empresas colaboradoras, así como con otras nuevas, para la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de las personas en dificultad social. En total, hemos colaborado con un 19% más de empresas que el año anterior.
- Hemos ofrecido el servicio **“Ser Profesional”**, un espacio enfocado a dar a conocer un sector profesional específico. Acerca la realidad de las empresas a la sociedad en general para sensibilizar también desde su punto de vista sobre las dificultades para captar talento y qué se necesita.
- Hemos intensificado nuestras iniciativas de sensibilización enfocadas en mostrar la realidad que experimentan las personas más alejadas del mercado laboral y la discriminación en el empleo por motivos de sexo y edad, especialmente a través de las campañas en favor de la igualdad (**“El balance más positivo”**) y en contra del edadismo (**“Ahora somos +” con Desafío +45 y “Somos GO”**).



Más de horas de formación del Aula Digital respecto a 2021



## Salud

En el campo de la salud, trabajamos para mejorar el nivel de salud de las personas a las que atendemos y de su entorno, desde la sensibilización a población general, hasta la intervención directa con personas con problemas de salud, especialmente de salud mental, enfermedades crónicas, adicciones, VIH y otras enfermedades infecciosas. También dedicamos esfuerzos a prevenir problemas de salud, interviniendo con personas que tienen conductas de riesgo o hábitos de vida no saludables (alimentación, salud emocional, salud sexual, consumo de sustancias o adicciones comportamentales).

La pandemia y la crisis económica han puesto de manifiesto problemas de salud que ya existían, pero que se han agravado, demostrando el impacto que tienen los determinantes sociales de la salud (la vivienda, el medio ambiente,

el tipo de trabajo, el salario, la educación, el sistema de salud y el acceso al mismo, etc.) en las personas y las comunidades. Problemas como los relacionados con la salud emocional, la soledad, la alimentación o la adherencia terapéutica, se presentan con mayor gravedad en estas situaciones de crisis, guerras y pandemia, y hacia ellos, hemos tenido que orientar nuestros esfuerzos, adaptándonos a la situación que en cada momento se presenta.

Igualmente, el desplazamiento de personas por la guerra en Ucrania ha requerido de una respuesta inmediata, en coordinación con otras áreas de intervención, para valorar y atender a las necesidades de salud de las personas acogidas.







## Educación

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

La educación es un derecho humano fundamental que, a su vez, ayuda a garantizar la materialización de otros derechos. Favorece la movilidad socioeconómica; contribuye a reducir las desigualdades y a alcanzar la igualdad de género; facilita la adquisición de competencias para una vida más sana, saludable y sostenible; permite que las personas aumenten su empleabilidad, y es necesaria para salir de situaciones de vulnerabilidad. Además, promueve la tolerancia entre las personas y contribuye a crear sociedades más pacíficas.

También es necesaria para la consecución de muchos ODS, sobre todo, los relacionados con salud, equidad de género, crecimiento y empleo, consumo y producción sostenible y cambio climático.

Por ello, ofrecemos apoyos y recursos a las personas en situaciones de vulnerabilidad en materia de educación, para promover la igualdad de oportunidades y terminar con la discriminación. Entre otras cuestiones, nos centramos en la activación de competencias a partir del cambio en los conocimientos, habilidades, actitudes y motivaciones de las personas.

Nuestros objetivos en Educación son:

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

Durante 2022, partiendo de los aprendizajes de años anteriores, hemos puesto los cimientos de lo que será el nuevo modelo de educación: **Campus Cruz Roja**. Este nuevo enfoque innovador y orientado al futuro nos permite afianzar nuestra manera de actuar y fortalecer las capacidades de la Institución para dar mayor y mejores respuestas educativas a las necesidades de la sociedad en general y de las personas usuarias, voluntarias y trabajadoras.



Campus Cruz Roja es el modelo que encuadra todas las acciones educativas y formativas que realizamos, independientemente del área de conocimiento, ámbito territorial o centro especializado (centros de FP, universidades, hospitales, ...) que los gestione. El modelo es sistémico, respondiendo al enfoque de generar conocimiento para desarrollar personas. Se basa, por tanto, en situar al alumnado en el centro de su proceso de aprendizaje para que pueda tomar decisiones sobre su itinerario formativo, eliminando barreras de acceso a los procesos formativos y ofreciendo una oferta flexible, abierta e inmediata.

Este modelo requiere la **integración de sistemas con herramientas más avanzadas**. Esta integración nos garantiza optimizar procesos y automatizar tareas en un entorno seguro, modular, escalable a nuestras necesidades, accesible desde multidispositivo y asegurando en todo momento la cumplimentación de normas y estándares aplicables a nuestra labor educativa (normativas académicas, sistema de calidad, protección de datos, ...). Durante el 2022 se ha diseñado el nuevo Campus Virtual Cruz Roja, que será un Moodle Workplace, la versión más avanzada de esta plataforma LMS, líder a nivel

mundial y de la nueva aplicación de formación que se implantará a lo largo de 2023. En cuanto a la **gestión de comunidades virtuales y la digitalización de servicios**, el uso de entornos como SharePoint o el campus virtual, así como herramientas como Teams, OneDrive o el BI nos están permitiendo generar comunidades virtuales de respuesta inmediata, de forma colaborativa y cooperativa (co-creación), con acceso a la información y la formación de una forma muy transparente y democrática para todo el mundo. A su vez, la digitalización de procesos y servicios nos ayudan en la optimización del trabajo, siendo ahora también mucho más ágil, transparente y visible para toda la organización. Algunos de estos servicios digitalizados han sido la demanda y seguimiento de solicitudes de cursos online o el catálogo de cursos formativos. Además, hemos diseñado, y desarrollado a nivel tecnológico, un espacio web para la atención al alumnado, que se pondrá en marcha en 2023.

Todo esto se acompaña de una oferta formativa en **competencias digitales**, tanto en píldoras abiertas a la ciudadanía como en cursos virtuales tutorizados, dirigidos a personal laboral y voluntariado. Esta formación se recopila en el portal Sociedad Digital, dentro de la web Fórmate



de Cruz Roja. Este portal tiene como objetivos ofrecer, en un mismo espacio, diferentes recursos (in)formativos de Cruz Roja bajo la temática de capacitación digital para que, además de minimizar esfuerzos y unir sinergias, contenidos y formaciones realizadas desde diferentes ámbitos puedan ser compartidos, aprovechados y sostenibles e incrementar el impacto tanto dentro como fuera de la entidad.

Más allá de este esfuerzo en la consolidación de competencias técnicas digitales, hemos seguido ampliando las opciones para el desarrollo y mejora de las **competencias personales** de los diferentes colectivos de atención y del voluntariado.

Así, con la finalidad de ofrecer una formación básica de calidad que da respuesta al mayor

número de intereses y necesidades formativas del voluntariado de Cruz Roja, hemos llevado a cabo el **Banco de Conocimiento Abierto** con distintos cursos en formato online, convocatorias periódicas y de libre acceso tanto para el voluntariado como para el personal laboral. En este periodo hemos formado en temáticas tan diversas como la atención a colectivos en situación de vulnerabilidad, competencias de desarrollo personal, formación institucional, etc. La creación de contenidos, de materiales interactivos y el desarrollo de las acciones formativas ha sido posible gracias a un equipo humano compuesto por personal laboral y voluntario.



## Medio Ambiente

El **cambio climático** está considerado como uno de los retos humanitarios más importantes de nuestros tiempos, del que no podemos ser ajenos. Sus consecuencias en las poblaciones vulnerables son cada vez más devastadoras, ya que están relacionadas con problemas de salud de la población, pérdidas económicas, desastres, etc.

Se reconoce que el cambio climático está relacionado con la disminución del rendimiento y calidad de los cultivos, amenaza los recursos pesqueros y ganaderos, crea inestabilidad en los precios y en el acceso a los alimentos y produce riesgos relacionados con la inocuidad alimentaria. Desde Cruz Roja, abordamos este reto ambiental con diferentes programas que ayudan principalmente a la adaptación climática, a la vez que se toman medidas efectivas para la mitigación de emisiones, con el objetivo de poder alcanzar la neutralidad climática en 2050.

Para todo ello, hemos adoptado la estrategia **+CO(MPENSA)2**, a través de la cual no sólo realizamos **actividades de protección y conservación del entorno**, como las llevadas a cabo en los Parques Nacionales o en las limpiezas de residuos de diferentes espacios, sino que, además, hemos iniciado una labor de restauración ambiental para la compensación de emisiones a través de **proyectos de absorción**.

En consecuencia, todas las políticas, planes y programas de la organización son sensibles al impacto de la degradación ambiental en las personas, incorporando en las intervenciones tanto de carácter económico como social, los aspectos ambientales necesarios para no obviar

que las necesidades sociales actuales están, en muchos casos, derivadas de la crisis ambiental que vivimos.

Es por esto que, durante el 2022, hemos intensificado los **programas de ayuda ante la pobreza energética**, cuyas actuaciones han estado dirigidas hacia la protección de las personas ante la imposibilidad de hacer frente al pago de los suministros eléctricos en el hogar. La situación de las familias es cada vez más delicada, ya que el porcentaje de los ingresos que deben





## ÁREAS DE CONOCIMIENTO

destinarse al pago de suministros es aún mayor que el año anterior. Esto ha hecho que haya un 16% más de personas que requieran ayudas como el pago de suministros, asesoramiento energético de sus facturas, mejoras rehabilitadoras de su hogar o acompañamiento a la obtención de las ayudas sociales como son el bono social o térmico.

Durante el 2022, hemos realizado talleres formativos en los que se han impartido competencias técnicas para el ahorro energético en el hogar, el acceso al bono social o la detección de riesgo eléctrico. También se han impartido módulos formativos para el desarrollo de cada actividad ambiental a través de la plataforma de formación.

Además, este año, se ha realizado un gran esfuerzo por parte del voluntariado por aumentar las intervenciones de adaptación, minimizando la vulnerabilidad de las personas a los problemas derivados de la **contaminación ambiental**.

En este sentido, en el proyecto LIBERA se han realizado actuaciones dirigidas a la retirada y

caracterización de residuos en la naturaleza. En el campo de la **compensación de emisiones**, hemos realizado un amplio trabajo en proyectos de restauración forestal en zonas como Toledo, Teruel, Lugo o Huelva.

En este periodo, además, cabe destacar la amplia labor del voluntariado ambiental en la realización de actividades de **conservación**, tales como las del Plan de Sensibilización y Voluntariado Ambiental del Organismo Autónomo Parques Nacionales, que ha permitido la presencia de voluntariado en los Parques Nacionales de Cabrera y Ordesa y Monte Perdido, con actividades de prevención de accidentes y formación sobre primeros auxilios en la naturaleza o la posibilidad de acercar los entornos naturales a los colectivos vulnerables.



Foto: Nacho López



# Criterios de actuación



## Proximidad

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



## Voluntariado

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



## Participación

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



## Orientación a la persona

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



## Vínculo

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



## Corresponsabilidad

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



## Innovación

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



## 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.



## 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.



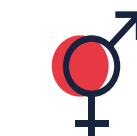
## Buen gobierno

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.



## 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.



## 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.



# Cruz Roja de las personas

Promovemos 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	2020	2021				2022			
		TOTAL	HOMBRE	MUJER	NO CONSTA	TOTAL	HOMBRE	MUJER	NO CONSTA
Mayores y cuidadoras	255.894	266.010	68.851	197.127	32	269.777	68.708	201.069	--
Infancia	26.172	125.187	63.412	58.282	3.493	128.277	64.041	64.236	--
Jóvenes		229.766	111.302	117.184	1.280	192.772	93.582	99.190	--
En situación de extrema vulnerabilidad	787.777	854.624	394.074	460.322	228	749.140	340.301	408.839	--
Inmigrantes	162.949	163.430	118.846	44.141	443	147.205	90.255	56.817	33
Solicitantes de asilo y refugio	30.432	25.778	14.882	10.862	34	147.297	58.249	89.048	--
Mujeres en dificultad social	35.008	62.059	3.604	58.063	392	53.372	4.704	48.668	--
Desempleadas o en precariedad laboral	101.262	116.405	38.341	76.866	1.199	144.506	56.451	88.055	--
Reclusas y ex reclusas	3.433	6.225	5.339	884	2	8.218	6.998	1.220	--
Con discapacidad	28.163	32.054	13.011	19.037	6	37.068	15.183	21.885	--
Con problemas de salud	545.437	498.203	51.897	78.988	367.318	599.851	252.992	346.859	--
Población en general	320.200	2.885.821	1.269.031	1.417.861	198.929	812.914	340.153	413.567	59.194
Otros colectivos	3.226.170 <sup>4</sup>	5.616	2.022	3.434	160	10.362	2.744	7.618	--
<b>Total<sup>5</sup></b>	<b>5.025.421</b>	<b>4.833.771</b>	<b>2.000.251</b>	<b>2.256.327</b>	<b>577.193</b>	<b>2.942.223</b>	<b>1.276.707</b>	<b>1.606.289</b>	<b>10.839</b>

<sup>4</sup>Incluyen las personas atendidas dentro del Plan Responde.

<sup>5</sup>Total de personas eliminando aquellas que se pueden encontrar en varios colectivos.



## Personas mayores y cuidadoras

Superadas las restricciones más estrictas derivadas de la pandemia, ha sido necesario recuperar las acciones presenciales, así como las actividades grupales, en nuestro trabajo de atención a personas mayores y personas cuidadoras. También ha sido preciso profundizar en la adaptación metodológica de la intervención para vencer la resistencia a la participación en actividades presenciales y grupales por parte de las mujeres y hombres mayores (miedo, pérdida de rutinas, etc.).

Entre los ajustes realizados en la intervención, en función a las necesidades de este colectivo, destacamos aquellos destinados a combatir la brecha digital, que tanta desigualdad ha generado, tanto en sus dimensiones de acceso y uso como de competencias básicas. También hemos seguido manteniendo las acciones dirigidas al deterioro

cognitivo, hábitos de vida saludables y la sobrecarga en las personas cuidadoras.

En 2022 hemos seguido recuperando la intensidad en la intervención y el número de mujeres y hombres mayores sigue incrementándose progresivamente.

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

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

Entre los proyectos de intervención realizados en 2022 para abordar estos problemas, cabe destacar los siguientes:

### Reforzando vínculos: promoción de la autonomía en entornos comunitarios

La puesta en marcha de este proyecto, financiado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, en el marco del Plan de Recuperación,



Transformación y Resiliencia, nos ha generado la oportunidad de contribuir a la transformación del modelo de cuidados de larga duración en España, que transita desde un sistema de cuidados y apoyos tradicional y asistencial en el que las personas con necesidades de cuidados son llevadas a lugares específicos, muchas veces en lugares alejados, donde se proporcionan los cuidados necesarios pero, en general, existen pocas opciones de desarrollar su propio proyecto de vida, hacia un modelo basado en las comunidades, en el que la participación en la comunidad en igualdad de condiciones, la capacidad de elección y control sobre sus vidas y el apoyo que reciben, además de la adaptación de los apoyos a las necesidades que tienen las personas o la continuidad y la frecuencia de los servicios que se ofrecen, son principios fundamentales.

De esta forma, está suponiendo una oportunidad para ampliar la mirada en relación a cómo planteamos la intervención con las personas mayores, activando y promoviendo el desarrollo comunitario a través de metodologías de dinamización y capacitación en nueve localidades de Barcelona, Navarra y Tenerife.

Durante este año, de manera prioritaria, hemos fortalecido las capacidades de los equipos técnicos que intervienen en las comunidades, hemos diseñado los procesos de implementación de la metodología de activación y desarrollo comunitario, hemos definido las estrategias de participación que nos permitan ser capaces de recoger las necesidades de las personas mayores en riesgo de institucionalización y coproducir las posibles formas de dar respuesta, hemos trabajado en la configuración del uso de herramientas tecnológicas de manera que sean de utilidad para reducir el riesgo de institucionalización de las personas mayores con las que intervendremos y hemos diseñado un plan para el análisis de los datos que nos permita aprender y anticiparnos a las situaciones de vulnerabilidad de las personas mayores y para la medición del impacto de los cambios generados como consecuencia de nuestra intervención. A nivel interno, hemos desarrollado espacios para el intercambio y crecimiento homogéneo de las competencias y cohesión del equipo de intervención, generando una gestión del conocimiento ágil y cooperativo, que dinamiza un pensamiento colectivo, una narrativa común y un





ritmo equilibrado en la experiencia y creatividad necesarias para el desarrollo de nuevas intervenciones basadas en la participación de la comunidad y preparación de las personas hacia su autonomía y participación ciudadana como vía de visibilización y ejercicio de sus derechos.

### Ayuda domicilio complementaria

La mejora de la capacidad de las mujeres y hombres mayores para continuar llevando su vida de forma autónoma, retrasando en todo lo posible la salida de su domicilio en función de sus circunstancias, continúa siendo la principal pretensión de este proyecto, con el objetivo de evitar su institucionalización. Entre las actividades más significativas que hemos llevado a cabo, destacamos:

- Acciones de mejora del conocimiento de los hombres y mujeres mayores para adaptarse a sus circunstancias y aprender a desenvolverse en base a sus limitaciones.
- Acciones mediante las cuales se proporcionan los recursos humanos y

materiales que facilitan que los hombres y mujeres mayores puedan continuar realizando sus actividades, bien a través de acompañamientos, movilizaciones, realizando entrega económica o material o bien realizando las gestiones necesarias que no pueden hacer, o acompañándolos y dándoles apoyo para hacerlas.

- Acciones de empoderamiento a los hombres y mujeres mayores para prepararlos y capacitarles en sus competencias personales, de forma que puedan vivir de forma autónoma.

Además, se han normalizado las entregas de productos de apoyo recuperando la situación antes de la pandemia.

### Atención a personas con funciones cognitivas deterioradas

Este proyecto tiene un gran impacto en la salud de las personas mayores. Si bien siempre ha sido clave para el colectivo, tras superar en 2022 la pandemia de la COVID-19, ha resultado de especial apoyo para las mujeres y los hombres

que han detectado algún deterioro en sus funciones cognitivas, para así poder mantenerlas y/o mejorarlas, de manera que puedan continuar realizando las actividades de su vida cotidiana. En el 2020 se adaptaron los materiales en formato digital para poder continuar con las actividades en tiempo de restricciones. Desde entonces, hemos seguido mejorando en esta línea y dando acceso a más personas con autonomía reducida o en situación de aislamiento.

Por otro lado, también hemos hecho un sobreesfuerzo para ir recuperando poco a poco las actividades de participación y empoderamiento.

### Promoción del envejecimiento saludable: salud constante

Este año se ha realizado un mayor esfuerzo por parte de las voluntarias y voluntarios para volver a realizar seguimiento de las enfermedades crónicas y reforzar la adherencia terapéutica, incorporando información sobre las nuevas vacunas y consejos preventivos. La recuperación de los espacios participativos para el fomento de los hábitos saludables es vital, y este año se han fomentado más que nunca este tipo de intervenciones, recuperando los paseos saludables, los talleres de alimentación, acciones formativas en enfermedades cardiovasculares, etc. Poder interactuar con personas en su misma situación, trabajar en el cambio juntos y ser acompañados, hace que los cambios de actitudes sean más rápidos y sólidos.

### Atención a personas en proceso de envejecimiento

La intervención ha continuado con su espíritu preventivo, trabajando los factores de riesgos de la población mayor de 55 años, con el objetivo de lograr un envejecimiento saludable, satisfactorio y participativo. Hemos realizado actividades más ambiciosas, en las que se ha abordado la ruptura de tabús, como los prejuicios del envejecimiento tanto a

nivel social como a nivel individual. Por ejemplo, se ha asistido a una obra cómica sobre edadismo; se realizaron mesas redondas para abordar diferentes temas como la moda en las personas mayores, actividades de ocio, etc. Así mismo, uno de nuestros retos ha sido el enfoque de género y la reestructuración de roles, reconocimiento de rol de la mujer y cómo este ha influido a lo largo de su vida. Hemos iniciado un trabajo intenso en los entornos sociales para sensibilizar sobre el concepto de envejecimiento saludable y el respeto a las personas en este proceso, con diferentes acciones que se realizaron durante el mes de octubre. Uno de los retos para el 2023 es intervenir en los entornos laborales y comunitario, en los que se mueven las personas, para revalorizar su figura en este periodo de su vida y para que la transición hacia la jubilación sea más fácil y con un enfoque vitalista.

### Red social para personas mayores: Enrédate

Tras la pandemia de COVID-19, las situaciones de aislamiento social y soledad no deseada vividas se han acentuado especialmente en las personas mayores que viven solas, entre quienes han perdido recientemente a seres queridos, y para aquellas que padecen enfermedades crónicas o que tienen dificultades para la movilidad, ya que han visto muy limitados o reducidos sus contactos sociales y esto ha tenido consecuencias negativas sobre su salud y bienestar. La brecha digital ha continuado agravando situaciones ya existentes de aislamiento social y soledad no deseada y generado otras nuevas, que reducen las posibilidades de acceso y de participación de las personas, especialmente de las más vulnerables, que tienen menos recursos y menos redes de apoyo. Ante este contexto, hemos seguido impulsando la intervención con mujeres y hombres mayores, dependientes y personas cuidadoras no profesionales que se encuentran solas y/o aisladas, facilitando su participación en actividades y talleres grupales y el encuentro







con otras personas, así como el aprendizaje de competencias personales y digitales, el uso de canales virtuales para quienes se encontraban con dificultades de autonomía para salir de su domicilio.

También ha sido muy relevante la puesta en funcionamiento del **Servicio Multicanal TE ACOMPAÑA**, que, tras la detección de personas mayores en situación de soledad no deseada, han sido derivadas a este proyecto para continuar con su intervención y dar respuesta a su necesidad. Desde hace años, a través de su participación en el proyecto Enrédate, las personas en situación de aislamiento y soledad no deseada cuentan con un gran apoyo en el voluntariado de la organización para mejorar, incrementar y afianzar su red social como principal antídoto frente a la soledad, puesto que les proporciona oportunidades de interrelación, herramientas y recursos para gestionar su tiempo libre, mejorar

sus interacciones sociales y crear nuevas redes, influyendo de manera muy positiva en la mejora de su calidad de vida.

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

Con motivo del incremento de personas atendidas en este proyecto, hemos reforzado nuestra intervención con el objetivo de evitar que las personas mayores en situación de especial vulnerabilidad puedan convertirse en víctimas de malos tratos, así como que las personas mayores que hayan sido o estén siendo víctimas de un maltrato, en cualquiera de sus formas, puedan salir de esta situación recuperando su calidad de vida, ya sea a través del cese de la situación de maltrato y/o a través de la superación de las secuelas producidas por el mismo. Se han trabajado diferentes tipos de maltrato, desde la violencia física, económica o psicológica, a otras formas menos evidentes como la vulneración de derechos o el maltrato social desde dos esferas de atención: la intervención proactiva con las personas mayores que reúnen circunstancias que les hacen especialmente vulnerables y la atención y apoyo a las personas mayores que están sufriendo o han sufrido episodios de malos tratos para que puedan superar esta situación y no vuelva a suceder. Hemos establecido un protocolo específico para intervenir con las mujeres mayores que sufren o han sufrido violencia de género y necesitan apoyo para superar la situación, conjuntamente con los equipos de atención especializados en violencia de género. Por otro lado, las secuelas que la situación de pandemia ha provocado están muy presentes y se han agudizado, encontrándose todavía bastantes invisibilidades y con la circunstancia de que la persona que ejerce el maltrato suele convivir con la persona mayor. Se han recuperado las acciones conjuntas con las fuerzas y cuerpos de seguridad, así como con

las diferentes fiscalías provinciales de la sala de discapacidad y mayores, con el objeto de reforzar el seguimiento y la detección de este tipo de situaciones, apoyando en el seguimiento y en el acompañamiento en la resolución de la situación de maltrato.

### Atención a personas cuidadoras

Hemos trabajado para mejorar la vida de las cuidadoras y cuidadores no profesionales, que, una vez superadas las fuertes restricciones impuestas por la pandemia, han acusado el cansancio de la mayor atención que requerían las personas objeto de sus cuidados. Por este motivo, durante 2022, ha sido más relevante que nunca el objetivo de facilitarles la posibilidad de descargar la tarea del cuidado, ofreciéndoles adquirir competencias en habilidades técnicas y personales del cuidado y autocuidado y dándoles apoyo y visibilidad. Día tras día, este proyecto sigue poniendo de manifiesto la importancia de los cuidados a personas dependientes por parte de quienes lo realizan de forma desinteresada, uno de los motivos por los que hemos visto incrementado durante este año el número de participantes.

Como en los últimos años, la coordinación y el apoyo del Multicanal SerCuidadorA es fundamental para este proyecto, que se apoya en la generación de contenidos dirigidos a las personas cuidadoras. Además, este año hemos incorporado un nuevo canal de comunicación mediante el desarrollo de una skill para el asistente de voz Alexa, que contribuye a expandir y hacer más accesibles los contenidos de la web SerCuidadorA. Por otro lado, hemos llevado a cabo por cuarto año consecutivo la iniciativa #MiraQuienCuida, para hacer visibles a quienes cuidan y la labor que llevan a cabo.

### Formación a personas mayores y cuidadoras

En 2022 destacan, entre otros, los talleres en competencias digitales realizados para personas mayores, así como las formaciones destinadas a personas cuidadoras, tanto sobre cuestiones técnicas como sobre elementos más vinculados al desarrollo de habilidades, fortalecimiento de autoestima y autocuidado, ...

### Proyecto Housing Care

Una de las necesidades que se han detectado a nivel europeo para la mejorar de la situación de las personas cuidadoras es que estén bien formadas en el uso de tecnologías. Además, puedan apoyarse en las mismas en su día a día para mejorar su posición laboral, mejorar su salud mental, física y, además, ayudar a mejorar a las personas a las que cuidan. Aquí es donde entra en juego el proyecto Housing Care, de la mano del consorcio de seis entidades europeas donde estamos representados por medio de nuestra Fundación TECSOS como expertos en tecnología social.

### Línea IoT Hogar del Futuro, que te cuida

Con esta iniciativa que llevamos a término gracias a la Fundación TECSOS, queremos explorar las potencialidades de las tecnologías del internet de las cosas (comúnmente conocido como IoT), centrándonos en instalar dispositivos y elementos cotidianos interconectados a través de internet u otras redes, en este caso con comunicación móvil NB-IoT para monitorizar y actuar en el entorno de las personas, hogares, edificios, ciudades, etc. También se va a validar la adecuación tanto para la mejora de calidad de vida de las personas como para su aplicación práctica.



Teleasistencia

Los Servicios de Teleasistencia fueron uno de los hitos más innovadores hace 30 años y sigue siendo hoy un servicio indispensable en la mejora de la calidad de vida, permitiendo a las personas mantener su autonomía personal y hábitos de vida independiente, ofreciéndoles seguridad y atención remota de su estado físico, así como acompañamiento en el autocuidado de su salud, con el apoyo de nuevas tecnologías que nos proporcionan la monitorización de cada persona y su entorno.

Un 65% de las personas que participan en el programa de personas mayores disponen de este servicio.

Para dar a conocer los diferentes servicios que prestamos, además de la información que podemos ofrecer directamente desde nuestros



ámbitos territoriales, también utilizamos las redes sociales y los buscadores de internet. Gracias a estos medios, se han incrementado un 14% la visitas a la web de teleasistencia y un 31% las solicitudes atendidas en la línea 900 100 333 por todos los canales (chat, teléfono, contestador con llamada devuelta o correo electrónico).

Con la incorporación de un modelo sistémico, que busca llegar a más personas y ser más eficientes y eficaces en la gestión de los servicios, estamos logrando ser más sostenibles. En este mismo sentido, hemos comenzado a implementar un equipo compuesto por personas expertas de diferentes ámbitos territoriales, que darán soporte a la elaboración de licitaciones públicas para la prestación de los servicios de Teleasistencia.

Adicionalmente, seguimos haciendo mejoras como la aplicación de protocolos IP o digitales, también en el desarrollo de herramientas para la digitalización de la documentación e información que nuestros equipos utilizan para la gestión e intervenciones en domicilio, por ejemplo, ante nuevas instalaciones o averías. También ha sido significativo el proceso seguido para la renovación de comunicaciones que contribuyen a disminuir los costes en el seguimiento de personas y la homologación de nuevo equipamiento del tipo reloj inteligente para dar servicio en algunas modalidades de teleasistencia móvil.


También colaboramos dando apoyo a otras Sociedades Nacionales como la de Andorra en las comunicaciones, para la implantación de la Teleasistencia Móvil y el equipamiento GSM, así como en la atención de las llamadas y alarmas que generan sus usuarios.



Personas mayores, dependientes y cuidadoras

Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Ayuda a domicilio Complementaria	30.244	30.495	27.017
Teleasistencia Domiciliaria	151.224	160.592	166.988
Teleasistencia móvil	3.057	4.447	5.501
Localización personas deterioro cognitivo	906	870	861
Centros de Día	1.016	818	590
Envejecimiento saludable: Salud constante	96	14.237	16.875
Atención a personas con funciones cognitivas deterioradas	10.898	10.887	12.817
Red social para personas mayores: Enrédate	29.312	31.691	39.915
Atención a personas cuidadoras	6.094	5.776	7.258
Intervención con personas mayores	40.922	40.763	29.050
Atención a personas en proceso de envejecimiento	7.780	9.369	6.993
Buen trato a personas mayores: promoción del trato adecuado y protección ante el maltrato	4.251	3.972	5.087
Total	255.894	266.010	269.777





Hemos tenido que alinear los esfuerzos para hacer frente a las situaciones sociales y económicas derivadas del conflicto bélico en Ucrania

## Infancia

En nuestro mandato humanitario, nos sentimos altamente comprometidos con la realidad de la infancia y de las familias que se ven afectadas por procesos de vulnerabilidad y exclusión social. A través de una acción transversal del conjunto de la organización, pero también desde un enfoque más sectorial, incidimos en las condicionantes sociales, económicos y personales que afectan a los niños, las niñas y los/as adolescentes en el acceso equitativo a los derechos reconocidos por la Convención de Derechos del Niño de Naciones Unidas 1989, y en todo el marco legislativo que los desarrolla en nuestro Estado: salud, educación, juego, al desarrollo, a vivir en familia, libres de violencia, etc.

Durante este periodo, además de dar respuesta a las situaciones coyunturales que durante años vienen afectado a la infancia de nuestro país (altos niveles de pobreza, inequidad educativa, carencia de apoyos sociales para ejercer la crianza, prevalencia de violencia contra la infancia (en especial, en su dimensión de género), institucionalización en el cuidado alternativo, etc.), hemos tenido que alinear los esfuerzos para hacer frente a las situaciones sociales y económicas derivadas del conflicto bélico en Ucrania, tanto en el despliegue de atención a la población afectada, como en las consecuencias económicas que internacionalmente se han generado en nuestro país.

A continuación, presentamos información sobre nuestros principales ámbitos de trabajo con Infancia.

### Bienestar Infantil, Parentalidad y Apoyo a la Crianza

La situación de vulnerabilidad social que enfrentan las familias menos favorecidas debilita el ejercicio de la parentalidad, que es uno de los núcleos claves de la intervención con la infancia y las familias, tanto por el impacto que tiene en la vida de un niño o una niña, las decisiones y prácticas de crianza que padres, madres u otras figuras parentales adoptan en el día a día, como por el efecto que esto produce en la propia sociedad. Hablamos de un porcentaje importante de la población española con hijos e hijas a su cargo que necesitan atención y apoyos para ejercer una mejor parentalidad, responsable y respetuosa de los derechos que garantice el bienestar real de esos niños y niñas.

Este ámbito de actuación incluye nueve proyectos:

- **Apoyo a la parentalidad positiva.** Sensibilizamos a la comunidad y a las familias sobre la necesidad de incorporar en sus prácticas de cuidado a la infancia y adolescencia el enfoque de parentalidad positiva como instrumento para garantizar la protección de la infancia y su bienestar.
- **Primera infancia (0 a 6 años).** Potenciamos las capacidades de los niños y niñas en todas las áreas de esta fase del desarrollo. Ofrecemos a las familias apoyo material y soporte educativo, social y comunitario para afrontar los retos que conlleva la primera fase de la crianza, que es determinante para el desarrollo físico, emocional y social de la persona, e incide de forma precoz en la transmisión intergeneracional de la vulnerabilidad y la exclusión social. Además, desde el conocimiento que nos reporta la atención directa, llevamos a



cabo procesos I+D+i, como es el proyecto Vínculos Tempranos, desde el que estamos generando herramientas y metodologías de intervención psicosocial, basadas en evidencia, que están dirigidas a apoyar y acompañar la parentalidad de familias con niños o niñas en esta fase del desarrollo infantil. Los materiales realizados están a disposición de la comunidad de profesionales y la sociedad en general en el apartado web “Criando en positivo” de Cruz Roja.

- **Criando en positivo.** Favorecemos el bienestar integral de la infancia, fortaleciendo las capacidades de las personas adultas de referencia en el ejercicio de su parentalidad, desde un enfoque de derechos, buenos tratos y parentalidad positiva, a través de itinerarios de acompañamiento psico-social y talleres grupales. En paralelo, ofrecemos apoyos comunitarios de carácter extraescolar que faciliten la conciliación y ayuda material para complementar la cobertura de las necesidades infantiles. Al mismo tiempo, fomentamos también la participación de las familias en su comunidad, adaptando la

intervención y su duración a las necesidades de los niños, niñas y sus familias.

- **Competencias parentales.** A través de procesos I+D+i desarrollamos herramientas y metodologías de intervención psicosocial dirigidas a apoyar y acompañar la parentalidad de familias con niños o niñas entre 6 y 15 años. Los materiales realizados están a disposición de comunidad de profesionales y la sociedad en general en el apartado web “Criando en positivo” de Cruz Roja.
- **Centros de día infantil (hasta 14 años).** Son espacios seguros, con una clara intención socio-educativa, que están adaptados para la estancia diurna de niños y niñas, en los que se garantizan el cuidado y atención de sus necesidades básicas y se potencian sus capacidades a nivel intelectual, afectivo y social. Incluye acciones dirigidas al soporte social y educativo de los adultos de referencia.
- **Intervención comunitaria extraescolar en contextos de vulnerabilidad.** Conjunto

de actividades extraescolares de diferente naturaleza, orientadas principalmente a mejorar las competencias de los niños y niñas a nivel personal y relacional y en las que se promueve su participación en la comunidad.

- **Abuelos y abuelas educadores (Soporte psicosocial a personas mayores que ejercen labores parentales).** Ofrecemos apoyo a personas mayores que se ocupan habitualmente del cuidado de sus nietos y nietas como parte de su función educadora, al tiempo que promovemos su autocuidado, considerando especialmente las dificultades asociadas al lapso generacional entre niños y mayores.

### Cuidado Alternativo para Niños, Niñas y Adolescentes separados de sus familias

- **Acogimiento Familiar.** Es una de las iniciativas más consolidadas en nuestra organización en el ámbito de la Infancia en Dificultad Social. Esta modalidad de cuidado favorece que las niñas, niños y adolescentes puedan estar al cuidado de familias mientras se resuelve la situación que provocó la separación de su familia de origen, atendidos en un entorno personalizado, afectivo y comunitario, que aporta grandes beneficios para los niños y niñas, y para la sociedad en general, ya que es una forma de vehicular el compromiso ciudadano. En este periodo, y desde hace 35 años, se viene garantizado un marco de coordinación estatal, pese a que es una medida de protección a la infancia que en su gestión depende de las comunidades autónomas, desde donde constituimos un paraguas institucional en la visión y misión que Cruz Roja tiene sobre esta modalidad de cuidado alternativo, basada en el compromiso ciudadano y en el ejercicio de la solidaridad con la infancia.

En este año, hemos retomado los encuentros presenciales de familia, habiendo celebrado el XI Encuentro de Familias de Acogida en Madrid. En dicho encuentro, presentamos los resultados de la investigación llevada a cabo durante tres años: “Una mirada a las parentalidades en el marco de la intervención de Cruz Roja Española: El enfoque de la parentalidad social aplicado al Acogimiento familiar en familia ajena”, disponible en nuestra web Multicanal SerAcogedor. Además, llevamos a cabo una jornada de trabajo sobre las consecuencias del trauma precoz vivenciado en niñas, niños y adolescentes en acogimiento, para la construcción de narrativas reparadoras en sus historias de vida.

- Como servicio complementario y potenciador de esta modalidad de cuidado alternativo, garantizamos la difusión y sensibilización a través de nuestro **Servicio Multicanal Ser AcogedorA**. Durante 2022, hemos sido un punto de referencia a nivel estatal en el traslado de información actualizada, profesional y detallada durante el primer periodo del conflicto bélico producido en Ucrania, a profesionales y personas interesadas en Acogimiento Familiar de niños, niñas y adolescentes sin referentes adultos y de unidades familiares procedentes de Ucrania, además de coordinar y colaborar con los procedimientos de actuación relativos a la protección de niños, niñas y adolescentes desplazados por el conflicto bélico con el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.
- **Soporte Psicoeducativo al Acogimiento Residencial.** Gestionamos ocho unidades de convivencia para personas menores de 18 años, de diversa naturaleza, en el conjunto del Estado. Además, complementamos la acción socioeducativa de recursos residenciales dependientes del sistema de protección a la infancia de





las comunidades autónomas mediante el compromiso del voluntariado en actividades de ocio, promoción del éxito escolar, acompañamiento, cuidado en las hospitalizaciones, etc.

### Violencia contra la Infancia

En el marco de la entrada en vigor durante este ejercicio de la Ley 8/2021 de Protección Integral a Infancia y Adolescencia frente a la Violencia (LOPVI), nos hemos visto comprometidos en la elaboración de la Estrategia Nacional de Erradicación de la Violencia Contra la Infancia a



través del Observatorio de la Infancia (Ministerio de Derechos Sociales).

Venimos trabajando desde este periodo para sentar las bases en nuestra gobernanza, a fin de garantizar que nuestros espacios institucionales estén libres de violencia contra la infancia. Hemos realizado diversos webinar sobre la LOPVI, estamos trabajando con los equipos residenciales de Migraciones sobre protocolos de detección y gestión, y hemos constituido un grupo motor para el diseño e implementación de una política de protección frente a la violencia, entre otras acciones.

Además, hemos desarrollado diversas iniciativas alineadas con este cometido. Entre ellas, cabe destacar el **proyecto Alzando la Voz**. A través de la escucha activa a las hijas y los hijos de mujeres víctimas de violencia de género, promovemos la participación infantil y la visibilización de sus realidades, reconociéndoles como verdaderos agentes sociales, considerando sus opiniones y puntos de vista para mejorar la respuesta institucional que les ofrecen las administraciones públicas y entidades sociales. Se trata de un proyecto de investigación aplicada, que incluye la formación especializada a equipos técnicos, el desarrollo de talleres grupales de autoexpresión y participación y el análisis y recogida de datos orientado a la mejora de la intervención con la infancia y familia en dificultad social. En 2022 la investigación se ha centrado en obtener información para promover el empoderamiento y la participación a través de la incidencia, desde la escucha intergeneracional y el acompañamiento adulto.

Otro de los proyectos ejecutados en este ámbito es **Red de Puntos de Encuentro Familiar**, que son recursos especializados de infancia y familia. Actuamos bajo el marco de dos de nuestros principios fundamentales, neutralidad e imparcialidad. Cooperamos con el sistema de justicia en materia de responsabilidad parental y con los servicios sociales para posibilitar el

régimen de visitas de niños y niñas inmersos en procesos de alto conflicto parental de sus progenitores. Aseguran que las visitas e intercambios se realizan libres de violencia para la infancia.

### Protección a la infancia y las familias a través de las Fronteras (SSI)

Actuamos como Corresponsalía del Servicio Social Internacional (SSI) en España. Es un servicio especializado de trabajo social a través de las fronteras, integrado en la red internacional del SSI, presente en más de 140 países, que coopera con el Ministerio de Justicia, como Autoridad Central en materia de Cooperación Jurídica Internacional en asuntos relativos a derechos de responsabilidad parental, y las Direcciones Generales de Infancia de las comunidades autónomas y entidades locales, en materia de protección a la infancia.

A través de la mediación interfaz con las entidades públicas competentes y organizaciones especializadas, buscamos soluciones duraderas para los niños, niñas y adolescentes que se ven inmersos en procesos de riesgo y desprotección cuando se ven implicados dos o más países: infancia migrante no acompañada, alertas de riesgo, restitución de niños y niñas por sustracción, reintegración familiar, verificación de condiciones de vida, etc.

Este año cumplimos el **20 Aniversario de Cruz Roja Española como Corresponsal del SSI en España** y, con tal motivo, celebramos una Jornada Conmemorativa donde participaron personal técnico de los equipos de Protección a la Infancia de las comunidades autónomas, personal de Consulados y Embajadas, Dirección General de Españoles en el Exterior y Asuntos Consulares, Servicios Sociales de Ayuntamientos, entidades sociales, universidades, así como compañeros y compañeras de la red del Servicio Social Internacional de otros países, y de la red territorial de Cruz Roja en las diversas áreas de conocimiento.

Es de destacar en este ejercicio la cooperación con la Dirección General de Derechos de la Infancia del Ministerio de Derechos Sociales en el abordaje de la situación de emergencia en el ámbito de la infancia que derivó la crisis de Ucrania. Desde nuestro *expertise* en la protección transfronteriza de niños, niñas y adolescentes, fuimos dando respuesta a los requerimientos realizados por dicho organismo, de cara a aportar criterios técnicos sobre el proceder de las administraciones públicas en las situaciones que se planteaban: desplazamientos de grupos de niños y niñas, prevención de las desapariciones infantiles, acogida familiar, reunificación, retorno, ... Además, hemos prestado asistencia transfronteriza en estos procedimientos. A nuestra actividad del 2022, inherente de nuestro servicio, le hemos sumado la participación en foros, jornadas, reuniones internacionales y estudios de investigación.

Mencionar que hemos continuado trabajando junto con la Dirección General de Cooperación Jurídica Internacional y en coordinación con la Entidades Públicas de Protección y otros organismos en la reintegración de los NNA no acompañados llegados a las costas de Canarias, constituyéndonos como motor clave en la mediación interfaz entre España y Francia.

### Promoción del éxito escolar en niños y niñas en dificultad social

Desde el proyecto de Promoción del Éxito Escolar damos una respuesta integral para el apoyo del proceso educativo de los niños y las niñas. Hemos aumentado considerablemente la intervención continuada con niños y niñas, incrementando la participación de la infancia en dicho proyecto. También la acción voluntaria y la actividad del voluntariado ha tenido un incremento en el proyecto, generando un 25% más de voluntariado adscrito al proyecto y duplicando los datos de horas y actividades realizadas por el voluntariado. Por otro lado, hemos podido contar con alianzas y recursos ofrecidos por donantes privados que han hecho posible el aumento de atención a la





infancia. También se han establecido parámetros y controles presupuestarios más detallados que nos dan como resultado una mayor intervención y, por lo tanto, un mayor número de personas atendidas para la mejora de los procesos educativos y aprendizajes de niños y niñas en situación de vulnerabilidad.

### Inclusión social para niños y niñas en riesgo de exclusión

Ofrecemos un acompañamiento en el ámbito social, salud, ocio y tiempo libre, académico y familiar y comunitario a la infancia y refuerzo educativo. Hemos incrementado ligeramente el número de niños y niñas atendidos durante el año

2022. Dicho proyecto mantiene una estabilidad en la forma de actuación, metodología y ámbitos de intervención.

### El Juguete Educativo

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

En este año hemos pretendido ampliar nuestra intervención más allá de la campaña en la época estival de final de año, realizando acciones de sensibilización, formación y desarrollo de materiales.

Por otro lado, para garantizar la sostenibilidad del proyecto hemos generado campañas puntuales con empresas estatales con gran implantación territorial como son Amazon, Corte Inglés y Carrefour. Por supuesto, también buscando alianzas en el ámbito territorial y pequeñas y medianas empresas generando lazos y alianzas de la mano de Captación de Fondos de Cruz Roja. En cuanto a datos, el proyecto de El Juguete Educativo se estabiliza en intervenciones y atenciones a la infancia, pero ha generado un mayor desarrollo de la acción voluntaria.

### PINEO

Desde el Proyecto PINEO, realizamos acciones de ocio basadas en la educación de valores sociales, ambientales y saludables, teniendo un ligero aumento de personas participantes en dicho proyecto. En este proyecto desarrollan actividad niños y niñas de 6 a 17 años que quieren hacer frente a las problemáticas de la infancia y juventud, tratando temáticas que les preocupan, interesan y motivan de forma participativa e integral. Por otro lado, la acción voluntaria se ha visto incrementada al igual que las actividades desarrolladas en el proyecto, siendo una actividad de continuidad con niños, niñas y jóvenes durante el curso escolar.

### Infancia hospitalizada

En el proyecto de Infancia Hospitalizada, durante 2022, hemos tenido un pequeño crecimiento en participantes. Aun así, durante este año se ha visto retomada la actividad de forma presencial, pudiendo mejorar la calidad y cercanía de la intervención desarrollando actividad en más de 40 centros hospitalarios.

En cuanto a la intervención, hemos asentado las actividades de Entamar, siendo actividades de realidad aumentada en la que los niños y niñas en situación de hospitalización pueden jugar a decorar la habitación, scape room o trivial dese su estancia con un móvil o Tablet ofreciendo este recurso a 26 centros hospitalarios del estado.

### Equipos de sensibilización e intervención en emergencias (ESIE)

Durante el año 2022, desde los equipos de sensibilización e intervención en emergencias de Cruz Roja Juventud se ha dado una respuesta magnífica en la crisis migratoria generada por el conflicto de Ucrania. Hemos dado una intervención en la primera acogida a niños y niñas provenientes de Ucrania desde gran parte del Estado, ofreciendo recursos y actividades de ocio en primera instancia. Por otro lado, también hemos generado recursos a corto y medio plazo en estancias o centros de atención donde se ha desarrollado actividades con infancia.





Infancia en dificultad social<sup>6</sup>

Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Acogimiento familiar	4.077	3.410	4.129
Soporte psicoeducativo al acogimiento residencial	870	2.416	123
Centros de día infantil	1.218	-	1.394
Educación de calle	573	473	3.597
Primera Infancia	1.082	858	845
Apoyo a la Parentalidad Positiva	518	1.479	1.573
Intervención comunitaria extraescolar en contextos de vulnerabilidad	987	1.053	2.114
Menores inmigrantes no acompañados	434	207	334
Intervención con familias / infancia en dificultad social	1.661	1.761	1.877
Puntos de encuentro familiar	353	470	521
Atención infancia hospitalizada	-	21.935	19.470
Educación emocional	-	6.945	4.558
Juguete educativo	-	55.113	57.021
Inclusión social niños y niñas	-	2.342	3.021
Ludotecas	-	2.692	1.969
Ocio y tiempo libre	-	5.865	13.454
PINEO	-	2.124	2.597
Promoción del éxito escolar	-	11.412	14.325
Total	26.172	125.187	128.277

<sup>6</sup> Las personas de Cruz Roja Juventud (CRJ) se contabilizan en el apartado CRJ, con el objeto de no duplicar el número de usuarios. Al igual que se referencian, pero no se suman, los proyectos de empleabilidad para jóvenes que se contabilizan en el apartado de personas desempleadas.

Jóvenes

El desarrollo de las acciones dirigidas a jóvenes tiene un marco eminentemente enfocado en la prevención y sensibilización, con actividades de diversas temáticas y focos de actuación en torno a actividades grupales y presenciales. Este año hemos podido retomar muchas de las actividades y acciones de los proyectos, teniendo un incremento de los participantes.

Prevención de conductas violentas

Realizamos talleres de sensibilización de racismo, LGTBIQfobia, violencia de género y bullying. Tras el gran impulso dado en 2021 con la reapertura de centros escolares, durante 2022 se ha estabilizado la intervención y actuación de los equipos,

ofreciendo también una estabilidad en los datos ofrecidos en el proyecto.

En las actividades de Generando Convivencia frente al Acoso Escolar hemos podido desarrollar las IV Jornadas Estatales de Generando Convivencia y cuatro seminarios en los ámbitos autonómicos de Galicia, Andalucía, Castilla-La Mancha y Castilla y León, fomentando el desarrollo de recursos y materiales frente al acoso y duplicando datos en dichas actuaciones.

Educación para la salud

Desarrollamos actividades de prevención y sensibilización a través de talleres temáticos sobre educación emocional, hábitos alimenticios, adicciones y educación afectivo-sexual. Dichas actuaciones





son llevadas a cabo, primordialmente, en los centros educativos y en las actuaciones de entorno, habiendo tenido un incremento de los datos y actuaciones del proyecto.

### Espacio propio

El proyecto de Espacio Propio, sobre intervención y sensibilización ante agresiones machistas en espacios de ocio, ha tenido un gran incremento de las actividades y participantes del proyecto, llegando a duplicar los datos del año 2021. El buen hacer de los equipos territoriales, la visibilización del proyecto, la eliminación de restricciones de actividades de ocio masivas y las necesidades sociales han conllevado a una mayor vinculación de la sección juvenil con el proyecto y la intervención pu-

diendo tener un incremento muy significativo de la actividad. Por otro lado, la búsqueda de financiación públicas y privadas ha aumentado los recursos económicos, teniendo un mayor impacto e incidencia en las acciones y actividades sobre perspectiva de género.

### Prevención del consumo de drogas

Sensibilizamos y concienciamos con acciones de sensibilización en calle, con un servicio multicanal sobre drogas y actividades en redes sociales. Durante 2022, se ha consagrado la estrategia de realizar una mayor vinculación de las actividades en medios digitales, buscando a un público objetivo más diverso y presente en dichos medios. Estas actuaciones también se han visto reflejadas en el aumento de suscriptores y seguidores en redes sociales y otros medios de Cruz Roja Juventud, generando un mayor impacto en los contenidos digitales que desarrollamos.

También hemos consagrado la alianza con el Plan Nacional de Drogas, perteneciente al Ministerio de Sanidad, pudiendo adquirir recursos económicos a través de Fondos Europeos que nos dan la posibilidad de poder generar materiales y recursos para la actuación del proyecto.

### Promoción del éxito con jóvenes en educación no obligatoria

El proyecto 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.

Durante 2022 hemos tenido un pequeño incremento de las actuaciones y participación en el proyecto. En este sentido, también hemos ofrecido nuevos recursos económicos para poder impulsar el proyecto, generando la apertura del proyecto en diferentes ámbitos territoriales y fomentando el impulso de sus actividades.

### Proyectos de empleabilidad para jóvenes

Los retos a los que se enfrenta la juventud en España son estructurales: desempleo y precariedad laboral. Las causas son múltiples y complejas y, entre ellas, están la dualidad del mercado de trabajo (con altas tasas de temporalidad), la dependencia de determinados sectores económicos como hostelería o construcción y bajo o inadecuado nivel formativo. Con nuestras iniciativas, intentamos que puedan superar estas problemáticas. Durante 2022 hemos seguido impulsando varias **iniciativas GO de empleabilidad e inserción** para jóvenes, adaptándolas a un perfil en el que más del 63% han sido menores de 25 años, el 57% están en desempleo y el 43% son personas inactivas. Su bajo nivel de estudios condiciona su empleabilidad: el 24% no terminó la ESO y un 39% abandonó cuando alcanzó dicho nivel. Hay que tener en cuenta que su situación de riesgo de exclusión es de un 56%.

Por esta situación, hemos ofrecido propuestas específicas a jóvenes, con un trabajo centrado en las personas. A través de un diagnóstico de empleabilidad compartido y consensuado, desarrollan su ruta, conocen sus capacidades y caminan hacia una ocupación alineada con esos intereses y las oportunidades del mercado de trabajo.

Con las empresas, hemos buscado alianzas para que se sumen a nuestro compromiso por el empleo juvenil y ofrezcan oportunidades laborales. Algunas iniciativas específicas destacables, como entidad beneficiaria del Programa Operativo de Empleo Juvenil cofinanciado por el Fondo Social Europeo y la Iniciativa de Garantía Juvenil, han sido:

- **Pulsa Empleo: Activación, orientación y acompañamiento para jóvenes de Garantía Juvenil.** Hemos incrementado la cobertura un 15% respecto al año anterior. Mediante esta iniciativa, activamos a los y las jóvenes, generándoles la inquietud para que tomen decisiones sobre su futuro profesional y creen su propia hoja de ruta hacia la formación y el empleo, a través

de una metodología semipresencial de acompañamiento y orientación. Hemos querido hacerles conscientes y motivarles para el aprendizaje a lo largo de toda la vida, poniendo esfuerzos en que retornen al sistema educativo y la formación continua y en la búsqueda de nuevas y diversificadas oportunidades laborales en sectores con crecimiento.

- **Entorno Orientación Somos GO.** Hemos continuado impulsando esta herramienta sencilla, mediante la cual, con actividades gamificadas, la persona se pone a prueba para la búsqueda de empleo en entornos digitales. Ha seguido siendo una herramienta muy útil para llegar a jóvenes que no tienen disponibilidad para ser atendidos presencialmente o que residen en localidades lejanas a nuestras Asambleas Locales. En 2022, un 7% más de jóvenes han utilizado este espacio, a través de intervenciones de contenido diversos.
- **Segundas oportunidades para la formación y el aprendizaje.** En este proyecto hemos mantenido el volumen de atención del año pasado. El mantenimiento de alianzas con empresas ha permitido seguir diversificando la formación para el empleo y realizar cursos a la carta adaptados a las necesidades de las empresas. Las prácticas no laborales de esta formación facilitan el acceso a procesos de selección y promueven un mayor conocimiento del mercado de trabajo, del perfil que se demanda y de la importancia de seguir formándose o finalizar estudios.
- **Información para el empleo de jóvenes de Garantía Juvenil.** Con este proyecto, los jóvenes han sido acompañados para el acceso al sistema de Garantía Juvenil que les permite acceder a prestaciones y servicios. Además, hemos ofrecido información ante demandas puntuales.







- **Primeras oportunidades laborales para jóvenes.** Se desarrolla en el marco de Programa Operativo de Inclusión Social-POISES. Esta iniciativa desarrolla itinerarios que se articulan con medidas de motivación, acciones positivas de diversidad generacional, competencias para el empleo, cualificación profesional en espacios laborales en expansión, entrenamiento en contextos laborales y acompañamiento a la inserción.
- **Proyecto TANDEM.** Es un proyecto puesto en marcha en 2022 a través de la financiación de los fondos de recuperación. Consiste en la formación y el aprendizaje profesional en alternancia con el empleo para jóvenes no cualificados para la profesión del proyecto. Lo hemos realizado en 12 localidades y para profesiones como monitor de tiempo libre y apoyo social, grabador de datos, agente operador Multicanal de servicios y

atención a personas o atención sociosanitaria a personas dependientes en la propia organización.

- **Aprendizaje y sensibilización GO.** Dentro de este proyecto, cabe destacar las siguientes acciones que han contribuido a mejorar el conocimiento de las personas jóvenes:
  - **Ideando futuro – por el empleo juvenil,** un espacio de diálogo y participación presencial en el que jóvenes hacen oír su voz, formulando posiciones, propuestas y recomendaciones en torno a ocho temas a través de la metodología de *Design Thinking* sobre su vocación, cómo formarse mejor, la problemática relacionada con su posición dentro del mercado de trabajo, la discriminación que sufren, la relación entre oferta y demanda y las respuestas que necesitan para mejorar su acceso y calidad de empleo. Ha reunido a más de 80 jóvenes

de Cruz Roja Española a nivel estatal.

- **Let´s GO – programa de visitas interterritoriales de mentoring entre iguales,** en el que se fomenta y facilita la transferencia de conocimientos y aprendizajes a través de la experiencia de muchos años para mejorar la intervención con las personas jóvenes. Han participado equipos de intervención en 16 oficinas territoriales.

### Jóvenes en Acompañamiento Socioeducativo

En este ámbito, destacamos las siguientes respuestas:

- **Acompañamiento Socio-Educativo a Jóvenes en situación de Extutela /o en Riesgo Social en sus procesos de emancipación:**
  - Desde hace tres años, venimos desarrollando el **Proyecto Acompaña I+D+i**, un marco de investigación aplicada que valida nuestro ideal teórico y normativo en materia de acompañamiento a jóvenes, y nos permite contrastar y guiar nuestra intervención. Hemos diseñado el “Cuestionario Acompaña”, cuya implementación, uso y difusión nos permitirá un registro acumulativo de datos con el objetivo de poder describir y analizar los itinerarios de inserción/emancipación de los y las jóvenes atendidos. Asimismo, hemos diseñado una herramienta de autorregistro que nos permita conocer la perspectiva de la persona joven sobre su proceso de acompañamiento. También hemos celebrado el I Encuentro Estatal del proyecto Acompaña en 2022, promoviendo acciones de empoderamiento y participación de los y las jóvenes.

- Hemos presentado la **Guía interactiva “Y ahora qué”**, una iniciativa promovida por los propios jóvenes, en la que, desde un lenguaje cercano y directo, se ofrecen recursos e información práctica sobre elementos clave para la vida autónoma en materia de salud, empleo, educación, cultura, etc.

- **Pisos de emancipación:** alojamientos supervisados con una clara intención educativa, orientados a mejorar las capacidades y habilidades del joven con el fin de que adquiriera las competencias para la vida independiente.

- **Acompañamiento socioeducativo:** atención individualizada y apoyo a las necesidades de cada joven, desde un contexto comunitario, a través de un itinerario personal de inserción social y laboral, hasta que concluya su proceso de emancipación.





- **Puntos de Activación Juvenil.** Son espacios de referencia y de acción socioeducativa para jóvenes con baja adherencia a la formación reglada o que no han finalizado su cualificación profesional.
- **Educación de calle.** Prevención comunitaria de las situaciones de riesgo psicosocial en la que se encuentran determinados niños, niñas y adolescentes, que los predisponen a conductas antisociales.
- **Inclusión socioeducativa de adolescentes migrantes sin referentes familiares.** Atendemos a las situaciones de vulnerabilidad que sufren los jóvenes inmersos en procesos migratorios que se encuentran en España sin la compañía de un adulto que los represente. Se trata de ofrecer un apoyo complementario al trabajo que desarrollan las administraciones públicas competentes en materia de protección a la infancia y/o migraciones.
- **Justicia Restaurativa Infanto-Juvenil (14 – 18 años).** Ofrecemos mediación extrajudicial orientada a la búsqueda de una solución reparadora entre la persona infractora y la víctima; prestación de Servicios a la Comunidad; realización de tareas educativas y Programas de reeducación y tratamiento familiar a través de la gestión de equipos de Intervención Educativa en Medio Abierto. Cabe destacar, además, el proyecto que desarrollamos en Castilla y León de Violencia Filoparental, desde donde ofrecemos atenciones de carácter terapéutico y reeducativo para los y las adolescentes y sus familias, que se ven afectados por este tipo de violencias.

Jóvenes<sup>7</sup>

Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Acompañamiento socioeducativo a la inserción de jóvenes ex tutelados y/o en riesgo social	2.279	2.613	2.364
Puntos de Activación juvenil	194	215	229
Educación para la salud	-	53.308	43.769
Educación afectivo sexual	-	1.058	100
Generando convivencia	-	2.001	2.614
Espacio Propio	-	2.104	945
Prevención de conductas violentas	-	69.202	56.551
Prevención consumo de drogas	-	32.005	18.183
Sensibilización y prevención violencia de género	-	12.696	14.616
Proyectos de empleabilidad para jóvenes	-	41.820	40.035
Total	-	229.766	192.772



<sup>7</sup> En 2021 se diferencian los colectivos de infancia y juventud y se incorpora en jóvenes la intervención realizada a personas por CRJ. Por ello, la diferencia de desglose con respecto a 2019 y 2021.



## Personas en situación de extrema vulnerabilidad

Durante 2022, España ha presentado un aumento de la tasa AROPE sobre pobreza y exclusión, alcanzando al 28,7% de la población. Desde Cruz Roja hemos intensificado nuestra intervención con las personas y unidades familiares que se encuentran en situación de extrema vulnerabilidad, destacando especialmente situaciones de pobreza, exclusión residencial y sinhogarismo, así como situaciones de extrema vulnerabilidad para la cobertura de necesidades básicas.

Para atender estas situaciones de lucha contra la pobreza y la exclusión, disponemos de diversos proyectos, tanto aquellos que contemplan acciones de atención urgente ante necesidades básicas (alimentación, vivienda y servicios energéticos, higiene y limpieza, abrigo y vestuario, material educativo,...) donde es fundamental realizar respuestas inmediatas para atender estas necesidades, como también otros proyectos con intervenciones complementarias que permiten mejorar competencias y fortalecer capacidades de resiliencia y autonomía.

A continuación, destacamos los principales proyectos para enfrentar las situaciones de pobreza y exclusión.

### El proyecto FEAD (Fondo de Ayuda Europea para los Más Desfavorecidos)

Gracias a este proyecto hemos distribuido alimentos de primera necesidad y/o asistencia social básica a las personas que más lo necesitan. Hemos priorizado que este tipo de asistencia fuera acompañada de medidas de inclusión

social, como orientación y apoyo para mejorar su situación.

Hemos trabajado conjuntamente con el Ministerio, y las diferentes organizaciones sociales implicadas, en analizar el futuro modelo del Fondo Social Europeo +, con el objetivo de incorporar mejoras que beneficien a las personas vulnerables.

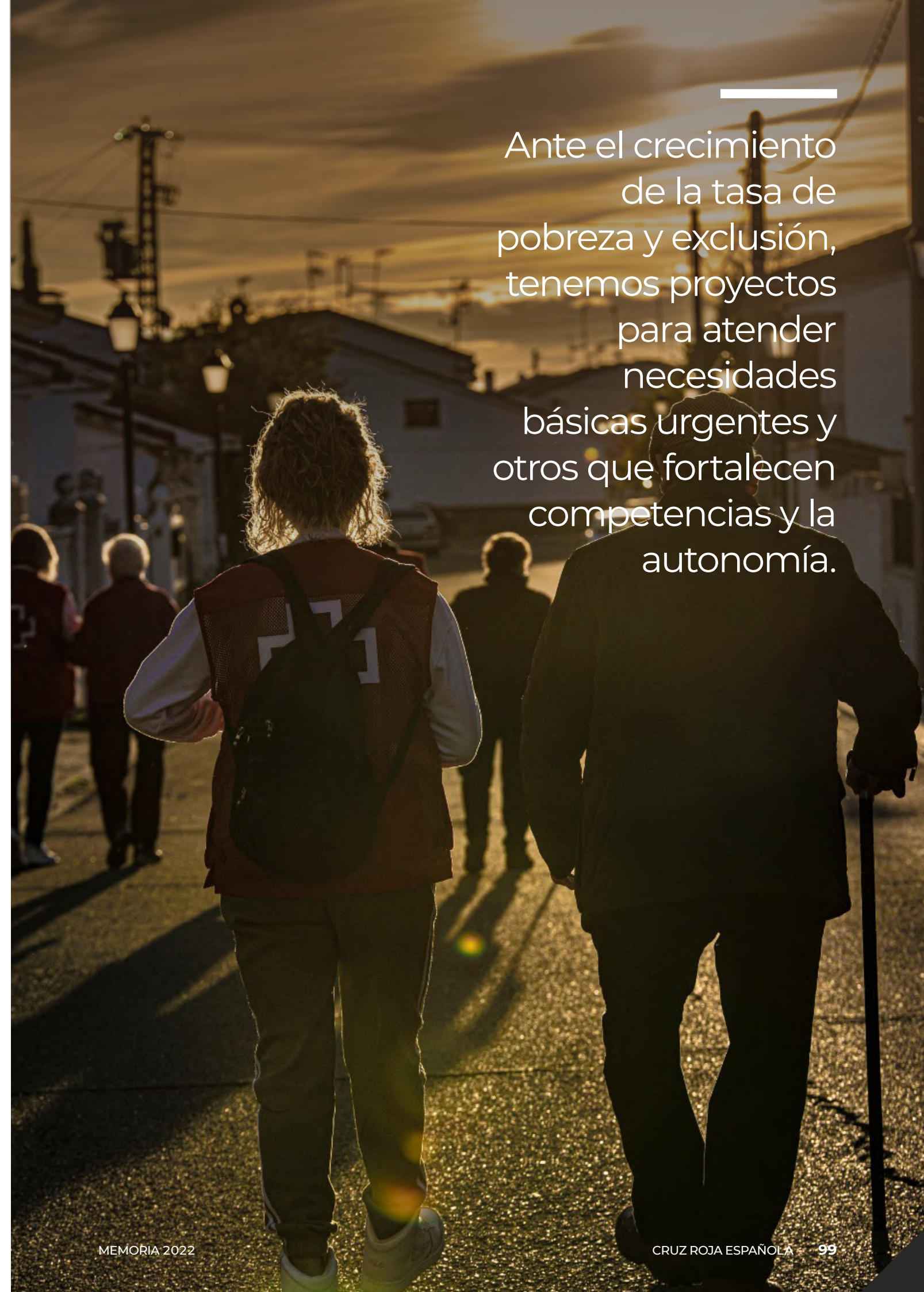
### Atención urgente a las necesidades básicas

Durante este año, se ha incrementado el número de personas que hemos atendido en este proyecto, y ha sido fundamental la gestión de una respuesta rápida, para resolver la situación de urgente necesidad de muchas personas en situación de vulnerabilidad. Con la finalidad de dignificar los procesos de ayuda, hemos seguido gestionando tarjetas monedero para dar respuesta a las primeras necesidades. Además de este tipo de acciones, hemos realizado actividades de información, orientación, asesoramiento personalizado con la finalidad de promover su inclusión social.

### Prevención de la exclusión residencial

Destacamos especialmente el apoyo para los gastos derivados de la vivienda y suministros a personas y unidades familiares en situación de vulnerabilidad, junto con el acompañamiento social y asesoramiento jurídico realizado en cuestiones como órdenes de desahucio, finalización de contratos de alquiler, impagos de la renta mensual, cortes de suministros, etc.).

Ante el crecimiento de la tasa de pobreza y exclusión, tenemos proyectos para atender necesidades básicas urgentes y otros que fortalecen competencias y la autonomía.





## Prevención de la exclusión escolar

Una cuestión que afecta a muchas unidades familiares es la exclusión educativa. Debido a su situación económica, les es complicado poder adquirir material educativo para sus hijos e hijas, y aún más en el contexto socioeconómico tan complejo en el que nos encontramos. Con este proyecto hemos dado respuesta para cubrir las necesidades familiares en relación a la adquisición de material escolar, didáctico, y otras ayudas dirigidas a mejorar el acceso a la educación de la infancia en situación de pobreza.

## Atención a personas sin hogar

En la intervención que hemos realizado con personas sin hogar hemos identificado que acumulan vivencias traumáticas que les hace perder su estabilidad emocional, sus recursos económicos y su red de apoyo. Hemos intervenido para protegerles y ayudarles a través

de las Unidades de Emergencia Social (UES), realizando salidas para llevarles comida y una bebida especial, pero sobre todo para acercarles nuestro calor humano y nuestra compañía, y que sepan que seguimos a su lado sea el día del año que sea. Durante estos acompañamientos, les hemos gestionado alojamientos temporales, servicios de día, acompañamientos a centros sanitarios, en definitiva, facilitarles el acceso a sus derechos y recursos.

A través de otros proyectos dirigidos a este colectivo hemos realizado una intervención complementaria para fortalecer sus capacidades:

- Apoyo integral a personas en situación de pobreza crónica. Hemos potenciado acciones de fortalecimiento de competencias que les permitan salir del círculo de la pobreza, además de trabajar cuestiones de información y orientación laboral para favorecer su camino hacia su inserción laboral.
- Bienestar personal y activación social. Se ha incrementado el número de personas que hemos atendido, con motivo del impacto que la pandemia de la COVID-19 generó en las personas en situación de exclusión social. Hemos realizado acompañamientos y talleres con la finalidad de recuperar la sensación de bienestar personal, y que las personas se sintiesen con más motivación y mayor capacidad de resiliencia para afrontar su situación.
- Inclusión social y activación laboral en zonas desfavorecidas. También se ha incrementado el número de personas que hemos atendido durante este año. Nuestro modelo de intervención llevado a cabo ha consistido en trabajar desde una perspectiva comunitaria para conseguir el desarrollo integral de la población que habitan en estas zonas, donde no sólo se da la exclusión social, sino también laboral y que afecta a amplios sectores de sus residentes.

- Personas en situación de extrema vulnerabilidad del riesgo social a la integración. Hemos ayudado a las personas usuarias en la explicación y tramitación de todos los recursos sociales existentes: Renta Mínima de Inserción, ayudas al alquiler, bono social eléctrico, tarjetas monedero, etc. La capacitación en competencias digitales básicas ha sido una prioridad para la gestión de trámites online, la petición de certificados, empadronamiento y documentos necesarios del SEPE, SAE, citas online, etc.

## Itinerarios de Inclusión activa para personas perceptoras del Ingreso Mínimo Vital o Rentas Mínimas Autónomas

El proyecto tiene como objetivo prevenir la cronificación en el sistema de protección social, apoyando la activación de la persona y cualificándola para un mejor acceso al empleo, teniendo en cuenta sus propias capacidades. Se trata de un proyecto piloto innovador en su metodología, ya que identificará y medirá el impacto de la política pública en las personas que reciben el IMV a través de la medición de resultados con la metodología RTC (ensayo controlado aleatorizado, por sus siglas en inglés). Consiste en asignar de forma aleatoria a las personas participantes a dos grupos: tratamiento y control. Las diferencias en los resultados entre uno y otro grupo permiten entender el efecto causal de la intervención sobre los indicadores seleccionados. La evaluación de todo el proceso es la clave del proyecto.

Las personas beneficiarias debían cumplir una serie de requisitos para ser seleccionadas entre los siguientes ámbitos territoriales: Albacete, León, Madrid, Málaga, Murcia y Pontevedra, y desarrollaban un Itinerario de inserción que incluía: el diagnóstico, la activación, motivación y

acompañamiento, el desarrollo de competencias básicas y alfabetización digital, la orientación para el empleo, y una formación completa en Certificados de Profesionalidad relacionados con la Economía de los Cuidados.

Este proyecto está enmarcado en el Plan Recuperación, Transformación y Resiliencia, y es financiado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, finalizando su ejecución en marzo de 2024.

## Prestaciones llamamiento

Durante 2022, hemos consolidado e incrementado las campañas que se han venido celebrando en años anteriores con distintos financiadores como: la Fundación Alain Afflelou, Alcampo, Carrefour y Norauto. Destacamos el aumento de las acciones relativas a la difusión, promoción y prevención de la salud visual, y que han tenido una gran demanda entre las personas que atendemos. La colaboración directa con empresas y/o sus clientes ha sido también un elemento fundamental en estas acciones, y tiene que ver principalmente con las donaciones en metálico, en especie y la entrega de productos que nos han hecho llegar y que nos han permitido ayudar a mejorar la situación en la que se encuentran muchos adultos, jóvenes, niñas y niños.

## Pobreza Energética

Identificamos familias en riesgo de poder sufrir pobreza energética para ayudarlas a reducir su consumo energético, a la vez que facilitamos ayudas técnicas para la mejora del confort térmico de su hogar y, por lo tanto, de su calidad de vida





# Personas en situación de extrema vulnerabilidad

Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Atención integral a personas sin hogar	37.611	43.940	38.156
Atención urgente a necesidades básicas	78.732	81.778	94.579
Apoyo en prevención de la exclusión escolar en tiempos de crisis	10.324	9.841	10.245
Prevención de la exclusión residencial	5.569	5.182	5.032
Ayuda a los más desfavorecidos (FEAD 2014-2020), atención directa	119.735	727.133	591.759
Distribución de alimentos	546.370	-	--
Medidas de Acompañamiento del Programa FEAD	2.757	-	--
Prestaciones Llamamiento 'Ahora + que nunca'	40.713	30.485	51.186
Bienestar personal y activación social	4.046	6.348	6.785
Total	787.777	854.624	749.140





## Personas inmigrantes

### Primera respuesta de emergencias para población inmigrante

A través de este proyecto realizamos la atención urgente de las personas recién llegadas a las costas españolas mediante la frontera marítima o las fronteras terrestres existentes con el Reino de Marruecos.

Factores como el viaje realizado en condiciones de inseguridad, hacinamiento y exposición a las inclemencias meteorológicas, así como los obstáculos físicos del espacio fronterizo, provocan que las personas que llegan a nuestro territorio requieran de una asistencia humanitaria inmediata a nivel físico y psicológico.

Como respuesta, hemos mantenido 16 dispositivos de asistencia distribuidos geográficamente en Canarias, Andalucía, Región de Murcia, Comunidad Valenciana, Baleares, Ceuta y Melilla. Además, durante este año hemos aumentado el número de infraestructuras estables de atención propias (bases de ayuda humanitaria) con nuevos espacios en Canarias y el puerto de Alicante y hemos profundizado en los procesos de gestión de los dispositivos de atención a costas con la elaboración de informes periódicos de la actividad realizada y sus resultados de ejecución.

A través de los dispositivos desarrollados, en 2022, miles de personas han recibido asistencia humanitaria, que ha incluido: labores de búsqueda y salvamento, primeros auxilios, apoyo psicosocial, asistencia sanitaria urgente, apoyo con soporte vital básico y, en algunos casos, soporte vital avanzado, incluyendo la realización del transporte sanitario asistencial urgente. Nuestros dispositivos han facilitado información básica sobre el proceso a seguir tras la llegada, han distribuido artículos para la cobertura de

necesidades básicas (alimentos, abrigo y artículos de higiene) y han incrementado la protección de las personas mediante la realización de valoraciones previas que permitieron una detección precoz de posibles vulnerabilidades adicionales, de necesidades específicas de acogida, de posibles situaciones de trata o de necesidades de protección internacional, de cara a la posterior derivación a plazas del programa de Atención humanitaria o del sistema de acogida de protección internacional.

El despliegue de estas acciones fue posible gracias a las personas que participaron en la oferta de acción voluntaria asociada a este proyecto. Con estas asistencias, hemos contribuido a la reducción de la vulnerabilidad de las personas recién llegadas a nuestro país y al incremento de su resiliencia en los primeros momentos posteriores a su entrada en territorio español.

### Atención humanitaria a inmigrantes

En el marco de la colaboración con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, seguimos desarrollando diferentes actuaciones que van desde la primera atención tras la llegada a costas o a las ciudades autónomas de Ceuta o Melilla, hasta el traslado y acogida dentro del sistema estatal de acogida humanitaria.

En 2022, si bien se produjo una disminución del número total de personas atendidas tras su llegada a nuestras costas, todas las rutas se mantuvieron abiertas, lo que conllevó tener que mantener la capacidad tanto para esa primera atención como para su derivación posterior al sistema de acogida. Entre esas rutas, es necesario señalar la Atlántica, concretamente la especial intensidad de las llegadas en la provincia de Las

Palmas (Lanzarote, Gran Canaria y Fuerteventura), que supuso prácticamente casi la mitad de las llegadas.

Podemos decir que, una vez superada la emergencia en Canarias de los años 2019 y 2020, el gran logro de 2022 ha sido el refuerzo de nuestra capacidad para identificar y abordar las condiciones de mayor riesgo de exclusión y las situaciones de mayor vulnerabilidad mediante nuestra intervención en los dispositivos de acogida.

Por una parte, en los Centros de Acogida de Emergencia y Derivación (CAED), cuyo papel es fundamental al tener capacidad suficiente para las primeras acogidas de emergencia y, sobre todo, para la detección de necesidades de protección internacional y vulnerabilidades. Por otra, en los dispositivos de Acogida Integral, adonde son derivadas posteriormente, y donde acompañamos a las personas en un momento clave de su proyecto migratorio: son espacios de restablecimiento y reflexión y consecuente toma de decisiones sobre los siguientes pasos en dichos proyectos.

En ambas tipologías de acogida se apreció un incremento en los tiempos de estancia media con respecto al periodo anterior, debido esto

fundamentalmente a nuestra especialización en el abordaje de situaciones de mayor vulnerabilidad. De ese modo, hemos desarrollado importantes mejoras en la intervención para dar respuesta a este aumento significativo de personas con un perfil de gran vulnerabilidad:

- Incremento muy importante de mujeres solas, así como de unidades familiares con niñas y niños, de las que las familias monomarentales fueron las mayoritarias. Igualmente, ha habido un aumento de familias con menores de edad tutelados por la administración.
- Incremento de situaciones de vulnerabilidad relacionadas con la salud mental, enfermedades, diversidad funcional, víctimas de naufragio, potenciales víctimas de trata, mujeres embarazadas, mujeres que han sufrido mutilación genital, jóvenes con indicios de minoría de edad, etc.
- Incremento importante de las personas con necesidades de protección internacional acogida en el programa.

Hemos detectado y abordado con mayor impacto y precisión las situaciones que viven las mujeres de forma diferenciada con respecto a los





hombres. En este sentido, nuestra intervención ha sido más integral, encuadrada en un conjunto de actuaciones dirigidas a la identificación y atención a quienes han sufrido todo tipo de violencias (MGF, violaciones, abusos, etc., donde la mayoría de las personas afectadas habrían sido mujeres), violencia de género y posibles situaciones de trata.

Complementariamente, hemos profundizado en nuestras actuaciones en el enfoque de infancia y adolescencia, reforzando el trabajo en red con administraciones públicas y entidades y la implicación de las familias acogidas. En los dispositivos de Acogida de Emergencia en Canarias se advierte en 2022 un descenso de en torno a un tercio de las personas atendidas respecto al año anterior, tras pasar la situación de emergencia y estabilizarse el conjunto de capacidades. Si bien estos dispositivos estaban previstos para una primera acogida de perfiles sin vulnerabilidad específica, la realidad es que algunos también se fueron especializando dada la necesidad y vulnerabilidad extrema (supervivientes de naufragios, familias con niños separados, con algún tipo de enfermedad o diversidad funcional, etc.).



# 11.457

Personas atendidas en  
asentamientos en 2022

Por otra parte, durante los primeros meses de 2022 siguieron abiertos los centros específicos para cuarentenas y aislamientos por la COVID-19, llamados Centros de Gestión Compartida, espacios cedidos de forma temporal por las administraciones autonómicas. A lo largo del año, se ha reducido el enorme esfuerzo llevado a cabo en los dos años anteriores, que afectaba no sólo a la intervención en los mismos, sino a la logística y derivaciones antes y después, y cerrando definitivamente estos centros como consecuencia del nuevo escenario en relación con la pandemia. Por último, también hemos colaborado con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y con la Oficina Europea de Apoyo al Asilo en dos importantes hitos:

- La elaboración de protocolos de intervención que serán de obligado cumplimiento en el Sistema Estatal de Acogida Humanitaria.
- La impartición de formaciones dirigidas a la red de entidades del Sistema Estatal de Acogida Humanitaria y al personal del propio Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

### Centros de Estancia Temporal de Personas Inmigrantes (CETI)

Estos dispositivos se ocupan de la atención sociosanitaria y servicios básicos para las personas migrantes y solicitantes de protección internacional de las ciudades de Ceuta y Melilla. Dependen del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y, en ellos, realizamos alguna de las actuaciones principales previstas, según la ubicación, como son la atención social, sanitaria y psicológica, traducción e interpretación, formación, ocio y tiempo libre. En 2022, el número de personas residentes ha disminuido considerablemente respecto al año anterior, sobre todo en el CETI de Melilla, dado el cierre de la frontera entre Marruecos y España, producido en 2020 a causa de la pandemia. Por otra parte, en convenio con la ciudad



autónoma de Ceuta se ha mantenido desde el año pasado y hasta este, cuando se ha producido el cierre definitivo, la atención humanitaria que se venía prestando en las naves que se habilitaron en El Tarajal para acoger de forma urgente a aquellas personas adultas y familias, que llegaron a Ceuta en mayo de 2020.

### Protección a personas en situación de trata

Dentro de las acciones realizadas para contribuir a la protección de las personas en situación de trata, este año queremos destacar la propuesta de Ley Orgánica de Lucha contra la Trata y explotación de seres humanos que se está tramitando. Esta Ley es una demanda histórica tanto de Cruz Roja como de la Red Española de Lucha contra la Trata. Consideramos que su aprobación supondrá un avance en el acceso a recursos y recuperación de derechos de todas las personas que atraviesan por situaciones de trata y explotación en sus diversos fines (sexual, laboral, mendicidad, matrimonios forzados, etc.). En 2022, hemos ampliado nuestra atención a las situaciones de trata con fines de explotación

laboral, acompañando en similar proporción a hombres y mujeres, si bien pensamos que esta realidad sigue muy invisibilizada por el aislamiento en el que se encuentran las personas (asentamientos, viviendas particulares, ...). En este sentido, nos sigue preocupando la ausencia de recursos suficientes destinados a la trata laboral y la trata con otros fines.

La prevención y la sensibilización son dos ejes fundamentales en nuestra lucha contra la trata. Este año hemos editado un díptico en ucraniano y un vídeo de sensibilización sobre la trata con fines de explotación laboral.

### Acogida integral a inmigrantes

Desde Cruz Roja planteamos este proyecto como una primera etapa en la intervención con personas migrantes en situación de vulnerabilidad. Nuestro objetivo es dar respuesta humanitaria a las necesidades básicas más urgentes e inmediatas.



En 2022, hemos actuado ante necesidades urgentes de cobertura básica, tales como alojamiento, alimentos, información y orientación, mediación, etc., ofreciendo respuestas complementarias a las planteadas desde los servicios sociales.

### Integración de inmigrantes

Las personas migrantes necesitan apoyo y orientación en diferentes etapas de su proyecto migratorio. Situando a las personas usuarias en el centro, conseguimos que sean ellas las propias impulsoras de su desarrollo personal, social y laboral.

Hemos facilitado información y orientación sobre la situación administrativa, el acceso a recursos, el fortalecimiento de sus capacidades sociolaborales, teniendo en cuenta la perspectiva de género y la igualdad de oportunidades. Todo ello, con el objetivo de favorecer su inserción en la sociedad de acogida.



### Atención a personas vulnerables en asentamientos

Hemos seguido ofreciendo asistencia para dar cobertura a las necesidades más básicas, tales como alimentación, agua, ropa, mantas. Además, hemos llevado a cabo una importante labor de mediación con las personas usuarias en diferentes trámites como los sanitarios y administrativos.

En 2022, nuestra intervención se ha tenido que destinar en muchas ocasiones a la ayuda de emergencia antes los frecuentes incendios que se producen en estos asentamientos debido a la precariedad extrema de las viviendas y la falta de medidas de seguridad, especialmente en el uso de aparatos eléctricos o de hogueras para combatir el frío y la humedad.

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

Nuestro proyecto de intervención en los centros de internamiento de extranjeros se ha seguido desarrollando en 2022, cumpliendo ya doce años desde que se iniciara en el CIE de Madrid. De nuevo, en 2022, el proyecto no se pudo llevar a cabo en alguno de los CIEs por encontrarse de obras o cerrados sin actividad: el CIE de Murcia estuvo cerrado casi todo el año por obras, volviendo a abrirse a mediados de noviembre, el de Tenerife todo el año y el de Las Palmas, aunque con algunos internamientos esporádicos, permaneció cerrado hasta el mes de mayo.

### Personas migrantes desaparecidas

Con el apoyo del Comité Internacional de la Cruz Roja, desde el año 2021 venimos desarrollando un cambio de paradigma en el abordaje de casos para la búsqueda de personas desaparecidas inmersas en procesos migratorios, abordando de forma precoz las desapariciones derivadas de los naufragios que de forma constante se

producen hacia nuestras costas. El propósito de esta iniciativa se orienta a ofrecer respuestas a sus seres queridos, basadas en un riguroso proceso metodológico de cotejo de información y de un acompañamiento psicosocial.

Ofrecemos atenciones a las familias de personas desaparecidas en procesos migratorios, orientadas a superar “la pérdida ambigua”, que es la situación en la que quedan los familiares cuando no conocen la suerte, ni el paradero de sus seres queridos.

Durante este ejercicio hemos llevado a cabo la transferencia de los conocimientos generados en el pilotaje que desarrollamos en el 2021 en la “Ruta Canarias”, ampliando nuestra intervención en la Península Ibérica, zona sur (Granada, Málaga, Almería, Cádiz, Ceuta y Melilla) y zona levante (Comunidad Valenciana, Murcia y Baleares).

Hemos movilizado a todas las partes de nuestra organización que intervienen en el ámbito de las migraciones en nuestro Estado de cara a incorporar el “enfoque transversal de desaparecidos”, y garantizar de este modo una actuación compactada, que nos permita fortalecer el trasvase de información y una respuesta eficaz en la identificación y suerte de las personas desaparecidas.

De cara a reforzar las bases institucionales y comunitarias que son necesarias para llevar a cabo este trabajo, desarrollamos una intensa labor de interlocución con todos los agentes y operadores públicos (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Jurídicos, Forenses, ...) y humanitarios (entidades sociales que participan en el proceso de acogida humanitaria).



### Reagrupación familiar e integración

Este proyecto está vinculado al Servicio de Restablecimiento del Contacto Familiar (RCF), con el objetivo de posibilitar la reunificación de los miembros de una unidad familiar que se ven separados por motivos de diversa índole y que determinan la migración de uno o varios de sus miembros.

De este modo, está dirigido a apoyar a personas migrantes que desean traer a sus familiares bien tras obtener su residencia en España. Asimismo, por razones humanitarias, tras la obtención del correspondiente visado, se apoya el traslado de personas a España por razones médicas y/o de acompañamiento a enfermos, o también, para solicitar protección internacional, y reagrupaciones que por sus especiales circunstancias requieren el apoyo económico en





el traslado y el ulterior acompañamiento en la integración en el lugar de destino. Los datos recogidos en la memoria reflejan un aumento respecto a los años anteriores. Si bien la crisis de Afganistán ha propiciado las reagrupaciones procedentes de Turquía, Pakistán e Irán, ha habido diversidad de países de origen, como Mali, República Centroafricana, Marruecos, Egipto, Bolivia, Nicaragua, Haití, ... En el caso de Cuba, las solicitudes, fundamentalmente, han estado vinculadas a visado humanitario por razones médicas.

En el primer semestre del año celebramos reuniones cada dos meses con los equipos vinculados a este proyecto, con el fin de unificar criterios, resolver dudas de procedimiento de gestión interna y de procedimiento con la Administración, y entender mejor la realidad que nos rodeaba; así, se trataron las resoluciones de la Unión Europea y las adoptadas por el gobierno de medidas relativas a las personas procedentes de Ucrania. En los meses de junio y noviembre se celebró la I Jornada estatal sobre Reagrupación Familiar e Integración. En ella se expusieron tanto aspectos procedimentales y técnicos (sobre los distintos tipos y procedimientos legales de reagrupación) como relativos a la integración de las personas en nuestra sociedad.

Por último, en lo que se refiere al aspecto de gestión, señalaremos que en el territorio se graban todas las personas reagrupadas en previsión de las posibles intervenciones para la plena integración en nuestro país que puedan necesitar de forma individualizada, con independencia del apoyo que para ello pueda requerir la unidad familiar.

Interlabora

Hemos mantenido el proyecto Interlabora, específico para población migrante, en el que han participado un 30% más de personas que el año anterior. Consiste en el desarrollo de itinerarios integrados y personalizados de inserción socio laboral con perspectiva intercultural, combinando medidas de activación, motivación, información, orientación, formación en competencias para el empleo, acceso a las tecnologías, refuerzo de competencias digitales, prácticas en entornos productivos e intermediación laboral, con el fin de favorecer la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral, incrementando su autonomía, cualificación y oportunidades laborales para acceder y mantenerse en el empleo.



Personas Inmigrantes

Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Acogida integral de inmigrantes	17.853	12.202	16.848
Centros de estancia temporal de inmigrantes	1.237	1.790	2.537
Atención a personas en asentamientos	18.749	13.356	11.588
Centros de internamiento de extranjeros	48.451	8.716	2.046
Integración de inmigrantes	40.198	41.567	59.356
Reagrupación Familiar e Integración	22	22	102
Retorno	29	21	36
Protección de personas en situación de trata de seres humanos	528	1.204	1.251
Atención Humanitaria Inmigrantes / Primera respuesta emergencia	34.610	40.157	22.232
ERIE Ayuda Humanitaria inmigrantes	41.864 <sup>*</sup>	43.618	32.649
Nuevas tecnologías para la integración. Portal Migrar	1.391	6.801	1.320
Total	162.949	163.430	147.205

<sup>\*</sup>No se suman al total al estar ya contabilizados en la intervención en emergencias.



# Personas solicitantes de asilo y refugiadas

Más allá de la crisis de Ucrania, que marcó la atención a las personas refugiadas durante el año 2022, también se produjo un nuevo aumento en el número de personas solicitantes de protección internacional, con cifras similares al máximo histórico registrado en el año 2019. Según datos publicados por el Ministerio del Interior, más de 118.000 personas solicitaron protección internacional (PI) en España entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022. En este contexto, destacan como principales países de origen en número de solicitudes de PI Venezuela, Perú, Colombia, Marruecos u Honduras.

Con respecto a las personas procedentes de Afganistán, en el mes de agosto volvimos a desplegar un dispositivo de acogida en la base militar de Torrejón de Ardoz para la llegada de dos vuelos procedentes de Pakistán. Además, prestamos acogida a personas afganas llegadas a España de manera progresiva a lo largo de todo el año 2022, con el apoyo del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. Por último, cabe destacar también la puesta en marcha de dispositivos médicos de acogida en el aeropuerto de Madrid Barajas para la recepción

de personas reasentadas en España durante el año 2002, procedentes del Líbano, Israel y Turquía.

## Iniciativas de empleo dirigidas a las personas solicitantes de asilo, refugio y protección internacional


En 2022 las iniciativas de empleo dirigidas a las personas solicitantes de asilo, refugio y protección internacional han atendido un 77% más de personas que el año anterior, debido fundamentalmente a la intervención con personas derivadas de la crisis de Ucrania, ofreciendo acciones complementarias de empleo e inclusión social. Específicamente, a través del proyecto “Caminando hacia el empleo con personas solicitantes de asilo”, como respuesta específica integral, hemos intervenido un 5% más de personas que el año anterior.



# Personas solicitantes de asilo y refugiadas

Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Total	30.432	25.778	147.297



A woman with brown hair, wearing a red Cruz Roja vest over a dark long-sleeved shirt, is assisting a woman with dark skin and curly hair. The woman being assisted is holding a baby wrapped in a pink blanket. The woman in the vest is looking at the baby and holding a small white card. The background is a simple indoor setting with a white wall and some blurred objects.

En 2022 creamos el Observatorio Nacional de las Mujeres para atender sus necesidades y promover medidas específicas en salud y bienestar.

## Mujeres en dificultad social

Durante este año en el Programa de Mujeres hemos dado continuidad al trabajo que venimos realizando, ampliando el foco a la atención a otras formas de violencia y adaptándonos a las necesidades emergentes en la sociedad que afectan de manera significativa a las mujeres y sus hijos e hijas.

Para ello, hemos creado el Observatorio Nacional de las Mujeres como mecanismo para detectar, analizar y actuar ante las necesidades de las mujeres con las que intervenimos desde la organización, promoviendo iniciativas y medidas específicas para la atención de las múltiples vulnerabilidades que podían presentar las mujeres en sus diferentes dimensiones, como son el ámbito de la salud física, emocional y social. Ha sido necesario ofrecer una visión actualizada de la situación en la que se encuentran las mujeres que acuden a Cruz Roja para poder dar una respuesta acorde analizando los diferentes perfiles y vulnerabilidades que les afectan.

Por otra parte, se ha llevado a término la elaboración del esquema del Protocolo común de actuación interno, en materia de identificación y derivación de las diferentes formas de violencia hacia las mujeres. Para ello, contamos con la participación de las diferentes áreas de conocimiento que trabajan en la intervención con mujeres.

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

Este servicio de titularidad del Ministerio de Igualdad, y gestionado por la Federación Española de Municipios y Provincias, ha continuado su crecimiento progresivo en el número de mujeres atendidas, a las que se ofrece acompañamiento emocional y protección en su proceso de salida de

la violencia y recuperación integral.

Se ha fomentado la atención complementaria desde los diferentes proyectos de Cruz Roja y se ha mantenido la coordinación continua con las más de 600 entidades locales adheridas de todo el territorio nacional. Para colaborar en el conocimiento de la situación de las mujeres atendidas en este servicio, hemos realizado un estudio sobre su situación de vulnerabilidad, a través de técnicas cuantitativas y cualitativas, con el fin de conocer el impacto que ha tenido la pandemia por COVID-19 en sus vidas y de los cambios legislativos de los últimos años en materia de protección a las víctimas, así como visibilizar todas las formas de violencia a las que han podido estar expuestas tanto ellas como sus hijos e hijas.

### **Empoderamiento a mujeres en situación de dificultad social**

Desde el proyecto de Empoderamiento, hemos fomentado el trabajo en red y la atención especializada, multidisciplinar y transversal. También hemos ampliado el alcance, llegando a más mujeres participantes, teniendo en cuenta que la intervención se ha centrado en aquellos factores de vulnerabilidad añadidos, como son: la edad, la discapacidad, el país de origen, etnia, si tienen a personas a cargo, la salud mental y física o el aislamiento. Además, hemos intervenido especialmente con los hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia atendidas.

### **Dispositivos de Acogida**

Hemos gestionado 16 centros de corta, media y larga estancia, que cuentan con un total de 444 plazas, todas ellas destinadas a mujeres en situación de dificultad social, víctimas de violencia





de género o de otros tipos de violencias. En estos recursos les hemos proporcionado una respuesta inmediata y urgente a sus necesidades básicas y de protección, ofreciendo alojamiento, manutención, asistencia psicológica, social, etc. Con el objetivo de que los equipos y el personal interviniente adquiriese conocimientos actualizados y específicos en materia de violencia contra las mujeres, hemos llevado a cabo acciones de formación, como son: el Plan Formativo del Programa de Mujeres, compuesto por cinco temáticas de interés e impartido por un equipo especializado en género, igualdad de trato, no discriminación y prevención de la violencia hacia las mujeres; píldoras didácticas sobre diferentes tipologías de violencias hacia las mujeres (violencia de género, violencia hacia mujeres mayores de 65 años, violencia digital, trata con fines de explotación sexual y/o laboral, y mutilación genital femenina), para dar a conocer las violencias más invisibilizadas, y seminarios

online en materia jurídica en violencia de género y protección de datos.

### **Iniciativas sociales con mujeres y sus hijos e hijas en situación de vulnerabilidad social**

Hemos continuado realizando acciones de empoderamiento con aquellas mujeres que presentan múltiples factores de vulnerabilidad que dificultan la salida de la situación, dirigidas al autoconocimiento personal, a la identificación de sus propias capacidades y oportunidades, además del conocimiento de sus derechos y la red de recursos de protección y asistencia disponibles. También, hemos llevado a cabo planes personalizados de protección para mujeres víctimas de cualquier manifestación de violencia, hemos impartido talleres formativos sobre medidas de autoprotección, y hemos entregado elementos de protección para posibles situaciones de riesgo, al igual que hemos adecuado sus viviendas para que los entornos sean más seguros.

Por otro lado, hemos continuado poniendo el foco en el trabajo con los hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género, mediante acciones centradas en la mejora de las relaciones de parentalidad positiva y fortalecimiento el vínculo materno-filial, normalmente afectado por la situación de violencia de género, a través de acciones de ocio terapéutico.

### **Atención a personas en entornos de prostitución**

Hemos intervenido dando respuesta a las necesidades sociales, económicas, jurídicas, familiares y psicológicas que han presentado las mujeres, con el objetivo de fomentar su empoderamiento y autonomía. Asimismo, hemos favorecido el restablecimiento o la construcción de redes sociales sólidas de apoyo mutuo, con el fin de fomentar la solidaridad, cooperación y sororidad entre las mujeres participantes

del proyecto, para disminuir el aislamiento y el impacto de la estigmatización derivada de la prostitución.

Además, hemos trabajado para favorecer la proactividad de las mujeres que ejercen la prostitución como sujetos activos y necesarios para su propio cambio, y como agentes fundamentales en la mejora de las situaciones de otras mujeres. Así mismo, hemos llevado a cabo un seguimiento psicosocial y formativo-laboral que ha contribuido, por un lado, a potenciar las posibilidades de las mujeres de insertarse laboralmente y así reducir su situación de exclusión y, por otro lado, a detectar nuevas necesidades emergentes a las que hacer frente para impedir la agravación o perpetuación de la situación de vulnerabilidad.

### **Proyectos de empleabilidad y e inserción para mujeres**

Se mantienen las brechas de género en el mercado laboral, que se han hecho más amplias y profundas. Además, las mujeres atendidas por Cruz Roja suman otras dificultades que las aumentan.

A finales de 2022, la tasa de desempleo en las mujeres se situaba en el 14,84%, frente al 10,74% en los hombres, lo que supone una brecha de género de casi 5 puntos. Además, cuando acceden al empleo ganan menos, ahorran menos, tienen empleos menos seguros, más probabilidades de economía informal y mayores dificultades por motivos de conciliación familiar, lo que se transforma en menos protección social y formación desactualizada o escasa según los requerimientos del mercado laboral. Por ello, hemos ampliado el alcance de las respuestas para mujeres que se encuentran en situaciones de gran vulnerabilidad, luchando contra las desigualdades de género.

En 2022 ha aumentado el número de mujeres que han participado en proyectos específicos. El trabajo se ha centrado en motivarlas para que busquen nuevos retos personales y adquieran compromisos con una posición proactiva en relación a su inserción laboral, el fomento de actitudes positivas, iniciativa, aprender y mejorar la generación de estrategias que las permitan adaptarse a los cambios laborales, fomentar el uso de herramientas digitales y hacerlo en equipo,





de manera colaborativa, para la consecución de objetivos comunes en la búsqueda de empleo.

El proyecto **“Promoción de la responsabilidad social empresarial para mujeres en situación de vulnerabilidad”**, en el marco del programa INCORPORA, desarrolla una actividad de prospección e intermediación directa con el tejido empresarial. En él, hemos mantenido el nivel de intervención con respecto al año anterior y un 27% de las personas atendidas pertenecen al colectivo VVG. Los resultados han sido positivos, pues la una ratio de inserción ha sido del 49%, gracias a la captación y gestión de ofertas de empleo y a las empresas nuevas. Además, es un proyecto complementario con talleres de empoderamiento.



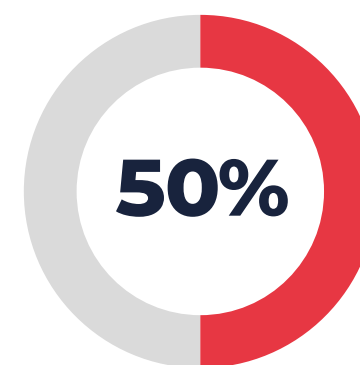
Hemos continuado con el proyecto **“SARA, itinerarios sectoriales para mujeres inmigrantes”**. A partir de una intervención intensiva para su activación y motivación, apoyo emocional y empoderamiento, las acompañamos para su participación sociolaboral en un itinerario horizontal en un sector económico determinado con posibilidades de inserción laboral. Promoviendo su interés y afán de superación, van conociendo la cultura y requisitos del mercado laboral español, descubriendo referentes y modelos exitosos de otras mujeres, para que se identifiquen, adquieran y desarrollen las competencias necesarias para mejorar su posicionamiento frente a las alternativas laborales en el entorno seleccionado que favorece el acercamiento, en muchos casos, a su primera empresa. Transversalmente, hemos desarrollado acciones para el empoderamiento digital y refuerzo de competencias digitales, dirigidas prioritariamente al uso y manejo de éstas por parte de las mujeres.

El proyecto **“Entremujeres: empoderamiento para buscar trabajo juntas”**, dirigido a mujeres con baja o nula cualificación, ha mantenido la cobertura de atención del año anterior. Estas mujeres han podido mejorar su empleabilidad mediante acciones de apoyo mutuo y de acompañamiento a través de referentes femeninas, talleres de empoderamiento para reforzar sus competencias y poner en valor sus capacidades y acciones de refuerzo de competencias digitales. En el año 2022 se ha generalizado la metodología semipresencial y se ha reforzado la activación y motivación de mujeres y el refuerzo de competencias para facilitar la transición hacia otros sectores de un mercado laboral afectado por la transición ecológica y digital.

En el marco del POISES, hemos continuado con el proyecto **«Puentes hacia el empleo, itinerarios por la igualdad»**. A lo largo del 2022, hemos

dado cobertura un 2% más de mujeres que en 2021, cuyo punto de partida es la desmotivación generalizada y que han pasado por muchos programas de orientación laboral sin conseguir su inserción, situaciones que se cronifican con la percepción de ayudas sociales, aislamiento y falta de corresponsabilidad que dificulta la conciliación para mejorar y buscar trabajo. Hay que destacar el refuerzo en la intervención integral a través del empoderamiento, el trabajo en grupo para evitar la soledad, la orientación y la formación en sectores con mayor diversificación profesional y posibilidades de inserción en el actual contexto, mediante acciones de acercamiento a la empresa y testeo de nuevos oficios; búsqueda de empleo mediante el uso de medios tecnológicos; mejora de sus competencias digitales para el fomento de redes personales y profesionales; acompañadas de módulos transversales como la igualdad y la capa digital y finalizando con la puesta en práctica de las competencias adquiridas en entornos productivos reales.

La igualdad ha sido el eje vertebrador de la prospección y la cooperación empresarial, no solo para la generación de alianzas de inserción sino también para trabajar de la mano con las empresas entornos laborales más equitativos, conciliadores y seguros, especialmente con aquellos más masculinizados, mediante sesiones de sensibilización, mesas de diálogo y jornadas.



Mujeres que han accedido a un puesto de trabajo durante 2022

Durante el 2022, hemos colaborado con empresas comprometidas por la igualdad y, gracias a ello, el 50% de las mujeres ha accedido a un puesto de trabajo.

Por otro lado, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, el Ministerio de Trabajo y Economía Social y el Servicio Público de Empleo Estatal a través del Componente 23 «Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo», encuadrado en el área política VII «Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo» con un enfoque centrado en las personas y en las empresas, estamos participando en dos iniciativas muy relevantes.

Una de ellas es el **«Programa de Apoyo a mujeres en los ámbitos rural y urbano»**, desarrollado en varias comunidades autónomas y dirigido a mujeres residentes en municipios de poblaciones menores de 5.000 habitantes, con muy mala comunicación de transporte público y con servicios públicos precarios y limitados, con el objetivo de poner en marcha planes específicos para mejorar la capacitación de las mujeres, particularmente atender a la economía verde y circular, así como revitalizar las zonas rurales para abordar el reto demográfico y la recuperación de la calidad de vida y de trabajo de las personas. Para ello, hemos desarrollado itinerarios para fortalecimiento de las competencias para el empleo verde y digital, con un acompañamiento para facilitar el acceso al empleo por cuenta propia o ajena y fortaleciendo, a su vez, la igualdad efectiva y la no discriminación en el acceso al empleo. De esta forma, se contribuye a fijar la población rural, evitando el traslado a las ciudades para trabajar.

La otra iniciativa es el **“Programa de formación e inserción con compromiso de contratación para mujeres víctimas de violencia de género y de trata”**, una iniciativa experimental que se ha desarrollado con mujeres víctimas de violencia de género y de trata a través de itinerarios sectoriales de formación e inserción en puestos



vacantes con empresas con las que previamente se ha pactado el correspondiente compromiso de contratación. El proyecto se está desarrollando en siete comunidades autónomas y en más de 80 localidades. Desarrolla una intervención integral con las mujeres tanto de forma individual como grupal y sistémica, complementando las acciones de mejora de la empleabilidad con otras acciones de iniciativas y recursos sociales de recuperación personal y social. Hemos desarrollado itinerarios grupales intensivos por sector u ocupación que incluyen acciones para

la activación y recuperación a nivel personal, el refuerzo de competencias, la alfabetización digital, el entrenamiento de habilidades y herramientas de búsqueda de empleo y la adquisición de competencias profesionales y experiencia en un oficio.



Mujeres en dificultad social

Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Intervención integral con personas en entornos de prostitución	1.838	3.505	2.574
Dispositivos de acogida (casas de emergencia, de larga estancia, pisos, ...)	1.672	1.469	1.467
Empoderamiento a mujeres en situación de vulnerabilidad	6.993	8.013	11.876
Iniciativas sociales con mujeres en dificultad social	1.518	2.284	2.189
Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género (ATENPRO)	26.049	28.242	23.467
Promoción de hábitos saludables	--	11.519	--
Proyectos de empleabilidad e inserción mujeres <sup>9</sup>	8.065	11.384	9.070
<b>Total</b>	<b>35.008</b>	<b>62.059</b>	<b>53.372</b>

<sup>9</sup>No se suman al total al estar contabilizadas en el apartado de personas desempleadas.

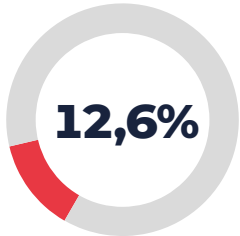


Foto: Alex Casas

Personas desempleadas o en precariedad laboral

Aunque la tasa de desempleo ha disminuido ligeramente al 12,6% (medio punto respecto a 2021) y esto ha favorecido la reactivación de personas que han buscado mejorar su empleabilidad y oportunidades laboral, algunos grupos específicos continúan teniendo barreras y dificultades de acceso al empleo y se enfrentan a una mayor discriminación en el acceso y mantenimiento en el mercado laboral. Por ejemplo, en el caso de las personas extranjeras con permiso de trabajo, su tasa de desempleo se sitúa en el 18,40%, 6 puntos mayor que en el caso de las personas nacionales; en las personas sin estudios la tasa de paro

es del 38,8%, 26 puntos por encima de la población en general y en las personas con estudios primarios, del 25%. Este año hemos atendido a un 22% más de personas desempleadas en situaciones de desventaja y de los grupos más infrarrepresentados para ayudarles a mejorar sus perspectivas laborales a través de tres tipos de programas que agrupan respuestas diferentes según las necesidades de empleabilidad y de acompañamiento laboral.



Tasa de desempleo, medio punto inferior respecto a 2021.





## Medidas específicas de acceso al empleo

Este programa busca reducir las dificultades específicas de información, ofrecer consejos clave de las transformaciones del mercado laboral, recualificación en sectores emergentes y que las personas desempleadas adquieran las competencias básicas para mejorar su posicionamiento y participación en el mercado de trabajo. A través de más de 16 tipos distintos de proyectos hemos dado un 23% más de cobertura que el año anterior. Para ello, nos centramos en la orientación, la información, la capacitación o el acompañamiento laboral, para tener más probabilidades de acceso al empleo.

En cuanto al **Servicio Multicanal de Orientación para el Empleo CREe**, resaltar que se ha convertido en una referencia entre los recursos de información y orientación laboral tanto para las personas que buscan empleo como para las entidades sociales y las empresas que establecen colaboraciones con nosotros. Durante el 2022, con el objetivo de proporcionar

mayor calidad al servicio, hemos realizado una auditoría de la página web para mejorar la experiencia de las personas usuarias y el funcionamiento de la misma. Con ello, el servicio crece en un 45 % tanto en personas usuarias nuevas como en visitas a través de su página web; aumenta también la comunidad de personas seguidoras en las distintas redes sociales en un 16% y mantiene el volumen de atención de consultas por medio de diferentes canales: redes sociales, email y WhatsApp. El servicio de consultas personalizadas es atendido de manera integral en remoto por un equipo de personas voluntarias a lo largo del año de múltiples oficinas territoriales.

Otra respuesta ha sido la puesta en marcha de **“El Empleo + Cerca”**, una tipología de eventos en formato de showroom o feria que acercan los recursos del Servicio multicanal CRE-e y otras respuestas de empleo y formación a personas desempleadas, principalmente, en áreas más despobladas, con un contacto físico, de manera que puedan acceder en igualdad de condiciones

que las zonas urbanas y que cuenten con información y orientación para tomar decisiones en su proceso de búsqueda de empleo. Se facilita una visión del mercado laboral de la zona, promoviendo el acceso a ofertas de empleo y la realización de autocandidaturas con empresas de las localidades. Hemos realizado diferentes ferias con más de 40 actividades de información y orientación laboral; y testeo de oficios; actividades retransmitidas en streaming, y empresas proporcionando oportunidades laborales. También destaca como respuesta sencilla nueva este año **Mi Curriculum vitae en 3 Pasos**. Más del 75% de las consultas que recibimos son para la revisión del mismo, y las personas con menos competencias digitales suelen tener dificultades para su elaboración, lo que les resta oportunidades de acceso a ofertas de trabajo. Se trata de un generador de CV que acompaña a la persona de manera sencilla en su elaboración, con un asistente virtual con contenido de orientación de más de 100 ocupaciones en formato breve, transmitido de manera amena y cercana. Incluye información precargada y supervisada por empresas con 100 puestos de la Clasificación Nacional de Ocupaciones para puestos menos cualificados, identificando 10 funciones y las



Número de ferias de actividades de información y orientación laboral

competencias asociadas a cada puesto. Hemos realizado el testeo de la herramienta para lanzarla el próximo año.

Este año hemos impulsado los **Tips de Orientación para el Empleo**, basados en una metodología de autoconsumo, con los que las personas han podido hacer una mejor evaluación, ajuste y diseño de su proceso de inserción. Los tips que generan mayor interés son los que tienen que ver con las oportunidades laborales a las que puede accederse a través de los portales de empleo y las tendencias a corto plazo del mercado laboral. Un 68 % de las personas usuarias de los tips son mujeres.

También hemos continuado con la actividad de **“Directos hacia el Empleo. Conferencias on line para tu EmpleHabilidad”**, en los que hemos tratado una variedad de temas relacionados con el mercado de trabajo, la reforma laboral, nuevas prestaciones económicas para desempleados, nuevos procesos de selección on line, etc. Por otro lado, cabe mencionar los proyectos de **“Información laboral”**, **“Activación y acompañamiento”** y **“Emplea Redes”**, los cuales, a través de respuestas sencillas y básicas, permiten responder a las preguntas y dudas más frecuentes cuando estás desinformado y o desorientado. Se desarrolla principalmente con personal voluntario y está financiado por el IRPF Autonómico y fondos propios.

Además, hemos continuado con el proyecto **“Conectad@s”**, que consiste en talleres de empoderamiento digital para evitar que la transformación digital deje atrás a ninguna persona.

## Itinerarios integrales de inserción laboral

Comprende todos los proyectos que abordan de forma intensiva e integral todo el proceso de empleabilidad y de inserción laboral al completo. Mantenemos el nivel de cobertura, a través de 14 proyectos de itinerarios con características distintas por el colectivo que atiende, por la intensidad con la que se trabaja o por el sector



económico en el que se centra. Más del 32% de las personas atendidas por nuestra organización en el Área de Empleo han desarrollado un itinerario integral de acceso al empleo. A continuación, se exponen las iniciativas más significativas. Los Itinerarios de Inclusión activa para el mundo laboral, en concreto, **“Itinerarios que suman”** e **“Itinerarios que suman más”**, se enfocan en personas con perfiles de empleabilidad y vulnerabilidad diferentes y que requieren una intervención con diferentes intensidades y en complementariedad con otros recursos de inclusión social. Hemos desarrollado itinerarios integrales con acciones de motivación, información y activación, orientación profesional, formación, entrenamiento en competencias, cualificación profesional y 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.

El proyecto **“Desafío + 45”** redescubre el talento de las personas de más edad que están en desempleo, con dificultades para reencontrar un camino, desmotivadas en sus procesos de búsqueda de empleo por la discriminación que sufren por su edad. Trabajamos para poner en valor el talento acumulado a lo largo de los años y que empiecen un camino acompañadas por otras personas en situación similar. Este 2022 ha sido el año de la evaluación participativa, implicando a las personas mayores de 45 años tanto en la evaluación de la satisfacción con las acciones realizadas en el proyecto como en el establecimiento de nuevas propuestas. Estos proyectos son complementarios con otras de nuestras respuestas integrales para personas de rentas garantizadas, familias con todos sus miembros en paro, personas sin hogar, etc. que de manera intensiva han ido alcanzando sus objetivos personales y profesionales, mediante proyectos realizados por Cruz Roja Española en distintas comunidades autónomas.

Uno de estos proyectos es **“Activando capacidades para el empleo”**, dirigido a las mejoras de capacidades y la inserción de personas con mayores dificultades para reincorporarse al mercado laboral, bien por la falta de experiencia laboral o porque está desadaptada a las necesidades actuales del mercado laboral, porque no tienen formación o está desfasada o porque acumulan otros factores de discriminación. Las acciones desarrolladas parten de un análisis y diagnóstico de la situación global de la persona y de su trayectoria a lo largo de su vida personal y profesional, así como de sus fortalezas y debilidades, desarrollando itinerarios personalizados.

Otro de los proyectos es el **“Itinerario para personas beneficiarias de renta garantizada”**, que se enfoca en personas perceptoras de rentas mínimas autonómicas y de IMV cuyas vulnerabilidades de acceso al empleo se centran fundamentalmente en la falta de activación e interés por participar en el mercado de trabajo y buscarlo, el desconocimiento de recursos disponibles o la carencia de redes de apoyo social y familiar, entre otros aspectos. Desde el proyecto hemos desarrollado una intervención integral de mejora de la empleabilidad complementaria con otras de inclusión social, que ha incluido acciones de activación y motivación, información laboral, orientación profesional, refuerzo de competencias, cualificación y acompañamiento laboral, entre otras. Durante el año 2022, hemos logrado un 25% más de cobertura que el pasado año, dado el incremento de personas perceptoras del IMV ya desde finales del pasado año y, sobre todo, durante este año.

También continuamos con 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. Acompañamos e intermediamos con las personas que ya están en condiciones de acceder a un puesto de trabajo

y con las empresas para captar oportunidades laborales y promover colaboraciones que contribuyan a mejorar la empleabilidad y a reducir las desigualdades y elementos de discriminación en grupos y colectivos infrarrepresentados en el mercado laboral. En 2022 ha participado en el proyecto un 22% más de personas que el año anterior.

### Iniciativas de desarrollo empresarial

Este programa centra sus actuaciones en promover el emprendimiento, ayudando a que personas con interés por el autoempleo puedan implementar sus ideas de negocio y disponer del apoyo necesario para que su actividad tenga sostenibilidad. De esta forma, promovemos la igualdad de oportunidades en el emprendimiento apoyando a personas con interés por el autoempleo que se encuentran fuera del mercado financiero habitual y que cuentan con importantes barreras para emprender por razones socioeconómicas, de edad, de género y origen. La iniciativa **PREMIOS IMPULSA** se ha consolidado con su 3ª edición, donde 103 personas emprendedoras presentaron sus candidaturas (un 80% mujeres). Este año amplificaban su impacto con una nueva categoría dirigida al emprendimiento rural, que ha permitido apoyar económicamente a personas emprendedoras en la consolidación de sus negocios y microempresas.

Hemos desarrollado los **“Directos hacia el autoempleo”**, con un total de 11 webinars que son conferencias de apoyo al emprendimiento sobre temáticas tan actuales como la economía circular, los nuevos trámites para el autónomo, protección de datos, marketing digital, redes sociales, gestión y fiscalidad.

Con el proyecto **“IMPULSA: Apoyo al Autoempleo y Microcréditos”** hemos ofrecido la oportunidad de realizar un itinerario de autoempleo a un 20% más de personas que el año pasado con interés por el emprendimiento, multiplicándose su respuesta a 15 territorios. Las personas participantes han obtenido una respuesta específica para definir su idea de negocio, desarrollar su plan de empresa, mejorar sus competencias emprendedoras, obtener recursos financieros para poner en marcha y consolidar sus proyectos de emprendimiento. Además, en 2022, hemos apoyado y acompañado la creación y/o consolidación de un 10% más de microempresas que el año anterior en diversos sectores. Para favorecer el asesoramiento y orientación a las personas emprendedoras hemos realizado varios recursos audiovisuales disponibles en abierto dentro de una mejorada web ([www2.cruzroja.es/que-hacemos/empleo/impulsa-tu-autoempleo](http://www2.cruzroja.es/que-hacemos/empleo/impulsa-tu-autoempleo)), destacando dos vídeos de animación, cuatro vídeos de emprendimientos de éxito dentro del proyecto, cinco vídeos específicos de las actividades dirigidas a las personas participantes y cinco infografías de actualidad.

# 144.506

Personas beneficiarias del Plan de Empleo.



Y con el objetivo de impulsar las competencias necesarias para emprender, hemos realizado 50 nuevas acciones formativas. En cuanto a financiación, hemos reforzado la alianza con Microbank, aumentando en un 12% las personas a las que se ha conseguido financiación para sus proyectos a través de un microcrédito. Otro proyecto destacado es “**#EmpleandoDigital+: Transformación digital en la inserción laboral de colectivos vulnerables**”, que está cofinanciado por el Fondo Social Europeo. Se ha centrado en varios ejes:

- **El Testeo de herramientas tecnológicas para la orientación.** Hemos llevado a cabo un piloto mediante el que se ha testado un sistema de apoyo a la orientación en ocupaciones digitales y tecnológicas, denominado Test de Talento Digital #ED+. Se trata de un cuestionario de intereses, destrezas y habilidades, cuyo resultado facilita un informe en el que se indican las ocupaciones digitales y tecnológicas que mejor encajan con el perfil de la persona, proporcionando, además, información ampliada sobre cada una de dichas ocupaciones. La valoración ha sido muy positiva, ya que se trata de una herramienta que facilita la apertura a nuevas ocupaciones y suministra información muy valiosa para la toma de decisiones para las personas desempleadas.
- **Acompañamiento a la mejora profesional mediante voluntariado corporativo empresarial.** Hemos realizado varias colaboraciones con empresas a través de su voluntariado corporativo, que han proporcionado aportaciones de valor, como han sido: experiencia inmersiva en Campus42 de Fundación Telefónica para conocer nuevas metodologías pedagógicas para el empleo tecnológico, la formación en creación de contenidos digitales por la empresa especializada Freeepik, o el

acompañamiento en la preparación de procesos de selección específicos en el ámbito tecnológico por parte de la consultora Hays.

- **Desarrollo del marco de competencias digitales del profesional de empleo.** En este año se finaliza el primer informe del marco, basado en DigComp, y se realizan los primeros contrastes con diferentes entidades de empleo, agentes de la administración y con el propio JRC de la Comisión Europea para matizar y asegurar la coherencia, y ajustar metodología de trabajo a los estándares europeos, haciendo paralelamente un aterrizaje concreto al perfil específico del Profesional de Empleo con colectivos en situación de vulnerabilidad.
- **Formaciones tecnológicas innovadoras.** En el terreno de formaciones a participantes del Plan de Empleo, apostamos por formaciones tecnológicas y digitales innovadoras en nuestros itinerarios, como son Agricultura 4.0 y Ciberseguridad, que finalizan con éxito en número de personas capacitadas y nos abren nuevas puertas en ocupaciones con presente y futuro, sirviendo estas experiencias piloto para mejorar su ejecución en el futuro, realizando los ajustes necesarios para que sirvan como puerta de acceso a un mercado de trabajo de calidad.

Certificados Profesionalidad

Además de los Certificados de Profesionalidad que venimos impartiendo en los últimos años, en 2022, presentamos y nos aprobaron desde el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) un Proyecto TANDEM. El proyecto TANDEM, con sus últimas actualizaciones legislativas, propone la formación en alternancia con el empleo de jóvenes de entre 16 y 29 años no cualificados para la profesión en la que se formarán, en este caso, en Cruz Roja como entidad sin ánimo de lucro.

Tiene dos componentes que se relacionan estrechamente como son los formativos y por otro lado los relacionados con el empleo. En la **parte formativa** pueden entrar certificados de profesionalidad, módulos de éstos, especialidades formativas, formación propia o mezcla de todo ello, teniendo en cuenta que en los casos de certificados y/o especialidades se ha de estar acreditado y/o inscrito. De esta parte, un 25 % deben de estar vinculadas a competencias relacionadas con el clima (empleos verdes) y otro 25% a competencias digitales. En la **parte relacionada con el empleo** se plantea la realización de contratos con el alumnado, que pueden ir de los 6 a los 15 meses, dependiendo de la duración y distribución del proyecto. A estas contrataciones habría que añadir las del Equipo Técnico de la Iniciativa (ETI) y las del personal docente. El proyecto de Cruz Roja Española, a su vez, se compone de cuatro subproyectos: agente operador/a multicanal de servicios y atención a las personas, atención sociosanitaria a persona dependientes, grabador/a de datos y apoyo

administrativo y monitor/a de tiempo libre. Cada uno de estos subproyectos se apoya respectivamente y tiene como ejes principales cuatro Certificados de Profesionalidad: gestión de llamadas de teleasistencia, atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales, operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos y dinamización de actividades de tiempo libre infantil y juvenil. Estos certificados, combinados con otras especialidades formativas y formación propia de la institución, ofrecen horas de contenidos para cada subproyecto.



Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Medidas específicas de acceso al empleo	64.347	79.585	108.635
Itinerarios integrales al empleo	48.766	35.497	47.796
Iniciativas de desarrollo empresarial	1.899	2.594	4.127
Mercados inclusivos para la inserción laboral	9.583	11.402	14.775
<b>Total</b>	<b>101.262</b>	<b>116.405</b>	<b>144.506</b>



# Personas reclusas o ex reclusas

Durante este año hemos venido incrementando nuestra presencia e intervención tanto en los centros penitenciarios y centros de inserción social como en el cumplimiento de medidas alternativas a la prisión. Hemos realizado intervención con personas privadas de libertad en más del 50% de los centros penitenciarios existentes en toda España, así como en centros y/o recursos para el régimen abierto (CIS, módulos de régimen abierto, etc.) La presencia de nuestra organización en el ámbito penitenciario se debe en gran parte al gran compromiso que demuestran las personas voluntarias, realizando una labor fundamental en todos los proyectos que realizamos en prisión. Nuestra intervención en los centros penitenciarios

se ha centrado principalmente en apoyar a personas internas que presentan especiales situaciones de vulnerabilidad (por ejemplo, personas mayores, mujeres, población extranjera, jóvenes, personas en módulos de aislamiento, ...) con la finalidad de realizar una intervención complementaria con los centros y con un enfoque integral con la persona y su entorno familiar y comunitario. Como novedad, hemos incorporado las nuevas tecnologías con este colectivo para el manejo de competencias digitales para las personas que están próximas a su salida en libertad, como la tecnología de realidad virtual tanto para su acercamiento al entorno comunitario como con fines terapéuticos. Contamos con gafas de realidad virtual en, al menos, 25 centros penitenciarios.

Destacamos la importancia de continuar realizando intervenciones dirigidas a mantener el vínculo familiar entre padres e hijos e hijas menores, principalmente contribuyendo a facilitar las comunicaciones familiares, así como servicios de guardería durante las comunicaciones vis a vis, y realizando algunas acciones en los módulos de madres con niños y niñas menores de 3 años. Durante este año también hemos iniciado un proyecto dirigido a las personas en semilibertad, para fortalecer las competencias digitales que necesitan las personas para facilitar su proceso de reinserción comunitaria. Cada año aumenta el número de personas en cumplimiento de medidas alternativas a la prisión, por ello, desde la organización continuamos colaborando para ofrecer actividades de utilidad pública para personas penadas que deben realizar jornadas de trabajo en beneficio a la comunidad, así como en la modalidad de cumplimiento a

través de talleres y/o programas reeducativos. Realizamos un estudio de investigación que demuestra el poder rehabilitador del trabajo en beneficio a la comunidad en su modalidad de jornadas de utilidad pública.

intervención integral, tanto individual como familiar y social, en el recurso residencia de la casa de acogida para personas afectadas por VIH/sida de Granada y, excepcionalmente de otras enfermedades, entre personas a las que se les ha concedido la libertad condicional penitenciaria por enfermedad.

## Atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en prisión

Hemos seguido trabajando para mejorar la salud de las personas privadas de libertad que tienen problemas de adicciones, interviniendo fundamentalmente para mejorar su adherencia a los tratamientos médicos y su situación emocional y social. Igualmente, hemos seguido desarrollando una



Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Intervención con niños/as en entornos penitenciarios	437	153	323
Intervención social con personas privadas de libertad	1.509	1.595	1.968
Trabajo en beneficio de la comunidad y otras medidas alternativas	1.486	1.637	2.214
Atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en prisión	-	2.713	3.350
Total	3.433	6.225	8.218



# Personas con discapacidad

Seguimos priorizando acciones que favorezcan la permanencia de este colectivo en su entorno habitual para retrasar o evitar la institucionalización, centrando nuestros esfuerzos en contribuir a que estas personas puedan desarrollar las actividades cotidianas sin dificultades y en igualdad de condiciones. La actividad y participación de personas con discapacidad se ha incrementado en este último año, concretamente, en las acciones relacionadas con el ocio y tiempo libre. La intervención que hemos realizado se ha focalizado en dos líneas de actuación:

## 1. Proyectos de Atención Directa, donde las acciones se han dirigido a:

- Fomentar la integración comunitaria y promoción de la vida autónoma.
- Apoyar a las familias de las personas con discapacidad.

- Realizar actividades de ocio y tiempo libre.
- Alojar en diferentes tipos de centros: de día, de parálisis infantil, viviendas tuteladas, etc.

## 2. Proyectos para el Servicio de Apoyo, donde las acciones se han dirigido a:

- Facilitar la accesibilidad y transporte adaptado.
- Realizar entregas de productos de apoyo.
- Acompañamientos en playas.

Cabe destacar las **visitas realizadas al Parque Nacional de Cabrera** en sillas Joelëtte, una silla todoterreno con una sola rueda que permite a cualquier persona con movilidad reducida o con discapacidad practicar el senderismo o participar en carreras con la ayuda de, al menos, dos acompañantes.

Otro de los proyectos que llevamos a cabo y que tienen un impacto es este colectivo es el de **servicios preventivos acuáticos**. Facilitamos el acceso a actividades de ocio que contribuyan al bienestar de las personas con discapacidad mediante el baño adaptado y el establecimiento de zonas de ocio en la mayoría de las playas donde hemos trabajado. En 2022, hemos estado presentes en playas de 15 provincias. En muchas de ellas, hemos habilitado zonas para que las personas con discapacidad puedan permanecer con nosotros durante toda una jornada, facilitando el acceso a la lámina de agua a través de nuestro personal y las correspondientes ayudas técnicas dispensadas para esa labor. Además, hemos establecido zonas de ocio con

personal de fisioterapia y animación, lo que ha beneficiado la posibilidad de disfrutar de la playa y, simultáneamente, seguir recibiendo la atención personalizada que les favorece en su día a día. Por otro lado, hemos culminado los trabajos que permitirán la puesta en marcha de los **servicios de Teleasistencia** con la validación de solución **para colectivo de personas sordociegas y personas con resto visual**, apoyando la información y documentación técnica del servicio con la elaboración de documentos impresos en Braille.



Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Atención temporal a familias con personas dependientes	4	56	267
Atención a personas con discapacidad en playas	283	359	928
Atención soporte integración	201	63	91
Ayuda a domicilio básica	96	313	147
Ayuda a domicilio complementaria	2.270	3.531	4.387
Productos de apoyo	10.096	11.130	10.660
Centros de día	73	64	29
Viviendas tuteladas	14	15	14
Estimulación precoz	62	84	65
Ocio y tiempo libre	720	2.215	5.362
Teleasistencia domiciliaria	7.118	7.628	7.465
Teleasistencia móvil	361	471	616
Transporte adaptado	7.343	6.913	8.100
Localización de personas con deterioro cognitivo	108	82	111
<b>Total</b>	<b>28.163</b>	<b>32.054</b>	<b>38.242</b>





## Personas con problemas de salud

Hemos seguido diversificando la intervención, adaptándola a la situación personal de cada persona en función de las diferentes necesidades que presentan las mujeres, las personas exreclusas o las que presentan patología dual (una adicción y otra patología mental).

### Atención a personas con inadecuada gestión de su adherencia terapéutica

Hemos seguido trabajando para mejorar la adherencia terapéutica de las personas a las que atendemos. La falta de adherencia es un gran problema para la salud y para los sistemas sanitarios, ya que provoca pérdidas tanto a nivel personal como a nivel económico. Por ello, hemos seguido desarrollando el proyecto **“No me olvides”** que trabaja con estas personas para mejorar la adherencia desde el domicilio, que es ese espacio sociosanitario tan importante y tan olvidado. Este año hemos podido aumentar nuestra intervención gracias a nuestro esfuerzo económico y a la colaboración de entidades privadas (como Laboratorios Novartis), que ha permitido que estas actividades lleguen a un mayor número de personas y con enfermedades diversas, como enfermedades cardiovasculares o enfermedad de células falciformes.

### Atención a personas con problemas de adicciones

Un año más, hemos trabajado con personas con problemas de adicciones, tanto en centros ambulatorios como en centros de día, para mejorar su adherencia a los tratamientos, su calidad de vida y trabajar para conseguir su reinserción social y laboral. En 2022 hemos iniciado un proyecto para la utilización del asistente de voz como apoyo para

el correcto seguimiento de la pauta terapéutica de personas con adicciones. Hemos desarrollado una skill para el asistente de voz Alexa con contenidos vinculados con los hábitos saludables y la adherencia terapéutica para personas usuarias adictas que viven solas y/o tienen dificultades para salir de su domicilio.

### Atención a personas con estilo de vida no saludable

Hemos impartido talleres de gestión emocional, con el objetivo de ayudar a las personas a identificar sus emociones y a adquirir las habilidades necesarias para gestionarlas adecuadamente, lo que redundará, sin duda, en la mejora de su bienestar. También hemos elaborado un programa de promoción y mantenimiento de la actividad física y la alimentación saludable dirigido a las personas cuidadoras (**“Si yo me cuido, cuido mejor”**), con la finalidad de ayudar a este colectivo a mejorar sus hábitos de salud y evitar conductas de riesgo como son el sedentarismo y la ingesta de comidas rápidas y alimentos ultra procesados, favoreciendo de esta manera no solo su salud física, sino también su bienestar emocional.

### Alimentación Consciente

Seguimos apostando por la Alimentación Consciente, formando al personal técnico y voluntariado a través de la 2ª edición del curso de Alimentación Consciente, desarrollando talleres y trabajando con varios colectivos. Además, apoyamos con contenidos a campañas de Inclusión Social, generando nuevos materiales físicos y digitales de sensibilización y promoción de alimentación consciente, saludable y sostenible.



### Cruz Roja Te Escucha

El servicio telefónico Cruz Roja Te Escucha, enmarcado en el Programa RESPONDE, ofrece orientación, asistencia y acompañamiento psicológico a todas las personas que sufren malestar emocional y trastornos relacionados con la salud mental. Este servicio ha tenido continuidad debido a la demanda detectada y la buena valoración.

### Línea de atención a la conducta suicida 024

Dentro del marco de la salud mental, se ha puesto en marcha la Línea de atención a la conducta suicida 024, cuyo objetivo es la prevención, detección precoz y atención de la conducta suicida. Este servicio se presta como un espacio de apoyo, escucha y asistencia psicológica, tanto a personas que presentan conducta suicida, como a sus familiares y/o allegados.

### Atención integral a personas con enfermedades avanzadas

Los Equipos de Atención psicosocial (EAPS) ofrecen asistencia psicológica a las personas con enfermedades avanzadas, ingresadas en hospitales y residencias o adscritas a los programas de hospitalización a domicilio, y a sus familiares y otras personas de su entorno. El proyecto de Atención a personas en situación de Final de Vida y Soledad, ofrece acompañamiento a las personas con enfermedades crónicas graves y enfermedades terminales que se encuentran en situación de soledad no deseada.

### Casas de acogida para personas enfermas de VIH/sida

Las casas de acogida para personas que viven con VIH/sida, tanto en Granada como en Tarragona, constituyen un recurso fundamental para reducir el impacto negativo que tiene la enfermedad y su situación económica, familiar y social, en torno a su salud y bienestar global.





Centros sanitarios

Gestionamos cinco hospitales en Bilbao, Córdoba, Gijón, Palma y Sevilla; tres centros de carácter sociosanitario en San Fernando, San Sebastián e Irún, un centro de diálisis en Oviedo, y dos centros de transfusión sanguínea sitos en el Principado de Asturias (centro comunitario) y en Madrid (unidad de extracción). Durante el año, hemos realizado intervenciones quirúrgicas de carácter ambulatorio y con hospitalización.

En cuanto al número total de personas atendidas, se incrementa con respecto al año anterior, estando, el 59% amparadas por el Sistema Público.



Personas con problemas de salud

Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Sensibilización y prevención en Salud	66.353	56.229	99.198
Atención a personas con estilos de vida no saludables	181.215	104.589	130.205
Atención a personas para una adecuada gestión de la enfermedad	65.140	27.967	113.909
Centros Sanitarios	204.548	338.005	389.990
Total	545.437	498.203	599.851

<sup>10</sup>Se contabilizan las unidades extraídas, no contabilizándose como personas usuarias..



## Población en general y otros colectivos

### Preparación para la reducción del riesgo ante emergencias

El trabajo en una adecuada preparación de la población para anticipar y prever eventos extremos contribuye a disminuir el riesgo que estos entrañan. Por ello, durante 2022 hemos ampliado nuestras herramientas para el acompañamiento a la población para anticipar, responder y recuperarse de posibles emergencias o desastres.

Para ello, hemos trabajado en el diseño de un **Marco de trabajo para la reducción del riesgo**, que concreta y armoniza las actuaciones a realizar en todo el territorio en materia de preparación para desastres dirigidas a incrementar las capacidades de preparación de la población. Así mismo, en 2022 hemos incrementado nuestras alianzas para la realización de este trabajo. Conscientes de que la reducción del riesgo sólo se logrará como resultado de una acción colectiva, hemos unido nuestros esfuerzos con los de la Federación Internacional de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y Media Luna Roja, así como con los de entidades privadas como la Fundación Zurich, para el diseño de un proyecto de **Resiliencia comunitaria ante emergencias climatológicas**, cuyo foco de atención son las temperaturas extremas y las inundaciones, a implementar en diferentes ubicaciones de Madrid y Valencia.

### Intervención en desastres y emergencias

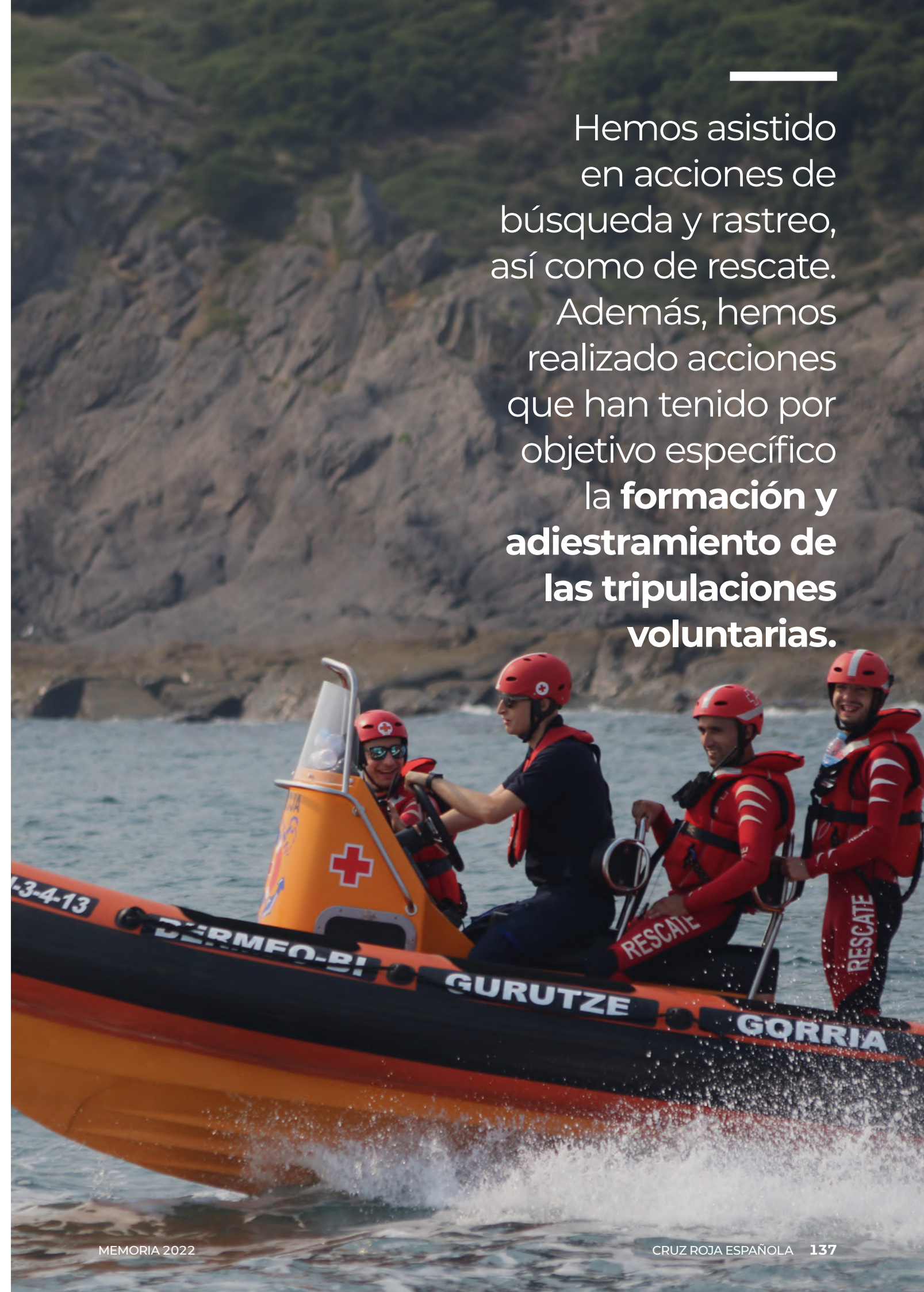
Cuando ocurren emergencias o desastres, la población necesita una respuesta inmediata que les ayude a afrontarlos y les facilite los procesos de recuperación. Por eso, durante 2022 hemos

seguido respondiendo con nuestros Equipos de Respuesta Inmediata y de Respuestas Básicas en Emergencias (ERIES y ERBES).

Una de las principales emergencias que hemos afrontado durante el pasado año fueron los **incendios**, que arrasaron más de 300.000 hectáreas del territorio español. Entre las repuestas que ofrecimos a la población, se encuentra el despliegue de la ERIE de Albergue para el establecimiento de albergues provisionales, gracias a los cuales la población evacuada de sus domicilios que no contaba con una segunda residencia o con una red de apoyo que le permitiese realojarse en otra vivienda, pudo ver cubiertas sus necesidades de manutención, higiene, medicación y alojamiento en los más de 43 albergues desplegados. Junto con las respuestas que los equipos ERIE han proporcionado, los ERBES han resultado clave en los primeros momentos de las operaciones de respuesta, ya que a través de ellos hemos gestionado el establecimiento de los puntos de avituallamiento para intervinientes (61 puntos de distribución y entrega de bienes), hemos colaborado en las evacuaciones de las personas afectadas y en la puesta en marcha de las diferentes instalaciones de albergue provisional. Estas acciones resultan de gran importancia, ya que, por un lado, permiten acelerar la disponibilidad por parte de las personas afectadas de la ayuda prevista y, por otro lado, el personal interviniente (bomberos forestales, Guardia Civil y Protección Civil) pudo disponer de espacios de avituallamiento próximo a las zonas de intervención.

Además de la respuesta en la ola de incendios de 2022, con los ERBES hemos participado

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





en **búsquedas de personas desaparecidas** en diferentes localidades y en la limpieza y rehabilitación de infraestructuras afectadas por **inundaciones** y hemos colaborado en los **traslados y alojamiento de las personas refugiadas** derivadas de la crisis humanitaria del conflicto armado entre Rusia y Ucrania. Cabe destacar el crecimiento de los equipos en 2022, pues hemos incrementado en 49 ERBES más respecto a 2021, para dar respuesta a las necesidades más básicas de las personas en entorno de proximidad en situaciones de emergencia. Además de las respuestas a las necesidades físicas relativas al alojamiento, artículos básicos o apoyo psicosocial, otros equipos como la ERIE de comunicaciones han permitido mantener los lazos afectivos de personas que enfrentaban situaciones de emergencia. Gracias a este equipo, hemos podido dotar de internet a las personas afectadas, favoreciendo el contacto con sus seres queridos en momentos donde especialmente lo necesitaban.

### Apoyo a la recuperación temprana

Durante 2022 hemos armonizado capacidades para el apoyo a la recuperación temprana de las personas. Hemos acompañado en procesos de limpieza tras inundaciones, a fin de favorecer una rápida vuelta a la normalidad a través de nuestros ERBES, y hemos comenzado la estandarización de un kit de recuperación temprana que nos permita un rápido despliegue de capacidades de soporte para afrontar los daños materiales e interrupciones en la vida de las personas que producen eventos como inundaciones, heladas, deslizamientos, etc.

### Búsqueda y salvamento en medio terrestre, acuático o marítimo

A través de estas operaciones, hemos seguido trabajando en la localización de víctimas desaparecidas, desorientadas o accidentadas, con el fin de poder trasladarlas en condiciones de seguridad a un medio de evacuación específico, habiendo prestado el soporte sanitario y de rescate de acuerdo a las circunstancias. Con el objetivo principal de dar más y mejor respuesta a las personas que necesitan ayuda en estas circunstancias, durante 2022 hemos introducido el **uso de drones**, así como de tecnología aplicada, y hemos establecido nuevas alianzas con empresas desarrolladoras de **dispositivos de geolocalización** (ENGIDI e HISPASSAT) que mejoran las comunicaciones y garantizan la seguridad de nuestros equipos de voluntariado en la intervención en emergencias.

### Servicios preventivos

Hemos mantenido nuestros servicios preventivos para garantizar una rápida asistencia en situaciones donde existe un riesgo potencial de sufrir algún daño. En determinados eventos, elementos relacionados con el entorno, el comportamiento de las personas o el propio evento en sí pueden entrañar riesgos. Frente a ello, es importante tener preparadas capacidades de asistencia inmediata que garanticen la protección de las personas. Esto es lo que hacemos con nuestros servicios preventivos, tanto en el ámbito acuático como terrestre que, durante 2022, han estado presentes en las 52 provincias. Además, hemos continuado trabajando por el mantenimiento de la calidad de los servicios ofrecidos, esfuerzo culminado con la obtención de las **certificaciones ISO 9001 y 14001** en los preventivos terrestres y el mantenimiento de las mismas en los del ámbito acuático.



### Información y prevención en materia de VIH, otras ITS, VHC y TBC

Nos centramos en el desarrollo de acciones de información, sensibilización y prevención que propicien el conocimiento, entre la población general, para la prevención y detección precoz del VIH, otras Infecciones de Transmisión Sexual, Hepatitis C y Tuberculosis. Igualmente, hemos mantenido todas aquellas acciones de información, orientación y capacitación, incluyendo aquellas dirigidas al diagnóstico precoz de determinadas ITS, dirigidas específicamente a personas que pueden encontrarse en una situación de mayor vulnerabilidad ante conductas de riesgo vinculadas con su salud sexual (ITS, relaciones saludables, etc.). El proyecto de referencia, Promoción de hábitos saludables en las relaciones sexuales y la reducción de conductas de riesgo ante las ITS, presta especial atención a los determinantes sociales de la salud y a la incorporación de la perspectiva de género (desde la interseccionalidad), en una intervención enmarcada en la salud sexual.

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

La promoción de hábitos saludables ante temperaturas extremas, frío y calor, se plantean con el objetivo de prevenir, identificar y saber actuar ante los problemas de salud relacionados con las altas y bajas temperaturas, ayudando a reducir el impacto de las mismas sobre la salud. Las acciones se centran en proporcionar información sencilla y clave, relacionada con su alimentación, vestimenta, la organización de la actividad cotidiana, etc., que las personas pueden aplicar en su día a día. Igualmente, en el desarrollo de las actividades de información y sensibilización (llamadas, talleres, charlas, ...), hemos priorizado la detección de situaciones de pobreza energética para, a continuación, tratar de reducir esta situación de vulnerabilidad. En el mismo marco de promoción de hábitos saludables, informamos y sensibilizamos acerca de la vacunación ante la gripe estacional, apoyando incluso en la gestión de citas o en el desplazamiento de las personas, a los centros sanitarios, para su vacunación.



## Promoción del bienestar emocional de las personas

Para promover el bienestar emocional de las personas y prevenir los trastornos de salud mental, hemos llevado a cabo campañas en redes sociales y publicaciones en la web de Salud, que incluyen vídeos con recomendaciones para el mejor cuidado de la salud emocional dirigidos tanto a la población joven y adulta como a las personas mayores. Así mismo, hemos elaborado carteles y trípticos con recomendaciones para mejorar la autoestima y para gestionar adecuadamente las emociones. El 10 de octubre, Día Mundial de la Salud Mental, hicimos especial énfasis en estas cuestiones con el desarrollo de la campaña "Afrontar la salud mental es de valientes".

## Restablecimiento del contacto familiar y Servicio Social Internacional (SSI)

Esta actividad nace del Movimiento Internacional de la Cruz Roja en 1870 ante la necesidad de restablecer el contacto entre personas afectadas y sus familias en situaciones de conflicto bélico y a lo largo de la historia ha ido evolucionando hacia otros contextos de crisis humanitarias. El Servicio Social Internacional (SSI) surge en 1924 por los grandes movimientos migratorios de la Europa de entreguerras, para hacer frente de forma profesionalizada a las necesidades sociales derivadas de la separación familiar. Con la convergencia de ambos servicios, se desarrolla una acción especializada, de carácter transnacional en materia de protección a la infancia y las familias en nuestro país. Este año nos coordinamos con la Subdirección General de Protección y Asistencia Consular para hacer consultas sobre la casuística recibida de ciudadanos ucranianos con residencia en España que quisieran reagrupar a sus familiares que estaban en Ucrania. Hemos ido canalizando solicitudes de búsqueda de personas en situación de vulnerabilidad

(personas mayores, niñas, niños y adolescentes, ...) de las que no se ha tenido información una vez han sido reanudadas las comunicaciones. Destacamos la creación de una oficina específica dentro de la Agencia Central de Búsquedas para la atención de los requerimientos relacionados con la crisis de Ucrania. También ha sido muy relevante nuestro cambio de estrategia en redes sociales, para potenciar y adaptar a nuestro objetivo las redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter, incorporando información de última hora sobre sucesos de interés, tales como rescates o naufragios, así como mensajes de concienciación y difusión de nuestro trabajo. Además, hemos creado un portal específico dentro de la web de Cruz Roja Española. Por otro lado, hay que mencionar que las plataformas de gestión de información relacionada con RCF dependientes de la Agencia Central de Búsquedas sufrieron un ciberataque a principios de año. Esta situación afectó a 60 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y Media Luna Roja, entre ellas Cruz Roja Española. Por ello, se siguió el protocolo establecido por la legislación española de protección de datos y se ha trabajado en la elaboración de un informe de análisis de riesgos con respecto a los colectivos cuya información puede ser más vulnerable.

## Centros de Transfusión de Sangre

Al amparo del acuerdo con el Servicio Madrileño de Salud, coordinamos actividades en materia de colecta, extracción, procesamiento y distribución de componentes sanguíneos en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid. Asimismo, la Unidad de Extracción de Sangre de Cruz Roja realiza las labores de promoción de la donación y extracción de sangre. El Centro Comunitario de Sangre y Tejidos de Asturias ha obtenido más donaciones de sangre que en el año anterior. Por otro lado, hemos aprobado la inversión necesaria para llevar a cabo un proyecto de construcción de un nuevo

edificio que albergará al centro, ofertando unas instalaciones óptimas para llevar a cabo la actividad. Además de la realización de diferentes programas de promoción y captación de donantes, y del desarrollo de la labor afín a la actividad en cada centro (promoción, extracciones, laboratorio, fraccionamiento y distribución, en Asturias, y promoción y extracciones, en Madrid), se realizan otras acciones:

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

49

ERBES más respecto a 2021 para dar respuesta a las necesidades más básicas en situaciones de emergencia

## Centros de Reconocimiento Médico

Durante 2022, han continuado en funcionamiento 10 centros, realizando más de 20.000 certificados médicos.

## Escuelas de Tiempo Libre

En las Escuelas de Tiempo libre se realizan actividades formativas como los cursos de monitor/a y coordinador/a (o directores/as) de tiempo libre regulados por normativa. Esta formación coexiste, en la mayor parte de las comunidades autónomas, con los con los Certificados de Profesionalidad en esta materia: Dinamización de Actividades de Tiempo Libre Infantil y Juvenil, y Dirección y Gestión de Actividades de Tiempo Libre.

## Centros de Formación Profesional

Continuamos con el trabajo de coordinación y aprovechamiento de las buenas prácticas de los nueve Centros de Formación Profesional de los que Cruz Roja es titular. Hemos incrementado la oferta de Ciclos de Grado medio como el de Farmacia y el de Educación Infantil, así como en opciones que se ofrecen al alumnado como la Formación Profesional Dual y las becas Erasmus +.

## Formación universitaria

Impartimos formación universitaria de grado, máster, postgrado o conveniada por una universidad pública o privada, siguiendo los planes de estudios establecidos por las distintas universidades. Ejemplo de ello son las escuelas universitarias de enfermería o los cursos que sirven como créditos de libre elección conveniados por una universidad. Junto con la Universidad Oberta de Catalunya, hemos colaborado en:



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

Por otro lado, codirigimos el Máster de Acción Solidaria Internacional y de Inclusión Social junto a la Universidad Carlos III de Madrid. En 2022 se desarrolló la 21ª edición, en la que se formaron personas con diferentes perfiles profesionales, con una parte teórica y posteriores prácticas en la Institución, en el Área de Cooperación Internacional.

El módulo de Acción Humanitaria contempla contenidos que abarcan desde la contextualización a la gestión y evaluación de la acción humanitaria. La metodología de aprendizaje sucede en el aula habitual, pero también en otros espacios, de manera que puedan conocerse materiales relacionados con la acción humanitaria. Esta metodología permite un aprendizaje vivencial, además de la transferencia de expertos en cada materia a través de visitas, casos prácticos y debates de experiencias compartidas en directo.



## Población en general

Nº PERSONAS	2020	2021	2022
Intervención en Emergencias	179.574	65.770	101.753
Servicios Preventivos Terrestres	20.009	25.980	47.020
Servicios Preventivos Acuáticos	50.927	68.125	48.417
Salvamento Marítimo	1.124	35	131
Transporte Sociosanitario	43.183	51.749	59.639
Responde (COVID-19)	3.192.693 <sup>10</sup>	2.459.592	364.500



<sup>10</sup>En este apartado, Responde no se están recogiendo las personas atendidas en Responde en acciones de Formación y en TSU.



## Movilizando a la sociedad



Nuestra acción busca la no discriminación, la igualdad de oportunidades y la lucha contra el cambio climático para construir y promover una sociedad más solidaria, inclusiva y sensible a las vulnerabilidades.

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



### Actividades con el entorno

	PARTICIPANTES 2020	PARTICIPANTES 2021	PARTICIPANTES 20223
Socorros	2.725	24.170	33.093
Inclusión	1.585.697	1.951.787	638.061
Empleo	93.191	67.140	672.096
Salud	308.413	1.093.996	390.575
Educación	457	441	1.189
Medio Ambiente	59.410	73.085	83.908
Cooperación Internacional	76.271	108.643	114.344
Cruz Roja Juventud	121.970	236.563	355.815
<b>Total</b>	<b>2.248.134</b>	<b>3.555.798</b>	<b>2.289.081</b>



## Socorros

En el Área de Socorros, hemos trabajado en 2022 con el entorno a través de las siguientes actuaciones:

Hemos contribuido a **promover la participación comunitaria y la cohesión social** mediante la disposición de oferta de acción voluntaria para la colaboración en los proyectos activos en Socorros. Así mismo, hemos difundido la posibilidad de participación en líneas de trabajo transversales como las ofrecidas por el proyecto de Gestión de la información en socorros y, a través de los ERBES, hemos canalizado la participación comunitaria de todas aquellas personas que no formaban parte de la organización, pero que estaban interesadas en poner a disposición su tiempo para colaborar en la resolución de las emergencias en las que hemos respondido. A través de la introducción de tecnología, **hemos facilitado fórmulas de participación flexibles,**

**ágiles y adaptadas a la realidad social de las personas solidarias.** Así, por ejemplo, en el programa de Salvamento marítimo hemos potenciado la creación espacios virtuales y presenciales donde compartir conocimiento con toda la red territorial, con el objetivo de definir una nueva forma de trabajo estandarizada, unificada, especializada y compartida que garantice una mejor respuesta. En el programa de preventivos, el uso de la tecnología ha permitido el desarrollo online de tareas de planificación y evaluación posterior de los servicios prestados, ganando en accesibilidad para las personas voluntarias a través de la realización de tareas a distancia. De esta forma, varias personas han aunado simultáneamente esfuerzos, conocimiento y experiencia a golpe de clic. También **hemos acompañado, orientado y formado en competencias a las personas en**

**su participación voluntaria,** tanto en las áreas específicas de trabajo de los proyectos en los que han colaborado, como en elementos de carácter transversal claves para dar un plus de calidad a las actuaciones. En esa línea, en nuestro programa de preventivos hemos generado procesos formativos vinculados a aspectos medioambientales del trabajo en playas o a la accesibilidad y atención a la diversidad en el ámbito acuático.

En el proyecto de primera respuesta de emergencia para población inmigrante, para mantener la calidad de la asistencia, en 2022 hemos continuado profundizando en los procesos de gestión de la acción voluntaria para la constitución de los equipos ERIE que lideran la actuación y, en esta línea, hemos dispuesto una oferta de acciones formativas dirigida a todo el voluntariado del proyecto, para garantizar las competencias necesarias para la realización de la actividad.

También hemos creado grupos de trabajo para la definición de un nuevo itinerario formativo basado en competencias de los equipos de búsqueda y salvamento en medio terrestre y acuático, lo que permite una más rápida incorporación del voluntariado a la actividad, a la vez que garantiza una mejor respuesta gracias a la adecuación práctica de los contenidos a la realidad de las emergencias. También hemos desarrollado un módulo de “colaboración en búsqueda” para los equipos de Respuestas Básicas en emergencias.

Hemos trabajado en la estandarización de un currículum formativo para el ERIE de Comunicaciones, con el fin de garantizar la armonización de competencias a nivel nacional del personal voluntario adscrito a este equipo. Esto, a su vez, facilitará el despliegue conjunto de equipos de diferentes territorios cuando un incremento de capacidad sea necesario.

Adicionalmente, en el caso de las operaciones de salvamento marítimo, gracias a los acuerdos establecidos con entidades e instituciones

colaboradoras, este año hemos capacitado a parte de nuestras tripulaciones en materia de seguridad marítima a través de formación oficial SCTW (estándares de formación, certificación y vigilancia para la gente de mar), lo que a una mejor y más especializada respuesta por parte de nuestros equipos.

Como parte de nuestras acciones de **Diplomacia humanitaria**, desde el proyecto de primera respuesta de emergencia para población inmigrante hemos compartido información individualizada sobre la situación de vulnerabilidad social de personas inmigrantes a la Secretaría de Estado de Migraciones para facilitar su incorporación al Sistema de Acogida del Gobierno de España, logrando un mejor y más rápido acceso al sistema.

Así mismo, durante 2022 **hemos desarrollado nuevos canales, contenidos y herramientas de comunicación para interactuar con diferentes públicos, personas atendidas y aliados.** Hemos desarrollado en el País Vasco una herramienta para la gestión de recursos y atenciones en preventivos que se ha extendido a diferentes intervenciones en el territorio. Esta herramienta no sólo permite una mejora en la coordinación, atención y derivación de las personas en los servicios preventivos, sino que, además, pone a disposición de los organizadores del evento que nos han solicitado el servicio información a tiempo real de nuestras atenciones, lo que incrementa la rapidez de nuestra rendición de cuentas. También hemos elaborado múltiples productos infográficos, como los del proyecto de primera respuesta de emergencia para población inmigrante, a través de los cuales podemos visualizar y visibilizar las actuaciones en favor de las personas inmigrantes en emergencias, mejorando y ampliando el alcance de nuestra rendición de cuentas y comunicación.





## Inclusión Social

Las acciones de movilización que hemos realizado han tratado de sensibilizar y compartir con la sociedad las distintas problemáticas que sufren las personas que atendemos, con la finalidad de promover cambios y contribuir a la mejora de la vida de estas personas.

Las actividades que hemos llevado a cabo también han pretendido promocionar los principios y valores humanitarios en defensa de la dignidad humana de las personas.

A continuación, se detallan las principales acciones de 2022:



### Sensibilización sobre las mujeres en dificultad social

Hemos llevado a cabo diferentes campañas, entre las que destacamos “#La igualdad es un derecho. Cambiemos la estadística”, con el objetivo de visibilizar el trabajo que hacemos desde la organización con las mujeres en dificultad social, para promover la igualdad de derechos y oportunidades. Hemos elaborado material divulgativo de uso común, acompañado de acciones de difusión que se han dirigido tanto a la población general como a profesionales de los diferentes recursos de atención a mujeres en situación de vulnerabilidad social. Los materiales se han traducido a las lenguas cooficiales para tener un mayor impacto y, además, se ha subtitulado el vídeo para favorecer la accesibilidad.

En cuanto a la campaña “#Implícate. Haciendo visible lo invisible”, la finalidad ha sido dar visibilidad a los diferentes tipos de violencia hacia las mujeres (digital, violencia de género hacia los hijos e hijas, psicológica, trata con fines de explotación sexual y violencia económica). Es importante visibilizar esta problemática social que existe, y que en ocasiones queda oculta a los ojos de la sociedad.

### Sensibilización sobre las personas mayores

Durante 2022 hemos lanzado un proyecto específico con el objetivo de incorporar en la sociedad los principios y valores necesarios para identificar y reducir las barreras sociales que sufren las mujeres y hombres mayores. Apunta a la promoción de una sociedad más inclusiva, que se movilice en la lucha contra la vulnerabilidad. Por otra parte, el envejecimiento de la población y el incremento de la esperanza de vida no viene



acompañado del mantenimiento o mejora de la calidad de la vida en esos años, por lo que se pone de manifiesto la necesidad de potenciar nuestra intervención en este ámbito. Buscamos lograr un cambio en la forma de pensar, sentir y actuar con respecto a la edad y el envejecimiento. Lo hemos hecho promoviendo el buen trato y la puesta en valor de la aportación de las mujeres y hombres mayores a la sociedad.

Para ello, hemos llevado a cabo acciones de información, sensibilización, cooperación y capacitación, para ampliar conocimientos y motivar hacia el cambio de aquellas actitudes y comportamientos que favorezcan al bienestar individual y comunitario. Hemos hecho especial énfasis en su difusión para darlo a conocer y, para ello, hemos creado una landing específica de la campaña lanzada “Ser MayorES”.

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

Trabajamos para fomentar la promoción de una visión realista del fenómeno del maltrato

a las personas mayores en la sociedad a través de redes sociales, charlas, jornadas, acciones intergeneracionales, ponencias, etc. La transversalidad en las diferentes acciones se ha visto reforzada desde el Multicanal SerCuidadoras o en la elaboración de protocolos conjuntos con los equipos de violencia de género de la organización.

### Servicio Multicanal SerCuidadora

Este servicio que se gestiona vía online y telefónica, facilita herramientas a las cuidadoras y cuidadores no profesionales para acometer la carga del cuidado con una mayor comprensión de su realidad, facilitando de esta manera una mejora en su calidad de vida, de las relaciones de la persona cuidadora y la persona cuidada, en definitiva, incrementar el tiempo de permanencia de la persona mayor en su domicilio.

El año 2022 ha continuado poniendo de manifiesto la necesidad de mantener nuestra presencia, que, al ser online, ofrece disponibilidad 24/365 desde cualquier lugar con conexión de



internet o telefónica, dando apoyo a las personas cuidadoras de personas mayores o dependientes. El Multicanal se ha mantenido alerta para detectar las novedades en las TICs que nos permitan estar más cerca de potenciales personas usuarias, incorporando nuevos canales y materiales novedosos, dando visibilidad en múltiples entornos a quienes cuidan de manera desinteresada.

### Servicio Multicanal TE ACOMPAÑA

En 2022, hemos puesto en marcha el nuevo Servicio Multicanal TE ACOMPAÑA de información, orientación y acompañamiento frente a la soledad no deseada que permite ofrecer, gracias a la participación del voluntariado desde diferentes puntos del territorio, una primera atención y respuesta a las personas que lo necesiten a través de los diferentes canales del servicio como el teléfono gratuito 900 444 111, la web [www.teacompana.es](http://www.teacompana.es) y el email [teacompana@cruzroja.es](mailto:teacompana@cruzroja.es), así como del webchat y las redes sociales de Facebook, Twitter e Instagram.

El perfil de las personas al que se dirige este servicio son personas mayores, migrantes, jóvenes o mujeres en dificultad social que se sienten solas y necesitan restaurar sus conexiones sociales.

El multicanal TE ACOMPAÑA está atendido por voluntariado especializado en escuchar, informar y acompañar a las personas que contactan para reducir su sentimiento de soledad y promover su activación personal y social, adquirir conocimientos o despertar intereses que faciliten

la creación de nuevas conexiones sociales, y, en definitiva, contribuir a que puedan mejorar su calidad de vida.

Además, a través de la web de TE ACOMPAÑA se ofrecen una serie de recursos educativos para que las personas que lo necesiten puedan acceder a contenidos e infografías con consejos que les permitan mejorar su situación.

El servicio multicanal TE ACOMPAÑA, financiado por el IMSERSO a través de la convocatoria de subvenciones del 0,7% IRPF estatal que gestiona el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y por la Fundación Reina Sofía, supone un paso más de Cruz Roja en su compromiso común de contribuir a romper con el aislamiento y la soledad de las personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión.

### Portal Migrar

El portal Migrar ([www.migrar.org](http://www.migrar.org)) es una herramienta que favorece la integración de las personas inmigrantes en España. Durante este año hemos facilitado información de interés, resuelto consultas jurídicas y sociales, y proporcionado información sobre eventos, cursos y ofertas de empleo, así como documentos de orientación laboral.

A través de las redes sociales propias del portal, hemos proporcionado información relevante y actualizada para las personas inmigrantes sobre extranjería, servicios e integración, poniendo especial atención en comunicar de una manera clara y sencilla las importantes modificaciones legislativas que han tenido lugar durante 2022.

## Empleo

Generamos alianzas con el tejido productivo y fomentamos su corresponsabilidad para que las personas en dificultad social puedan acceder al empleo en igualdad de oportunidades y de trato. A su vez, así se eliminan los discursos sociales que suelen infravalorar el potencial profesional de estas personas.

### La cooperación empresarial para promover mercados inclusivos

Este año ha tenido un gran impacto el trabajo de prospección por el impulso de los fondos de recuperación en la economía, la transformación en el modelo productivo y la reforma laboral. Han supuesto cambios significativos en el mercado laboral, lo que ha hecho que tengamos que reforzar la cooperación empresarial para

consolidar e iniciar la colaboración con las empresas en expansión de sectores clave en la transformación ecológica, tecnológica y en la implementación de la sostenibilidad en general, que comienzan a despuntar con tendencia al alza como generadores de empleo. Esto ha dado nuevas oportunidades de formación e inserción a personas preparadas específicamente en esos empleos emergentes: energías renovables, telecomunicaciones, agroecología y producción alimentaria sostenible, gestión de residuos, rehabilitación de inmuebles, y tecnología aplicada a varios sectores.

En 2022, las empresas colaboradoras de esta área aumentaron un 19% respecto al año anterior. Establecimos un 20% más de alianzas que el año anterior para la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de las personas en dificultad





social (siendo el 50% alianzas que facilitan la contratación).

El proyecto “Reto Social Empresarial, alianzas para la inserción laboral” ha sido clave para la cooperación empresarial. Otra actividad que ofrecemos desde el servicio es “Ser Profesional”, un espacio enfocado a dar a conocer un sector profesional específico. Acerca la realidad de las empresas a la sociedad en general para sensibilizar también desde el punto de vista de las empresas la importancia de la formación, las competencias, etc. Se publica como podcast en plataformas digitales de audio, así como en formato vídeo. Se han realizado ocho programas en colaboración con empresas de sectores en auge en el mercado de trabajo.

La implicación de las empresas en la inserción laboral de las personas en dificultad social fue puesta en valor por el conjunto de la red de Empleo a través de actos de reconocimiento.



# +19%

Empresas colaboradoras  
del área de Empleo respecto  
al año anterior

### Cambiando mentalidades a favor de la inserción laboral

Hemos seguido realizando acciones para disminuir las barreras sociales a las que se enfrentan las personas en situación de vulnerabilidad en su acceso al mercado de trabajo. Ejemplo de ello son las campañas de sensibilización que promueven la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo, que trasladan a la sociedad nuestro compromiso con la igualdad, que es necesaria para avanzar hacia una sociedad y un mercado de trabajo inclusivos. Por vectores de discriminación, nos hemos centrado en:

- **Campaña en favor del talento senior en el mercado de trabajo.** El edadismo es hoy en día una de las principales causas de discriminación en el mercado de trabajo, es decir, tener más de 45 te perjudica para encontrar trabajo por estereotipos y prejuicios vinculados a la edad. En 2022, más del 50% de las personas desempleadas de larga duración tenía más de 45 años y el 28,7% de las personas españolas desempleadas, tenía más de 50. En 2022 pusimos en marcha una nueva acción de sensibilización dentro de la campaña “Somos +” a través de un desafío audiovisual, un *challenge* en redes sociales, respaldado por seis personajes conocidos que opinaron sobre el edadismo y el talento sénior, mostrando su apoyo a la campaña y animando a cualquier persona mayor de 45 a compartir los motivos por los que AhoraSomos+: Somos +fuertes emocionalmente, +expertos/as, +seguros/as, +formados/as, +responsables/as, con +capacidad de anticipación, +analíticos/as, ... Esta acción se viralizó en redes, teniendo un significativo impacto.

- **Campaña en favor del empleo juvenil.** A pesar de la bajada de la tasa de desempleo general, en 2022, una de cada cinco personas desempleadas era menor de 25 años. Son uno de los grupos más afectados por el desempleo. Esta grave situación es aún más acuciante cuando se trata de jóvenes en dificultad social. Para contribuir a revertir esta situación y concienciar a la sociedad y el tejido empresarial, hemos impulsado nuevamente la campaña “SomosGO”, cuyo lema es “Cada generación tiene que tener la oportunidad de escribir su propia historia”, con un doble objetivo: informar y motivar a participar en las iniciativas de empleo juvenil a jóvenes más alejados del mercado laboral, y sensibilizar a las empresas para que ofrezcan oportunidades formativas y de empleo a los jóvenes. La difusión de la campaña ha recibido millones de visualizaciones e impresiones en 2022. Para redes sociales hemos difundido más de 60 piezas audiovisuales, 25 piezas de vídeo en las que jóvenes que han participado en iniciativas de empleo y han mejorado su futuro cuentan su experiencia, y empresas que los han contratado muestran el valor de incorporar talento joven.

- **La conciliación, clave para la igualdad en el empleo.** La falta de medidas de conciliación y el desequilibrio en la asunción de tareas de cuidado afectan directa y negativamente al acceso al empleo de las mujeres, especialmente de aquellas en situación de dificultad social. Para contrarrestar esta situación, hemos mantenido nuestra campaña “El balance más positivo”, que busca una mayor corresponsabilidad con las empresas. Hemos asesorado en el diseño e implementación de planes de igualdad a empresas y hemos desarrollado contenidos para redes sociales y para el blog de la web, con el objetivo de sensibilizar a las empresas sobre la

importancia las medidas de conciliación para el acceso de las mujeres a un puesto de trabajo.

**Iniciativa #Escribimoselfuturo.** En el marco del trabajo en favor de la no discriminación por edad, sexo y origen, hemos terminado en 2022 la iniciativa #Escribimoselfuturo, una acción de visibilización y reconocimiento a empresas que firman un contrato de trabajo estable en la que, en el momento de la firma, se les hace entrega de *El Bolígrafo que escribe el Futuro*, un símbolo que representa cómo esa firma es el comienzo de un nuevo futuro para la persona que la firma y para la empresa que incorpora talento a su plantilla. Cada una de dichas firmas, se lanza en redes sociales como reconocimiento público a la empresa, con el hashtag #EscribimosElFuturo. Cada acto de comunicación es utilizado para sensibilizar y, por ello, durante 2022, las





## MOVILIZANDO A LA SOCIEDAD

redes sociales generales del Plan de Empleo mantuvieron una trayectoria ascendente en su papel sensibilizador para facilitar el camino a un mercado de trabajo cada vez más inclusivo. En conjunto, estas redes (Facebook, LinkedIn y Twitter) alcanzaron **15.923** personas seguidoras, lo que supone **un 18% más respecto al año anterior**, y a través de ellas difundimos más de **1.300 contenidos** relacionados con la inserción laboral de las personas en dificultad social. Hemos mantenido la actividad de nuestra página web: [www.cruzroja.es/planempleo](http://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 2022 la web contó con **188.568 usuarios públicos** (29% de incremento respecto al año anterior). Y nuestra etiqueta #PlanEmpleoCruzRoja tuvo un alcance de más de 1.800.000 personas y superó los 14.000.000 de impresiones.

A estas cifras hay que añadir los **28.248 seguidores de las redes sociales del Servicio Multicanal de orientación laboral CRE-e**, un servicio online cuya actividad está dirigida a apoyar al conjunto de personas desempleadas en la búsqueda de empleo y los cambios en el mercado de trabajo, con contenidos relacionados con la información y la orientación laboral. Hemos reforzado el contenido divulgativo de los servicios a través de acciones de comunicación para conocer los canales de atención que se ofrecen a la ciudadanía **a 670.583 personas**. Por otro lado, **455.044 personas** han disfrutado de charlas on line asíncronas de sensibilización y a través de videotutoriales e infografía han podido recibir contenido para mejorar y aprender a usar nuevas herramientas de actualidad, como sacar la vida laboral, consejos sobre por qué es importante tener un curriculum, etc. Esto es lo que ha hecho que este año hayamos tenido un alto impacto en el entorno y hayamos movilizado de manera muy significativa a las personas desempleadas.



## Salud

Los proyectos enmarcados en el programa de “Sensibilización y prevención en Salud” pretenden movilizar y sensibilizar a la población para el cuidado de su salud y la evitación de conductas de riesgo, promoviendo los hábitos saludables en todos los ámbitos posibles (salud mental, alimentación, actividad física, sexualidad e ITS, adherencia terapéutica, adicciones, etc.). Cabe destacar la inestimable ayuda de voluntariado, que se moviliza al conocer los problemas de salud de las personas a las que atendemos, dedicando su tiempo y su esfuerzo a mejorar su calidad de vida relacionada con la salud.

De todas las actividades realizadas, cabe mencionar las siguientes:

- Día Mundial de la Tuberculosis (24 de marzo). Hemos desarrollado la campaña “Respirando vida” con el objetivo de informar de forma veraz sobre la tuberculosis, los factores de riesgo, los tipos de síntomas y los

tratamientos, así como frenar la incidencia de la enfermedad a través de la prevención, el diagnóstico precoz y la mejora de la tasa de éxito de los tratamientos. Concienciamos a la sociedad de que la tuberculosis es una enfermedad que sigue entre nosotros y nosotras, que afecta a los sectores más vulnerables de la población, y visibilizamos a quienes conviven con la tuberculosis.

- Día Internacional de la Salud (7 de abril). Hemos llevado a cabo un taller digital en el que proporcionamos una serie de recomendaciones para cuidar la salud psicológica, a través de sencillas estrategias y poniendo el foco en la interconexión entre el planeta y nuestra salud.
- Desarrollo de una campaña juvenil de prevención de Infecciones de Transmisión Sexual, ITS, (15 de junio al 15 de septiembre). Con esta campaña se pretende favorecer la prevención de las ITS a través de la mejora





de la educación sexual en las personas más jóvenes; reducir el impacto de la epidemia de ITS en la población joven; garantizar el acceso igualitario a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las ITS, y empoderar el papel de la mujer en la toma de decisiones frente a sus relaciones sexuales.

- Día Mundial de la Salud Mental (10 de octubre). Con la campaña “Afrontar la salud mental es de valientes”, hemos tratado de, por una parte, sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de hablar de la salud mental para contrarrestar el estigma y la discriminación que padecen las personas con enfermedades de salud mental, y, por otra, ofrecer recursos y recomendaciones para que todas las personas, en distintas etapas de la vida, puedan cuidar su salud emocional y prevenir los posibles trastornos de salud mental. Con este objetivo doble, participamos en todas las acciones públicas a las se nos invitó (jornadas, entrevistas en medios de comunicación, etc.).

- Día Mundial de la Alimentación (16 de octubre). Bajo el lema «Alimentación consciente. Consume local, piensa global», hemos sensibilizado a la población más joven a partir de vídeos de recetas realizadas por voluntarios de Cruz Roja Juventud y publicadas en TikTok e Instagram. También hemos compartido consejos de alimentación consciente y saludable a partir de publicaciones en redes sociales de Cruz Roja y Cruz Roja Juventud y los 19 episodios del documental “Un paisaje en una cazuela” en Youtube.



## Educación

En 2022 hemos llevado a cabo diferentes actividades, pudiendo destacar:

### Formación a empresas y particulares

Las empresas han vuelto a la normalidad después de las medidas preventivas de protección a su personal adoptadas en estos años anteriores. No obstante, se refleja la crisis económica existente en nuestra sociedad, que lleva a las empresas a solicitar con moderación cursos para sus trabajadores o personal voluntario.

Nuestra estrategia formativa para responder a las necesidades continúa centrada en la formación online, destacando las siguientes formaciones:

- Formación en Apoyo Psicosocial en situaciones de emergencia.
- Formación en Primeros Auxilios.
- Formación en Cooperación Internacional.

### Día Mundial de los Primeros Auxilios

Este año se celebró el 10 de septiembre, con el lema “Aprendizaje permanente de los primeros auxilios”, dando difusión a través de mailing a todas las personas socias y empresas socias, donde compartimos materiales y vídeos.

### Web Fórmate y sites especiales formación

Durante el año 2022, los diferentes espacios del site “Fórmate” de nuestra web han sido utilizados por miles de personas.

El site “Fórmate” engloba toda la oferta formativa ofrecida por Cruz Roja de forma general, y a su vez, contiene determinados espacios específicos que responden a programas concretos o emergencias que requerían activar acciones formativas para mejorar la intervención de los equipos intervinientes..

Entre estos sites, destacamos “Formación para la Atención a la Crisis Migratoria de Ucrania”, con un curso obligatorio para todas las personas intervinientes, así como con 7 cursos de formación recomendada.

También se han creado dos sites concretos vinculados a dos programas de intervención de Cruz Roja. El site “Formación Plan Cruz Roja Reacciona” con recursos formativos ofrecidos tanto para el personal laboral y el voluntariado interviniente, como para la población en general. Y el site “Formación CRECE-RVAEC» con recursos formativos para los intervinientes en ese programa de Cruz Roja.

Como sites temáticos, destacamos el de “Conocimiento Abierto”, donde cada mes aparecen unos 50 cursos diferentes para nuestro voluntariado y personal laboral; el site “Sociedad Digital”, como un espacio educativo para la capacitación digital y la transformación social; y el site “Píldoras Formativas”, con recursos formativos y educativos de diferentes temáticas (salud, bienestar, actuación antes emergencias o catástrofes, género, medio ambiente, tics...) ofrecidos a la población en general.



## Medio ambiente

Las labores especialmente dirigidas a la **conservación del entorno** nos han permitido plantar 3.378 nuevos árboles en actividades donde han participado 2.239 personas realizando labores dentro de los proyectos de absorción de emisiones.

En las actividades de **vigilancia ambiental**, se han retirado más de 10.000 objetos en los 158.947 m2 de espacios naturales donde se ha trabajado tales como bosques, ríos, playas o costas. Cabe destacar el proyecto de **prevención de incendios**, donde 13.498 personas han participado de charlas de prevención, labores de limpieza de bosques o labores de vigilancia de riesgos.

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





# Cooperación internacional

Trabajamos por reducir los efectos causados 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 en el mejor tiempo posible y sin comprometer sus perspectivas de desarrollo.



Personas beneficiarias, presupuesto, países y proyectos

ÁREA GEOGRÁFICA		PRESUPUESTO <sup>11</sup>	PERSONAS BENEFICIARIAS	N.º DE PROYECTOS	N.º DE PAÍSES <sup>12</sup>
2022	África	45.500.309,20	4.137.885	120	14
	América	34.596.581,86	1.431.786	92	11
	Asia Pacífico	6.356.993,70	59.462	13	7
	Europa	8.724.606,56	221.619	18	6
	Oriente Medio	4.810.823,32	547.392	27	2
	General <sup>13</sup>	6.996.462,94	421.383	32	1
	Total	106.985.777,58	6.819.527,00	302	41

ÁREA GEOGRÁFICA		PRESUPUESTO <sup>12</sup>	PERSONAS BENEFICIARIAS	N.º DE PROYECTOS	N.º DE PAÍSES <sup>12</sup>
2021	África	49.306.309,35	4.496.881	113	14
	América	24.311.809,59	1.323.146	95	11
	Asia Pacífico	5.069.682,25	83.551	14	7
	Europa	202.320,00	4.166	2	1
	Oriente Medio	3.604.557,53	465.600	25	2
	General <sup>14</sup>	8.770.131,94	435.647	34	1
	Total	91.264.810,66	6.808.991	283	36

ÁREA GEOGRÁFICA		PRESUPUESTO <sup>12</sup>	PERSONAS BENEFICIARIAS	N.º DE PROYECTOS	N.º DE PAÍSES <sup>12</sup>
2020	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 <sup>14</sup>	9.687.076,99	305.874	41	1
	Total	90.303.263,07	6.285.722	275	43

Personas beneficiarias por área de conocimiento

ÁREAS	2022
Acción Humanitaria	2.339.930
Medios de Vida y Seguridad Alimentaria	503.649
Salud, Agua y Saneamiento	3.236.559
Inclusión Social	416.948
Medio Ambiente	93.745
Educación	110.000
Cooperación Técnica e Institucional	118.696
Total	6.819.527

COLECTIVOS	2022
Personas migrantes	354.707,00
Personas sin medios de vida	557.471,00
Personas afectadas o en riesgo de desastres	797.299,00
Mujeres en dificultad social	204.834,00
Personas afectadas o en riesgo de violencia o conflicto	543.245,00
Personas con problemas de salud	2.072.919,00
Personas refugiadas	841.763,00
Infancia	33.506,00
Personas en situación de extrema vulnerabilidad	1.136.080,00
Jóvenes	124.353,00
Personas con discapacidad	3.384,00
Personas mayores y cuidadores	15.950,00
Población general	114.980,00
Voluntarios/as, personal de SSNN y Delegaciones CRE	19.036,00
Total	6.819.527,00



Equipo

	2021		2022	
	DELEGADOS/AS <sup>15</sup>	MISIONES	DELEGADOS/AS <sup>15</sup>	MISIONES
África	63	72	67	71
América	40	44	19	20
Asia Pacífico	5	5	17	18
Europa	0	0	35	36
Oriente Medio	7	7	5	5
Total	115	128	143	150

DELEGADOS/AS		
	2021	2022
Hombre	64	68
Mujer	51	75

<sup>11</sup> Un gran número de proyectos tiene carácter plurianual. Se refleja el total del presupuesto del proyecto, que en varios casos es superior al presupuesto correspondiente a 2021.

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> En "General" se reflejan los proyectos que tienen un alcance más allá de una región (como los proyectos de la cuenca del Mediterráneo) o tienen carácter global (como los proyectos de fortalecimiento de capacidades en medios de vida o la alianza global de voluntariado).

<sup>14</sup> Los datos hacen referencia al total de personas que han ejercido funciones de delegadas a lo largo de 2021 y 2022.

<sup>15</sup> El total de misiones de delegados/as por países es de 150 si bien el total de delegados es de 143 personas, ya que hay delegados/as que han realizado misiones en distintos países.





## Ayuda humanitaria ante emergencias

**Trabajamos para reducir las consecuencias de los efectos causados 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 en el menor tiempo posible y sin comprometer sus perspectivas de desarrollo futuro.**

### Inundaciones en Pakistán

Desde mediados de junio, las fuertes lluvias en Pakistán han provocado daños en diferentes partes del país y han dejado las peores inundaciones en décadas. El 25 de agosto el Gobierno de Pakistán declaró la emergencia nacional y solicitó ayuda internacional, continuando las lluvias hasta mediados de septiembre.

A fecha de diciembre de 2022, había 33 millones de personas afectadas, más de 1.700 fallecidos, 90 distritos declarados en estado de calamidad y alrededor de 8 millones de personas desplazadas de sus hogares. Cerca de 13.000 personas han resultado heridas, casi 900.000 casas han sido totalmente destruidas, más de 1,3 millones han sido afectadas parcialmente y más de un millón de cabezas de ganado han perecido.

A fin de dar respuesta a la población, la Media Luna Roja Pakistaní, con el apoyo de la FICR, lanzó un llamamiento de emergencia con el que facilitar el despliegue coordinado de los recursos de respuesta de los diferentes miembros del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja para atender las necesidades de la población en diferentes ámbitos.

Desde Cruz Roja Española apoyamos en el sector del agua, saneamiento e higiene, a través

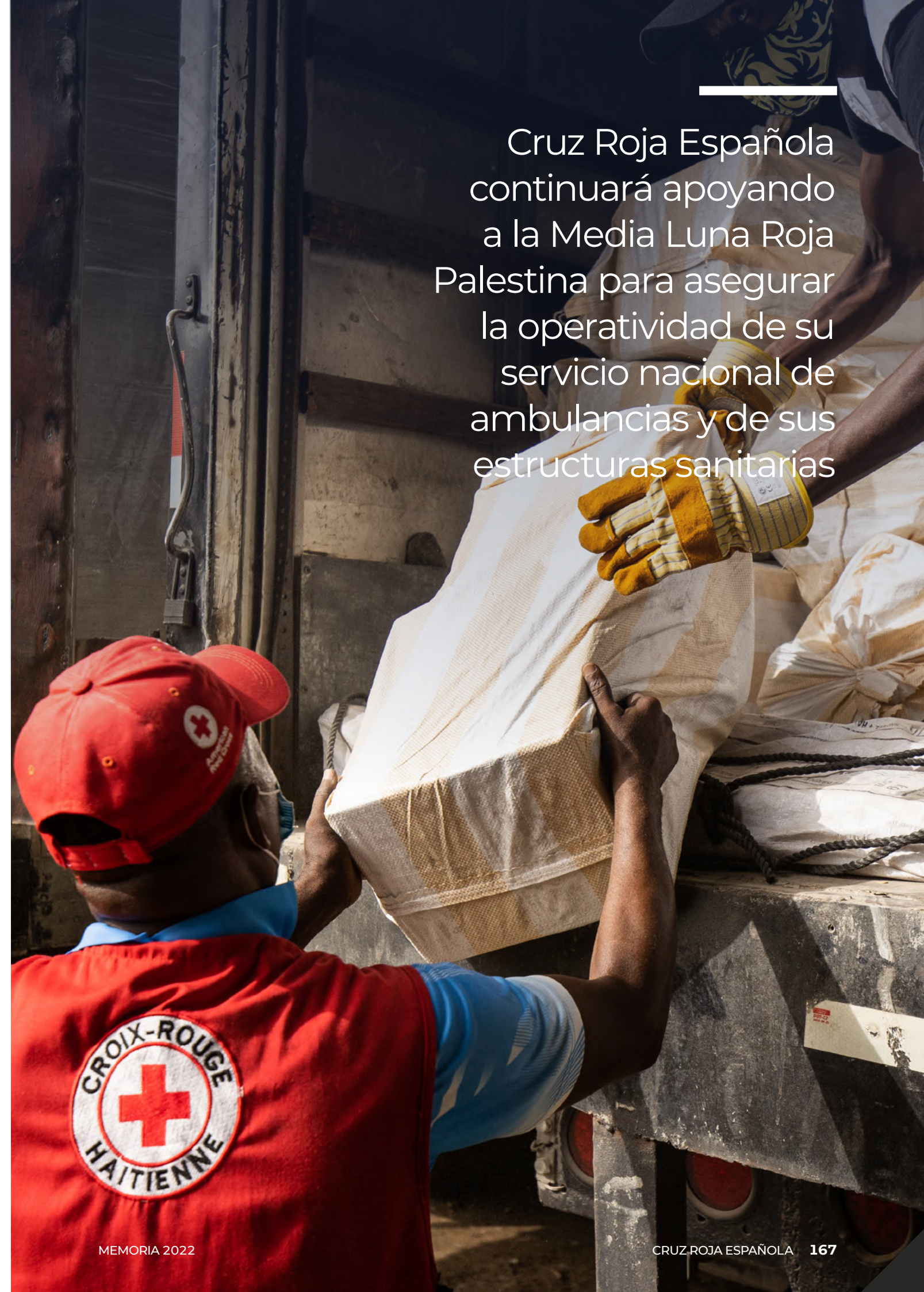
del despliegue de dos de nuestros equipos a la provincia de Sind: ERU de Agua y saneamiento y ERU de Tratamiento domiciliario de agua y almacenaje seguro.

La ERU de Agua y saneamiento ha garantizado la captación, potabilización y distribución de agua segura a la población mediante plantas potabilizadoras y equipamiento complementario, promoviendo, además, la puesta en marcha de hábitos higiénicos saludables. Apoyamos a la Media Luna Roja Pakistaní a través del desplazamiento a terreno de cuatro especialistas, cuyo trabajo implicó:

- Evaluación de la situación del agua en distintas ubicaciones de siete distritos de la provincia de Sind (Sujawal, Dadu, Shaheed Benazirabad, Larkana, Jacobabad, Badin y Thatta) para determinar necesidades y viabilidad para el posicionamiento de los equipos de tratamiento de agua.
- Revisión o apoyo técnico para el adecuado funcionamiento de las plantas potabilizadoras.
- Refuerzo de competencias a través del apoyo y acompañamiento a los técnicos de la Media Luna Roja Pakistaní encargados de la gestión de las plantas.

Con la ERU de Tratamiento domiciliario de agua y almacenaje seguro (ERU TDAS), facilitamos a las familias artículos para la potabilización del agua en sus hogares y su almacenaje seguro. Además, formamos a las familias para la gestión adecuada del agua y la puesta en marcha de hábitos higiénicos adecuados para evitar su contaminación. Como parte de esta línea

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





de trabajo, desplegamos nueve delegados y delegadas en tres rotaciones con el apoyo de Cruz Roja Francesa, que integró dos especialistas más en el equipo.

Como resultado del trabajo de la ERU TDAS hasta finales de 2022, hemos dado respuesta a 8.941 personas, en ocho comunidades de tres distritos (Jacobabad, Shikarpur, y Thatta) con las siguientes actividades en materia de evaluación de los métodos adecuados para el tratamiento del agua:

- Formación del voluntariado de la Sociedad Nacional para el apoyo a la población en las actividades de tratar y gestionar el agua. En total, participaron 30 personas voluntarias en formaciones o sesiones de capacitación para el trabajo en el Programa TDAS.
- Formación a la población en el uso adecuado de los métodos de tratamiento a distribuir para asegurar el uso correcto de los materiales recibidos.
- Provisión de artículos para la potabilización del agua y su almacenaje seguro a las personas beneficiarias: reparto de filtros cerámicos o pastillas potabilizadoras y otros artículos como bidones para el almacenaje, jabones, cubos o esponjas, dependiendo del tipo de tratamiento de agua entregado.
- Seguimiento y acompañamiento para promover la consolidación del conocimiento de la población y el mantenimiento de los hábitos adecuados para la gestión segura del agua.

Además del trabajo en agua, saneamiento e higiene, reforzamos la operación de la FICR en el ámbito de la salud mediante el despliegue de una delegada que contribuyó a la evaluación de las mejores opciones de respuesta ante un eventual brote de cólera.

### Respuesta al brote de cólera en Haití

Tras detectarse en octubre de 2022 un brote de cólera y comenzar a extenderse a varias zonas de Haití, junto a la Cruz Roja Haitiana, comenzamos a trabajar en la respuesta a la emergencia en el Departamento del Oeste (que incluye la capital, Puerto Príncipe, y sus barrios), una de las zonas más afectadas, y posteriormente también en la región del Sudeste. Desde octubre hasta diciembre, desde Cruz Roja Española hemos dado respuesta a 44.907 personas mediante las siguientes acciones:

- Sensibilización de las comunidades en materia de cólera, con más de 400 sesiones de sensibilización en las comunidades de intervención, alcanzando a más de 38.000 personas en zonas de máxima ocupación como mercados, plazas o iglesias.
- Distribución de 600 kits higiene familiar, 600 kits de higiene menstrual y 10 kits de limpieza y desinfección en centros de salud y comités de gestión de espacios comunitarios de letrinas, alcanzando a un total de 3.167 personas.
- Distribución de 112.200 litros de agua potable e insumos para su correcto almacenaje, alcanzando un total de 748 hogares y 3.740 personas.
- Formación al voluntariado en las comunidades de intervención, tanto de la Cruz Roja Haitiana como de la Protección Civil Haitiana: conocer la enfermedad, sus formas de transmisión y prevención, síntomas, diagnóstico y elaboración y seguimiento de los protocolos de actuación.



# 112.200

Litros de agua potable distribuidos



## África



14 Países

120 Proyectos

45,5 M€

Presupuesto

4.137.885

Personas beneficiarias

### Áreas de conocimiento y sectores principales:

Salud, Agua y Saneamiento (Servicios Básicos de Salud en Emergencias; Atención Sanitaria; Agua, Saneamiento e Higiene; Control de enfermedades infecciosas, y Nutrición básica), Medios de Vida y Seguridad Alimentaria, Acción Humanitaria (Ayuda y Servicios Materiales de Emergencia, Asistencia Alimentaria de Emergencia, Prevención y Preparación Ante Desastres, Servicios de Coordinación y Apoyo en Materia de Socorro), Inclusión Social (Derechos

Humanos, Violencia contra las mujeres y las niñas, Prevención y Resolución de Conflictos, Paz y Seguridad, Participación democrática y sociedad civil, Rendición de cuentas), Medio Ambiente y Cooperación Técnica e Institucional.

La evolución del año 2022 en África ha ido mostrando la inevitable interacción de los fenómenos adversos que se producen a escala mundial. La crisis económica global y la escasez de insumos alimentarios de primera necesidad que arrancaba con la crisis de Ucrania ha sido dramática para África. La **falta de abastecimiento de productos alimentarios**, sumado a la **subida de los precios de la energía y el transporte**, a los **efectos del cambio climático** y las malas cosechas y la continuidad de **situaciones de conflicto e inestabilidad** en muchos países africanos ha agudizado y empeorado la situación de **inseguridad alimentaria** de 146 millones de personas en este continente.

De nuevo, los **efectos sanitarios y socioeconómicos de la pandemia de COVID-19** todavía persisten en 2022. Si bien algunos países han avanzado en la vacunación de su población, otros están todavía lejos de conseguir llegar a cifras que permitan hablar de cierta seguridad sanitaria pública en relación a esta enfermedad. Además, en el caso de África no podemos olvidar que no es la única situación sanitaria que supone retos fundamentales para el desarrollo de su población.

La **paralización de campañas y procesos de vacunación de otras enfermedades**, como consecuencia de la priorización de las medidas frente a la COVID-19, han provocado brotes de sarampión, polio o fiebre amarilla que, hasta hace poco tiempo, tenían tasas de incidencia más controladas. Además, hay que añadir otro tipo de enfermedades que en 2022 han continuado generando retos importantes para las autoridades sanitarias, como el cólera o el ébola.

Además de los retos sanitarios y de la situación de crisis económica y alimentaria, la **inestabilidad política y social** en África no ha mejorado en 2022. En los últimos 18 meses se han producido seis golpes de Estado y la situación de inseguridad para la población civil en otros tantos países continúa deteriorándose como consecuencia de la violencia.

Para responder a estos retos, hemos mantenido nuestro apoyo a las Cruces Rojas y Medias Lunas Rojas de 14 países, desarrollando acciones de ayuda humanitaria, cooperación al desarrollo y fortalecimiento de las capacidades locales, tanto de las administraciones públicas como de la propia sociedad civil africana. Hemos brindado apoyo a más de 4 millones de personas a través de 120 proyectos de ayuda humanitaria y desarrollo. También hemos promovido y dado acceso al agua potable, así como a sistemas de saneamiento e higiene, hemos contribuido a fortalecer las capacidades de las mujeres africanas para reducir su vulnerabilidad y generar redes de apoyo y protección en materia de desarrollo económico y sanitario. Igualmente, en 2022 hemos seguido apoyando a las personas migrantes, fundamentalmente en la región de África Occidental.





América



**Áreas de conocimiento y sectores principales:**  
Medios de Vida y Seguridad Alimentaria (Empleo y Generación de Ingresos, y Protección Social), Inclusión Social (Derechos Humanos, Violencia contra las mujeres y las niñas, Prevención y Resolución de Conflictos, Paz y Seguridad), Acción Humanitaria (Ayuda y Servicios Materiales de Emergencia, Asistencia Alimentaria de Emergencia, Prevención y Preparación Ante Desastres, Ayuda a la Reconstrucción y a la Rehabilitación), Salud, Agua y Saneamiento (Servicios Básicos de Salud en Emergencias;

Agua, Saneamiento e Higiene; Atención Sanitaria; Control de Enfermedades Infecciosas, y Educación Sanitaria) Medio Ambiente y Cooperación Técnica e Institucional.



Los **movimientos migratorios y desplazamientos internos** de mujeres y hombres en busca de oportunidades económicas o huyendo de la violencia y la falta de recursos y de acceso a servicios básicos, siguen originando en la región de Latinoamérica y Caribe graves situaciones de vulneración de derechos y de extrema vulnerabilidad. Con el objetivo de prevenir y responder a estas situaciones, continuamos trabajando en Honduras, Guatemala, El Salvador, Nicaragua, México, Colombia y Ecuador en la atención y protección a la población migrante y desplazada a causa de la violencia o conflicto y con las comunidades de acogida, fortaleciendo también las capacidades de las instituciones públicas y de la sociedad civil para mejorar sus protocolos de atención y protección. **Haití continúa siendo el país de la región que presenta más desigualdades**, con más de la mitad de su población en situación de inseguridad alimentaria, en un contexto de gran inestabilidad por la violencia y la inflación. Continuamos desarrollando acciones de seguridad alimentaria, diversificación y protección de los medios de vida, contribuyendo así a la reducción de la pobreza y

al crecimiento del tejido productivo. Las acciones de salud, agua y saneamiento para responder al brote de cólera han centrado nuestro trabajo en los últimos meses, con el objetivo de contribuir al control de esta enfermedad que continúa extendiéndose por el país. La **generación sostenible de ingresos** y la **inclusión socioeconómica** de mujeres y hombres en situación de vulnerabilidad han sido el objetivo de nuestras intervenciones en Colombia, Ecuador, El Salvador y Honduras, entre otros países. Además, el refuerzo de capacidades de preparación y respuesta ante desastres a nivel comunitario continúa siendo un enfoque prioritario en nuestras intervenciones. Para ello, hemos elaborado planes de contingencia y hemos sensibilizado a comunidades en riesgo de desastres en Haití y Nicaragua. El diseño y la ejecución de herramientas de gestión de la información que facilitan el seguimiento regional de los servicios que brindamos a la población y mejoran nuestra rendición de cuentas, sigue presente en nuestras acciones en la región.



## Asia



7 Países

13 Proyectos

6,35 M€

Presupuesto

59.462

Personas beneficiarias

### Áreas de conocimiento y sectores principales:

Medios de Vida y Seguridad Alimentaria, Acción Humanitaria (Ayuda y Servicios Materiales de Emergencia, Prevención y Preparación Ante Desastres), Salud, Agua y Saneamiento (Control de enfermedades infecciosas y Eliminación / Tratamiento de Residuos Sólidos) y Cooperación Técnica e Institucional.

En los tres últimos años, la región Asia-Pacífico se ha visto azotada por el **aumento de la frecuencia e intensidad de las crisis de origen humano y las catástrofes naturales**, así como por la crisis sanitaria que ha causado la pandemia de COVID-19 y sus consecuencias socioeconómicas. Medir su repercusión e impacto sobre la población de la región más poblada del mundo es de gran complejidad, ya que en ella conviven países con grados de desarrollo social y económico muy dispares. No obstante, sí se puede afirmar que a lo largo del 2022 las **necesidades humanitarias y**



las vulnerabilidades en toda la región han **aumentado**, ya que el progreso medio continúa excluyendo de forma desproporcionada grupos de población vulnerables como las mujeres, personas desplazadas internas o poblaciones rurales. Además, no hay que olvidar que en la región se concentra una cuarta parte de los conflictos del mundo y varias crisis prolongadas, y es una de las regiones más vulnerables a desastres naturales y castigada por las consecuencias del cambio climático. Hemos apoyado acciones en Filipinas para dar respuesta a las necesidades humanitarias causadas por el **Tifón Odette**, llevando a cabo actividades inmediatas para socorrer a la población afectada y garantizar el acceso a comunidades afectadas, transferencias en efectivo destinadas a cubrir necesidades básicas y proteger los medios de vida de las familias más vulnerables y distribución de artículos esenciales y kits de construcción y herramientas para la reparación de alojamientos. En la isla de Mindanao, una de las regiones más pobres de Filipinas, nuestro trabajo ha continuado centrado en **acciones para apoyar al sistema de**

**salud** en su respuesta ante la pandemia y mejorar el acceso de las personas vulnerables, medidas para mitigar el impacto socioeconómico de la pandemia, mejorar los sistemas de preparación, respuesta y mitigación ante desastres de las comunidades y su adaptación al cambio climático y en el apoyo a grupos de mujeres y de agricultores indígenas para fortalecer y diversificar sus medios de vida. Hemos continuado también en áreas urbanas (Manila) con acciones centradas en el aumento de las oportunidades de jóvenes para la búsqueda de empleo a través de orientación personalizada, formaciones y mediación. Por último, hemos trabajado en el diseño de intervenciones comunitarias y municipales para la mejora de la gestión de residuos sólidos y la economía circular. En Indonesia hemos continuado fortaleciendo la Cruz Roja de Indonesia en el sector de **agua y saneamiento** y con acciones formativas con la colaboración del Centro de Medios de Vida.



## Oriente Medio



2 Países

27 Proyectos

4,8 M€

Presupuesto

547.392

Personas beneficiarias

### Áreas de conocimiento y sectores principales:

Medios de Vida y Seguridad Alimentaria, Acción Humanitaria (Ayuda y Servicios Materiales de Emergencia y Asistencia Alimentaria de Emergencia); Salud, Agua y Saneamiento (Atención Sanitaria y Control de Enfermedades Infecciosas); Inclusión Social (Poner fin a la Violencia contra las Mujeres y las Niñas) y Cooperación Técnica e Institucional.

Los **múltiples y prolongados conflictos** en Oriente Medio y el Norte de África han aumentado los retos a los que se enfrentan los refugiados y la población desplazada internamente en toda la región. Tras casi 12 años de crisis en Siria y las graves consecuencias sanitarias y económicas provocadas por la COVID-19 a lo largo del año 2022, cada día son más las necesidades humanitarias en la región, que ya cuenta con más de 15 millones de desplazados internos. En Oriente Medio, hemos centrado nuestras intervenciones a lo largo del año 2022 en Líbano y en Palestina.

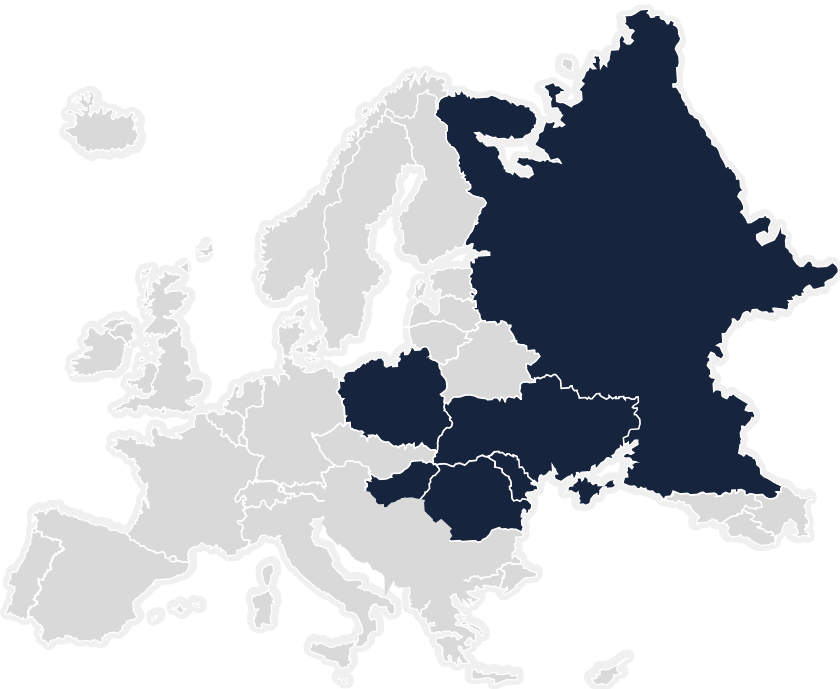


La severa recesión socioeconómica del **Líbano**, unida a las graves consecuencias de la pandemia de COVID-19, han provocado un aumento exponencial de la pobreza extrema y de los riesgos de protección, tanto para los refugiados sirios, como para la población libanesa, además de sufrir una acusada inflación que ha devastado el poder adquisitivo de la población. Desde Cruz Roja Española, hemos realizado acciones para asegurar el **acceso a los servicios de atención primaria de salud** de la población libanesa más vulnerable, atención psicosocial y medidas para responder a los efectos provocados por la COVID-19. Además, hemos iniciado dos nuevas intervenciones, una primera que contribuirá al desarrollo económico local y creará oportunidades de **generación de ingresos entre jóvenes y mujeres** y una segunda intervención que permitirá **abastecer de unidades sanguíneas** a 19 hospitales libaneses. En **Palestina** nuestras acciones han continuado centradas en el **acceso a los servicios sanitarios**, tanto a nivel de centros de atención primaria de salud, como en el ámbito hospitalario y en servicios médicos de emergencia. Hemos

prestado especial atención a la salud sexual y reproductiva, a las necesidades de las personas con enfermedades crónicas y a las personas que han necesitado un apoyo para la mejora de su salud mental (incluyendo población infantil). A su vez, hemos trabajado, en mejorar los servicios de rehabilitación de la Media Luna Palestina, servicios que orientan su trabajo en atender a personas con discapacidad y a sus familias a través de la provisión de servicios médicos especializados. También hemos apoyado a los equipos de emergencia de la Media Luna Roja Palestina para poder dar respuesta a las necesidades humanitarias inmediatas de la población, a través del **equipamiento y suministros médicos** de los servicios de transporte sanitarios (ambulancias), centros de salud y hospitales.



Europa



**Áreas de conocimiento y sectores principales:**  
Acción Humanitaria (Ayuda y Servicios Materiales de Emergencia, Servicios Básicos de Salud en Emergencias, Servicios de Coordinación y Apoyo en Materia de Socorro); Salud, Agua y Saneamiento (Atención Sanitaria); Medios de Vida y Seguridad Alimentaria, y Cooperación Técnica e Institucional.

Durante 2022, nuestro apoyo se ha centrado en la respuesta a las personas afectadas por el conflicto en Ucrania, del que se dan detalles anteriormente.





## Cooperación institucional y técnica

Durante este año hemos contribuido al **fortalecimiento institucional y de las capacidades técnicas** mediante acciones dirigidas a contribuir a la mejora de aspectos organizativos, técnicos y de gestión en distintos ámbitos como la captación de fondos, la gestión económico-contable, la respuesta en agua, saneamiento y promoción de higiene, la atención en playas, etc., entre otras, de las de Sociedades Nacionales de Argentina, Bolivia, Burkina Faso, Costa Rica, Gambia, Níger, República Dominicana o Uruguay. Hemos podido avanzar en la consolidación de iniciativas que veníamos trabajando con anterioridad, lanzando algunos proyectos que veníamos gestando en 2021. La mayoría de ellos, diseñados con el propósito de **contribuir a fortalecer y escalar las áreas de voluntariado** de otras Sociedades Nacionales hermanas. Las iniciativas reseñables han sido:

- Apoyo en la construcción de capacidades de voluntariado en Asia Central. Hemos continuado con este proyecto de amplio alcance, en colaboración con Cruz Roja Suiza y con el liderazgo de la Media Luna Roja de Kirguistán, centrado en fortalecer las áreas de voluntariado en Kazakstán y Turkmenistán, y desarrollar iniciativas regionales que implican, además, a Tayikistán y Uzbekistán.
- Entre las iniciativas regionales impulsada por la Media Luna Roja de Kirguistán, destaca la creación de una plataforma regional en ruso, centrada en la capacitación y formación de los equipos de personas voluntarias y personal laboral de las cinco Sociedades Nacionales de Asia Central ([www.centralasiarc.com](http://www.centralasiarc.com)). Este sitio está en fase

beta de pruebas antes de su lanzamiento definitivo.

- Además, en junio de 2022 se organizó un Campamento de Verano para voluntarios y voluntarias en Kirguistán, al que se invitó a esas cinco organizaciones y donde participaron 94 personas.
- Alianza Global de Voluntariado. La Alianza de Voluntariado es una red de Sociedades Nacionales, promovida en sus inicios por Cruz Roja Española, cuyo fin es el intercambio de buenas prácticas, lecciones aprendidas y el apoyo entre pares en la gestión y desarrollo de personas voluntarias. Algunas de las líneas de trabajo que desde nuestra Sociedad Nacional hemos desarrollado han sido:
  1. **El Programa de Aprendizaje sobre Voluntariado: Alumni.** Este programa se ha estructurado en torno a siete eventos virtuales especializados para direcciones de voluntariado y tiene como propósito incrementar sus capacidades de gestión y de promover redes de intercambio entre Sociedades Nacionales. En total, han participado 545 personas.
  2. La versión presencial del **Programa de Aprendizaje sobre Voluntariado (PAV).** Desarrollado en El Tiemblo (Ávila), del 17 al 24 septiembre 2022, donde 82 direcciones de voluntariado de 58 Sociedades Nacionales y de la Federación Internacional, tuvieron la oportunidad de tomar parte en sesiones de trabajo y en ponencias de alto nivel, dirigidas a incrementar sus capacidades en el área de desarrollo del voluntariado.

3. **Grupo ad hoc sobre voluntariado.** Este grupo de trabajo de la Junta de Gobierno de la Federación, liderado por Cruz Roja Española, impulsó y promovió la aprobación de la nueva Política de Voluntariado en la Asamblea General de la Federación Internacional. Esta política actualiza y enmarca cómo las Sociedades Nacionales debemos afrontar formas de voluntariado más diversas, comunitarias, flexibles y adaptadas a lo que las personas que quieren ejercer su solidaridad nos demandan.

4. **Gestión de datos de personas voluntarias para Sociedades Nacionales.** Hemos seguido trabajando en dos líneas de actuación:

a. Transferencia de software de gestión de datos de personas voluntarias a Sociedades Nacionales con sistemas no interconectados entre sus diversos centros o sin sistema alguno. A lo largo del año hemos iniciado este proceso de transferencia y digitalización en las Sociedades Nacionales de Croacia, Eslovaquia y Polonia en el marco de las operaciones generadas por el conflicto en Ucrania, además de las Sociedades Nacionales de Albania, Bolivia y Brasil. Para ello, hemos optado por una solución de software abierta, multilingüe y altamente personalizable en

función de las necesidades de las organizaciones que la adopten. Esta iniciativa permitirá digitalizar las relaciones de esas seis Sociedades Nacionales con más de 71.000 personas voluntarias. Además, desde Cruz Roja Española estamos impulsando que esta solución sea apoyada por la Federación Internacional como un estándar futuro para otras Sociedades Nacionales sin este tipo de sistemas de gestión de datos.

b. Hemos publicado los estudios de caso sobre gestión de datos de voluntariado en Cruz Roja de Fiji, Media Luna Roja de Kirguistán, Cruz Roja Hondureña y Cruz Roja Británica.

### Centro de Cooperación con el Mediterráneo

Durante el 2022 desde el Centro se han promovido espacios de información, formación e intercambio en áreas de interés de las Sociedades Nacionales Mediterráneas para fortalecer sus capacidades y potenciar la colaboración en la región. También se han iniciado los procesos para que las Sociedades Nacionales incorporen herramientas digitales desarrolladas en el 2021 y se han dado los primeros pasos para la organización de la XIV Conferencia Mediterránea, que tendrá lugar en junio de 2023 en El Cairo.





Además, cabe destacar:

- Para impulsar el liderazgo y fortalecer las competencias personales y técnicas de los jóvenes:
  - La realización del Campamento Mediterráneo de Juventud Atlantis, acogido por la Cruz Roja Portuguesa, con la participación de 37 jóvenes procedentes de 19 Sociedades Nacionales. En su 18ª edición, el campamento priorizó la promoción de una cultura de paz y no violencia y la salud mental.
  - En el área de educación, el apoyo al proceso de digitalización del programa de YABC sobre jóvenes como agentes del cambio de comportamiento y, en particular, el testeo de las herramientas gamificadas.
- Para mejorar el conocimiento sobre el cambio climático y el medio ambiente, así como fomentar acciones que mejoren la sostenibilidad ambiental de nuestra labor:
  - La actualización de la formación en línea.
  - El lanzamiento de un concurso para promover iniciativas entre las Sociedades Nacionales vinculadas a la organización de campamentos de verano verdes.
- Difusión de la calculadora pedagógica de la huella carbono en línea e identificación de tres Sociedades Nacionales como piloto.
- Para sensibilizar sobre los riesgos de la trata de personas, promover el intercambio y fortalecer capacidades en este ámbito y en el de migraciones:
  - Formación en línea sobre los riesgos de la trata y el marco de acción del Movimiento.
  - Campaña de sensibilización sobre la seguridad en línea.
  - Encuentro «Trata de seres humanos: vulnerabilidad a lo largo de las rutas migratorias», acogido por la Cruz Roja Serbia en Belgrado, con la participación de 27 personas procedentes de 9 Sociedades Nacionales.
  - Apoyo a la red de formadores y formadoras para la sensibilización sobre la trata.
- Para fomentar el intercambio de experiencias en el ámbito de inclusión social, lanzamiento del CONNECTIVI-TEA, un espacio interactivo mensual.

ÍTEMS	CANTIDAD
Kit de cocina	3.018
Kit de higiene	1.000
Mantas	1.600
Toldos plásticos	2.500

Centro de Cooperación con África (CCA)

En el área de Logística humanitaria, por parte del Centro de Cooperación con África, hemos enviado 50 toneladas de material de ayuda humanitaria estándar a la Sociedad Nacional de Ucrania. Por otro lado, respecto al fortalecimiento de las capacidades, hemos realizado las siguientes actividades:

- Reducción de la brecha digital: envío de 1 kit de innovación a la Cruz Roja de Guinea Conakry y otro a Gambia, conteniendo diversos componentes informáticos.
- Chalecos identificativos: hemos enviado 300 chalecos a Cruz Roja Burundi y 300 a Cruz Roja Ruanda.
- Cursos digitalizados: hemos realizado las traducciones a francés, inglés y portugués, así como la revisión de tres cursos digitales: logística humanitaria; ERLA, y Gestión de la Información.

También hemos llevado a cabo **actividades de sensibilización**, como talleres presenciales en el Centro, participación en ferias de solidaridad o una jornada de puertas abiertas. Hemos alcanzado 312 personas entre mayo y diciembre. En relación a la **Cooperación entre pares**, hemos hecho el llamamiento y la selección para las practicas no laborales no remuneradas en comunicación. Las Sociedades Nacionales que las realizarán durante el 2023 serán Senegal, Mali, Guinea-Bissau y Camerún. En 2022, han realizado prácticas universitarias cuatro alumnas y un alumno, computando 1.050 horas. También hemos contado con el apoyo de tres voluntarios y tres voluntarias. Como Secretaría de la ACROFA, hemos realizado una mesa redonda virtual sobre COVID-19 y otra presencial sobre Migraciones; se ha organizado la reunión anual conjuntamente con la Junta de Gobierno del Centro de Cooperación con África La principal actividad ha sido la realización de la

Asamblea General Ordinaria, en septiembre de 2022 en Buyumbura, Burundi. Por último, cabe destacar la realización de **Misiones Internacionales** en Burundi, Cabo Verde, Gambia y Marruecos.

Centro de Recursos de Medios de Vida

Este Centro apoya a los miembros de la Federación Internacional para promover el conocimiento y el uso de programas efectivos de Medios de Vida que, a su vez, mejoren las capacidades y las prácticas de las comunidades, restaurando y manteniendo sus medios de vida y asegurando económicamente sus condiciones de vida. En 2022 se ha retomado de manera completa la posibilidad de realización de actividades en terreno, tanto formativas como de apoyo técnico a proyectos, recuperando el nivel de despliegues previos a la pandemia de COVID-19. Dentro de los tres pilares de intervención básicos del Centro, hemos realizado las siguientes acciones:

- Se han atendido **53 asistencias técnicas** en remoto y con despliegue a terreno a 31 Sociedades Nacionales, además de FICR. De estas asistencias técnicas cabe destacar las realizadas en Haití (apoyo a Club de Madres) y Líbano (proyecto de empleabilidad) para Cruz Roja Española, Mali y Líbano (análisis de mercado laboral) para Cruz Roja Danesa, o la elaboración de una aplicación móvil para la gestión de Clubs de Madres con Cruz Roja Británica. Es importante destacar la implicación del Centro de Medios de Vida en las intervenciones vinculadas al programa ECHO PPP, en su parte de actividades de medios de vida climáticamente inteligentes, tanto en la parte global, como en apoyo técnico a nivel de país (por ejemplo, en Malí, República Democrática del Congo o Madagascar).



En cuanto a **formación**, se ha recuperado la oferta formativa presencial, con ocho cursos (incluyendo dos de formación de formadores) realizados en Siria, Bangladesh, Somalilandia, Honduras, Chad y España. Complementariamente, se ha continuado con la oferta formativa en formato virtual. En total se han realizado 26 formaciones con un total de 653 alumnos y alumnas participantes de más de 25 Sociedades Nacionales y IFRC.

- El ámbito de **Creación de recursos de Medios de Vida – Documentos** técnicos ha sido reforzado en los dos últimos años, gracias a la financiación de FICR desde junio de 2020 y que ha sido ampliada para actividades en 2022. Durante este año, se ha elaborado una Guía sobre diseño y gestión de proyectos de microemprendimiento, y una caja de herramientas, con el objetivo de

capacitar a las Sociedades Nacionales en este ámbito de intervención, además de cuatro estudios de caso sobre COVID-19 y medios de vida en diferentes países.

- En cuanto a **partenariados** con diferentes entidades del Movimiento Internacional de Cruz Roja, mantenemos acuerdos de colaboración continuada con la Federación Internacional, Cruz Roja Danesa, Cruz Roja Británica, Cruz Roja Alemana y Cruz Roja Holandesa, además de acuerdos específicos con otras Sociedades Nacionales en temas formativos y de apoyo técnico, tanto remoto como con despliegues en terreno.



## Educación para la Ciudadanía Global

El Marco Estratégico de la Federación Internacional 2020-2023 define la Educación para la ciudadanía mundial como el medio que favorece conocimientos sobre cuestiones mundiales y valores universales como la justicia, la igualdad, la dignidad y el respeto; que fomenta, desde enfoques múltiples, el razonamiento crítico y la reflexión; que promueve habilidades sociales como la empatía, la mediación por la paz, la comunicación, la construcción de redes y la interacción con personas de diferentes culturas y que impulsa comportamientos colaborativos y responsables con la humanidad. Se enmarca dentro de las causas y contribuye a promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la lucha contra el cambio climático a través de la educación en el desarrollo sostenible, los derechos humanos y el derecho internacional humanitario, la igualdad de género, el medio ambiente, la interculturalidad y la cultura de paz.

Estas acciones van dirigidas a ayuntamientos y gobiernos regionales, asociaciones, centros educativos, universidades, clubs deportivos, espacios culturales, empresas, ONGD y población en general. A continuación, se incluyen algunos ejemplos de estas acciones:

- **Acciones de sensibilización en Emergencias Internacionales y la Acción Humanitaria.** En las Emergencias Internacionales, debemos transmitir imágenes y mensajes que permitan comprender la naturaleza, las causas y las consecuencias sobre las personas de los desastres y los conflictos armados, así como su intervención en acción humanitaria. Las acciones que realizamos son la difusión en

redes sociales, la participación en mesas redondas, conferencias y jornadas sobre emergencias 2022, como el conflicto en Ucrania, la crisis alimentaria en el Sahel y las inundaciones en Pakistán. También realizamos talleres dirigidos a la infancia sobre preparación para desastres y acciones de calle con el juego la ruleta de la Acción Humanitaria y la visibilidad de la ERU de agua y saneamiento a través de la potabilizadora de agua.

- **Movilidad Humana e interculturalidad.** En los últimos años, las migraciones forzadas han aumentado debido a la violencia, la pobreza y el cambio climático. Con el objetivo de fomentar una mayor comprensión, especialmente de las sociedades de acogida, la Educación Intercultural promueve la igualdad en derechos, con un carácter inclusivo, de respeto y valoración de la diversidad cultural, erradicando la discriminación, la exclusión y el racismo. Las acciones más destacadas han sido: gymkhanas, web Refúgiate <https://www.cruzroja.es/principal/web/refugiate>, encuentros gastronómicos y culturales entre asociaciones en España de otros países, simulaciones de campamentos de personas refugiadas y talleres con estudiantes de periodismo en las universidades.

Además, hemos realizado otras acciones como la sensibilización sobre la explotación infantil en los conflictos armados, las Jornadas sobre África y los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Encuentros de Cooperación Internacional al Desarrollo con otras ONGD.



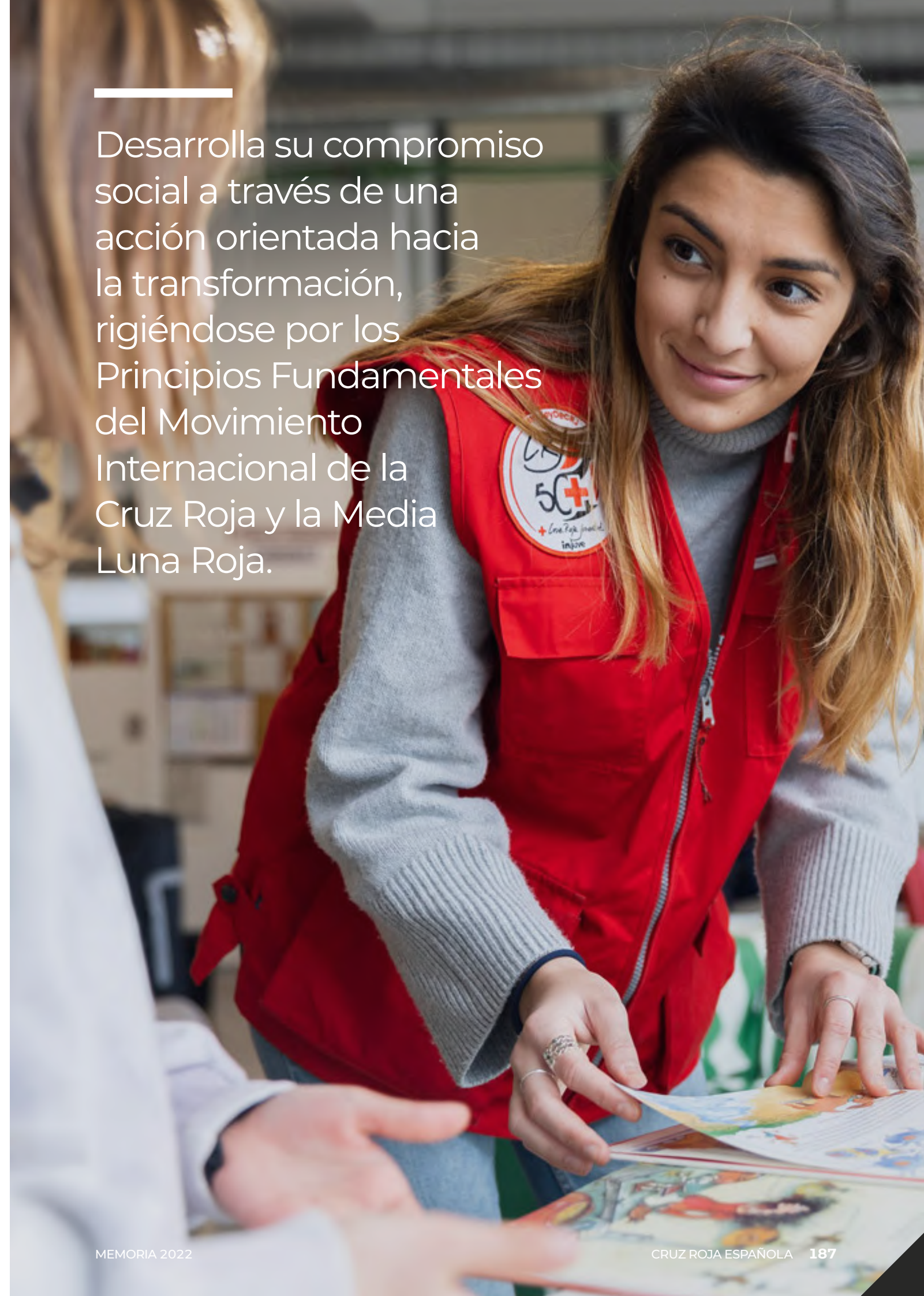


# 3.6

## Cruz Roja Juventud

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

Desarrolla su compromiso social a través de una acción orientada hacia la transformación, rigiéndose por los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.





Durante este año, la actividad de Cruz Roja Juventud ha podido volver a realizar acciones y retomar espacios a nivel presencial, pudiendo aumentar nuestro impacto en nuestra respuesta y acción voluntaria. Esto ha conllevado a un aumento en el número de participantes de nuestros proyectos y voluntariado y, también, gracias al gran trabajo de los equipos de Cruz Roja Juventud.

Además, hemos seguido impulsado las actividades de vida institucional y vida asociativa, volviendo a retomar las actividades presenciales como encuentros e intercambios, generando sinergias y espacios de construcción y reflexión de la sección juvenil. También hemos apoyado con recursos económicos y en especie el desarrollo de dichos espacios, con el objetivo de promover y mantener la vida asociativa e interconexión del voluntariado de la Sección Juvenil.

En 2022 hemos visto incrementado las personas voluntarias que han realizado actividad en Cruz Roja Juventud siendo **el año con mayor movilización de personas desde 2017**.

## Datos Voluntariado Cruz Roja Juventud

AÑOS	TOTAL PERSONAS VOLUNTARIAS CON HORAS	ACTIVIDADES REALIZADAS
2020	11.591	97.043
2021	15.114	128.986
2022	16.113	120.549

En cuanto a acción voluntaria, también hemos tenido un aumento significativo de las horas realizadas por el voluntariado, habiendo llegado a más de 440.000 horas voluntarias realizadas. Reflejan el trabajo y esfuerzo de las personas voluntarias vinculadas a nuestra acción en programas y proyectos.

A continuación, se presentan los principales datos globales de Cruz Roja Juventud por programa:

## Cruz Roja Juventud

PROGRAMAS	2021			
	AÑO	PERSONAS ATENDIDAS CON DATOS PERSONALES	PERSONAS ATENDIDAS SIN DATOS PERSONALES	PARTICIPANTES DE ENTORNO
Intervención e inclusión social	2022	66.257	19.571	71.059
	2021	64.533	16.955	53.157
	2020	68.053	15.336	33.543
Participación	2022	5.784	20.640	33.892
	2021	4.363	9.465	13.069
	2020	3.678	8.760	4.750
Sensibilización y prevención	2022	695	143.774	239.577
	2021	491	153.686	167.541
	2020	340	95.668	83.465



## Desarrollo Institucional

El programa de Desarrollo Institucional es vital para el buen funcionamiento de Cruz Roja Juventud, pues impulsa el desarrollo de la acción voluntaria de la sección juvenil, fortalece nuestra estructura asociativa y potencia nuestra actividad de forma transversal.

Durante el año 2022, Cruz Roja Juventud ha tenido un incremento de las personas participantes en el programa de Desarrollo Institucional, pero un pequeño descenso de las actividades de promoción y participación del voluntariado joven en la vida asociativa. Esto tiene que ver con la posibilidad de poder realizar dichas actividades en formato presencial, incrementando el número de participantes en cada una de las acciones y llegando a un mayor número de personas vinculadas al programa, pero con menor número de acciones. Estas acciones también tienen un impacto positivo en la vinculación y compromiso del voluntariado, siendo un aspecto positivo y verbalizado por el voluntariado en la Investigación de acción voluntaria de Cruz Roja Juventud.

La **Investigación de acción voluntaria de Cruz Roja Juventud** fue desarrollada por la sección juvenil durante el año 2021 con la Universidad de Zaragoza, habiendo encuestado a más de 1.500 personas asociadas a Cruz Roja Juventud. En dicha investigación, intentamos visualizar el perfil de la persona voluntaria y extraer la opinión del voluntariado en torno a la motivación, participación, actividades y satisfacción de la acción voluntaria en Cruz Roja Juventud, pudiendo extraer algunas conclusiones como:

- El 93% del voluntariado que participa en vida asociativa se implica más, llegando a asumir un 56% cargos de responsabilidad y al 83% les ha permitido conocer mejor la organización.

- Al 59,9% del voluntariado les gustaría tener algún cargo de responsabilidad en Cruz Roja Juventud.
- El 88% de nuestro voluntariado y el 92,4% de adolescentes no prevé dejar la organización y les gustaría quedarse indefinidamente.
- El 64,8% del voluntariado en Cruz Roja Juventud inició la acción voluntaria por vinculación con otra persona de Cruz Roja.

En cuanto a la acción voluntaria, en Cruz Roja Juventud durante el año 2022 hemos contado con el trabajo y participación de **más de 16.000 voluntarios y voluntarias**. Se han desarrollado actividades en **más de 600 centros** de todo el Estado, siendo la organización juvenil con mayor implantación territorial.

Por otro lado, dentro del programa de Desarrollo Institucional, se enmarca la celebración de reuniones de los órganos de gobierno como **Consejos Locales, Provinciales, Autonómicos, Insulares y Estatales** que, durante 2022, han podido retomar las actividades presenciales. A nivel estatal, se ha podido desarrollar en el mes de junio el Consejo Nacional en las Islas Canarias, que es el máximo órgano de Gobierno de Cruz Roja Juventud, durante el intervalo que media entre las reuniones de la Junta General. Está conformado por los directores y directoras autonómicos y por 17 miembros elegidos democráticamente en la Junta General. Uno de los hitos de este periodo ha sido la **aprobación del Reglamento Interno de Organización** que determina la estructura de Cruz Roja Juventud. La aprobación fue realizada en el Comité Nacional de Cruz Roja tras un proceso de construcción y desarrollo de más de cinco años desde Cruz Roja Juventud.

Los **encuentros Azofras** han sido de gran utilidad en los dos últimos años para poder realizar actividades de desarrollo institucional, haciendo una asignación de recursos económicos desde el ámbito central para potenciar las actividades de vida asociativa y traduciéndose en un impacto en más de 40 provincias. Hemos realizado 65 actividades, en las que han participado más de 1.300 personas, habiendo incrementado el impacto con respecto al año pasado.

Otra de las actividades significativas es la **Asamblea de Líderes y Lideresas** de la organización, que se ha podido realizar de forma presencial en de Griebal (Huesca), tras haber sido cancelada por la pandemia de la COVID-19 en los años 2020 y 2021. Durante su realización, más de 120 personas se capacitaron y formaron en Liderazgo. También hemos impulsado los Encuentros Directivos de la Sección Juvenil. En su segunda edición, en Benagéber (Valencia), durante los días 31 de septiembre, 1 y 2 de octubre, el encuentro ha tratado sobre Motivación y Gestión de Equipos y se ha dado comienzo al proceso participativo de la creación del Documento Estratégico de Cruz Roja Juventud para la siguiente legislatura que comienza en 2023. En este espacio pudieron participar más de 100 personas de todas partes del Estado. Otro órgano muy importante de la estructura es la **Comisión Permanente** de Cruz Roja Juventud, que es el órgano que se encarga de dirigir el desarrollo de políticas concretas basadas en el Plan de Acción y el Plan de Trabajo, conformado por las líneas de Comunicación e Imagen Institucional; LGT-BIQ+ y Feminismo; Educación Ambiental y Educación para el Desarrollo; Salud; Formación y Voluntariado, Inclusión Social y Participación. En las reuniones con los grupos de trabajo se han establecido las líneas de trabajo de proyectos y campañas desarrolladas por la sección juvenil. Estos grupos de trabajo están compuestos por voluntariado de todo el Estado, contando con más de 25 personas que se encargan de trazar a nivel estratégico las acciones de los proyectos de Cruz Roja Juventud.

Por otro lado, fomentamos el impulso de la participación de la infancia dentro de los órganos de gobierno y, dentro de este marco, hemos realizado un **Encuentro de Personas Afiliadas** los días 26 y 27 de marzo en Madrid.

En el ámbito internacional, se han retomado espacios a nivel presencial y nuestra presencia en ellos. Todo ello, se ha traducido en la representación en diferentes espacios como la European Regional Conference, en Georgia; la Conferencia Juventud de la Cruz Roja Británica; la Junta General de Cruz Roja Juventud de Italia; la Asamblea General de la Federación Internacional de Cruz Roja y el Southern European Youth Network Meeting. Por todo ello, el 2022 ha sido un año en el que hemos podido retomar acciones de desarrollo institucional, impulsar nuestra presencia en el ámbito internacional y conseguir hitos clave para Cruz Roja Juventud.

+1.300

Participantes en los  
encuentros Azofras



## Intervención e Inclusión Social

A través de este programa tratamos de mejorar la calidad de vida de la infancia y la juventud, con acciones dirigidas a la población infantil y juvenil, así como a sus agentes socializadores, favoreciendo y potenciando su desarrollo integral y su autonomía.

En 2022, el proyecto de **Promoción del Éxito Escolar en niños y niñas** ha incrementado su número de participantes en torno a un 20%, siendo uno de los proyectos de intervención continuada en Cruz Roja Juventud con mayor número de niños, niñas y jóvenes adscritos. Esto ha sido posible gracias a las diferentes alianzas llevadas a cabo y a los recursos propios destinados desde la organización. Merece mención especial la Promoción del Éxito escolar con personas jóvenes, donde hemos tenido un ligero aumento en la intervención y en el que se ha realizado una prospección de nuevas formas de financiación y la incorporación de nuevos puntos de acción para el proyecto.

Dentro del proyecto **El Juguete Educativo**, hemos mantenido un impacto de más de 50.000 personas atendidas. Con este proyecto garantizamos el derecho al juego de los niños y niñas en situación de vulnerabilidad y sensibilizamos sobre la transmisión de valores y aprendizaje del juego o juguete. Empresas como El Corte Inglés, Amazon o Carrefour, entre otras muchas, colaboran con nosotros en este proyecto. Toda esta acción no sería posible sin la acción de las más de 8.000 personas voluntarias que han participado este año, siendo más del doble de personas voluntarias que en 2020 y teniendo un incremento de más de 2.000 personas respecto a 2021.

En la **Atención a la infancia hospitalizada** hemos ido retomando espacios en los centros hospitalarios, pudiendo realizar actividad presencial en más de una veintena de centros, lo que ha permitido un pequeño incremento de la actividad. Destaca la implantación de la herramienta de Entamar, siendo un recurso de Realidad Aumentada con el que desde un teléfono móvil se puede decorar la habitación del hospital, realizar una scape room o jugar al trivial con temáticas como naturaleza, buen uso de redes sociales, acoso escolar, etc.

Por último, este año hemos tenido un incremento en el proyecto de **Inclusión Social para Niños y Niñas en Riesgo de Exclusión**, pudiendo realizar actividad con niños y niñas que han recibido acompañamiento en los ámbitos social, salud, ocio y tiempo libre, académico y familiar y comunitario.

# +50.000

Personas atendidas dentro  
del proyecto El Juguete Educativo



## Participación

Este programa engloba 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. La posibilidad de volver a realizar actividades presenciales y con mayor número de personas asistentes ha hecho que haya un incremento en las personas atendidas en todos los proyectos de Participación.

Entre los proyectos, cabe destacar **PINEO**, en el que participan jóvenes de entre 8 y 18 años y con el que se ofrece una alternativa de ocio basada en la educación de valores sociales, ambientales y saludables. En estas actividades hemos tenido un pequeño incremento de la actividad y participantes, pudiendo superar los datos del 2021.

Por otro lado, hemos dado un gran impulso a las acciones asociadas a la **participación infantil**. Hemos podido analizar, reflexionar y desarrollar materiales de difusión y estructura vinculada a la potenciación de la participación de la infancia en nuestra acción. Además, hemos realizado las I Jornadas de Participación Infantil en Cruz Roja Juven-

tud durante el mes de noviembre de 2022.

Cabe destacar el incremento significativo en las actividades asociadas al **ocio y tiempo libre**, ya que las personas atendidas y acciones desarrolladas han aumentado exponencialmente debido a la posibilidad de realizar actividades de manera más asidua, con mayores personas por actividad y con la apertura de espacios de ocio. En este aspecto, desde Cruz Roja Juventud hemos trabajado en el desarrollo del concepto del ocio y tiempo libre y, también, en una campaña de actividades de ocio en la época de verano. Asociada a esta actividad, se ha visto incrementada la respuesta y las personas atendidas en los Servicios de Información Juvenil.

De esta forma, durante 2022 hemos podido generar nuevos espacios, nuevas actividades e impulsar las acciones presenciales en el marco del programa de Participación. Todo ello, nos ha conllevado a poder tener un incremento de la actividad y de las personas participantes del programa de manera enérgica, dando una respuesta a la infancia y juventud con mayor impacto.



## Sensibilización y Prevención

Este programa incluye todos los proyectos que buscan generar cambios de actitud en cuanto a temáticas de educación ambiental, educación para el desarrollo, perspectiva de género, educación para la salud, interculturalidad y no violencia. Durante este año hemos generado un **cambio de paradigma en la metodología de intervención** en el programa y los proyectos que ha tenido un gran impacto en nuestra forma de actuar, comenzando a realizar una intervención basándonos en el desarrollo de competencia de la población joven e infancia en las acciones de Prevención y Sensibilización.

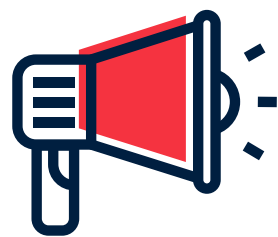
El cambio de metodología ha sido acometido desde Cruz Roja Juventud con el apoyo de la Universidad Autónoma de Madrid, generando un estudio de investigación en el cual se analiza y reflexiona sobre las competencias transversales que deben desarrollarse en las personas jóvenes, permitiendo a nuestras personas participantes adquirir y mejorar los conocimientos ("saber"), habilidades ("saber hacer") y unas actitudes y conductas ("saber estar" y "saber ser").

Todo este cambio de paradigma tiene como objetivo alinear nuestras actividades con la enseñanza basada en las competencias, donde la persona que participe en nuestras actividades sea la parte activa y actor principal, integrando el saber, el saber hacer, el saber estar y el saber ser, pudiendo ser la protagonista de su propia toma de decisiones. Dentro de dicha metodología, las competencias a desarrollar en las intervenciones de Cruz Roja Juventud son: gestión de emociones (ansiedad, miedo y enfado); habilidades sociales y resolución de conflictos; autoestima, autoconcepto y autonomía, y habilidades para la vida y bienestar emocional.

Por otro lado, cabe destacar la elaboración de una **Guía pedagógica con más de 700 actividades de prevención y sensibilización** basadas en las competencias transversales y las temáticas que abordamos como sección juvenil.

También hemos desarrollado una **plataforma virtual** que conecta al voluntariado de todos los ámbitos locales, pudiendo encontrar todas las actividades mediante un buscador por temática, generar sus propios recursos, desarrollar sesiones online, fomentar el contacto entre el voluntariado y ofrecer la información relevante sobre la actualidad en Prevención, Sensibilización y Cruz Roja Juventud.

En cuanto a los proyectos, las actividades de calle, campañas y sensibilizaciones en centros escolares, se han visto aumentados en un gran porcentaje, pudiendo tener un mayor impacto en participantes y personas voluntarias gracias a la eliminación de algunas de las medidas impuestas debido a la pandemia de COVID-19.



+700

Actividades de prevención y sensibilización

Uno de los proyectos que ha visto incrementado exponencialmente su impacto ha sido Espacio Propio, donde realizamos acciones de prevención e intervención de actitudes machistas y agresiones a mujeres en espacios de ocio, habiendo incrementado en más del doble las personas participantes en el proyecto.

Por otro lado, reforzando las actividades de perspectiva de género, hemos desarrollado las **campañas** del Día Internacional de las Mujeres (8 de marzo), con el lema "Júzgate menos; abrázate más", y del Día Internacional de la Lucha contra la Violencia hacia las Mujeres (25 de noviembre), con el lema "No desvíes la mirada; la violencia no se cuestiona".

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. En este sentido, hemos trabajado y continuamos trabajando en la generación de contenidos sobre el bienestar emocional y salud mental de los niños, niñas y jóvenes.

Con el proyecto de **Prevención de Conductas Violentas** realizamos actividades sobre racismo, LGTBIQfobia, violencia de género y bullying. Hemos tenido un incremento de la actividad y participantes en el entorno debido a la posibilidad de realizar las actividades de entorno, como campañas de sensibilización, actividades en centros educativos y acciones de calle.

Teniendo en cuenta que la intervención y actividades son similares, en el caso del proyecto de Educación para la Salud también hemos crecido en este ámbito. En Prevención del Consumo de Drogas hemos tenido acciones de sensibilización en calle, un servicio multicanal sobre drogas y actividades en redes sociales. Este año hemos consagrado la estrategia de vincularnos e impactar en redes sociales y acciones comunicativas para llegar a nuestro público objetivo, habiendo tenido un incremento sustancial de participantes.

Por otro lado, en el ámbito de acoso escolar, hemos contado con las IV Jornadas Estatales de Generando Convivencia frente al Acoso Escolar y cuatro seminarios en los ámbitos autonómicos de Galicia, Andalucía, Castilla-La Mancha y Castilla y León. Dentro de dicha temática, también hemos desarrollado la campaña del día 2 de mayo, Día Mundial contra el Acoso Escolar, con el lema "Frente al acoso escolar, tú cuentas". Por todo ello, dentro de este proyecto hemos duplicado nuestro impacto en participantes y actividades.

En relación con la educación ambiental, destacamos el impulso del Proyecto Pachamama, de la mano del área de Medio Ambiente, con el que hemos podido lanzar acciones de reforestación y sensibilización en más de ocho provincias tras la consecución de una alianza con la empresa Burger King. También en colaboración con el área de Medio Ambiente, hemos generado la campaña del 5 de junio, el Día Mundial del Medio Ambiente, con el lema "Acciones que van, gestos que vuelven", incrementando ligeramente en participantes durante la campaña.

Por último, queremos destacar los **Equipos de Sensibilización e Intervención en Emergencias** (ESIE) que se han puesto a disposición de la respuesta de la crisis de Ucrania, realizando una intervención en la primera instancia y habiendo atendido a más de 10.000 niños y niñas desplazadas de Ucrania.



# 04

Somos un movimiento de la sociedad para la sociedad, centrado en las personas, y con presencia en toda la geografía nacional y más allá.

# ASÍ SOMOS, ASÍ TRABAJAMOS

<b>4.1</b>	Equipo humano	198
<b>4.2</b>	Buen gobierno y transparencia	240
<b>4.3</b>	Sostenibilidad institucional y financiera	268
<b>4.4</b>	Medio Ambiente	314
<b>4.5</b>	Cadena de valor	324



4.1

# Equipo humano

Centrar nuestros esfuerzos en mejorar continuamente los sistemas y modelos de trabajo para garantizar entornos participativos y seguros, y ayudar a muchas más personas.

**N**uestro personal laboral y el voluntariado son uno de los pilares de Cruz Roja Española. Su compromiso y sus conocimientos hacen que podamos ayudar a muchas personas. Por ello, nos esforzamos en mejorar los sistemas y modelos de trabajo para garantizar entornos participativos y seguros.





# Personas Voluntarias

[2-8]  
En 2022 se ha mantenido la tendencia al alza en relación al número de personas voluntarias y su participación, situándonos en 263.531 personas voluntarias censadas a fecha 31 de diciembre de 2022. A continuación, destacamos las principales cifras al respecto:

- **56.137 personas nos han contactado para interesarse por la acción voluntaria.** En 2021, fueron 55.220.
- **37.221 personas se han incorporado como voluntarias a lo largo del año.** En 2020, fueron 33.080 personas.
- La **ratio de eficiencia en la incorporación** ha sido **66%** (60% en 2021). Esto quiere decir que de cada 100 personas que han solicitado información sobre el voluntariado en Cruz Roja, 66 se han hecho voluntarias.

- Las **horas de acción voluntaria** acumuladas desde enero a diciembre de 2022 han sido **4.863.001**<sup>17</sup>, distribuidas en 1.214.569 actividades. Este es el dato en el que más hemos crecido sobre el año anterior y sobre la media del periodo 2019-2023.

En cuanto a las bajas de personas voluntarias, ha habido un total de 31.296 desvinculaciones de Cruz Roja (34.196 en 2021).

PERSONAS VOLUNTARIAS	2020	2021	2022
Inclusión social	83.970	82.842	99.269
Socorros	50.501	28.142	34.405
Juventud	28.464	23.682	35.174
Voluntariado	23.276	13.999	23.684
Organización y gestión	13.212	11.761	16.792
Desarrollo de la red territorial	11.470	8.705	12.594
Cooperación internacional	3.175	2.031	3.146

<sup>17</sup>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.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	2020	2021	2022
Andalucía	40.423	38.465	40.393
Aragón	12.242	12.476	13.220
Canarias	18.536	20.035	19.300
Cantabria	2.888	2.889	2.847
Castilla-La Mancha	18.972	19.468	20.696
Castilla y León	14.171	14.242	14.148
Cataluña	20.997	19.630	20.276
Ciudad Autónoma de Ceuta	1.671	1.940	1.434
Ciudad Autónoma de Melilla	528	485	465
Comunidad de Madrid	19.960	21.350	22.742
Comunidad Foral de Navarra	6.154	6.038	6.655
Comunidad Valenciana	29.427	29.962	31.610
Extremadura	10.703	10.104	9.443
Galicia	23.341	22.293	22.760
Islas Baleares	4.328	4.477	4.592
La Rioja	4.215	4.244	4.621
País Vasco	19.442	20.127	19.822
Principado de Asturias	3.600	3.761	4.102
Región de Murcia	4.331	4.394	4.398
Total	255.929	256.380	263.531

4.863.001

Horas de acción voluntaria acumuladas desde enero a diciembre de 2022



Estos datos muestran nuestro trabajo en **promoción y sensibilización de la figura del voluntariado** en la sociedad y en el desarrollo de las personas voluntarias que forman parte de la organización.

Cabe destacar las acciones de comunicación para sensibilizar a la población sobre la importancia del voluntariado en las Asambleas Locales y las charlas realizadas sobre esta temática.

Además de estas acciones realizadas a nivel local, también hemos diseñado y puesto en marcha una campaña generalista a nivel estatal, **La Fuerza V**, con un resultado de **más de 10 millones de impactos directos** en la población. Su objetivo principal es sensibilizar sobre el papel fundamental que realizan las voluntarias y los voluntarios para dar respuesta a cualquier necesidad.

Adicionalmente, cabe destacar el fortalecimiento de **alianzas con empresas, universidades, centros educativos y administraciones públicas** para impulsar su participación en acciones de voluntariado. Así, hemos suscrito convenios de colaboración para promover el

voluntariado corporativo a nivel local y estatal con empresas como Marriot, Baker & McKezie, Endesa o Unión Profesional, entre otras, que apuestan por el voluntariado dentro de sus compañías.

**Crece el uso de la aplicación para móvil de Cruz Roja**, que facilita a las personas voluntarias apuntarse a hacer voluntariado en actividades concretas, inscribirse en los cursos de la organización o recibir atención personalizada. A través de ella, publicamos actividades de acción voluntaria abiertas incluso a la participación de personas sin vinculación previa con la organización, quienes pueden acceder directamente descargándose la aplicación e inscribirse para participar.

Conscientes de la importancia y el impacto que tiene en el voluntariado una correcta dinamización y gestión, hemos continuado con la iniciativa de **“agentes de dinamización de la participación voluntaria”**.

También hemos puesto el foco en las **nuevas tendencias y modelos de participación**, con el objetivo de facilitar fórmulas adaptadas a la realidad de las personas que quieren ejercer su

solidaridad de formas distintas a las tradicionales, o de realizar ajustes en nuestros mecanismos de gestión, para mejorar la experiencia este tipo de voluntariado. Este año hemos trabajado especialmente en prospectar y renovar los métodos de gestión del voluntariado de personas con discapacidad y del voluntariado realizado en familia, dos líneas de trabajo en las que tenemos margen de mejora.

Durante 2022, la **actividad internacional** de nuestro voluntariado ha continuado en la línea que veníamos manteniendo, con un cierto sentir de resurgimiento tras el impacto que la COVID-19 tuvo en este campo de acción.

[2-28] Hemos continuado liderando, junto a la Cruz Roja Sueca, la **Red Europea de Desarrollo de Voluntariado**, trabajando para compartir buenas prácticas, desafíos, lecciones aprendidas, nuevas tendencias y desarrollos en voluntariado. También hemos celebrado una nueva edición del **Programa de Aprendizaje de Voluntariado** en su modalidad presencial, diseñado conjuntamente con la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, con la participación de 82 personas de 58 países (14 de ellas, de Cruz Roja Española).

En cuanto a las acciones especialmente significativas de este 2022, tenemos que destacar la movilización de voluntariado realizada para la **atención de personas refugiadas provenientes de Ucrania**, con un total de 6.824 personas movilizadas que han realizado 154.894 horas de actividad. 545 de estas personas voluntarias son de origen ucraniano. También contribuimos a la gestión del voluntariado en Ucrania y países limítrofes, no sólo enviando personal especializado en gestión del voluntariado a Ucrania y Polonia, sino mediante acciones de sensibilización a la población, asesoramiento en remoto y mediante la provisión de herramientas especializadas, como un paquete de software para la gestión de personas desarrollado ad-hoc en tiempo récord.



Diversidad

PERSONAS VOLUNTARIAS POR SEXO [2-8]	2020		2021		2022	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Mujeres	152.726	59,68%	154.990	60,45%	161.542	61,30%
Hombres	103.203	40,32%	101.390	39,55%	101.989	38,70%
Total	255.929	100%	256.380	100%	263.531	100%

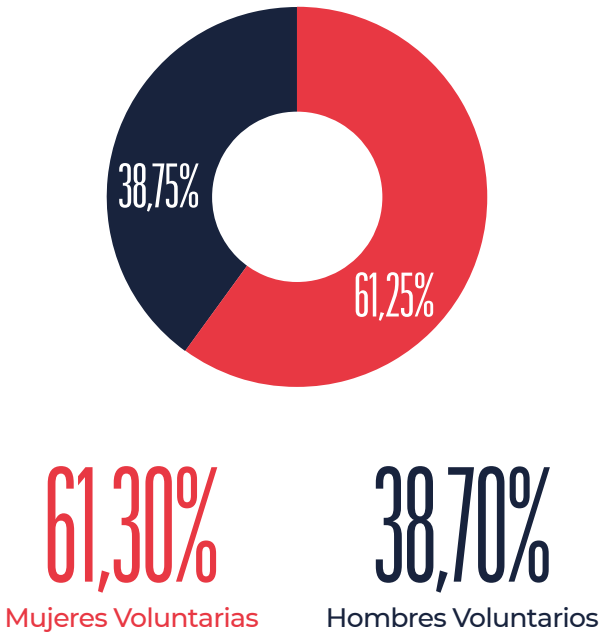


PERSONAS VOLUNTARIAS POR EDAD	2020		2021		2022	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Menores de 30 años	82.335	32,17%	70.869	28%	68.521	26%
Entre 30 y 50 años	107.577	42,03%	110.016	43%	111.852	42%
Mayores de 50 años	66.017	25,80%	75.495	29%	83.158	32%
Total	255.929	100%	256.380	100%	263.531	100%

PERSONAS VOLUNTARIAS SEGÚN SUS ESTUDIOS	2020		2021		2022	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Primarios	16.692	10,63%	18.488	9,28%	18.586	8,8%
Secundarios	67.528	43,02%	99.021	49,71%	114.395	49,9%
Superiores	65.146	41,50%	66.795	33,53%	71.562	34,2%
Resto	6.997	4,46%	14.049	7,05%	13.537	6,5%
Sin estudios	618	0,39%	859	0,43%	959	0,5%
Total <sup>18</sup>	156.981	100%	199.212	100%	209.213	100%

PERSONAS VOLUNTARIAS ORIGEN	2020		2021		2022	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Venezuela	5.063	17,19%	5.532	17%	6.294	17%
Colombia	4.817	16,36%	5.539	17%	7.208	19%
Marruecos	2.492	8,46%	2.903	9%	3.068	8%
Perú	1.796	6,10%	1.953	6%	2.453	6%
Resto	15.279	51,89%	16.851	51%	18.870	50%
Total <sup>19</sup>	29.447	100%	32.778	100%	37.892	100%

En cuanto a la antigüedad media de las personas voluntarias, esta es de 7,43 años. En 2021, fue de 7 años, 5 mes y 19 días. Existe un mayor número de mujeres voluntarias (61,30%) frente a los voluntarios (38,70%). Teniendo en cuenta los datos de años anteriores, sigue habiendo una tendencia a una mayor feminización de la acción voluntaria. En cuanto a la edad, el mayor número de voluntarios se encuentra entre los 30 y 50 años (111.852 personas voluntarias, un 42% del total).



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

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



## Formación

Capacitamos al voluntariado conforme al itinerario formativo que sea necesario para el correcto desempeño de las tareas que deben realizar. La formación tiene como fin la adquisición de competencias técnicas y personales para mejorar la intervención y fortalecer la Institución.

Siguiendo la línea del año anterior, nos hemos centrado en:

- **Formación en actuaciones.** Existen habilidades y conocimientos que son transversales, independientemente del colectivo al que se dirija la acción o del contexto del proyecto, por lo que hemos llevado a cabo formaciones sobre las doce actuaciones que realizamos desde Cruz Roja. Con ello, pretendemos agilizar la incorporación del voluntariado a la actividad y ampliar nuestra capacidad de respuesta, ya que promueve una cultura organizativa basada en la idea de que todo el voluntariado es capaz de actuar y de contribuir a la mejora en todos los ámbitos en los que actuamos en Cruz Roja.
- **Formación en gestión de proyectos.** Hemos lanzado una batería de cursos sobre la gestión de proyectos que suponen una vía de mejora de la gestión diaria de la Institución. Así, contamos con formación introductoria apta para todos los perfiles, formación especializada para personas que gestionan equipos y módulos complementarios que nos ayudan no sólo a dar a conocer las herramientas clave de la gestión, sino a socializar metodologías que son clave para la organización, como puede ser la gestión de riesgos.
- **Formación en competencias digitales.** Hemos desarrollado los materiales de tres cursos que responden al marco europeo de competencias digitales DigComp, a la par que

se vinculan al uso de herramientas digitales de uso institucional (Microsoft 365). También hemos realizado dos píldoras formativas abiertas y que están publicadas en el web de Sociedad Digital.

Además, en nuestro compromiso con la accesibilidad, realizamos acciones que marcan un camino en el reconocimiento del derecho de todas las personas al acceso a la (in)formación y la educación. Durante 2022 hemos puesto en marcha la formación “Creación de documentos accesibles con Microsoft Office” para personal laboral y voluntariado y hemos formado a personal dedicado a la digitalización de contenidos formativos a través de un curso impartido por Actua Solutions “Crea cursos accesibles con Articulate”.

- **Formación en competencias personales.** Hemos continuado ampliando la oferta formativa para el desarrollo y mejora de competencias personales, siguiendo tres criterios. El primero, la flexibilidad. Se ha buscado una mayor flexibilidad que facilite la adecuación de estas formaciones a las necesidades y circunstancias de las personas (disponibilidad, tiempo, ritmos de aprendizaje, imprevistos, etc.), sin perder un nivel coherente de exigencia y sistematización. En este sentido, también hemos multiplicado los recursos audiovisuales, así como las formaciones de conocimiento abierto. Otro criterio es la profundidad, pues hemos elaborado nuevos contenidos que logran una mayor profundidad para poner el foco en mejorar el comportamiento de las personas ante situaciones concretas como afrontar situaciones de incertidumbre, lograr resultados orientándose en objetivos, diseñar propuestas de valor adaptadas a Cruz Roja, decir “no” en una conversación difícil, llegar a acuerdos en el día a día, o bien gestionar el error propio, entre otras cuestiones.
- **El tercer criterio es la transversalidad.**



Aunque la finalidad primera es ayudar al voluntariado a desarrollar las competencias necesarias para realizar sus tareas en la organización, el carácter transversal de las competencias también les permite aumentar sus recursos para afrontar y superar otras situaciones vitales. Algunos ejemplos de esta prolongación de la utilidad de las competencias pueden ser la habilidad para hablar en público, el diseño de reuniones valiosas, conseguir comunicar con más impacto, la creación de una red de relaciones para solucionar problemas, la gestión de situaciones de cambio, la toma de decisiones, la iniciativa, el autoconocimiento, etc. Este año, hemos continuado con el esfuerzo de lograr que la formación por competencias favorezca una gestión más ajustada del crecimiento de la persona, y permita potenciar lo mejor de cada una de acuerdo a las exigencias del entorno, teniendo en cuenta los intereses personales y profesionales de las mismas. No se trata sólo de ayudar a adquirir unos conocimientos teóricos para la realización de una tarea, sino también a ayudar a desarrollar un saber ser,

estar y hacer en Cruz Roja y en la sociedad. Un modelo así se tiene que apoyar en las capacidades de desarrollo partiendo del conocimiento personal, de la detección de las fortalezas y sus áreas de mejora y, a partir de ahí, concienciar a las personas para que asuman la corresponsabilidad en su propio desarrollo personal y profesional.

- **Formación en competencias técnicas.** Hemos continuado con las acciones formativas dirigidas a la mejora del desempeño del personal laboral y voluntario, trabajando contenidos diversos como los fondos de recuperación europeos o el nuevo marco financiero europeo.
- También cabe destacar la **formación específica para las áreas de conocimiento:**
- **Socorros.** En 2022 hemos actualizado materiales formativos existentes y hemos abierto la oferta con novedades tanto en la vertiente interna como en la externa. Así, en la vertiente externa actualizamos el curso de 20 horas en Primeros Auxilios Básicos y lo digitalizamos, dando como resultado una



formación online más interactiva, visual y amena, donde incorporamos ilustraciones para reflejar técnicas y vídeos y animaciones para concienciar sobre la importancia de la prevención y de la actuación temprana. Para el voluntariado de la organización, en formación interna, generamos nuevos contenidos para los Equipos de Respuesta Básica en Emergencias (ERBE), desarrollando el módulo 2, sobre primeros auxilios sanitarios y el módulo 3, sobre primeros auxilios psicológicos. De la misma manera, abordamos la formación básica en drones, que va a permitir el manejo de estos aparatos, tan útiles en las emergencias.

- **Empleo.** Seguimos con la formación dirigida a los equipos de intervención de empleo dentro del Campus Virtual de Cruz Roja, que ha contado con la financiación del FSE, a través de su Programa Operativo de Empleo Juvenil y, concretamente, el proyecto Aprendizaje y sensibilización GO "Generamos oportunidades". Destacan las píldoras autoformativas a través del Banco de Conocimiento Abierto, que buscan mejorar la capacitación y las competencias de los equipos a través de un itinerario de libre acceso. En total, se han realizado 41 cursos (un 39% más que en 2021) y se ha llegado a 2.106 personas (un 53% más que el año anterior), incluyendo en esa cifra a personal técnico y voluntariado (este último colectivo ha supuesto un 57% del total del alumnado). También cabe mencionar los cursos de Formación de Formadores/as en la modalidad online, especializados en dos aspectos que se buscaba mejorar y/o actualizar: la intervención en Empleo con perspectiva de género y la Formación de Formadores en Competencias Básicas para el acceso a los Certificados de Profesionalidad de Nivel 2.

- **Salud.** Sin dejar de seguir realizando la formación básica inicial, en 2022 mejoramos el curso de "Acompañamiento al final de la vida" y abordamos la capacitación de las personas que trabajan en el servicio Cruz Roja Te Escucha, creando los cursos de "Habilidades de comunicación para la atención emocional" y "Tratamiento cognitivo".
- **Centro de Operaciones.** Seguimos manteniendo la formación sobre comunicaciones radiotelefónicas, que son útiles tanto en las emergencias como en otras actividades.
- **Cooperación Internacional.** Los cursos de Cooperación Internacional, tanto de desarrollo como de acción humanitaria, tienen un objetivo prioritario: una sociedad más inclusiva que favorezca la integración social de las personas vulnerables. Hemos reforzado la formación online, tanto en la oferta de cursos y plazas, como en la creación o actualización de nuevos contenidos. Esto ha permitido comenzar a desarrollar opciones de formación semipresencial que optimizan los recursos necesarios y amplían las opciones de participación de alumnado, dotando de una mayor carga teórica la parte online y liberando de la misma la parte presencial, en la que se puede incidir en mayor medida en procesos más activos, participativos y observables.

# 41

Cursos a través del Banco de Conocimiento Abierto

Hemos logrado diseñar e impartir nuevos contenidos online traducidos a varios idiomas, para poder ofrecer a otras sociedades nacionales a través de la cesión de los mismos a la Federación Internacional de Cruz Roja y Media Luna Roja.

- **Cruz Roja Juventud.** Durante 2022 la sección juvenil avanza en el refuerzo de la oferta formativa para el voluntariado joven de la Institución. De este modo, se ofrecen cursos en materias de alta actualidad, como la educación emocional, la prevención del acoso escolar o la prevención de la violencia hacia las mujeres en el entorno digital. Del mismo modo, se avanza en ofrecer

cursos que permitan al voluntariado formarse de manera específica sobre las actividades que realiza en su día a día, ayudándoles a mejorar sus habilidades para la intervención en materia de Educación para la Salud, Promoción del Éxito Escolar, El Juguete Educativo o Espacio Propio





	2020		2021		2022	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
Formación Básica Institucional	600	22.208	536	19.753	571	18.654
Formación en Cooperación Internacional	58	2.128	54	1.698	81	3.300
Formación en Cruz Roja Juventud	277	4.466	330	4.442	378	5.849
Formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	14	1.684	13	148	18	911
Formación en Desarrollo Local	126	4.064	138	1.388	102	892
Formación para Directivos y Responsables	39	581	42	896	26	806
Formación para el Empleo - Equipos	85	2.903	113	3.508	177	8.801
Formación en Activación Juvenil	3	140	2	30	0	0
Formación por Competencias	79	2.549	196	3.122	224	9.856
Formación en Gestión del Conocimiento	42	1.407	33	716	45	577
Formación en Gestión y Promoción del Voluntariado	222	4.423	109	2.841	131	2.800
Formación en Medio Ambiente	112	4.853	104	2.090	94	2.157
Módulos comunes para la intervención	187	18.786	170	10.967	142	12.181
Módulos transversales	66	3.264	98	6.182	110	7.394
Formación en Participación y Asociacionismo Infantil y Juvenil	1	9	4	35	2	18

	2020		2021		2022	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
Formación en Principios y Valores	11	716	7	94	26	486
Formación en Salud	183	9.780	117	1.905	144	4.513
Formación en Socorros y Emergencias	1.498	45.958	1.875	23.599	1.469	21.978
Formación Social	737	12.860	1.372	16.761	758	15.156
Diplomacia Humanitaria	8	539	5	124	28	741
Otros	190	3.043	389	5.169	198	1.992
Total	4.538	146.361	6.528	98.980	4.724	119.062

## Personas empleadas

### Recursos humanos y humanos Ser mejores, mejores personas, mejores profesionales

[Ley\_Organización del trabajo] [Ley\_Relaciones sociales]  
Contamos con una estructura de personal repartida en todos nuestros centros de trabajo distribuidos territorialmente. Toda nuestra plantilla está sujeta y regulada por más de 70 convenios colectivos distintos, en los cuales se recogen las obligaciones y se garantizan los derechos y libertades de asociación sindical de todas las personas trabajadoras, como la retribución, jornadas, y las medidas de igualdad y conciliación, y sujetos a acuerdos de negociación colectiva.

[Ley\_Libertad de asociación y negociación colectiva] [2-30] [407-1]  
De esta forma, el 100% de la plantilla está sujeto a acuerdos de negociación colectiva y en el 100%

de nuestros centros de trabajo existe libertad de asociación.  
Definimos y defendemos la optimización de las condiciones laborales de todo nuestro personal para un mejor desempeño y reflejo en todos los proyectos de la entidad.  
Dentro de esta línea, la jornada media en Cruz Roja es de 38,5 horas semanales, en jornada de 8 a15 horas, con servicio presencial de tardes alternas por semana, salvo los servicios especializados de 24 horas.

[401-2]  
De igual importancia es la conciliación de la vida personal y profesional. Seguimos apoyando y reforzando las medidas ya existentes, y en búsqueda y actualización de nuevas, acordes a las necesidades de las nuevas circunstancias sociales. De estas medidas de conciliación, las más frecuentes son:



- Días de asuntos propios.
- Jornadas intensivas estivales y en periodos no lectivos.
- Horas de acompañamiento para consulta médica de descendientes y mayores dependientes.
- Flexibilidad horaria.
- Ampliación de permisos: maternidad, paternidad y matrimonio.
- Complementos para periodos de incapacidad temporal.

[Ley\_Derechos humanos] [Ley\_Trabajo infantil] [Ley\_No discriminación]

En aplicación de las normas que rigen la Institución, el Código de Conducta y diversos instrumentos de cumplimiento normativo, realizamos una labor preventiva y de concienciación en el marco de nuestro personal laboral, 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.

Contamos, a 31 de diciembre de 2022, con **14.661 personas empleadas**, de las cuales el 74% son mujeres y el 26% hombres. Esto incluye a 62 delegados y delegadas, que realizan su trabajo en 29 países de África, América, Asia y Europa.

El 81% de nuestra plantilla tiene un contrato laboral indefinido, siendo el 19% restante contratos temporales vinculados mayormente a campañas o proyectos concretos de duración limitada.

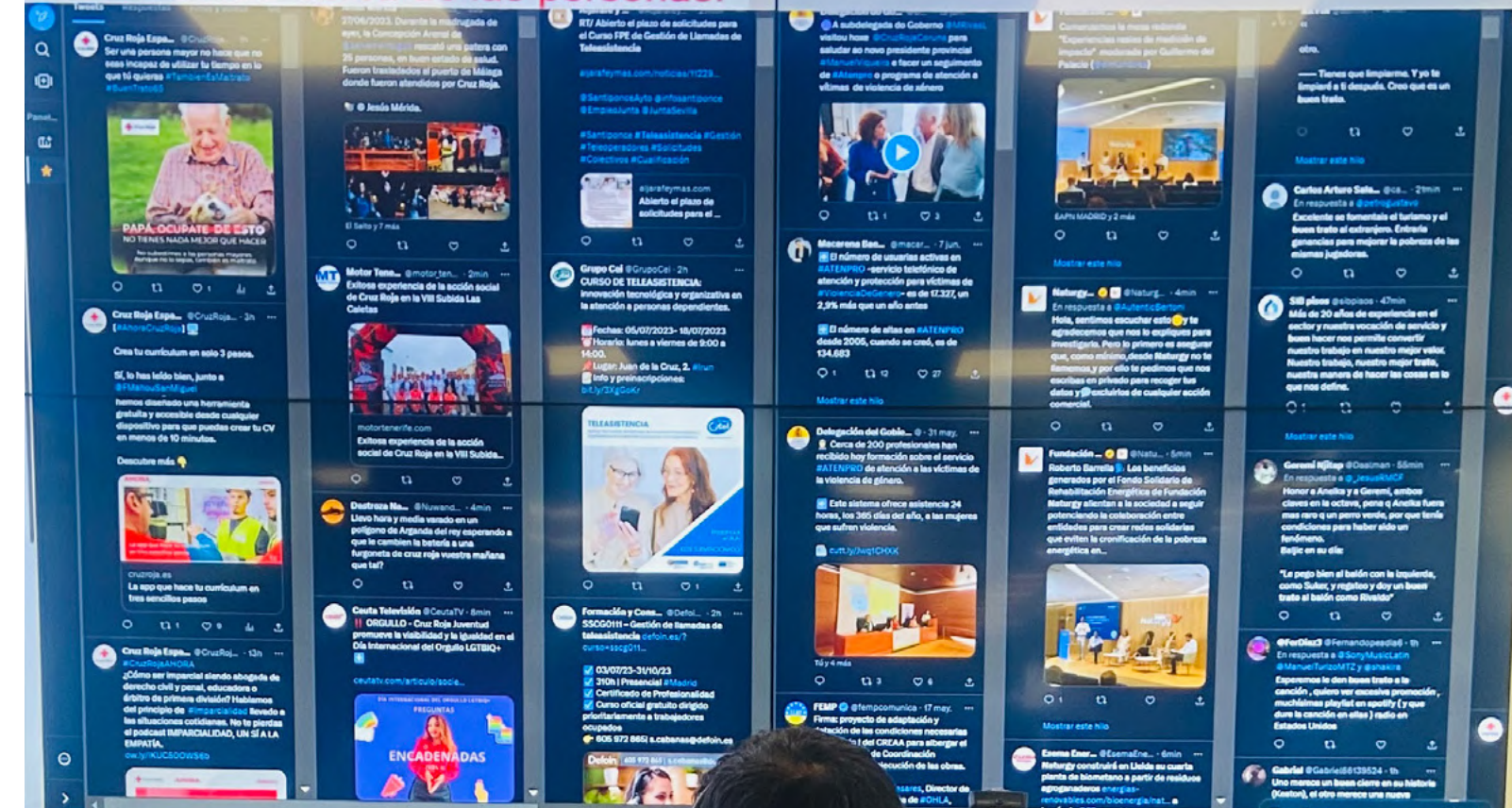
De la plantilla total, un 78% está en jornada completa, en línea ascendente en los últimos ejercicios.

A continuación, presentamos los principales datos relativos a plantilla de los últimos tres años<sup>21</sup>:

<sup>20</sup> Bélgica (1), Burkina Faso (5), Burundi (3), Centroamérica (1), Colombia (1), Ecuador (2), El Salvador (2), España (1), Filipinas (5), Gambia (1), Guatemala (1), Honduras (2), Líbano (1), Mali (3), Mozambique (4), Níger (5), Pakistán (2), Palestina (2), República Democrática El Congo (3), Ruanda (1), Sahara (3), Senegal (5), Sudan (2) Tanzania (1) y Ucrania (4).

<sup>21</sup> [2-4] En la memoria del año 2021 por un error en la suma de puestos de trabajo no se incluyó al personal que presta servicio en los centros sanitarios que cuentan con un código de identificación fiscal específico, aunque sí se computó el gasto de sus retribuciones salariales y cargas sociales. El número de personas sobre las que se omitió información asciende a un total de 410 a fecha 31/12/2021 y 453 en la plantilla media. La información se ha corregido en la presente Memoria en las tablas correspondientes.

Cada vez más cerca de las personas.





## Personas empleadas, ubicación física (a cierre de ejercicio)

PERSONAS EMPLEADAS	2021		2022	
	N.º	%	N.º	%
Oficinas Centrales <sup>22</sup>	589	4,31%	659	4,49%
Oficinas Territoriales	11.882	86,96%	12.356	84,28%
Red sanitaria	1.193	8,73%	1.603	11,23%
Total	13.664	100%	14.074	100%

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

[Ley\_Empleo]

		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%
< 30 años	2021	561	15%	1.871	18%	2.432	17%
Entre 30 y 50 años		2.215	58%	6.255	61%	8.470	60%
> 50 años		1.036	27%	2.136	21%	3.172	23%
Total		3.812	100%	10.262	100%	14.074	100%
< 30 años	2022	537	14%	2.040	19%	2.577	18%
Entre 30 y 50 años		2.221	58%	6.519	60%	8.740	60%
> 50 años		1.070	28%	2.274	21%	3.344	23%
Total		3.828	100%	10.833	100%	14.661	100%

<sup>22</sup> Incluye los 61 delegados y delegadas de Cooperación Internacional.

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

[Ley\_Empleo]

	2021						2022					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliar	505	13%	1.321	13%	1.814	13%	444	12%	1.337	12%	1.781	12%
Conductor/a Patrón/a embarcación	435	11%	435	1%	545	4%	384	10%	116	1%	500	3%
Delegado/a Cooperación Internacional	31	1%	30	0%	61	0%	33	1%	28	0%	61	0%
Directivo/a	79	2%	59	1%	138	1%	84	2%	60	1%	144	1%
Docente	92	2%	154	2%	246	2%	106	3%	150	1%	256	2%
Mando intermedio	175	5%	276	3%	451	3%	171	4%	269	2%	440	3%
Médico/a	41	1%	71	0%	112	0,6%	59	2%	103	1%	162	1%
Monitor/a -animador/a	227	6%	456	5%	683	5%	177	5%	459	4%	636	4%
Operador/a	89	2%	334	3%	423	3%	95	2%	339	3%	434	3%
Servicios Generales	226	6%	343	3%	569	4%	217	6%	354	3%	571	4%
Socorrista	81	2%	18	0%	99	1%	89	2%	23	0%	112	1%
Técnico/a especialista	790	21%	1.870	18%	2.660	19%	817	21%	2.037	19%	2.854	19%
Titulado/a 1	310	8%	1.127	11%	1.437	10%	328	9%	1.221	11%	1.549	11%
Titulado/a 2	731	19%	4.035	39%	4.766	34%	824	22%	4.337	40%	5.161	35%
Total general	3.812	100%	10.262	100%	14.074	100%	3.828	100%	10.833	100%	14.661	100%



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

[Ley\_Empleo]

		CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES	
		N.º	%	N.º	%
Hombre	2021	2.547	27%	1.265	27%
Mujer		6.861	73%	3.401	73%
Total		9.408	100%	4.666	100%
Hombre	2022	3.127	26%	701	25%
Mujer		8.698	74%	2.135	75%
Total		11.825	100%	2.836	100%

## Plantilla por sexo y tipo de contrato (promedio anual<sup>23</sup>)

[Ley\_Empleo]

	2021				2022			
	CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES		CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Hombre	2.546	28%	1.554	30%	3.175	28%	977	25%
Mujer	6.552	72%	3.704	70%	7.981	72%	2.875	75%
Total	9.098	100%	5.258	100%	11.156	100%	3.851	100%

<sup>23</sup> No se incluye la comparativa con 2020, ya que en ese ejercicio no fue posible reportar los promedios de contratos. Los datos relativos a promedio de empleados se han calculado a partir de las cifras de plantilla a último día de cada mes, entre los doce meses del año, para la plantilla de Cruz Roja Española. Para CES, al disponer de datos trimestrales, se han calculado a partir de las cifras de plantilla a último día de cada trimestre, entre los cuatro trimestres. Para obtener el dato total, se han sumado los anteriores. En los totales presentados en las diferentes tablas de promedio de contratos puede haber desviaciones mínimas por diferencias en decimales.

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

[Ley\_Empleo]

		JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL	
		N.º	%	N.º	%
Hombre	2021	3.019	28%	793	25%
Mujer		7.916	72%	2.346	75%
Total		10.935	100%	3.139	100%
Hombre	2022	3.120	27%	708	24%
Mujer		8.619	73%	2.214	76%
Total		11.739	100%	2.922	100%

## Plantilla por sexo y tipo de jornada (promedio anual<sup>24</sup>)

[Ley\_Empleo]

	2021				2022			
	JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL		JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Hombre	3.422	31%	2.494	75%	3.356	29%	796	25%
Mujer	7.594	69%	847	25%	8.417	71%	2.438	75%
Total	11.015	100%	3.341	100%	11.773	100%	3.234	100%

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



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

[Ley\_Empleo]

		CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES	
		N.º	%	N.º	%
< 30 años	2021	669	7%	1.763	38%
Entre 30 y 50 años		6.104	65%	2.395	51%
> 50 años		2.635	28%	508	11%
Total		9.408	100%	4.666	100%
< 30 años	2022	1.461	12%	1.116	39%
Entre 30 y 50 años		7.358	62%	1.382	49%
> 50 años		3.006	25%	338	12%
Total		11.825	100%	2.836	100%

# Plantilla por edad y tipo de contrato (promedio anual<sup>25</sup>)

[Ley\_Empleo]

	2021				2022			
	CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES		CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
< 30 años	695	8%	1.969	42%	1.389	12%	1.456	38%
Entre 30 y 50 años	5.869	64%	2.727	58%	6.874	62%	1.936	50%
> 50 años	2.534	28%	562	12%	2.893	26%	459	12%
Total	9.100	100%	5.257	100%	11.156	100%	3.851	100%

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

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

[Ley\_Empleo]

		JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL	
		N.º	%	N.º	%
< 30 años	2021	1.629	15%	803	26%
Entre 30 y 50 años		6.837	63%	1.662	53%
> 50 años		2.469	22%	674	21%
Total		10.935	100%	3.139	100%
< 30 años	2022	1.840	16%	737	25%
Entre 30 y 50 años		7.209	61%	1.531	52%
> 50 años		2.690	23%	654	22%
Total		11.739	100%	2.922	100%

# Plantilla por edad y tipo de jornada (promedio anual<sup>26</sup>)

[Ley\_Empleo]

	2021				2022			
	JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL		JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
< 30 años	1.802	16%	879	26%	2.025	17%	821	25%
Entre 30 y 50 años	6.810	62%	1.775	53%	7.101	60%	1.710	53%
> 50 años	2.403	22%	687	21%	2.649	22%	703	22%
Total	11.015	100%	3.341	100%	11.774	100%	3.234	100%

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



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

[Ley\_Empleo]

	2021						2022					
	INDEFINIDOS		TEMPORALES		TOTAL		INDEFINIDOS		TEMPORALES		TOTAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliar	1.019	11%	865	19%	1884	13%	1.353	11%	428	15%	1.781	12%
Conductor/a Patrón/a embarcación	371	4%	174	4%	545	4%	390	3%	110	4%	500	3%
Delegado/a Cooperación Internacional	10	0%	51	1%	61	0%	46	0%	15	1%	61	0%
Directivo/a	130	1%	8	0%	138	1%	139	1%	5	0%	144	1%
Docente	151	2%	95	2%	246	2%	223	2%	33	1%	256	2%
Mando intermedio	414	4%	36	1%	451	3%	417	4%	23	1%	440	3%
Médico/a	92	1%	14	0%	112	1%	152	1%	10	0%	162	1%
Monitor/a -animador/a	269	3%	414	9%	683	5%	437	4%	199	7%	636	4%
Operador/a	285	3%	138	3%	423	3%	326	3%	108	4%	434	3%
Servicios Generales	367	4%	202	4%	569	4%	425	4%	146	5%	571	4%
Socorrista	41	0%	58	1%	99	1%	80	1%	32	1%	112	1%
Técnico/a especialista	1.820	19%	840	18%	2.660	19%	2.255	19%	599	21%	2.854	19%
Titulado/a 1	1.107	12%	330	7%	1.437	10%	1.332	11%	217	8%	1.549	11%
Titulado/a 2	3.332	35%	1.416	31%	4.766	34%	4.250	36%	911	32%	5.161	35%
Total	9.408	100%	4.666	100%	14.074	100%	11.825	100%	2.836	100%	14.661	100%

# Plantilla por categoría profesional y tipo de contrato (promedio anual<sup>27</sup>)

[Ley\_Empleo]

	2021				2022			
	CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES		CONTRATOS INDEFINIDOS		CONTRATOS TEMPORALES	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliares	972	11%	949	18%	1.211	11%	616	16%
Conductor/a y patrón de embarcación	396	4%	183	3%	414	4%	126	3%
Delegado/a de cooperación	6	0%	59	1%	30	0%	37	1%
Directivo/a	131	1%	7	0%	141	1%	6	0%
Docente	129	1%	122	2%	172	2%	75	2%
Mando intermedio	419	5%	45	1%	417	4%	29	1%
Médico/a	100	1%	33	0%	141	1%	13	0%
Monitores/as y animadores/as	244	3%	409	8%	351	3%	265	7%
Operador/a	262	3%	188	4%	320	3%	136	4%
Servicios generales	336	4%	162	3%	405	4%	167	4%
Socorrista	160	2%	272	5%	352	3%	39	1%
Técnico/a especialista	1.724	19%	929	18%	2.070	19%	726	19%
Titulado/a 1	1.047	12%	341	6%	1.218	11%	251	7%
Titulado/a 2	3.173	35%	1.558	30%	3.915	35%	1.365	35%
Total	9.099	100%	5.257	100%	11.157	100%	3.851	100%

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



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

[Ley\_Empleo]

	2021						2022					
	COMPLETA		PARCIAL		TOTAL		COMPLETA		PARCIAL		TOTAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliar	1.310	12%	574	18%	1.884	13%	1.290	1.290	491	15%	1.781	12%
Conductor/a Patrón/a embarcación	317	3%	228	7%	545	4%	299	3%	201	8%	500	3%
Delegado/a Cooperación Internacional	61	1%	0	0%	61	0%	62	1%	0	0%	62	0%
Directivo/a	129	1%	9	0%	138	1%	138	1%	6	0%	144	1%
Docente	126	1%	120	4%	246	2%	161	1%	95	4%	256	2%
Mando intermedio	428	4%	23	1%	451	3%	420	4%	20	1%	440	3%
Médico/a	86	1%	26	1%	112	1%	119	1%	43	1%	162	1%
Monitor/a -animador/a	458	4%	225	7%	683	5%	447	4%	189	7%	636	4%
Operador/a	270	2%	153	5%	423	3%	297	3%	137	5%	434	3%
Servicios Generales	447	4%	122	4%	569	4%	442	4%	129	3%	571	4%
Socorrista	82	1%	17	1%	99	1%	105	1%	7	0%	112	1%
Técnico/a especialista	2.117	19%	543	17%	2.660	19%	2.298	20%	556	20%	2.854	19%
Titulado/a 1	1.232	11%	205	7%	1.437	10%	1.348	11%	201	8%	1.549	11%
Titulado/a 2	3.872	35%	894	28%	4.766	34%	4.313	37%	847	28%	5.160	35%
Total	10.935	100%	3.139	100%	14.074	100%	11.739	100%	2.922	100%	14.661	100%

# Plantilla por categoría profesional y tipo de jornada (promedio anual<sup>28</sup>)

	2021				2022			
	JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL		JORNADA COMPLETA		JORNADA PARCIAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliares	1.256	11%	667	20%	1.241	11%	587	18%
Conductor/a y patrón de embar- cación	373	3%	206	6%	345	3%	194	6%
Delegado/a de cooperación	65	1%	1	0%	67	1%	0	0%
Directivo/a	130	1%	8	0%	141	1%	6	0%
Docente	109	1%	142	4%	126	1%	121	4%
Mando intermedio	441	4%	23	1%	426	4%	19	1%
Médico/a	102	1%	31	1%	118	1%	37	1%
Monitores/as y animadores/as	433	4%	219	7%	421	4%	193	6%
Operador/a	255	2%	194	6%	296	3%	160	5%
Servicios generales	374	3%	125	3%	450	4%	122	4%
Socorrista	398	4%	34	1%	380	3%	11	0%
Técnico/a especia- lista	2.087	19%	566	17%	2.229	19%	567	18%
Titulado/a 1	1.186	11%	203	6%	1.261	11%	209	6%
Titulado/a 2	3.807	35%	922	28%	4.278	36%	1.003	31%
Total	11.015	100%	3.341	100%	11.779	100%	3.229	22%

<sup>28</sup> No se incluye la comparativa con 2020, ya que en ese ejercicio no fue posible reportar los promedios de contratos.



# Contrataciones por sexo y edad

[401-1]

		HOMBRES		MUJERES	
		N.º	%	N.º	%
< 30 años	2021	1.215	47%	2.403	40%
Entre 30 y 50 años		1.119	43%	3.004	50%
> 50 años		263	10%	596	10%
Total		2.597	100%	6.003	100%
< 30 años	2022	1.204	46%	2.849	45%
Entre 30 y 50 años		1.116	43%	2.965	47%
> 50 años		282	11%	549	9%
Total		2.602	100%	6.363	100%

# Contrataciones por sexo y categoría profesional

[401-1]

	2021						2022					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliar	696	27%	2.091	35%	2.787	32%	519	28%	1.488	23%	2.007	22%
Conductor/a Patrón/a embarcación	168	6%	53	1%	221	3%	242	13%	72	1%	314	4%
Delegado/a Cooperación Internacional	18	1%	13	0%	31	0%	14	1%	22	0%	36	0%
Directivo/a	0	0%	2	0%	2	0%	0	0%	1	0%	1	0%
Docente	82	3%	142	2%	224	3%	71	4%	108	2%	179	2%
Mando intermedio	8	0%	12	0%	20	0%	7	0%	12	0%	19	0%
Médico/a	49	2%	56	1%	105	1%	89	5%	125	2%	214	2%
Monitor/a -animador/a	140	5%	380	6%	520	6%	101	6%	393	6%	494	6%
Operador/a	56	2%	157	3%	213	2%	72	4%	278	4%	350	4%
Servicios Generales	194	7%	561	9%	755	9%	169	9%	347	5%	516	6%
Socorrista	530	20%	187	3%	717	8%	450	25%	163	3%	613	7%
Técnico/a especialista	254	10%	639	11%	893	10%	346	19%	1.080	17%	1426	16%
Titulado/a 1	75	3%	186	3%	261	3%	78	4%	4%	4%	362	4%
Titulado/a 2	327	13%	1.524	25%	1.851	22%	444	24%	1.990	31%	2.434	27%
Total	2.597	100%	6.003	100%	8.600	100%	1.827	100%	6.363	100%	8.965	100%



# Despidos por sexo y edad

[Ley\_Empleo]

		HOMBRES		MUJERES		TOTAL
		N.º	%	N.º	%	%
< 30 años	2021	16	19%	22	19%	38
Entre 30 y 50 años		57	66%	68	58%	125
> 50 años		13	15%	27	23%	40
Total		86	100%	117	100%	203
< 30 años	2022	17	20%	49	28%	66
Entre 30 y 50 años		36	43%	94	53%	130
> 50 años		30	36%	33	19%	63
Total		83	100%	176	100%	259

# Despidos por sexo y clasificación profesional

[Ley\_Empleo]

	2021						2022					
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL		HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Auxiliar	12	14%	20	17%	32	16%	16	19%	37	21%	53	20%
Conductor/a Patrón/a embarcación	11	13%	4	3%	15	7%	7	8%	5	3%	12	5%
Delegado/a Cooperación Internacional	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Directivo/a	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Docente	1	1%	1	1%	2	1%	2	2%	8	5%	10	4%
Mando intermedio	3	3%	5	4%	8	4%	5	6%	5	3%	10	4%
Médico/a	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Monitor/a -animador/a	11	13%	18	15%	29	14%	12	14%	12	7%	7%	9%
Operador/a	2	2%	4	3%	6	3%	2	2%	1	1%	3	1%
Servicios Generales	4	5%	0	0%	4	2%	1	1%	10	6%	11	4%
Socorrista	10	12%	1	1%	11	5%	8	10%	1	1%	9	3%
Técnico/a especialista	19	22%	21	18%	40	20%	15	18%	38	22%	53	20%
Titulado/a 1	1	1%	11	9%	12	6%	1	1%	9	5%	10	4%
Titulado/a 2	12	14%	32	27%	44	22%	14	17%	50	28%	64	25%
Total	86	100%	117	100%	203	100%	83	100%	176	100%	259	100%



[Ley\_Empleo] [405-1]

Además del trabajo que realizamos 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, en el dato anual obtenido a 31 de diciembre de 2022, en la Organización contamos con un total de 309 personas con una discapacidad igual o superior al 33 %, cifra superior a la de 2021 (285 personas). En Cruz Roja cumplimos con la Ley General de Discapacidad, al tener un 2,16% de personas con discapacidad en relación al total de la plantilla. 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 cada persona con discapacidad.



### GESTIÓN Y CONTROL DE PRESENCIA

[Ley\_Organización del trabajo]

El año 2022 arrancó con la reciente finalización del proyecto piloto que incorporó 11 territorios y 3.500 personas trabajadoras a trabajar en productivo con la herramienta VisualTime, para el registro de la jornada. La segunda fase del proyecto, donde se planificaría la implantación en el resto de la red territorial de la organización, se dividió en tres bloques, pues un proyecto de esta envergadura hacía imposible la implantación definitiva y de una vez al resto de territorios. Paralelamente a la implantación, se ha actualizado la versión de la herramienta en varias ocasiones para incorporar mejoras como la geolocalización de los registros de fichajes de las personas trabajadoras o la incorporación de un módulo híbrido que permite a las personas trabajadoras registrar sus fichajes cuando teletrabajan desde sus casas.

### RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

En el ámbito de la selección, cabe señalar que, a través de la herramienta “epreselec”, se han registrado este año más de 435.000 candidaturas, de las cuales el 75% fueron de mujeres y el 25% de hombres, en 3.032 procesos de selección distintos. Por otro lado, con el objetivo de mejorar el reclutamiento y avanzar en la captación de talento, hemos desarrollado la imagen corporativa como marca empleadora, tanto en InfoJobs como en LinkedIn.

En este proceso de mejora hemos incluido la posibilidad de video-entrevistas en los procesos de selección, así como los test de competencias. Finalizando el 2022, a través del grupo motor creado al efecto, hemos elaborado un procedimiento único en materia de selección de personal laboral con la pretensión de garantizar que toda la Institución trabaje con un modelo único y unas herramientas que permitan la transparencia en los procesos, la igualdad de oportunidades y la no discriminación en

el acceso al empleo de Cruz Roja y fomentar nuestra imagen de Marca. Con este fin, todas las personas encargadas de procesos de selección recibieron una formación específica sobre la homogenización de las ofertas y el procedimiento.

[Ley\_Empleo]

Respecto a la Ley 10/2021 de Teletrabajo, se ha realizado un **documento marco de teletrabajo**, puesto a disposición de todas las oficinas territoriales y dotado de las herramientas de análisis y control necesarias para que puedan realizar y negociar con sus respectivas RLT las medidas y acuerdos de teletrabajo en cada ámbito. Se han firmado acuerdos o incluido en los respectivos convenios colectivos en Oficina Central y Barcelona, empezándose a negociar en las demás provincias para su aplicación futura. Incluido en el documento marco de teletrabajo, y como parte de nuestro compromiso con la conciliación de la vida personal y laboral, se incluye una política de desconexión laboral de los y las trabajadoras de Cruz Roja Española, que sirve de base a cada territorio.

### APLICACIÓN DE NÓMINA Y RECURSOS HUMANOS

En el ámbito de la aplicación de Nómina y Recursos humanos, SAP, durante este año 2022, hemos trabajado en diferentes campos de mejora, como, por ejemplo, en la generación automática de informes basados en las necesidades a cubrir con los organismos oficiales – por ejemplo, para dar cumplimiento a la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social o desarrollos en informes contables para control de subvenciones.

Otros puntos de mejora, han sido la creación de nuevas interfaces con otros sistemas para realizar una entrada de datos única y automática, así como desarrollos de nuevos programas para la gestión de teletrabajo o la gestión del registro retributivo, entre otros aspectos.

Además, hemos realizado las correspondientes actualizaciones de mantenimiento sobre el programa, incluyendo en las mismas las más de 55 actualizaciones de convenio, en sus correspondientes grupos-niveles de la plantilla afectada.





# Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

## Caminando hacia la igualdad

[Ley\_Igualdad]  
2022 ha sido el primer año de los cuatro en los que tienen que desarrollarse las medidas recogidas en nuestro IV Plan de Igualdad. De esta manera, y con el impulso de toda la organización, comenzamos desde principio del año a dar cumplimiento a las medidas. Siguiendo la calendarización que el propio Plan de Igualdad recoge, durante 2022 ejecutamos 72 medidas de las 107 establecidas en el Plan, lo que supone que durante el primer año **hemos puesto en marcha casi el 70% del total de las medidas**. Comprometerse con la igualdad para continuar derribando barreras, poner nuestro granito de arena en la construcción de una sociedad más justa y equitativa, y hacerlo de forma activa dentro de la organización para crear actitudes que eviten todo tipo de discriminación. Esto es lo que persigue nuestro IV Plan de Igualdad, con el convencimiento absoluto de la importancia que tiene el transmitir a todas las personas trabajadoras la idea de que la igualdad de derechos y de acceso forma parte de nuestra identidad. Por otro lado, cabe mencionar que disponemos de un **protocolo para la prevención y actuación contra el acoso sexual, por razón de sexo, por orientación sexual y por identidad de género**.

[Ley\_No discriminación] [406-1]  
Queremos construir un entorno laboral respetuoso con la dignidad y la libertad personal. Por ello, no toleramos situaciones de acoso en el seno de la Institución. Para lograrlo, nos comprometemos a eliminar cualquier situación de este tipo en las relaciones laborales mediante un procedimiento que permita dar solución a las reclamaciones con las debidas garantías, basándose en la normativa legal vigente, así como en sus Principios Fundamentales. Disponemos de un Protocolo de Prevención del Acoso que incluye medidas y el procedimiento a seguir en caso de que cualquier persona quiera denunciar un posible caso de acoso. Asegura un tratamiento absolutamente confidencial de los casos que se pudieran producir, así como la protección de cualquiera de las partes implicadas. En 2022, el protocolo se activó 23 veces (22 en 2021), 4 por supuesto acoso moral, y 19 veces por supuesto acoso sexual. Salvo en cuatro ocasiones, en el resto 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.

En cuanto a remuneraciones de la plantilla, a continuación, se presentan los datos principales:

# Remuneraciones medias por sexo (€)<sup>29</sup>

[Ley\_Empleo]

	2021	2022
Hombre	24.370	24.009
Mujer	24.078	24.220

# Remuneraciones medias por edad (€)<sup>30</sup>

[Ley\_Empleo]

	2021	2022
Menores 30 años	20.915	20.450
Entre 30 y 50 años	24.472	24.651
Mayores de 50 años	27.309	27.546

<sup>29</sup> Toda la información relativa a remuneraciones reportada corresponde al Informe 190 presentado oficialmente.  
<sup>30</sup> No se dispone de esta información para el año 2020. Para el ejercicio 2020, se utilizó la herramienta del Ministerio de igualdad para el registro retributivo en el caso de extracción de remuneraciones medias y cálculo de brecha. Con los datos disponibles, la herramienta no facilitaba de forma fiable los datos de remuneraciones medias por edad. Por ello, se realiza la comparativa con el año 2019.



# Remuneración media (€) por sexo y clasificación profesional y brecha salarial por clasificación profesional

[Ley\_Empleo] [405-2]

	2021				2022			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	BRECHA <sup>31</sup>
Auxiliar	17.702	18.796	17.295	%	18.013	18.599	18.306	-3%
Conductor/a Patr. Embarcación	19.465	18.205	19.216	6%	18.585	17.436	18.011	6%
Delegado/a de cooperación	46.825	49.596	48.077	-6%	50.703	50.860	50.781	0%
Directivo/a <sup>32</sup>	60.398	56.347	58.696	7%	58.788	49.678	54.233	15%
Docente	36.819	37.732	37.364	-2%	37.345	39.417	38.381	-6%
Mando intermedio	40.838	36.049	38.025	12%	41.641	37.333	39.487	10%
Médico/a	59.155	54.347	56.548	8%	65.876	62.469	64.172	5%
Monitor/a animador/a	19.294	17.774	18.279	8%	19.667	18.432	19.050	6%

<sup>31</sup> 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.

	2021				2022			
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	BRECHA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	BRECHA <sup>31</sup>
Operador/a	18.502	17.323	17.583	6%	18.178	17.825	18.001	2%
Servicios Generales	18.865	18.070	18.343	4%	18.845	18.180	18.513	4%
Socorrista	21.677	21.190	21.556	2%	16.809	16.571	16.690	1%
Técnico/a especialista	22.358	24.134	24.743	-8%	22.550	21.758	22.154	4%
Titulado/a 1	35.255	30.373	31.400	14%	35.205	30.683	32.944	13%
Titulado/a 2	27.080	25.041	23.816	8%	27.834	25.788	26.811	7%

<sup>32</sup> Se considera dentro de esta categoría a los puestos de coordinación territorial, secretarías territoriales y dirección de departamento de Oficina Central. Los presidentes y los vicepresidentes de los Comités Autonómicos, Provinciales, Insulares, Comarcales o Locales, los presidentes de los Comités de Finanzas y de Garantías de Derechos y Deberes, así como los vocales electivos de los órganos de gobierno y de asesoramiento y control de Cruz Roja Española, desempeñan las funciones que en carácter de tales les corresponden en la Institución de una forma voluntaria y no remunerada. Por la naturaleza de la Institución, no existe la figura de consejero (el equivalente serían los miembros del Comité Nacional, que no reciben remuneración, por su naturaleza de personal voluntario).



# Formación y desarrollo

[Ley\_Formación]

Entendemos la formación continua como una pieza esencial para el desarrollo de las organizaciones y de las personas que las integran. En este contexto cambiante, de transformación digital y de innovación, surgen nuevas necesidades que requieren ajustes de metodologías de trabajo, reciclaje de conocimientos, desarrollo de determinadas habilidades, aprendizajes permanentes, y adaptación a las nuevas realizaciones profesionales. El talento de las personas que constituyen las empresas, especialmente en el caso de las entidades sociales, supone el principal activo con el que cuentan, y garantiza la competitividad para optimizar su desarrollo. Por ello, consideramos y valoramos el desarrollo de competencias personales y técnicas de nuestro personal laboral como una inversión imprescindible para seguir ofreciendo, de la manera más eficaz y eficiente posible, las respuestas que necesitan las personas más vulnerables, tanto en el ámbito nacional como internacional. Proporcionar a los trabajadores y a las trabajadoras los conocimientos y prácticas adecuados a los requerimientos que en cada momento se precisan, permite compatibilizar un

mayor alcance en la intervención, con la calidad que requieren las actividades que desarrollamos, al tiempo que contribuye a la mejora y promoción individual de la persona trabajadora. Así, en 2022 se han impartido un total de 86.839 horas de formación, en un total de 471 cursos con 7.278 participantes, en un contexto en que la formación presencial ha vuelto a recuperar su importancia pasando a ser el 86% la formación de este tipo. El 77% de las personas que recibieron formación fueron mujeres (5.574). Entre las acciones formativas con mayor número de participantes caben destacar: lucha contra incendios, de PRL; introducción a primeros auxilios, de PRL, y prevención del acoso laboral.

86.839

Horas de formación impartidas, en 471 cursos con 7.278 participantes.

# Horas de formación por sexo y categoría profesional<sup>33</sup>

[404-1]

		2020 <sup>34</sup>	2021	2022
Sexo	Hombres	18.367	23.459	19.398
	Mujeres	76.546	88.347	67.441
	Total	94.913	111.806	86.839
Promedio horas/persona	Hombres	18.15	13,63	11,4
	Mujeres	18.82	14,78	12,1
Categoría profesional	Dirección	1.122	2.825	3.466
	Mandos intermedios	3.455	8.849	10.376
	Técnicos	45.676	49.239	40.521
	Administrativos	22.093	39.571	22.764
	Otros	11.567	11.322	9.712
	Total	83.913	111.806	86.839

<sup>33</sup> La tabla recoge únicamente la formación financiada por FUNDAE. A esta se añaden otras acciones formativas, como la formación para el desarrollo institucional, en las que participan equipos mixtos de personal laboral y voluntariado.

<sup>34</sup> El promedio de horas por persona se ha calculado sobre las personas formadas, no sobre el total de la plantilla.



# Prevención de riesgos laborales

[Ley\_Salud y seguridad]

Desde 2009, Cruz Roja Española dispone de un Servicio de Prevención Propio (SPP), contando con integrantes en la Oficina Central y un equipo territorial formado por referentes de prevención. Este año hemos enfocado la Prevención de Riesgos Laborales desde la intervención eficaz y directa, de manera que se ha podido volver a solapar la actividad cotidiana en materia de seguridad y salud con la continuidad que la pandemia por SARS-CoV-2 ha requerido. De esta forma, 2022 nos ha permitido trabajar una prevención integral e integradora, capaz de generar las sinergias necesarias para garantizar espacios seguros y saludables a las personas que conforman nuestra organización.

No obstante, lejos de poder descartar las medidas sanitarias y preventivas que la pandemia requiere, hemos seguido trabajando en la medida que nuevas variantes y brotes hacían mella en la población.

En esa línea, el Ministerio de Sanidad y las autoridades sanitarias de las comunidades autónomas han marcado el paso a la hora de poder ir aliviando las medidas de protección en los centros de trabajo. La entrega de protección respiratoria ha seguido estando presente para todas las personas que conforman la organización, no siendo tan recurrente como en los años anteriores la necesaria realización de pruebas diagnósticas de coronavirus, quedando cada vez más reducida a viajes a países con dicha exigencia, olas de contagios o brotes concretos, pero cada vez en menor presencia.

Hemos mantenido también la elaboración de la **Newsletter Covid semanal** (cerrando el año con la edición nº 124), con toda la información

veraz sobre la pandemia, acercando a todas las personas de Cruz Roja al necesario conocimiento de lo que es y lo que no es verdad sobre el coronavirus, tal y como la OMS recomienda para hacer frente al efecto “infodemia”.

El trabajo cotidiano que llevamos a cabo, al margen de la excepcionalidad de la pandemia, ha ido recuperando la normalidad desde mediados de 2021, pudiendo considerarse que en 2022 hemos trabajado con casi total normalidad nuestras programaciones de actividades anuales. Como resultado de la auditoría reglamentaria que llevamos a cabo durante 2021, este año hemos planteado una vuelta a las bases y a la revisión de las necesidades primordiales para poder seguir trabajando en el mismo nivel de excelencia y aspirar a seguir creciendo con la certeza de que el trabajo realizado es de la calidad y alcance adecuado para nuestra organización.

Un hito reseñable de este año ha sido nuestra presencia tanto en el **Instituto de las Mujeres**, para presentar cómo trabajamos la Prevención de Riesgos Laborales desde la perspectiva de género, así como nuestra ponencia en el **VI Congreso de PRL de la Comunidad de Madrid**.

Por otro lado, en 2022 se han realizado **7.285 exámenes de salud** a la plantilla, lo que supone un 63,14% de realización, estando por debajo de las cifras del año anterior (8.328 exámenes y 73% de realización). En cuanto a la distribución por género, coincide con la de 2021: 64% mujeres y 36% hombres.

Llevamos a cabo **otras actividades para el aseguramiento de la seguridad y salud**, entre las que se pueden reseñar:

- 7.588 inscripciones de formaciones específicas del puesto de trabajo en modalidad online a través del Campus del Servicio de Prevención Ajeno.
- 45 acciones formativas presenciales.
- Formación sobre acoso sexual en modalidad online en el Campus Cruz Roja, con 2.530 alumnos (1.949 mujeres y 581 hombres).
- 575 evaluaciones de riesgo de centros de trabajo y 15 evaluaciones de riesgo psicosocial.
- 515 planes de emergencia.
- 276 simulacros.

Además, hemos lanzado la campaña “Vamos a Vivir Mejor 2022”, enfocada en el bienestar emocional y la vida saludable, pues el cuidado de la persona está innegablemente vinculado al tiempo que permanece en su puesto de trabajo.

También hemos propuesto iniciativas puntuales, como webinars, y otras de mayor recorrido que han podido acompañarnos cada día. Contamos con una línea de apoyo psicológico 24/7, información directa sobre cardiología o las posibilidades que a través de la plataforma de salud Wellat se nos abren sobre ejercicio, nutrición, etc.

Un ejemplo de los talleres que realizamos es “Mujeres por el Corazón”, gracias a la colaboración de la Fundación Mapfre, que nos acerca a la realidad cardiovascular de la mujer. Los talleres y sus grabaciones están disponibles en formato on line para su posterior utilización y difusión.

Respecto a la accidentalidad laboral, los datos reflejan una disminución clara tras el incremento del año 2020, que fue anómalo para casi cualquier aspecto relacionado con la seguridad y salud. Esta disminución va pareja a la bajada en los valores de frecuencia y gravedad, como se muestra en la siguiente tabla:

[Ley_Salud y seguridad]	2020			2021			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes de trabajo <sup>35</sup>	171	321	492	230	340	570	187	381	568
Enfermedades profesionales <sup>36</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia <sup>37</sup>	28,3	21,2	23,2	14,54	6,02	13,96	16,96	10,70	12,20
Índice de gravedad <sup>38</sup>	0,9	0,4	0,5	0,46	0,20	0,35	0,35	0,31	0,32

<sup>35</sup> Se consideran accidentes con baja, recaídas y sin baja, además de in itinere.

<sup>36</sup> Se dejan fuera del alcance del reporte las de hospitales.



## Días de absentismo<sup>39</sup>

TIPO DE ABSENTISMO	2021			2022		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Enfermedad laboral	23.318	11.613	34.931	25.466	9.510	34.976
Enfermedad no laboral	107.584	30.667	138.251	125.333	36.943	162.276
IT prolongada	7.108	2.597	9.705	7.940	2.472	10.412
IT prolongada AT/EP	403	62	465	207	50	257
Total	138.413	44.939	183.352	158.946	48.975	207.921

[Ley\_Relaciones sociales]  
La gran mayoría de los convenios colectivos recogen capítulos en materia de salud y seguridad, siendo una prioridad para la Institución que el global de los convenios actuales reflejen la mejora de las condiciones que la normativa laboral ya recoge.

<sup>37</sup> Es el número de accidentes (expedientes) con baja por cada millón de horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado (en este caso, año natural). Representa cada cuántas horas de trabajo se produce un accidente con baja. El cálculo se realiza tomando como referencia 1800 horas anuales de trabajo (225 días, por 8 horas diarias), sobre una plantilla media de 8.409 mujeres y 3.353 hombres para 2020, sobre una plantilla media de 9.139,83 mujeres y 3.630,27 hombres para 2021, y sobre una plantilla media de 9.556 mujeres y 3.668 hombres para 2022.

<sup>38</sup> Es el número de jornadas de trabajo que se pierden por cada mil horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado (en este caso, año natural). Representa la incidencia económica de los accidentes con baja en el proceso productivo, en jornadas perdidas. El cálculo se realiza utilizando las mismas estimaciones que para el índice de frecuencia: 1800 horas, 8.409 mujeres y 3.353 hombres para 2020, 9.139,83 mujeres y 3.630,27 hombres para 2021, y 9.556 mujeres y 3.668 hombres para 2022.

<sup>39</sup> Los datos reportados se toman de la herramienta interna SAP. Dada la variedad de horas trabajadas en los diferentes convenios colectivos vigentes, se reporta el dato en jornadas completas de absentismo.

## Personas Socias

Otro de los colectivos que forma parte de nuestra base social son las personas socias. En 2022, hemos contado con más de 1.300.000 personas socias, quienes han confiado en nuestra labor destinándonos sus aportaciones. Esta cifra supone casi el 3% de la sociedad española.

## Personas socias, por sexo

	2020		2021		2022	
	N.º	%	N.º	%	N.º	N.º
Mujeres	784.632	59%	778.436	59%	765.436	59 %
Hombres	545.420	41%	543.966	41%	538.314	41 %
Total	1.330.052	100%	1.322.402	100%	1.303.750	100%

## Personas socias, según su edad

	2020		2021		2022	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Menores de 30 años	41.043	3%	45.630	4%	48.236	4%
Entre 30 y 50 años	247.724	20%	239.881	20%	220.489	18%
Mayores de 50 años	933.262	76%	934.777	77%	947.384	78%
Total <sup>40</sup>	1.222.029	100%	1.220.288	100%	1.216.109	100%

<sup>40</sup> Existen 87.641 registros sin fecha de nacimiento declarada.



# Buen gobierno y transparencia

El concepto “buen gobierno” define el conjunto de principios y normas que guían la actuación de las personas que componen y participan de la Institución, especialmente de aquellas que son parte de los órganos de gobierno y de la Dirección.



## Buen Gobierno

En Cruz Roja Española, buen gobierno también es contar con sistemas de participación abiertos en todos los niveles de la Institución; en la planificación y evaluación de sus objetivos; en el acceso a los órganos de gobierno, dirección y control, y en el diseño y puesta en marcha de instrumentos, procedimientos y controles que fomenten una gestión justa, eficaz, eficiente, llevada con mesura, fiable y transparente, en la que el buen trato a las personas pueda estar garantizado. Se ejerce hacia el interior, con la gestión y, de manera especial, hacia las personas vulnerables, priorizando la atención en función de las necesidades.

[Ley\_Medidas para prevenir la corrupción y el soborno] [Ley\_Riesgos relacionados]

Disponemos de un **Código de Conducta**, desde 2006, que tiene por objeto “regular los valores que han de presidir la actuación institucional”, y que es de aplicación a todas las personas que ostentan cargos de responsabilidad en la Institución. Su objetivo principal es potenciar la ética corporativa por parte de todos los miembros de Cruz Roja Española en el ejercicio de su actividad. Quienes formen parte de la Institución deben contribuir al logro de su misión, a través de un comportamiento que refleje de forma consistente sus principios y valores, prestando especial atención a los posibles conflictos de interés o decisiones arbitrarias.

Cruz Roja cuenta con una **Comisión de Buen Gobierno**, un órgano estatutario de asesoramiento y control regulado en los Estatutos y Reglamento General Orgánico de la Institución, que tiene como funciones, entre otras:

- Establecer criterios y pautas del buen gobierno en Cruz Roja Española, en un marco ético acorde con los Principios Fundamentales de la Institución, a fin de mantener e incrementar los niveles de autorresponsabilidad, lealtad, diligencia y transparencia en la actuación de los órganos de gobierno y cargos directivos de la Institución.
- Prestar asesoramiento en materia de buen gobierno al Presidente, al Comité Nacional y a otras comisiones de asesoramiento y control.
- Supervisar la aplicación del Código y realizar informes sobre el grado de cumplimiento de las normas de conducta y las políticas contenidas en él.
- Proponer la revisión y actualización del Código de Conducta.

Cabe destacar otras dos Comisiones Estatutarias que forman parte del conjunto de órganos colegiados de asesoramiento y control:

- Comisión de Garantías de Derechos y Deberes, que se encarga de resolver los expedientes disciplinarios que se sigan contra los miembros de la Institución y de ejercitar, en su caso, la potestad sancionadora, de acuerdo con las normas que regulen el régimen disciplinario de Cruz Roja Española.
- Comisiones de Finanzas, que son los órganos de asesoramiento y control financiero y presupuestario de la Institución.



En el año 2021, el Comité Nacional de Cruz Roja Española aprobó un nuevo Reglamento General Orgánico que desarrolla los Estatutos reformados y aprobados por la Asamblea General en el año 2019. El nuevo Reglamento General Orgánico ha entrado en vigor el 1 de enero de 2022, dando entidad a tres nuevas Comisiones del Comité Nacional que completan un concepto más integral del buen gobierno: la **Comisión de Contratación e inversiones, la Comisión Nacional de Mediación y la Comisión de Género e Igualdad**. La transparencia es una parte fundamental del buen gobierno. Transparencia en el acceso a quiénes somos, qué hacemos y con qué medios contamos; información fidedigna, comprensible y accesible sobre las políticas, sistemas de gestión y desempeño económico, ambiental y social. Además, comprende la responsabilidad, eficiencia y eficacia en la gestión y en el cumplimiento de la ley.

Contamos con un Portal de Transparencia en nuestra página web, incorporándonos así al cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y, en el cual, con periodicidad trimestral, informamos sobre los contratos y convenios firmados, así como sobre las subvenciones recibidas y justificadas. En el mismo portal, facilitamos acceso a nuestras memorias y datos de actividad, nuestras cuentas y nuestras normas internas. Además, hacemos un esfuerzo por publicar otra información que creemos puede ser de interés.

[Ley\_Riesgos relacionados]

Contamos también con otros procedimientos sistemáticos para evaluar el de cumplimiento de los principios de transparencia y buen gobierno. Destacan la auditoría anual de cuentas y la verificación del cumplimiento de indicadores de transparencia y buen gobierno del tercer sector, ambas



ejecutadas por tercero independiente. También cabe destacar que hemos superado los requisitos establecidos en la todos los bloques de la Herramienta de indicadores de Transparencia y Buen Gobierno, cuyo contenido es público en [www.coordinadoraongd.org](http://www.coordinadoraongd.org), de acuerdo con el informe de auditoría de EY. Esta herramienta y su procedimiento, establecidos por la CONGDE y POAS, ofrecen indicadores necesarios para poder regular y garantizar un adecuado nivel de transparencia y buen gobierno de las ONG, en un ejercicio responsable de autorregulación.



## Código de Conducta

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

### Conducta ética.

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

### Legalidad.

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

### Lealtad y buena fe.

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

### Compromiso, eficiencia y participación.

Las personas vinculadas a Cruz Roja Española 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 Cruz Roja Española 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 Cruz Roja Española 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 Cruz Roja Española 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 Cruz Roja Española 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 Cruz Roja Española 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.

Cruz Roja Española dispone de canales internos para que cualquier miembro de la organización pueda denunciar cualquier incumplimiento del Código de Conducta.

## Estructura de Gobierno

[Ley\_Organización y estructura]

La estructura de Cruz Roja Española viene definida en los Estatutos y en el Reglamento General Orgánico de la Institución. Disponemos de órganos participación, órganos de gobierno, órganos de asesoramiento y control.

Son **órganos de participación** las Asambleas Locales, Comarcales e Insulares. En ellas, los miembros de la Institución pueden canalizar sus derechos y deberes y participar como electores y elegibles en los procesos electorales creados a tal fin, pero también a partir de las reuniones que periódicamente han de realizarse para aprobar planes de trabajo, informes de gestión, presupuestos y liquidación de cuentas.

En cuanto a **órganos de gobierno**, el Presidente es el máximo responsable de Cruz Roja Española, al que le corresponde la gestión, representación y administración de la Institución, con las más amplias facultades.

La **Asamblea General** es el máximo órgano de gobierno de Cruz Roja Española, en el que se asegura la representatividad y la participación democrática de todos sus miembros, órganos de gobierno y dirección. La voluntad de la Asamblea General, expresada por la mayoría de sus componentes, regirá el destino y actuación de la Institución.

El **Comité Nacional** es el máximo órgano de gobierno durante el intervalo que medie entre reuniones de la Asamblea General. Le corresponde el control de la gestión y administración de Cruz Roja Española. Cuenta en su seno con comisiones ad-hoc, relacionadas con el funcionamiento de la Institución en ámbitos concretos.

Los **Comités Autonómicos, Provinciales**, y, en su caso, **Locales, Comarcales o Insulares**, ejercen sus funciones de acuerdo con la política, plan y criterios establecidos por la Asamblea General

y el Comité Nacional en su ámbito territorial de competencia.

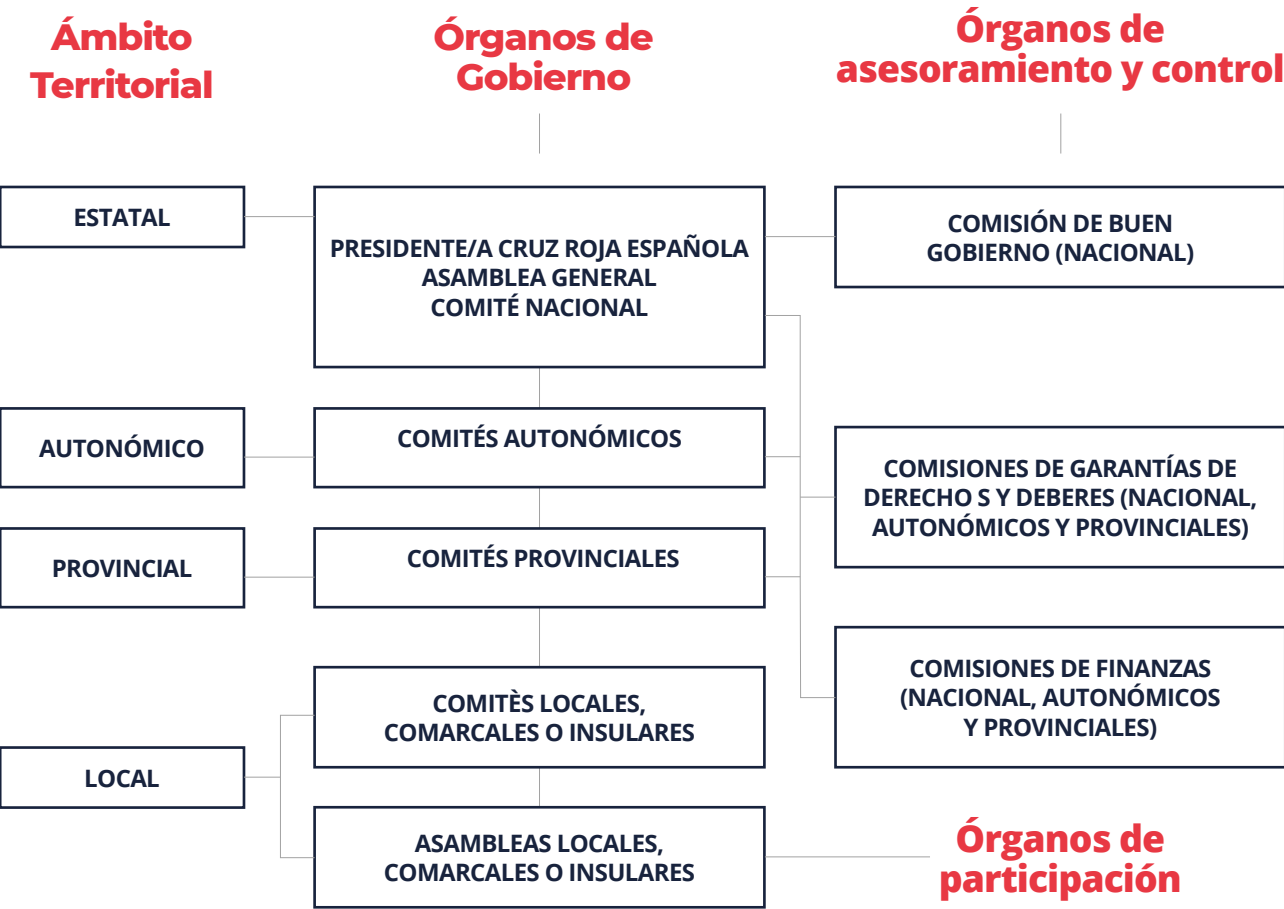
Otro de los órganos a destacar es la **Comisión de Jóvenes**, que en 2020 presentó el **Estudio sobre la Situación de la Participación Institucional**, el cual mostró la necesidad de abordar acciones para garantizar la igualdad de oportunidades en materia de diversidad de edad y género, definiéndose nueve palancas sobre las que debe trabajar la Institución:

- Contacto con distintas áreas de actividad.
- Incorporación progresiva a la toma de decisiones.
- Compatibilización de la vida personal y la actividad voluntaria.
- Reconocimiento.
- Visibilización y sentido de los órganos de gobierno.
- Liderazgo participativo.
- Apertura de espacios de participación institucional.
- Cultura y estructura organizativa.
- Relaciones humanas y vida asociativa.

Partiendo de estos resultados, durante 2021, esta Comisión elaboró un proceso participativo que culminó en la aprobación de la Estrategia de Participación Institucional en todas las Etapas Vitales del Voluntariado, que marca las metas y líneas de actuación que debemos trabajar en los próximos años en materia de participación.



También se diseñó un modelo de trabajo continuo que las distintas áreas de la Institución han desplegado durante el año 2022.



El proceso electoral para la renovación de los órganos de gobierno y Presidencia de la Institución se inició por Resolución del Presidente el pasado 24 de octubre, culminando en la celebración de la Asamblea General y renovación de la Presidencia a finales de marzo de 2023

# Transversalidad de género en Cruz Roja Española

[G4-NGO04]  
Nuestro firme compromiso con la aplicación de la perspectiva de género en nuestra cultura, nuestras estructuras y nuestros modelos de intervención se hizo visible con la aprobación de la Estrategia de Género de Cruz Roja Española en 2018. Esto implica que todas las áreas de la Institución están llamadas a plantear sus proyectos analizando las diferencias en las condiciones, roles y necesidades de hombres y mujeres para planificar y llevar a cabo actuaciones dirigidas, entre otras finalidades, a:

- Promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Eliminar situaciones de discriminación por sexo.
- Generar conciencia sobre las desigualdades y/o los estereotipos de género.
- Reducir las brechas o desigualdades de género.
- Reducir prejuicios y estereotipos de género.
- Compensar la discriminación sufrida por las mujeres.

En 2022, este compromiso se ha materializado en diferentes acciones, entre las que destacamos las siguientes:

- Hemos reformulado con enfoque de género cinco proyectos de diferentes áreas, que se van a sumar a los más de 40 proyectos reformulados en años anteriores.
- Hemos asesorado a más de 1.000 técnicos y técnicas para la implantación del enfoque de

- género en sus proyectos.
- Hemos sensibilizado al personal laboral y voluntario sobre desigualdades, prejuicios y estereotipos de género.
- Más de 500 personas, trabajadoras y/o voluntarias, han participado en nuestras acciones formativas sobre perspectiva de género.
- Hemos auditado con enfoque de género cuatro proyectos ya reformulados en años anteriores.
- Seguimos fortaleciendo la Red de Mujeres Líderesas, un grupo de trabajo conformado por mujeres voluntarias y trabajadoras de nuestra Institución, de diferentes territorios, áreas y cargos, que generan propuestas e iniciativas para construir una Cruz Roja más igualitaria.

## Gobernanza 5050

En mayo de 2022 el último Comité Nacional, en Valencia, aprueba el primer compromiso de participación institucional del 50% de mujeres en órganos de gobierno como meta para diciembre de 2023. El Presidente nacional encomienda a la Comisión de Género e Igualdad lo que se ha denominado Gobernanza 5050 para acercar el compromiso a los territorios y buscar espacios para la interacción y el intercambio experiencias y realidades para generar nuevas iniciativas. A partir del Estudio sobre la Participación de las mujeres voluntarias en Órganos de Gobierno elaborado el año anterior, se han realizado



17 informes autonómicos en profundidad, desglosando la información por Asambleas Provinciales. Estos informes se han trabajado para recordar el compromiso de participación institucional paritaria, aumentar el conocimiento sobre la igualdad en la gobernanza y la realidad territorial, al igual que hemos provocado la generación de propuestas para las Asambleas Locales. Las propuestas han sido fruto del trabajo colaborativo de 617 personas (304 mujeres y 313 hombres) de los diferentes territorios, en donde se convocaron presidencias locales, provinciales y autonómicas; secretarías y coordinaciones autonómicas y provinciales; direcciones y responsables de Cruz Roja Juventud; coordinaciones locales y responsables autonómicos. Hemos recogido casi 450 propuestas, siendo muchas de ellas coincidentes en los territorios. Posteriormente, se ha procedido a un proceso de categorización en función de aspectos comunes que compartían. Las propuestas finalmente se han agrupado en

categorías: Compromiso; Observatorio; Talento, relevo y mentoría; Formación; Usos de los tiempos; Comités abiertos y participativos; Campaña, y Mensajes clave. Destacamos la labor de cooperación con el área de voluntariado y desarrollo territorial y la Comisión de participación institucional. Del mismo modo, hemos creado un espacio propio (Sharepoint) para los territorios a modo de “caja de herramientas” con diferentes materiales sobre este tema.

Como Institución comprometida con los principios de igualdad, tenemos como objetivo disponer de **presencia equilibrada en nuestros órganos de gobierno** de hombres y mujeres, así como de diferentes tramos de edad. Por ello, realizamos periódicamente un seguimiento sobre el grado de participación de mujeres y hombres en órganos de gobierno de la Institución, conforme al segundo punto del decálogo por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la gobernanza de Cruz Roja Española.



## Asamblea general, vocales electos

[405-1]

	2021				2022			
	EDAD			TOTAL	EDAD			TOTAL
	< 30	30 a 50	> 50		< 30	30 a 50	> 50	
Mujeres	6	28	86	120	5	29	86	120
Hombres	7	41	176	224	7	38	179	224
Total	12	69	262	344	12	67	265	344

## Comité Nacional, miembros electos

[405-1]

	2021				2022			
	EDAD			TOTAL	EDAD			TOTAL
	< 30	30 a 50	> 50		< 30	30 a 50	> 50	
Mujeres	-	2	10	12	--	2	10	12
Hombres	-	1	11	12	--	1	11	12
Total	-	5	19	24	--	3	21	24



## Asesoría jurídica

Nuestro Departamento Jurídico, bajo la dependencia de la Secretaría General, presta asesoramiento técnico jurídico a los órganos, oficinas y centros en todas las ramas del Derecho, y coordina la defensa jurídica de la Institución y de su nombre y emblema. Además, se ocupa de informar los expedientes con incidencia en el patrimonio de la Institución y de convocar las licitaciones de obras y la concurrencia de ofertas de ciertos servicios.

Como en años anteriores, entre las acciones destacadas está la resolución de consultas relacionadas con la adecuación de las distintas actividades que desempeña Cruz Roja o las fórmulas de colaboración propuestas a la normativa vigente, fundamentalmente en las áreas del Derecho civil, penal, administrativo y

contratación pública. También se ha participado en la redacción o revisión de los contratos de índole administrativa y de servicios en todo el ámbito territorial.

Cabe destacar la **entrada en vigor**, desde el inicio del año, del **nuevo Reglamento General Orgánico**. A lo largo del 2022 se ha llevado a cabo su aplicación a la realidad cotidiana de la Institución, así como la formación y difusión interna del mismo a los distintos niveles territoriales y jerárquicos.

En cuanto a la **defensa del nombre y del emblema de la Institución**, cuyo uso es exclusivo de la misma, está vedado a terceros y se encuentra regulado por el derecho positivo vigente (Real Decreto 415/1996) y por los convenios internacionales suscritos por España,

cada año detectamos múltiples intentos de utilización abusiva o no consentida del mismo, en numerosos diseños, registros de marca, soportes gráficos u otros elementos publicitarios. En 2022 han disminuido considerablemente el número de expedientes gestionados con respecto al año anterior, ya que hubo un aumento considerable por productos sanitarios derivados de la pandemia. Este año se han presentado 28 expedientes, con registro de cuatro marcas y 23 oposiciones, cuatro de ellas solicitudes de la Unión Europea.

Otra de las cifras a resaltar es la **elaboración de más de 200 contratos** de naturaleza ordinaria y de muy diversa índole, destacando los de captación de fondos, salud, empleo y formación. En materia de tramitación de convenios, lo más significativo este año ha sido el incremento, tanto por parte de las administraciones públicas como de empresas privadas, de las aportaciones económicas, logísticas y en especie para paliar la crisis económica y energética y cubrir las necesidades básicas de la población. También han destacado las colaboraciones para ayudar a la población migrante procedente del conflicto en Ucrania. Este año hemos establecido **1.797 convenios de colaboración**, destacando los 373 formalizados con organismos públicos, 78 con otras sociedades nacionales de la Cruz Roja o la Federación Internacional de la Cruz Roja, 147 con fundaciones o asociaciones y 1.041 convenios especiales de formación para el empleo y con empresas o entidades mercantiles.

Desde el área jurídica también gestionamos y tramitamos los **expedientes** que se informan mensualmente en nuestra Comisión de Control Presupuestario: 960 durante 2022 (353 de índole jurídica, 11 económicos, 73 de asuntos varios y 522 relativos a vehículos).

Ha continuado el incremento de las testamentarías tramitadas, que ya se había iniciado el año anterior, aumentando a su vez la litigiosidad en esta área.

En cuando a las **labores de defensa de Cruz Roja Española** en juicios, destacan las relacionadas con las obras de construcción cuya ejecución ha resultado defectuosa o incompleta o existen discrepancias de gran calado con la constructora en cuanto a la ejecución de la obra.

Otra de las funciones de esta área es la redacción de las actas y la resolución de dudas jurídicas en las 11 reuniones celebradas en 2022 en la Comisión de Contratación e Inversiones para adoptar acuerdos para la mejora de las instalaciones, la instalación de placas fotovoltaicas o material informático.

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 órganos de gestión tributaria.



1.797

Convenios de colaboración  
formalizados durante 2022





# Cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción

[Ley\_Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales] [Ley\_Medidas para prevenir la corrupción y el soborno] [Ley\_Riesgos relacionados]

CrEn Cruz Roja Española hemos estado trabajando en la gestión de riesgos institucionales que ha completado nuestro Sistema de Cumplimiento Normativo. De esta forma, hemos aumentado la capacidad de prevención y control en esta materia, consolidando un modelo transversal de Cumplimiento compuesto por dos grandes bloques: Compliance Penal y Compliance Institucional.

Además, en 2022 hemos aprobado un nuevo Código de Conducta que responde a la voluntad de la Institución de aplicar políticas, protocolos y procedimientos que aseguren una gestión de los recursos más capaz, transparente y ajustada a principios y exigencias éticas, con el objetivo de lograr una acción humanitaria eficaz.

También hemos trabajado en la mejora del canal denuncias conforme a los criterios de la normativa europea y en previsión de la ley de desarrollo que iba a llevarse a cabo.

Con todo ello, hemos configurado un modelo de Cumplimiento que tiene en cuenta no sólo los intereses de Cruz Roja sino las necesidades o exigencias de quienes colaboran o interactúan en la organización en cualquiera de sus ámbitos.

Las acciones llevadas a cabo han ido encaminadas a prevenir y controlar posibles incumplimientos normativos, y estando el sistema en constante revisión, adaptándose a las novedades legislaciones y respondiendo a las necesidades que se planean, actualmente está configurado de la siguiente manera:

Principales fuentes de obligaciones de Compliance	Política
Penal	Política de Cumplimiento Penal
Anticorrupción	Política de Integridad
Protección del menor	Política interna de Protección y Prevención del acoso y abuso sexual de Personas Menores de edad
Acoso Sexual y Acoso Moral	Protocolo de acoso sexual y por razón de sexo y Protocolo de acoso moral



Hemos revisado las políticas de cumplimiento interno, con un proceso de actualización que nos lleva a la mejora continua de los procesos establecidos. Seguimos trabajando en la prevención y control de los riesgos penales e institucionales, con el compromiso de toda la organización.

Uno de nuestros principales retos ha sido la adaptación del canal denuncias a la normativa europea desarrollada finalmente en la llamada Ley de informante. En el marco de la **lucha contra la corrupción**, vamos a poner la atención en la protección de la persona informante/denunciante, estableciendo un sistema que permita comunicar ilícitos de forma totalmente anónima además de recoger una regulación específica de prohibición de posibles represalias. Conforme a ello, hemos estado trabajando en la elaboración de un nuevo Reglamento del Canal de denuncias interno, alineado con nuestro Código de Conducta; un nuevo Reglamento de investigación interna, y un nuevo Protocolo de acoso sexual.

En el año 2022, hemos recibido **93 denuncias** a través del canal de denuncias externo, aumentando casi un 20% con respecto al ejercicio anterior (80 en 2021). Estas denuncias fueron

clasificadas en quejas, infracción del Código de Conducta, delitos y otros:

- Quejas: se presentaron 30 solicitudes de ayuda o queja que fueron derivadas al canal correspondiente.
- Infracción del Código de Conducta: fueron un total de 29 informaciones de posible incumplimiento de la norma interna, siendo investigadas y resueltas cada una de ellas.
- Delitos: se calificaron hasta 28 posibles incumplimientos en relación a delitos, casi todos de carácter defraudatorio y que fueron atendidos según establece el procedimiento interno.

Las quejas fueron interpuestas, en su mayoría, por usuarios/beneficiarios de la actividad de la Institución, mientras que las personas voluntarias o personas trabajadoras, han denunciado hechos en relación con el Código de Conducta o posibles delitos.

[Ley\_Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales]

Por otro lado, cabe mencionar que hemos seguido aplicando el protocolo de prevención de blanqueo de capitales, con especial atención al control de



donaciones, registro de personas donantes y prohibición de donaciones anónimas superiores a 100€.

En línea con nuestra voluntad de protección de los derechos del menor, contamos con una Política de Protección y Prevención del acoso y abuso sexual de Personas Menores de edad. De esta forma, hemos seguido revisando los riesgos institucionales identificados de mayor importancia.

[205-3] En relación con la formalización de colaboraciones con terceros, hemos reforzado el control interno de revisión y autorización de acuerdos, incluyendo cláusulas específicas de cumplimiento normativo con carácter obligatorio para las partes. Además, los controles establecidos han detectado un caso de corrupción interna, adoptándose de forma ágil y contundente todas las medidas que en derecho correspondían. En 2021, no se detectó ningún caso de corrupción por parte de los mecanismos de control institucional.

[205-2]

En intranet, disponemos de espacios con acceso abierto para todas las personas que forman parte de la Institución, en los que mantenemos las normas, políticas, resoluciones, instrucciones técnicas, etc. Todos los miembros del Comité Nacional, así como los presidentes provinciales y autonómicos, directivos y delegados internacionales, han recibido información sobre las políticas y procedimientos anticorrupción. Además, los proveedores son informados a través de una cláusula al respecto, incluida en los contratos.

Además, en el año 2022 se han impartido 11 cursos en relación con el Código de Conducta, en los que han participado 1.064 alumnos, lo cual supone un incremento en cuanto al alcance de más del 90% de personas con respecto al año anterior.

[205-1]

Todos los mecanismos mencionados anteriormente contribuyen a reducir enormemente los riesgos de conductas inadecuadas.

En definitiva, hemos estado trabajando en seguir creando una cultura de Cumplimiento Normativo interno y, actualmente, se está abordando el proceso de actualización de modelo en toda la rama de cumplimiento penal.



### Auditoría Interna

Nuestro sistema de auditoría interna realiza tareas de aseguramiento, asesoría y análisis en base a riesgos, verificando que se hace un uso adecuado de los medios de los que disponemos para cumplir con los fines de Cruz Roja Española. Todo ello para mejorar y proteger el valor de la Institución.

En 2022, se han llevado a cabo las siguientes iniciativas desde Auditoría Interna:

- Investigación de casos derivados del canal de denuncias.
- Visitas de auditoría por encargo de la Dirección.
- Visitas de auditoría preventiva a Asambleas locales y comarcales para verificar el cumplimiento de los procedimientos y normas de control interno.
- Seguimiento sobre el uso de tarjetas de crédito.
- Seguimiento de las herencias y donaciones recibidas.
- Renovación del certificado de solvencia económica.

- Colaboración en la Auditoría del Sorteo de Oro.
- Colaboración con los auditores externos y seguimiento de sus puntos de control y recomendaciones.
- Apoyo al departamento económico en la elaboración de presupuestos y las Cuentas Anuales.
- Participación en las sesiones de implantación del ERP.
- Participación en el grupo de trabajo de Compliance.
- Prestación de asesoramiento técnico a algunas oficinas y centros de la Institución.

En este ejercicio se han realizado visitas en 303 ámbitos de 35 provincias distintas, siendo 542 las Asambleas Locales en las que se ha hecho seguimiento. De esta forma, el equipo sigue trabajando para lograr la meta de haber visitado todos los ámbitos locales en 2023. Se han visitado otros dos centros por cuestiones relacionadas con el canal de denuncias y, a petición de la Dirección, otros dos.





## Relación con los grupos de interés

**Para dar las mejores respuestas es necesario conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, especialmente de las personas más vulnerables. Disponemos de mecanismos y procesos que nos proporcionan información sobre el grado en que prestamos ayuda y promovemos los derechos humanos, para continuar mejorando.**

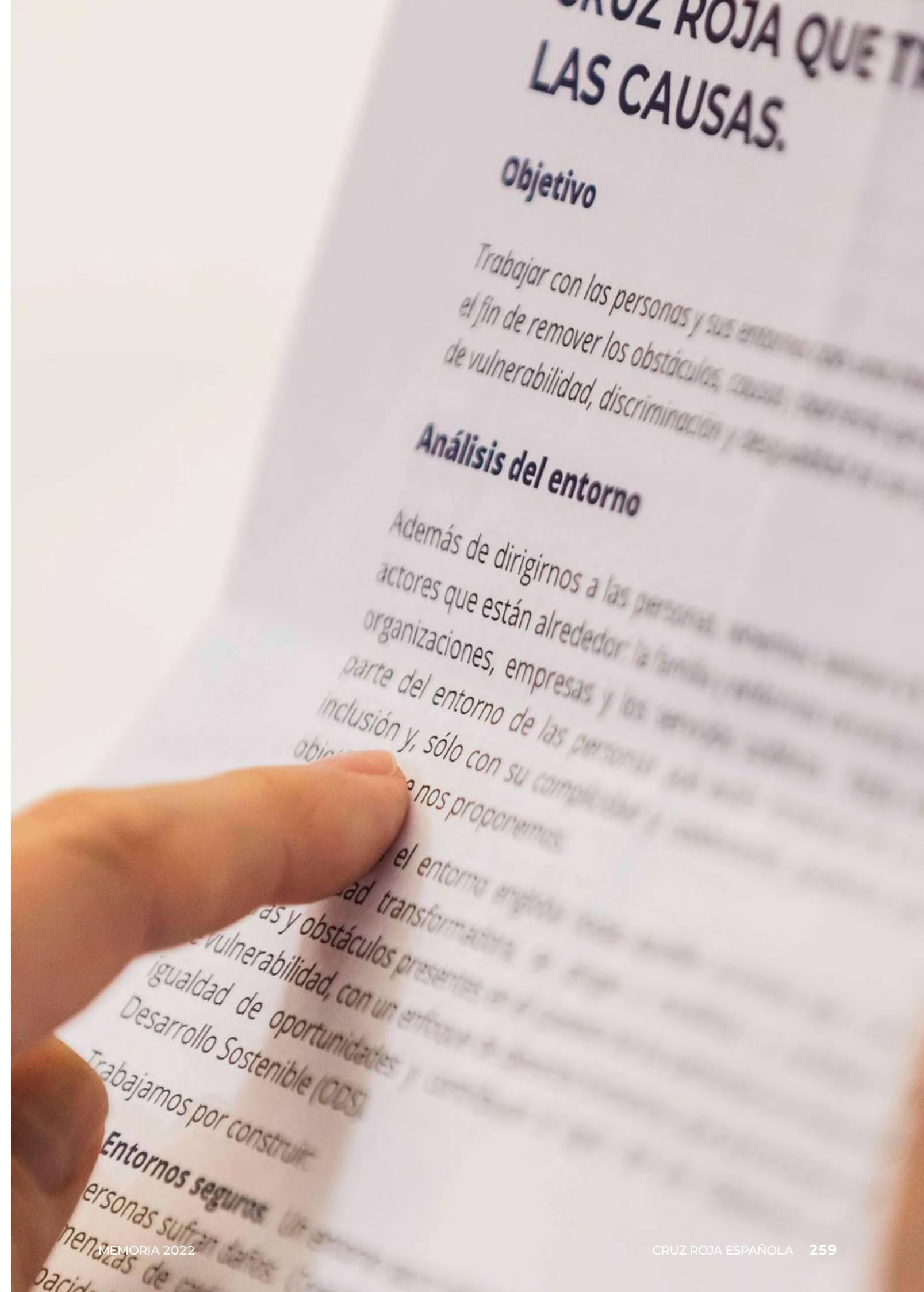
[2-29]

Entendemos como “grupo de interés” a cualquier colectivo que pueda impactar de forma significativa en el logro de nuestros objetivos y el éxito de nuestra estrategia, así como a todos aquellos colectivos que puedan verse afectados por nuestras actividades. Nuestros grupos de interés se formalizan en nuestra estrategia. El Comité Nacional, cada cuatro años, como parte de los trabajos

previos para la elaboración de la estrategia de Cruz Roja Española, revisa la identificación de grupos de interés. La Asamblea General, sobre la base de lo avanzado por el Comité Nacional, discute la estrategia, lo que incluye, implícitamente, la revisión de los grupos de interés.

A continuación, se muestran nuestros grupos de interés, los canales con los que contamos para conocer su opinión y trasladar información, así como los temas que son de mayor interés para ellos.

**Conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, especialmente de las personas más vulnerables, es fundamental para cumplir nuestra misión: dar una respuesta.**





GRUPO DE INTERÉS	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN	TEMAS MATERIALES
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 Empleo Fomento de la inclusión Formación y desarrollo Impactos, riesgos y oportunidades Innovación y desarrollo Lucha contra la corrupción y el soborno Nuestra intervención y el entorno Organización y estructura Reputación Respeto de los Derechos Humanos Sostenibilidad económica y financiera Transformación digital Transparencia Valores, principios y normas de conducta
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

GRUPO DE INTERÉS	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN	TEMAS MATERIALES
Personas empleadas	Encuestas de satisfacción <sup>41</sup> Encuesta de riesgos psicosociales <sup>42</sup> 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 Empleo Fomento de la inclusión Nuestra intervención y el entorno 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 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 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
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

<sup>41</sup> Solo en algunos ámbitos o proyectos.

<sup>42</sup> Solo en algunos ámbitos.



GRUPO DE INTERÉS	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN	TEMAS MATERIALES
Proveedores	Procesos de compras Procesos de gestión y evaluación de proveedores Buzón de quejas y sugerencias Canal de denuncias externo	Lucha contra la corrupción y el soborno Nuestra intervención y el entorno Privacidad del cliente Reputación Valores, principios y normas de conducta
Administraciones públicas	Consejo de Protección 40 Comisión de Seguimiento del Convenio del Ministerio de Defensa Comisión para el estudio de la modificación del Derecho Internacional Humanitario Mesa de Diálogo Civil 41 Consejo Estatal de ONG de Acción Social 42 Procesos de convocatoria de subvenciones Procesos de licitación	Colaboración con otros agentes Compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social Conciliación Contexto económico Diversidad e igualdad Eliminación de la discriminación Fomento de la inclusión Formación y desarrollo Impactos, riesgos y oportunidades Innovación y desarrollo Emisiones y 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 Salud y seguridad Sostenibilidad económica y financiera Transformación digital Transparencia Valores, principios y normas de conducta

<sup>43</sup> 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.

<sup>44, 45, 46, 47</sup> Regulado por la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

GRUPO DE INTERÉS	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN	TEMAS MATERIALES
Otras entidades y ONGD	Plataformas y coordinadoras de tercer sector Mesa de Diálogo Civil 43 Consejo Estatal de ONG de Acción Social 44	Eliminación de la discriminación Fomento de la inclusión Innovación y desarrollo Emisiones y 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 Innovación y desarrollo Emisiones y 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 Transformación digital Transparencia Valores, principios y normas de conducta



## Accesibilidad de las personas con discapacidad

[Ley\_Accesibilidad universal de las personas con discapacidad]

Con el fin de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, garantizamos que no existan barreras físicas en ninguno de los edificios de nueva construcción, cumpliendo, además, con los requisitos legales establecidos al respecto. Además, siempre que es posible, realizamos los cambios necesarios para facilitar el acceso a todas las personas en los edificios ya existentes. Otro de los aspectos en los que tratamos de mejorar la accesibilidad es en nuestros servicios. Para ello, realizamos diferentes acciones:

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

Contamos con dos sistemas tecnológicos complementarios en nuestra sede Central, como proyecto piloto, para sensibilizar y mejorar el acceso a información y guiado a personas con visibilidad reducida.

Uno de los sistemas es Navilens, un conjunto de etiquetas con códigos de colores que se pueden leer a gran distancia mediante la cámara de un Smartphone. El otro sistema (Beepcons), consta de balizas acústicas. La distribución de ambos elementos por todo el edificio permite 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

Hemos realizado cambios y adaptaciones tecnológicas para hacer accesible la teleasistencia a personas con discapacidad auditiva, visual o motora. En 2016, nuestra aplicación de teleasistencia móvil recibió el primer certificado de accesibilidad.

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



## Satisfacción de las personas atendidas

Para nuestra Institución, conocer la satisfacción de las personas atendidas es muy importante, por lo que llevamos a cabo una evaluación sistemática de forma periódica. Este proceso se enfoca en aspectos que implican al conjunto de las personas atendidas, como la acogida, la valoración, las actuaciones y la cercanía y el trato personalizado. En el año 2022 encuestamos a 38.208 personas (39.487 personas en 2021), 22.895 mujeres y 15.313 hombres (23.609 mujeres y 15.878 hombres en 2021), siendo la valoración global de 4,56 (puntuación sobre un máximo de 5), 4,64 en el año 2021.

[G4-NGO2] [Ley\_Consumidores]

Complementamos estas evaluaciones proactivas con elementos reactivos, como el 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 análisis de la información obtenida como elemento de mejora.

En nuestra página web existe un apartado específico para el registro de quejas y sugerencias. En 2022 hemos recibido 758 quejas (864 en 2021 y 892 en 2020), encontrándose tramitadas todas ellas a fecha de cierre de este documento.



# Protección de datos de carácter personal

[Ley\_Consumidores]

La gestión de los datos en Cruz Roja busca garantizar el respeto de los derechos y libertades de las personas, en un momento de grandes retos y evolución de la sociedad digital. En todas las actividades que realizamos, la protección de los datos y la seguridad de la información son elementos básicos, ya que trabajamos con información personal sensible que requiere una adecuada gestión lícita y transparente. De esta forma, la protección de datos es una herramienta de la organización al servicio de los colectivos más vulnerables que precisan una mayor protección. Además, en Cruz Roja trabajamos con muchas administraciones públicas en el conjunto del territorio, que exigen que trabajemos con los más altos estándares de calidad en materia de protección de datos. En 2022 hemos realizado diferentes acciones en este ámbito, entre las que se incluyen:

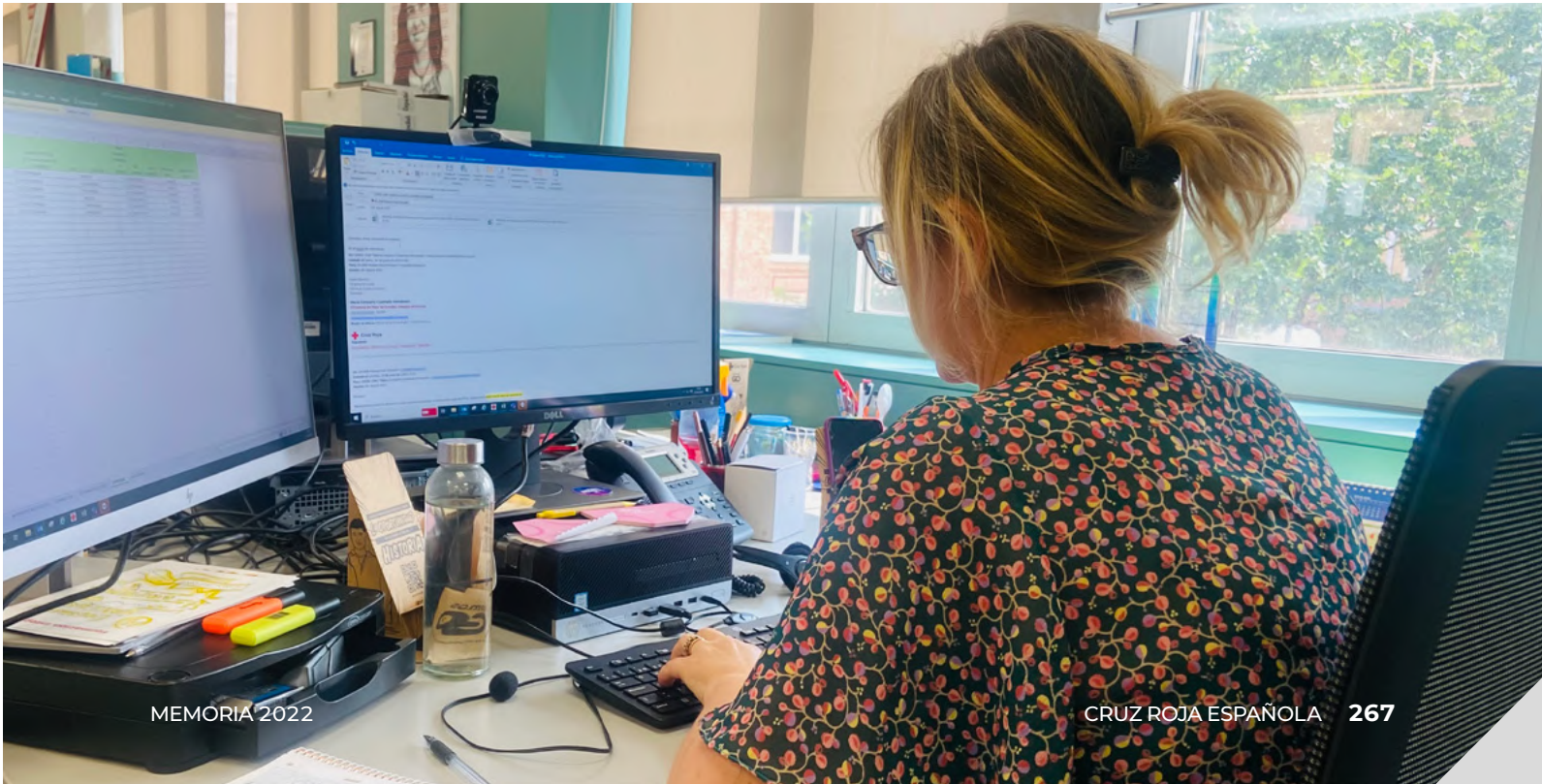
- ☐ Realizamos Evaluaciones de Impacto antes de comenzar las actividades nuevas para evaluar los riesgos de tratar datos especialmente sensibles, o cuando se implican en el tratamiento nuevas tecnologías. Hemos llevado a cabo Evaluaciones de Impacto de los proyectos de: Teleasistencia, ATENPRO, LoPe, utilización de drones, control de presencia con datos biométricos, plataforma IMAP, Cruz Roja TE ESCUCHA, teléfono 024, el proyecto en colaboración con el SEPE y el proyecto de mujeres víctimas de violencia de género.
- Mejoramos la detección de las brechas de seguridad, realizando análisis e informes que ayuden a una mejor gestión de los riesgos del día a día.
- Impulsamos y mantenemos esquemas de certificación en nuestras actividades, nos adaptamos al Esquema Nacional de Seguridad y somos auditados anualmente para verificar el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos.
- Implementamos auditorías y controles internos para disminuir el riesgo de incumplimiento en todo el territorio.
- Revisamos y adaptamos los contratos y convenios que firma Cruz Roja con diferentes administraciones, entidades y empresas para garantizar el cumplimiento de la normativa.
- Capacitamos y formamos al personal voluntario y técnico para que conozcan cómo se tratan los datos, cómo se conservan y cómo se mejora la gestión de los mismos.
- Trabajamos en implementar y mejorar la normativa interna de protección de datos y los procedimientos establecidos para lograr la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.
- Asesoramos a toda la red territorial para el cumplimiento de la legislación y mejora de las buenas prácticas internas en la gestión de protección de datos.

Además, también nos ocupamos de revisar y actualizar todos los sistemas de videovigilancia, informar al personal sobre los sistemas de geolocalización de la organización y verificar las medidas de seguridad de la documentación, archivos y equipos.

[418-1]

La siguiente tabla refleja los indicadores más destacados sobre protección de datos personales:

INDICADORES	2020	2021	2022
Convenios y contratos revisados	320	733	769
Auditorías realizadas	29	15	12
Consultas respondidas	426	519	493
Tiempo de respuesta	1 día	8 horas	8 horas
Brechas de seguridad	15	23	66
Cursos de formación	5	42	14
Alumnos formados	148	912	686
Denuncias ante AEPD	1	1	0
Peticiones cancelación de datos	584	979	524
Peticiones de acceso a datos	18	15	17
Peticiones de rectificación	319	342	98
Bajas	3.758	2.341	826
Otras gestiones	726	841	1.107





# 4.3

## Sostenibilidad institucional y financiera

Adoptamos y modernizamos las prácticas y políticas que garantizan la viabilidad y continuidad de la organización, tanto desde el punto de vista financiero como operativo, para estar más cerca de las personas.





## Sostenibilidad institucional

Prestamos atención a las necesidades de las personas, modernizando y adaptando nuestras acciones a los nuevos retos y situaciones sociales que requieren de nuestras respuestas, cada vez más integrales y cambiantes.



## Estudios e Innovación Social



### Estudios

En el año 2006 iniciamos una línea de investigaciones dirigidas a conocer las necesidades y demandas de la población atendida por nuestra Institución.

Concretamente, el objetivo que desde entonces guía estas investigaciones es dimensionar los distintos factores que generan vulnerabilidad social para, desde una perspectiva de innovación social, poder generar respuestas que mejoren las condiciones de vida de nuestra población atendida. Desde el comienzo de esta línea de trabajo se han sucedido grandes crisis económicas y sociales que han impactado en todos los ámbitos de la vida de la ciudadanía y, especialmente, en los colectivos de personas más vulnerables.

Cada año trabajamos en distintas líneas de investigación para analizar las demandas emergentes y contar con información contrastada que nos permita elaborar nuevas acciones y estrategias de intervención, así como modificar y adaptar nuestro trabajo, en caso necesario. Esta



línea de trabajo analiza periódicamente el riesgo de pobreza y exclusión de la población atendida, así como el análisis de la situación concreta de distintos sectores (personas mayores, jóvenes, mujeres en dificultad social, ...) y otras temáticas sociales (salud, vivienda, pobreza energética, exclusión financiera, brecha digital, ...) que se van proponiendo desde el diálogo y trabajo coordinado con otras áreas transversales de Cruz Roja.

Estas investigaciones son un mapa de conocimiento para poder mejorar las condiciones de vida de las personas a las que van dirigidos nuestros programas y proyectos. Para Cruz Roja estos estudios son una herramienta fundamental para las tareas de interlocución con los distintos actores sociales y de sensibilización social, al igual que 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 estos estudios o investigaciones, cuyos principales resultados se presentan en

formato de boletines, se hace a través de nuestra página web, así como a través de actos de difusión dirigidos a toda la comunidad de Cruz Roja y a entidades públicas y privadas.

En 2022, hemos desarrollado cuatro investigaciones con carácter monográfico:

### 1. Boletín sobre Vulnerabilidad Social “La calidad de vida de las familias vulnerables de CRE”

Entendemos que la calidad de vida es un estado de bienestar integral que abarca aspectos físicos y psicológicos, y la relación con el medio que rodea a las personas y familias. Se trata de un concepto multidimensional, varía a lo largo del tiempo y de la cultura y valores.

La calidad de vida depende de las características socioeconómicas y culturales, pero también de las características sociodemográficas de estas personas y de sus percepciones.

Esta investigación, por tanto, está dirigida a analizar la calidad de vida de las familias atendidas por Cruz Roja con hijos e hijas de 0 a 25 años, evaluando aspectos como el impacto de las





dos crisis sucesivas en las unidades familiares y la capacidad de resiliencia de las familias en el contexto de vulnerabilidad.

El estudio evalúa la situación de distintos modelos de familia: las monoparentales, numerosas, nucleares, homoparentales, adoptivas, de acogida, reconstituidas y extensas entre la población que atendemos.

Para el análisis contamos con un indicador específico sobre calidad de vida, adaptado a unidades familiares, con muchos de los ítems utilizados por el INE, con lo que hemos podido efectuar una comparabilidad parcial.

La investigación ha sido realizada con una metodología mixta. La parte cuantitativa se ha llevado a cabo a través de una encuesta con metodología CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) a una muestra representativa de 1.100 familias atendidas en nuestros diversos programas. La parte cualitativa se ha realizado con grupos focales compuestos por mujeres que encabezan hogares monoparentales; personas en hogares extensos (varios núcleos o un núcleo con más de dos generaciones) y personas en hogares nucleares con hijos/as menores de edad.

## 2. Boletín sobre la Vulnerabilidad Social y “La discriminación y la vulnerabilidad social de las personas en exclusión residencial atendidas por Cruz Roja”

Esta investigación pretende dar a conocer la percepción que tienen las personas que se encuentran en las categorías 1, 2, 3 y 7 de la clasificación de Federación Europea de Asociaciones Nacionales que trabajan con Personas Sin Hogar (FEANTSA<sup>48</sup>), atendidas por Cruz Roja acerca de la discriminación que sufren. El proyecto tiene en cuenta especialmente factores de discriminación múltiple y/o interseccional para analizar la dificultad de acceso a los recursos y a la inserción social de personas que puedan sufrir simultáneamente discriminación de género, por origen, discriminación racial o étnica, edadismo, discriminación en base a su cultura o religión y/o a la pobreza (aporofobia).

La investigación se ha desarrollado principalmente en los recursos que destinamos a personas sin hogar y se han realizado también censos en asentamientos informales.

Con esta investigación pretendemos dotarnos de herramientas para poder reforzar las estrategias y programas dirigidos a este colectivo.

Realizada en todo el territorio estatal, a través de una metodología mixta, la parte cuantitativa se ha llevado a través de una encuesta aleatoria autoadministrada a usuarias y usuarios, de 1.000 personas, que aborda características sociodemográficas, situación económica y laboral, salud, vivienda, redes de apoyo y acceso a los recursos públicos y privados, desde la perspectiva de la discriminación que sustenta su vulnerabilidad. Se ha prestado una especial atención al sinhogarismo femenino. La parte cualitativa se ha realizado a través de siete grupos focales: tres grupos focales en asentamientos, coincidiendo con los lugares de los censos; dos grupos focales con personas usuarias servicios de Cruz Roja para personas sin hogar y dos grupos focales con personal técnico de Cruz Roja.

## 3. Boletín sobre la Vulnerabilidad «Familias de Acogida: análisis de los sistemas de Soporte y Apoyo a esta modalidad de cuidado alternativo»

Somos pioneros en la gestión de servicios de Acogimiento Familiar en España. A lo largo de nuestro recorrido histórico de más de treinta años, hemos tratado de producir conocimiento desde la realidad de la intervención para redundar en la mejora de los procedimientos técnicos, conforme a criterios de calidad y evidencia científica. Este proceso de investigación - acción nos ha permitido incorporar mejoras en el marco institucional de esta modalidad de cuidado alternativo a través de los procesos de diálogo civil y diplomacia humanitaria con los operadores públicos que tienen competencia en la materia. Por nuestra experiencia en la gestión de estos servicios sabemos que no sólo hace falta que exista un marco institucional bien definido legislativamente, que contenga el sistema de prestaciones y apoyos que las familias de acogida puedan necesitar para ejercer de forma eficaz

la protección que les es encomendada, sino que también son necesarios mecanismos de acción positiva en otros escenarios del sistema público, tales como la educación o la salud, y en la propia comunidad.

La propuesta de esta investigación se basa en la necesidad de analizar la actualidad y los cambios en los Sistemas de Apoyo y Soporte al Acogimiento Familiar en España, prestando especial atención a las lagunas de los mismos, al igual que sus fortalezas y oportunidades de mejora.

Para ello, hemos llevado a cabo un análisis de fuentes secundarias documentales, comparando el marco institucional, legislativo y los sistemas de prestaciones en las diferentes comunidades



<sup>48</sup> 1. Vivir en un espacio público (sin domicilio); 2. Pernoctar en albergue y/o forzado a pasar el resto del día en espacio público; 3. Estancia en centros de servicios o refugios; y 7. Vivir en alojamientos de apoyo.



autónomas de todo el territorio español.

Además, hemos dado especial protagonismo a la voz y percepción de las familias acogedoras en cuanto a diferentes aspectos que afectan a la crianza de estos niños y estas niñas: educación, salud, ocio y tiempo libre, participación, etc., así como los sistemas de soporte de esta modalidad de protección para detectar sus necesidades no cubiertas y realizar propuestas de apoyo a esta modalidad de protección.

El trabajo de campo con las familias en la investigación se ha llevado a cabo en Andalucía, Castilla y León, Cataluña, Galicia, La Rioja y Murcia y ha consistido en un análisis cualitativo a través de 10 grupos focales con familias de acogida en familia ajena en sus diferentes modalidades (5), con niños, niñas y adolescentes (2) y con personal laboral y voluntariado de la Institución (2).

#### 4. Boletín sobre “La vulnerabilidad de las mujeres víctimas de violencia de género atendidas por CRE”

En el contexto de crisis socioeconómica y de salud derivada de la pandemia COVID-19, este año nos

planteamos realizar esta nueva investigación con el objetivo de medir el impacto de esta crisis en la vida de las mujeres atendidas por el servicio ATENPRO y en sus hijas e hijos, así como analizar si han tenido impacto en sus condiciones de vida los cambios legislativos y la eficacia de la respuesta que reciben de distintas entidades, con el fin de proponer mejoras en los servicios y proyectos en los que participan.

Para indagar en estos objetivos, la investigación ha sido realizada a través de una metodología mixta. Por un lado, la parte cuantitativa se ha llevado a cabo a través de una encuesta con metodología CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) a una muestra representativa de 1.000 mujeres atendidas en el servicio ATENPRO durante 2020 y 2021.

El análisis cualitativo se ha realizado a través de la técnica de historias de vida a mujeres atendidas por el Servicio ATENPRO, para analizar en profundidad sus procesos y estrategias de recuperación, así como las barreras que se han encontrado para poder mejorar los sistemas de atención integral (prevención, atención, protección y recuperación). Se han realizado un total de 15

historias de vida a mujeres con distintos perfiles sociales y de distintos territorios.

La investigación, realizada con la colaboración del Ministerio de Igualdad, arroja luz sobre las actuales demandas y necesidades de las mujeres y sus hijas e hijos, contribuyendo a la configuración de estrategias para disminuir la vulnerabilidad y el riesgo, y así poder mejorar la protección de las víctimas de violencia de género.

#### Gestión del conocimiento – Proyecto de Buenas Prácticas

Las Buenas Prácticas es una estrategia de Gestión del Conocimiento. En el Plan de Acción de Cruz Roja Española aparece reflejado como compromiso la incorporación de Buenas Prácticas, con el objetivo de promover la transferencia e intercambio de experiencias, así como una red de aprendizaje y consultoría para que todos los miembros de la organización estén conectados y puedan aportar y recibir conocimiento cuando realmente lo necesiten.

Entre las líneas trabajadas este año, destacan:

- **Aprobación de 53<sup>46</sup> Buenas Prácticas** presentadas por diferentes Asambleas Territoriales (provinciales y locales) y que se encuentran disponibles para su consulta en el espacio virtual que permite el acceso a esta información a una gran mayoría de las personas de la organización.
- **Sesiones presenciales de intercambio de experiencias en reuniones y jornadas** de diferentes programas con la red territorial: Jornada anual del programa de Mujeres en Dificultad Social, Fortalecimiento de la Red social de Personas Mayores, Proyecto Acompaña, Jornada Anual de referentes del proyecto de Restablecimiento del Contacto Familiar, ... Estos espacios compartidos de las Buenas Prácticas refuerzan las dinámicas de trabajo en red, ya que permite contrastar

propuestas, realidades y metodologías entre aquellos territorios en los que hay necesidad de dar soluciones a problemas semejantes, con las consideraciones y adaptaciones necesarias que conllevan las diferencias de contextos.

- **Edición de la Buena Práctica del Mes.** Es seleccionada entre las aprobadas durante el año. La finalidad es el reconocimiento y difusión de aquellas iniciativas que destaquen por el impacto alcanzado, la necesidad atendida, la colaboración o coordinación con diferentes agentes. Se envía a personas voluntarias, socias y técnicas de Cruz Roja Española con correo corporativo.

#### Jornada de Buenas Prácticas del Plan Responde

La finalidad de la propuesta es la búsqueda y recopilación de Buenas Prácticas que, posteriormente, son difundidas y compartidas en una Jornada de Buenas Prácticas en el contexto de la respuesta de Cruz Roja Española a la pandemia COVID-19. Se trata de promover un espacio participativo que facilite la reflexión, el



<sup>49</sup> A cierre del presente ejercicio aún quedaban nueve Buenas Prácticas pendientes de validar o aprobar, pues el plazo para su gestión era hasta el 31 de enero de 2023.



intercambio y la transferencia del conocimiento que se ha adquirido en el marco del Plan Cruz Roja Responde.

Inicialmente, se lanzó una convocatoria a la red territorial para que identificaran prácticas exitosas y novedosas en la respuesta a la COVID-19 y que, teniendo en cuenta los criterios que definen una Buena Práctica en Cruz Roja, consideraran oportuno compartirlas para poder ser replicadas por otras Oficinas Territoriales. Se recogieron un total de 46 iniciativas de todo el territorio, de las cuales se consideraron Buenas Prácticas 41.

La metodología con la que se trabaja esta iniciativa parte de la experiencia y reflexión de los equipos de la red territorial y permite identificar nuestras fortalezas y debilidades durante la intervención en la crisis por COVID-19 para, de esta manera, poder ofrecer una mejor respuesta, más coordinada y de mayor impacto en crisis futuras.

Durante la Jornada, se presentaron siete de las iniciativas aprobadas, si bien la edición de material audiovisual permitió la visibilidad del conjunto de las Buenas Prácticas recogidas en la convocatoria. Cabe destacar que asistieron 244 las personas de la red territorial.



### Innovación Social

La innovación social en Cruz Roja responde a la capacidad de generación de nuevas ideas que permiten y provocan valor social, desde la promoción de nuevos procesos de aprendizaje y conocimiento, al desarrollo de nuevas formas de colaboración, intercambio y experimentación. Hemos llevado a cabo en 2022 distintas acciones relacionadas con la investigación, la innovación, y la gestión y transferencia de conocimiento, contribuyendo al objetivo del Plan de Acción de Impulsar la Innovación, a través de dos vías de trabajo:

### Línea de ideación, intercambio de experiencias y experimentación:

- **Ideateca:** Ideateca es una plataforma para innovar de manera lúdica y participativa, que conecta personas distribuidas territorialmente, y recoge ideas de todos los rincones de nuestra organización. Una red de innovación con una metodología colaborativa que fomenta el intercambio de retos e ideas para prototipar, testear y escalar aquellas ideas con mayor potencial.

En cada ciclo de Ideateca, de un año de duración, analizamos los desafíos que se nos presentan como organización y que emergen en la sociedad, para lanzarlos a toda la red de Cruz Roja, y que sean respondidos con creatividad y originalidad desde cualquier territorio o ámbito.

Este año han participado un total de 155 personas que han contribuido con sus ideas al reto de este año: el cuidado de la salud mental de las personas. Se ha alcanzado récord de participación, en una edición llena de alianzas y centrada en una temática que ha despertado gran interés y visibilizado la necesidad de enfrentar este reto como sociedad y como organización.

Del total de ideas recibidas, 13 fueron seleccionadas para participar en una «Maratón de Innovación», en la que las personas finalistas pudieron incubar y acelerar sus ideas mediante espacios grupales de experimentación, mentorías individuales y píldoras de conocimiento. Un jurado especializado eligió tres de ellas, cuyas soluciones están siendo puestas en marcha y exploradas por la organización, aportando nuevas respuestas a las necesidades de las personas a las que acompañamos.

- **Laboratorios de Ideas:** se mantienen como espacios de debate, juego y reflexión para inspirar respuestas innovadoras a retos

sociales emergentes. Se trata de sesiones creativas en las que, mediante dinámicas de intercambio de ideas y experimentación, reflexionar sobre los desafíos de nuestra actualidad. En 2022 los temas a tratados fueron la elaboración de un protocolo interno contra las violencias hacia las mujeres y el diseño de una hoja de ruta para los proyectos de Infancia en Dificultad Social.

### Línea de aprendizaje, intercambio de conocimiento y capacitación:

Paralelamente, y con el objetivo de potenciar las capacidades de innovación de la organización desde cualquier área o territorio, se han habilitado diversos espacios de aprendizaje, abiertos y accesibles a todas las personas que forman Cruz Roja.

- **Comunidad Online de Innovación:** después de una experiencia piloto con más de 200 personas participando activamente desde todo el territorio, aprendiendo sobre creatividad, sobre cómo tangibilizar ideas y cómo innovar juntos, esta comunidad virtual de aprendizaje se ha consolidado como una auténtica red de innovación, alcanzando a un total de 260 personas, que han sido partícipes de nuevos contenidos:

- Píldoras formativas sobre metodologías creativas y herramientas prácticas para la innovación.
- Espacios colaborativos de experimentación y puesta en común de retos y soluciones.
- Contenido inspirador multi-sentidos: podcast, música para innovar, noticias, ejercicios, etc.

- **Mapeo de Polos de Innovación:** elaborado junto con la Fundación TECSOS, se ha trabajado a nivel interno en torno a los siguientes retos.

- Identificar los polos de innovación activos en Cruz Roja Española y nuestra red territorial.
- Establecer el contacto entre los agentes involucrados en un encuentro presencial.
- Identificar las capacidades, experiencia y líneas de trabajo de estos agentes.
- Generar un mapa que muestra los polos identificados y sus principales características.
- Generar una hoja de ruta común para el alcance de los objetivos consensuados.





## Operaciones y servicios digitales

Nuestra red de Centros de Operaciones, distribuidos por todo el territorio español, ha continuado durante el 2022 desempeñando su labor de escucha, acompañamiento, información, detección, gestión y derivación de las necesidades y demandas de las personas usuarias, voluntarias, donantes, socias y de la ciudadanía, de manera ininterrumpida, los 365 días, las 24 horas.

Toda esta labor de comunicación se ha seguido realizado este año mediante una atención multicanal, ya sea a través del teléfono, la videoatención, las redes sociales, el chat web, el correo electrónico o la atención web. Desde el Servicio de Información y los Centros de Contacto, se han atendido **más de 698.921 demandas de ayuda a lo largo del año**.

Otro canal de comunicación muy importante es la red de radio, gracias a la cual podemos interactuar, haya las condiciones que haya, y ante cualquier emergencia que se nos presente. Para mantener este sistema, tenemos toda una red de repetidores distribuidos en todas las comunidades autónomas y la última tecnología en las mesas de emergencias de los Centros de Operaciones. El equipo de personal voluntario y laboral que configura esta red de atención ha llevado a cabo una labor preventiva y de detección de vulnerabilidad de las personas a las que han atendido, dando una respuesta rápida ante cualquier situación de emergencia, movilizandolos recursos propios y/o externos necesarios. Además, durante este año, hemos ampliado los perfiles de personas usuarias a las que hemos atendido, gracias a una tecnología más amplia, que nos permite ser mejores y llegar a más personas. Todos los Centros de Operaciones han recibido una formación especial para atender a personas con problemas de comunicación por tener dificultades orales y/o auditivas, ya sean personas mayores, dependientes o muje-

res víctimas de violencia de género, utilizando móviles con programación en pictogramas que les son entregados por el equipo del territorio.

Como área transversal de conocimiento, los Centros de Operaciones están en constante colaboración con el resto de áreas de conocimiento, con toda la red territorial de atención presencial que tenemos a disposición de la población española y migrante y, por supuesto, con las diferentes administraciones públicas, con el fin de prestar una atención integral a las personas.

Los principales servicios y actividades que se llevan a cabo en los Centros de Operaciones están relacionados con las áreas de Inclusión Social, Socorros y Salud:

- Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) y Móvil (TAM) para personas mayores y/o dependientes.
- Servicio ATENPRO, de atención y protección a mujeres víctimas de violencia de género.
- Cuídate+, el servicio proactivo de Cruz Roja que facilita el seguimiento de la salud y detecta situaciones de peligro que puedan producirse en el hogar, fomentando el autocuidado y promoviendo el bienestar físico, mental y emocional de las personas.
- Servicio de información y orientación telemática a víctimas de delitos (STIOVD).
- Servicio de Localización de Personas (LOPE), que atiende a personas con deterioro cognitivo, a través de la geolocalización y en coordinación con sus familiares, proporcionando tranquilidad y seguridad.
- Videoatención, servicio orientado a promocionar la autonomía personal y el mantenimiento de capacidades cognitivas de

las personas mayores, atendido por personal voluntario.

- Movilización de nuestra red de ambulancias mediante el servicio de Transporte Sanitario Urgente (TSU).
- Activación de Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERIE), de Respuesta Básica (ERBE) y de respuesta ante emergencia social, dando apoyo psicosocial, primeros auxilios físicos, búsquedas, apoyo de albergue o de rescate en medio terrestre o acuático, entre otros.
- Dispositivos de riesgo previsible (DRP), dando cobertura preventivo-sanitaria en los acontecimientos que implican una gran afluencia de personas, y que hace aumentar el riesgo de que ocurra un incidente, o por la propia naturaleza del evento.
- Incidencias atendidas en las playas en las que estuvimos presentes este verano.
- Servicio 024, “Llama a la vida”, la línea de atención a la conducta suicida puesta en marcha por el Ministerio de Sanidad, atendida por Cruz Roja, conectado con los servicios de emergencia de las comunidades autónomas, para dar apoyo tanto a las personas que puedan tener estas conductas, como a sus familiares y allegados.
- Servicio de Información y Prevención de VIH, otras infecciones de transmisión sexual (ITS) y tuberculosis, que continúa atendiendo a la población, sensibilizando y tratando de mejorar la salud individual y comunitaria, especialmente tras el repunte de estos últimos años, principalmente entre los/as más jóvenes.

Los momentos más destacables de participación del 2022 han tenido que ver con la guerra de Ucrania, los incendios del verano y la tormenta tropical Hermine. En todas estas intervenciones, los Centros de Operaciones han sido una pieza

clave a la hora de coordinar la información y movilizar los recursos humanos y materiales necesarios.

Durante este año de conflicto en Ucrania, los Centros de Operaciones han colaborado activamente en la atención multicanal a las personas desplazadas, dando respuesta a sus consultas, incluso en su propio idioma, gracias a la colaboración de personas voluntarias, y coordinando las llegadas a todas las comunidades autónomas. Durante la activación de la Célula de Crisis, los Centros de Operaciones tuvieron una comunicación constante entre ellos para reportar al resto de áreas de intervención, a través de la persona responsable en dicha célula, la situación en sus territorios. Además, se abrió un canal telefónico específico, que a día de hoy sigue activo, en el que se han atendido directamente todas las





demandas recibidas durante las 24 horas, que han sido derivadas al territorio para ofrecer a estas personas una atención personalizada y de cercanía.

Este verano ha sido especialmente dramático en cuanto al número de hectáreas que han ardido en España, siendo el peor verano de la última década en lo que a incendios forestales se refiere. Debido a esto, este año se ha realizado por parte de los Centros de Operaciones una intervención más importante que en años anteriores, participando de manera más activa en la coordinación, información y movilización de nuestros equipos de emergencias y en la activación de los convenios que tenemos con entidades y empresas para conseguir alimentos, agua, etc. y prestar una ayuda más ágil a las personas afectadas y a los intervinientes en todo el territorio.

Pero, sin duda, el principal hito del año para los Centros de Operaciones ha sido la participación, por primera vez en la historia de la Cruz Roja, de todos los centros ante una situación climática de emergencia, la tormenta tropical Hermine. A finales de septiembre, un ciclón tropical atlántico trajo lluvias récord a las Islas Canarias

y durante esas 48 horas logramos contactar con las personas usuarias de teleasistencia de las Islas Canarias, dándoles pautas de protección y seguridad. Esta labor fue agradecida en los medios de comunicación por el Gobierno Canario.

### Servicios tecnológicos digitales

Ampliamos, mejoramos y diversificamos los servicios que prestamos mediante la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, incorporando así la cultura digital en la intervención.

Además de los proyectos tecnológicos que se presentan en el apartado “3.3. Cruz Roja de las personas”, en 2022 hemos realizado otros como:

- **Uso de la inteligencia artificial aplicada en los asistentes de voz para ayudar a las personas.** Hemos dado soporte para la incorporación del asistente de voz Alexa en las áreas de conocimiento de Inclusión Social y Salud para la transformación de situaciones de vulnerabilidad en diversos colectivos, como brecha digital, soledad no

deseada, hábitos saludables, adherencia terapéutica o apoyo en actividades básicas de la vida diaria. De esta forma, generamos un empoderamiento de las personas por el acceso a una tecnología que les permite conectarse culturalmente, reactualizando así sus vidas. La combinación de la inteligencia artificial con la acción del voluntariado nos ha permitido estar en más de 300 hogares y centros residenciales, así como apoyar a personas que han sufrido las consecuencias de catástrofes como la del volcán Cumbre Vieja en La Palma.

- **Premios de Tecnología Humanitaria.** Celebramos la VII edición de los Premios Cruz Roja Tecnología Humanitaria, cuyo objetivo es promover el interés por la aplicación de la tecnología en el ámbito humanitario, con propuestas de proyectos que pueden ir desde la fase de diseño, a la de desarrollo o implantación. Hemos contado con la participación de 28 candidaturas, siendo 13 de ellas de origen internacional (Uganda, Nigeria, Camerún, Argentina y Colombia). En esta edición hemos contado con miembros de Google, Vodafone, Orange, CapGemeni, MujeresTech, Mobile Word Congress y Huawei.

En cuanto a los galardonados, en la categoría de impacto fue la aplicación LLUM para personas sin hogar, que permite, gracias a la colaboración de particulares y pequeño comercio de proximidad, acceder a servicios como lavandería, comida, cafés, espacios para dejar bultos, etc. En la categoría de impulso, fue premiada la aplicación VISUALFY PLACES, que mediante la inteligencia artificial reconoce sonidos relevantes del entorno, como una alarma de incendios, y los traduce en alertas visuales y sensoriales

en dispositivos de iluminación inteligente y personales como móviles, smartwatch o smartband para personas sordas. En la categoría Cruz Roja, se reconoció a la Academia Solferino, por su difusión e impulso a los premios a nivel internacional, y a Uganda Red Cross, por sus ganas de mejorar la formación, empleabilidad y salud mental de los niños y jóvenes de su país con los proyectos: About Humble Youth Foundation, Touchless Counselling y Volunteer Tracer App.

- **Red Social Innovation.** Seguimos contribuyendo de la mano de la Fundación TECSOS a este centro internacional de recursos destinado a la innovación social y tecnológica, con el apoyo de la Cruz Roja Francesa. Esta red impulsa las innovaciones sociales y tecnológicas creadas y desarrolladas dentro del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, así como las producidas por otros actores públicos y privados. Es un medio para compartir buenas prácticas de innovación y transformación social, transferir





conocimiento a la sociedad y crear sinergias con otras entidades.

- **Acciones de visibilidad de la innovación tecnología humanitaria.** En 2022 participamos nuevamente en Startup Olé, un entorno para la difusión de la innovación generada en servicios para personas en eventos de relevancia internacional entre los emprendedores, startups, aceleradoras, empresas, inversores, universidades e instituciones públicas. También participamos en el Mobile World Congress, sobre tecnología global y en torno al mundo de la comunicación móvil, que se celebra en la Fira de Barcelona. Es considerado el más importante del mundo en su sector. Durante el mismo, hicimos la entrega de premios a los ganadores de la VI edición de los Premios de Tecnología Humanitaria. También tuvimos la oportunidad de mostrar algunos de los avances en esta materia generados desde Cruz Roja.
- **Celebración del 20 aniversario de la Fundación Tecnologías Sociales (TECSOS),** junto con la Fundación Vodafone. Ambas entidades aunamos nuestros respectivos conocimientos y potencialidades para, a través de innovación tecnológica, ayudar a mejorar la vida de los colectivos más desfavorecidos. En el 2022 se lanza la línea de innovación para avanzar en el “Hogar del Futuro, que te cuida” donde las personas puedan vivir en su casa y su entorno de forma accesible, autónoma, segura, saludable y sostenible. Aprovechando las oportunidades que nos ofrecen tecnologías

emergentes, como la inteligencia artificial, 5G o los sensores conectados a internet, detectamos riesgos en el domicilio ante situaciones de emergencias como caídas o aumento de fragilidad, así como monitorizamos las condiciones ambientales de la vivienda ante situaciones de pobreza energética.

- **Proyecto de I+D: Stamina.** Hemos finalizado la contribución de Cruz Roja para la elaboración y validación de una herramienta para los profesionales de gestión de crisis pandémicas a nivel nacional y regional dentro y fuera de las fronteras de la Unión Europea para anticipar, responder y mejorar la seguridad sanitaria. Hay que señalar que la ciudad de Valencia fue seleccionada para la realización de un simulacro en mayo. Este fue organizado por la Fundación Valenciaport, la Policía Local de Valencia, Cruz Roja y la Fundación TECSOS. Consistió en simular la llegada y desembarco de un grupo de estudiantes entre los que se habría detectado un brote de COVID-19 para poner a prueba tres de las herramientas desarrolladas en el marco del proyecto. Este sigue su curso por parte del resto de socios europeos, dándose por finalizado a mediados del año 2023.





## Centro de Documentación

Desde el Centro de Documentación continuamos identificando, catalogando, preservando y custodiando el patrimonio histórico documental que, desde su fundación en el año 1864, ha producido la Institución. Asimismo, difundimos todo ese conocimiento, haciéndolo llegar por distintos medios a nuestra red territorial y a la sociedad en general.

El portal con el que cuenta el Centro de Documentación en la página web corporativa es una gran herramienta para atender consultas y difundir conocimiento. En el momento en el que las restricciones hicieron posible el retorno a la normalidad, se retomó la presencia de investigadores en sala, atendiendo las demandas derivadas de sus diversas líneas de investigación. Entre las cifras de servicios prestados en 2022 caben destacar los 148.164 usuarios-visitas en el portal, las 1.459 solicitudes y/o consultas atendidas y las 256 consultas en sala. Continuamos realizando vaciados diarios de distintos boletines oficiales, seleccionando aquellas disposiciones legales que pueden ser de interés para la Cruz Roja Española. En total, en 2022 realizamos alertas informativas sobre 3.756 boletines de interés para la Institución. También **elaboramos y difundimos monografías** sobre cuestiones relevantes que

se comparten con la red territorial y que aportan conocimiento. Cabe destacar que el nuevo Boletín de Novedades del Centro de Documentación ha tenido una difusión de más de 57.000 suscriptores.

En materia de **preservación de documentación**, este año hemos gestionado el movimiento de 57.396 contenedores con documentación; hemos digitalizado documentos del fondo antiguo y moderno, así como cartelería (1.385 unidades), y hemos incorporado 26.723 fotografías antiguas a las bases de datos del Centro del fondo fotográfico. Mención especial merece la catalogación e incorporación del Fondo Documental y Fotográfico del Comité Internacional de la Cruz Roja sobre la Guerra Civil Española, con nada menos que 432.000 expedientes.

En cuanto a la **incorporación de monografías y su digitalización**, en 2022 hemos incorporado 759 nuevas monografías, 326 documentos digitalizados del fondo moderno y 136 publicaciones digitalizadas del fondo antiguo. También continuamos nuestras **actividades editoriales**, difundiendo distintas obras en formato tradicional de libro.



Además, otro de los hitos más importantes de 2022 ha sido la **inauguración del Museo-Archivo Histórico Provincial de la Cruz Roja Española en Santa Cruz de Tenerife**, Centro de Documentación de Cruz Roja Española.

Por último, en cuanto a **exposiciones**, se identifican dos planos: las exposiciones organizadas por otros organismos y las que lo son por Comités territoriales de la Cruz Roja Española. En el primero de ellos, cabría mencionar la Exposición sobre Concepción Arenal Ponte, la pasión humanista (1820-1893), en colaboración la Biblioteca Nacional de España (BNE) y Acción Cultural Española (AC/E).

Para divulgar los valores históricos de la Cruz Roja en el ámbito interno de la Oficina Central, utilizamos también el panel fijo en el hall del edificio de la sede central, que nos permite compartir pequeñas exposiciones de temas muy específicos.

# 26.723

Fotografías antiguas incorporadas a las Bases de datos del Centro del fondo fotográfico.





SUCRÍBETE AHORA

## Comunicación

En materia de comunicación, este año hemos trabajado para lograr:

- Sistematizar transversalmente el trabajo de marca con las áreas de conocimiento para asegurar desarrollos coherentes y consistente con el posicionamiento y sistema de marca.
- Seguir construyendo nuevas narrativas que vinculen y movilicen, incorporando las líneas estratégicas de “por qué” en Cruz Roja hacemos lo que hacemos, poniendo en valor nuestros Principios Fundamentales, y “para qué”: el impulso y creación de entornos inclusivos, seguros, saludables y sostenibles.
- Dar un salto cualitativo en el proceso de generación de contenidos relevantes tanto como en conocimiento como en emoción y aumentar el ecosistema de AHORA con nuevos suscriptores.
- Mejorar la calidad y rapidez de la comunicación en emergencias.
- Consolidar la “mancha roja” en canales digitales y lograr mayores niveles de interacción y vinculación.
- Cualificar los impactos en medios, lograr impactos verticales por áreas de conocimiento y establecer una relación dinámica, segmentada y personalizada con todo tipo de medios.

De esta forma, hemos lanzado la **campaña de Principios** para ponerlos en valor y dar respuesta a los momentos que llevamos viviendo en estos años. A través del arte y de dos jóvenes poetas que con su mirada contemporánea los han interpretado libremente, con su voz y sentir hemos creado un poemario transmedia presente en todos los canales digitales y en publicidad exterior. También ha sido el eje para una serie de encuentros de jóvenes y de debates por todo el Estado sobre nuestros principios y las causas que hemos comenzado en este año.

Hemos lanzado también la campaña de suscripción **AHORA “Saber para cambiar”**, pasando a tener una base de más de 35.000 suscriptores y creando contenido con más de 700 publicaciones.

Por otro lado, hemos logrado **reorientar programas, proyectos y submarcas** de las diferentes áreas y conceptualizar los nuevos programas y proyectos de manera coherente y consistente con el sistema de marca, como el proyecto Reto 1213, el Campus de Cruz Roja y el Plan Reacciona.


También hemos realizado un **mayor seguimiento y más escucha** proactiva en **canales digitales**, lo que ha permitido una clara mejora del sentimiento positivo y control del negativo en las redes sociales. Además, la mayor relevancia de los contenidos ha hecho que la interacción y vinculación hayan aumentado en todos los canales.

Cabe destacar que hemos logrado un significativo **incremento de los impactos** cualitativos y cuantitativos **en medios**, así como el lanzamiento del piloto del nuevo sistema de relación con medios personalizado y segmentado (CRM de medios nacional).

De cara al próximo periodo, tenemos diversos **retos** como: consolidar nuestro posicionamiento como referente humanitario y referente en innovación social, global y local en entornos fuera del “tercer sector” que sean tendencia para los avances y transformaciones sociales; consolidar el sistema de marca con todas las áreas de conocimiento y la presencia de la mancha roja coherente y consistente en todos los territorios; ofrecer contenidos segmentados por públicos objetivo y canales; aumentar los trenzados digitales y los trenzados con medios de comunicación; construir una red de redes sociales territoriales saneada, potente y dinámica; ser más dinámicos en la creación de nuevos formatos digitales; crear comunidades virtuales y un programa de referentes dinámico y vivo; lograr la implantación del sistema de relación con medios segmentado y personalizado (CRM medios nacional), y seguir innovando en el entorno digital, logrando un buen equilibrio entre lo digital y físico.







Canalizando  
nuestra actividad  
e intervención  
con las personas y  
nuestro entorno en  
1.170 municipios  
diferentes a través  
de 661 Asambleas  
y Delegaciones  
Territoriales y 509  
Puntos de Presencia  
Local.

## Desarrollo de la red territorial

### Presencia territorial

A nivel nacional, contamos con diferentes formas de presencia territorial, canalizando nuestra actividad e intervención con las personas y nuestro entorno en 1.144 municipios diferentes a través de 649 Asambleas y Delegaciones Territoriales y 485 Puntos de Presencia Local, que conforman nuestras estructuras más simples de organización.

Los **puntos de actividad** nos permiten llegar a más personas en espacios del municipio en los que ya existe una asamblea o delegación. De esta forma, ampliamos nuestra intervención y acercamos la respuesta a las personas en sus barrios y entornos más próximos.

Además, estamos presentes en las 52 provincias españolas y en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla gracias a nuestras **oficinas**, donde se realizan las tareas de gestión, coordinación y apoyo al resto de la red territorial.

La distribución de nuestras Asambleas y Delegaciones en función de la densidad de población de los municipios en los que se encuentran es la siguiente: el 20% está en municipios con más de 50.000 habitantes; el 22%, en municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes; el 22%, en municipios entre 10.000 y 20.000 habitantes; el 16%, en municipios entre 5.000 y 10.000 habitantes, y el 20%, en municipios de menos de 5.000 habitantes.

En este sentido, cabe destacar la puesta en marcha de **la estrategia de Cruz Roja Española con la España Despoblada**, cuyo objetivo es contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas que habitan en estas zonas, promoviendo su desarrollo integral y el pleno acceso a derechos en condiciones de igualdad de oportunidades. De igual manera, busca transformar los factores del entorno, para convertirlos en entornos más seguros,

saludables, sostenibles e inclusivos. Desde el punto de vista del desarrollo territorial, con esta estrategia queremos impulsar nuestra labor en los municipios despoblados, armonizando capacidades, necesidades y respuestas, y mediante un trabajo colaborativo con la comunidad y otros agentes sociales locales, aproximar nuestra intervención a esas zonas.

### Metodología de proximidad y herramientas de gestión local

Queremos consolidar una metodología de intervención que permita a nuestra Red Local dar respuestas efectivas a las demandas o necesidades básicas de la población en cualquier lugar, a través de la gestión de acciones de proximidad llevadas a cabo por personal voluntario local.

Son necesarias también herramientas adaptadas, ágiles y fáciles de usar. Por ello, en 2022 hemos continuado avanzando en el uso del software “Respuesta Local”, que ha sido integrado en la plataforma IMAP, la herramienta central para la gestión del marco de atención a las personas. La implantación territorial de estas herramientas está consolidada en 2022, habiendo utilizado IMAP un total de 831 centros y Respuesta Local, 676 centros.

Nuestra metodología de proximidad y nuestras herramientas de gestión de actividad nos permiten:

- Extender el alcance de nuestra intervención, llegando a nuevos perfiles de necesidad.
- Gestionar eficazmente nuestros recursos a nivel local, gracias a la implantación de diferentes aplicaciones: Almacenes, Gestión de Solicitudes, ...



- Llevar a cabo una actividad más ágil y adaptada a las distintas realidades de los diferentes ámbitos territoriales.
- Hacer más sencillo el registro de nuestras acciones, creciendo así nuestro rigor en la gestión de la información.
- Promover la proactividad del personal voluntario con las personas usuarias (identificando necesidades y ejecutando respuestas), así como con el entorno.
- Optimizar nuestra gestión de respuestas frente las demandas recibidas por parte de la población.

### Análisis de necesidades y planificación de nuestra acción

Tratamos de difundir la cultura de la planificación a todos los niveles, orientada a dar una mejor respuesta a las personas a las que nos debemos. Para ello, identificamos nuestras capacidades como organización y las necesidades de las personas de nuestro entorno. Tomando como base los diagnósticos, definimos planes de acción adaptados a las distintas realidades locales y mejoramos nuestras acciones de respuesta. Este año 2022 los esfuerzos se han centrado en la identificación de nuevos aprendizajes, nuevos retos y nuevas realidades, especialmente las que se derivan del cambio de paradigma tras el impacto de la COVID-19 y las relacionadas con la digitalización, de cara a construir colaborativamente un plan de acción ajustado a las necesidades actuales.

### Estructuras de gestión y órganos de gobierno

En Cruz Roja adaptamos las estructuras de gestión de nuestra red a las distintas realidades locales, mejorando la coordinación interna de sus miembros, sus respuestas y el impacto de éstas sobre las personas. Para que nuestros equipos estén preparados y capacitados para llevar a cabo sus funciones de la forma adecuada, realizamos también acciones orientadas al desarrollo organizacional.

Cabe señalar que nuestros órganos de gobierno están 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 territorio nacional.

Diseñamos una estrategia dirigida a fomentar la **participación institucional** de los miembros, especialmente de aquellos colectivos infrarrepresentados o estratégicos. Dicha estrategia ha tenido su mayor grado de desarrollo durante 2022, año previo a las elecciones generales de Cruz Roja Española. Estas acciones se pueden resumir en procesos participativos a nivel local en los que se identifican los retos a afrontar para una mayor involucración institucional de sus miembros y se plantean las acciones que nos conducen a superar dichos retos.

## Sistemas de información

Nos esforzamos tanto en mejorar los sistemas para la atención de las personas usuarias de Cruz Roja como en la optimización de las herramientas y recursos para las personas que desempeñan su labor en la organización, especialmente teniendo en cuenta la consolidación del teletrabajo como opción laboral o la demanda tecnológica que ha implicado la guerra de Ucrania. Además, esta actualización y renovación tanto de aplicaciones, dispositivos o infraestructuras como de la capacidad de nuestras redes, ha venido acompañada de un decidido impulso a la ciberseguridad e identificación de amenazas digitales.

En el marco del **Plan de Digitalización**, destaca la puesta en marcha del proyecto del ERP Financiero, orientado a la implantación de un nuevo modelo de gestión integrado y más eficiente, con criterios homogéneos y unificados para toda Cruz Roja. Permitirá disminuir la carga administrativa, automatizar procesos, mejorar la calidad del dato y facilitar los procesos de auditoría externa. Asimismo, hemos dado un importante paso en la implantación de IMAP como plataforma única de gestión de actividades realizadas con las personas al haber incorporado la totalidad del Plan de Empleo, tanto en lo relativo a las personas participantes como a las empresas con las que mantenemos acuerdos de alianzas. En la actualidad, más de 14.000 personas tienen acceso a IMAP.

En el ámbito de la web de Cruz Roja, hemos migrado a Liferay DXP la totalidad del proceso de venta de boletos del Sorteo de Oro, unificando en la misma tecnología todos los pasos y renovando la solución de *e-commerce* con un aspecto más sencillo que facilita el proceso de compra a las personas usuarias.

Hacer el proceso de donación más simple también fue el objetivo de la incorporación de un nuevo módulo banner de donativos que nos permitió descargar el tráfico en la web durante la alta demanda al inicio de la guerra de Ucrania (con picos de hasta 50.000 usuarios diarios). En el contexto de este conflicto, también habilitamos medios para que las personas afectadas pudieran contactar con Cruz Roja, reagruparse con sus familias u obtener toda la información actualizada de la actividad sobre el terreno y en el conjunto del Estado.

En materia de **Analítica Avanzada**, tras el lanzamiento en 2021 del portal de analítica “Nuestros Datos”, que consolida de forma fiable todos nuestros datos de actividad y gestión, en 2022 hemos posibilitado que se compartan los datos de todo el territorio, al tiempo que se ha dado un paso significativo en la gestión del gobierno y calidad de los mismos. Existen actualmente más de 50 productos de datos disponibles que contienen no sólo analíticas meramente descriptivas, sino también predictivas y de mejora.

En cuanto a la Analítica Web, en el año 2022 un total de 5,5 millones de personas usuarias visitaron nuestra web (dos millones más que en 2021). El aumento se debe a la guerra de Ucrania y la migración del Sorteo de Oro a la plataforma de Liferay. Por su parte, el número de páginas vistas rozó los 21 millones.

Respecto a **ciberseguridad**, en 2022 hemos dedicado un gran esfuerzo no sólo a la protección de los datos, sino también a la formación de los miembros de Cruz Roja, habiendo concienciado a más de 12.000 personas, y a la vigilancia activa de posibles amenazas o uso fraudulento de nuestra marca. Todas estas actuaciones las



hemos reforzado con la puesta en marcha de un protocolo de respuesta ante incidentes de ciberseguridad. Una de las acciones más notorias fue una campaña contra el “phishing” o robo de datos personales, que implicó a todo el personal de la organización, a los que se envió una formación en función de su reacción a la campaña, lo que complementado con acciones formativas mensuales nos ayudará a concienciar y defendernos de amenazas. En la primera campaña, sólo un 12% de los 18.000 participantes no detectaron un correo sospechoso, un buen resultado respecto a otras organizaciones y compañías, en las que la media ronda el 25%. Otras iniciativas puestas en marcha en 2022 fueron la diferenciación entre área de trabajo y personal en los dispositivos móviles; la vigilancia digital de la marca Cruz Roja incluso dentro de la

deep y la dark webs; un sistema de contención de ataques por correo electrónico; o la securización de las líneas de Banda Ancha Residencial, entre otras. Por otro lado, seguimos mejorando las **comunicaciones** de red, Internet y Banda Ancha Residencial, centrándonos este año en la mejora de la velocidad, los accesos a las aplicaciones y la disponibilidad de las conexiones. Además, hemos implementado *Genesys* Cloud como solución tecnológica de nuestro centro de contacto para la mejora de la atención a los usuarios y, sobre esta plataforma, se han puesto en marcha un nuevo multicanal con especial relevancia en la nueva normalidad post pandemia: Cruz Roja Te Acompaña, para evitar la soledad no deseada. En cuanto al Centro de Servicios, en la apuesta por la mejora de los tiempos de atención y resolución de peticiones e incidencias, se ha propagado a la totalidad de la red territorial el servicio de Service Desk. En la actualidad, el 100% de las peticiones e incidencias son atendidas ya a través de este servicio, con una mayor eficiencia y rapidez. Una de las acciones más importantes en el ámbito de arquitectura y sistemas fue la implementación de mejoras significativas en el almacenamiento de datos. Con esta actualización, hemos aumentado la capacidad para realizar operaciones de proceso intensivo con los distintos recursos compartidos, logrando resultados en menos tiempo y a un menor coste en comparación con los sistemas anteriores. La reducción en la complejidad del entorno de almacenamiento nos permite una gestión más eficiente de estos recursos y una mejora en la integración de las aplicaciones con el sistema de almacenamiento. Paralelamente, hay que destacar que las mejoras ejecutadas durante el 2022 en los sistemas de información de Cruz Roja nos han permitido reducir nuestra huella ambiental.



Calidad

Seguimos tomando como base para nuestra gestión 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 nuestros planes, programas y proyectos, nos apoyamos en diferentes normas y sistemas de calidad, como ISO 9001, EFQM y ONGconcalidad. Durante 2022 hemos mantenido la totalidad de sistemas de calidad implantados en la Institución. Auditamos todos los sistemas internamente de forma periódica y aquellos que

han sido certificados fueron auditados por una entidad independiente, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), con resultado favorable.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁMBITO TERRITORIAL	NORMA/MODELO/ CERTIFICADO
Gestión de Subvenciones y Donaciones	Estatad	ISO 9001 ER-1304/1999
Teleasistencia Domiciliaria y Móvil	Estatad	ISO 9001 ER-0468/2001
Formación	Estatad	ISO 9001 ER-0385/2007
Plan de Empleo	Estatad	ONGconcalidad
Gestión del Voluntariado	Estatad	ISO 9001
La prestación de los servicios de prevención, salvamento, socorrismo, asistencia sanitaria y baño asistido	Estatad	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



SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	ÁMBITO TERRITORIAL	NORMA/MODELO/ CERTIFICADO
Servicios preventivos terrestres y acuáticos y su transporte sanitario	País Vasco	ISO 9001 ER-0577/2016
Transporte adaptado y asistido	Guipúzcoa	ISO 9001 ER-1727/2008
Servicio de Prevención y salvamento en playas	Guipúzcoa	ISO 9001 ER-0929/2009
Servicio de Prevención y salvamento en playas	Vizcaya	ISO 9001 ER-0872/2010
Servicio de Prevención y salvamento en playas	C. Valenciana	ISO 9001 ER-0671/2015
Infancia en dificultad social	Madrid	ISO 9001 ER-1542/2003
Gestión de programas de planes de intervención en socorros y emergencias	Baleares	ER-0015/2016
Reparto de comida elaborada a domicilios y a equipamientos sociales	Baleares	ISO 9001 ER-0269/2011
Hospital Cruz Roja en Palma de Mallorca	Baleares	ISO 9001 ER-0135/2016
Centro de Día	Madrid	ISO 9001 ER-1431/2002 ISO 9001 ER-0404/2012
Unidad Asistencial de Adicciones y Unidad de Día de Lugo	Lugo	ISO 9001 ER-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	C. Valenciana	ER-0716/2019

SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL [Ley_Certificación ambiental]	ÁMBITO TERRITORIAL	NORMA/MODELO/ CERTIFICADO
La prestación de los servicios de prevención, salvamento, socorrismo, asistencia sanitaria y baño asistido	Estatal	ISO 14001 GA-2018/0104
Planes de intervención en socorros y emergencias	Baleares	ISO 14001 GA-2008/0492
Reparto de comida elaborada a domicilios y a equipamientos sociales	Baleares	ISO 14001 GA-2011/0120
Servicio de Prevención, salvamento y socorrismo	Vizcaya	ISO 14001 GA-2010/0458
Impartición de formación	Las Palmas / Barcelona	ISO 14001 GA-2017/0134 ISO 14001 GA-2018/0306

PRODUCTOS Y SERVICIOS	ÁMBITO TERRITORIAL	NORMA/MODELO/ CERTIFICADO
Teleasistencia Domiciliaria y Móvil	Estatal	UNE 158401 2008/0001-A67.04
Formación Virtual	Estatal	UNE 66181 B27/000102
Centros de Día	Madrid	UNE 158201 CDN 2013/0001 UNE 158201 CDN 2013/0002

OTROS SISTEMAS	ÁMBITO TERRITORIAL	NORMA/MODELO/ CERTIFICADO
Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid	Madrid	efr 1000-1 ES-157/01-2016
Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid	Madrid	Madrid Excelente

Continuamos participando en las diferentes iniciativas de calidad impulsadas por el tercer sector, destacando entre ellas la colaboración con el Instituto para la Calidad de las ONG [www.icong.org](http://www.icong.org). Además, mantenemos la colaboración con AENOR en el Comité Técnico de Normalización de Ética, y en el Comité Técnico de Normalización de

Servicios Socio Asistenciales, Teleasistencia, Ayuda a Domicilio, Centros de Día, Centros Residenciales y Otros colectivos con dependencia, servicios enmarcados en la Ley de Autonomía Personal.





## Infraestructuras

Apostamos por la mejora y la adaptación del patrimonio de Cruz Roja, tratando de cumplir los criterios principales de sostenibilidad, accesibilidad y eficiencia energética. Toda obra nueva o reforma integral parte siempre, como objetivo principal del proyecto, del cumplimiento de estos criterios. Además, estamos interviniendo, de forma gradual y con la ayuda de diferentes subvenciones, Fondos de Recuperación y Resiliencia, en los inmuebles activos que no cumplieran con estos criterios. También hemos incorporado los criterios básicos de normativa, uso e imagen en todos los puntos referentes de Cruz Roja Española. Respecto a la aplicación de la nueva imagen corporativa, los elementos principales en los que se ha actuado ha sido la señalética en fachadas y algún otro elemento informativo. Para todas las intervenciones que hemos realizado seguimos un procedimiento general predefinido. Partimos de un estudio de la situación actual y las necesidades para una posterior búsqueda de soluciones u oportunidades acorde a cada

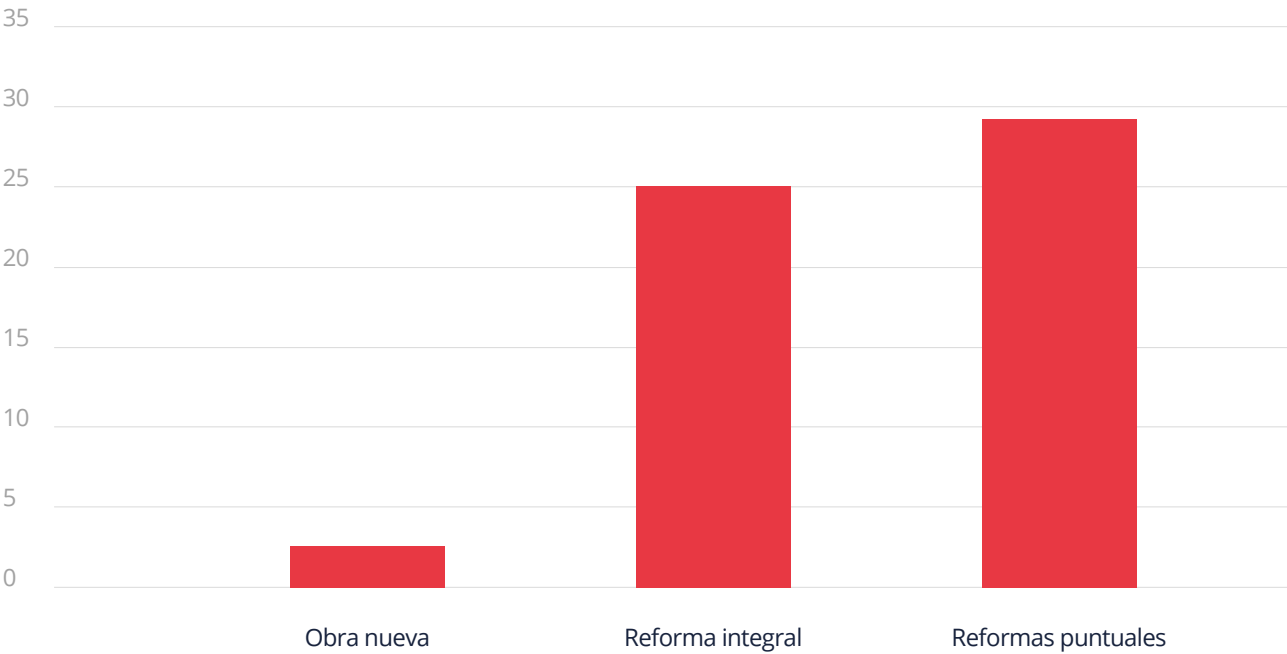
situación. Una vez recopilada la información, se realiza un informe en el cual reflejamos los antecedentes, del edificio o local, el estado actual, las necesidades que se plantean, una propuesta de actuación y una valoración económica. Todo esto permite una visión global para la toma de decisiones. Como hemos mencionado anteriormente, todas las acciones ejecutadas han partido de la base de cumplir los criterios de sostenibilidad, accesibilidad y eficiencia energética. Estos criterios se han definido como:

- **Sostenibilidad:** satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer las generaciones futuras y 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.

- **Eficiencia energética:** 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 las energías empleadas. El certificado de eficiencia energética no supone en ningún caso la acreditación del cumplimiento de ningún otro requisito exigible al edificio.
- **Accesibilidad:** adecuación efectiva de las condiciones de accesibilidad de edificios existentes para cumplir con la normativa y los criterios DALCO. Las principales normativas que aplican en la accesibilidad son el CTE DB SUA y la UNE 17 000 1\_1.

[Ley\_Consumo de energía]  
Aplicando estos criterios, hemos promovido actuaciones de mejora de la envolvente térmica, como cambios de carpinterías o mejoras del aislamiento; actualización de instalaciones en materia de climatización, como cambios de caldera o instalación de sistemas de aerotermia; instalación de luminarias LED, e instalación de paneles fotovoltaicos. Sobre este último aspecto, se han aprobado 14 intervenciones en 2022. En 2022, se han presentado un total de 73 intervenciones a la Comisión Contratación e Inversiones, de las cuales se han aprobado para dar comienzo este año un total de 56 intervenciones. Estas se dividen en dos construcciones de obra nueva, 25 intervenciones de reforma integral y 29 reformas puntuales. Además, se han presentado 42 informes ante la Comisión de Control Presupuestario, aprobándose 18.

## Intervenciones 2022





## Sostenibilidad financiera

La sostenibilidad económica de Cruz Roja Española requiere de una adecuada gestión financiera y de un control contable interno que contemple aspectos como tamaño, presencia territorial, heterogeneidad y volumen económico diferente entre asambleas locales, así como la necesaria diversificación de los tres grandes orígenes de financiación: captación de fondos, subvenciones y prestación de servicios. La pervivencia en el largo plazo depende, entre otras cosas, del equilibrio de los orígenes de financiación, así como de la disponibilidad financiera adecuada, capaz de facilitar la tesorería suficiente para financiar las diferencias temporales entre los pagos de los gastos en la ejecución de los programas y el cobro de las subvenciones.

El objetivo, en relación al equilibrio, es conseguir que al menos un tercio de los ingresos provengan de la captación de recursos, y que las otras dos fuentes (subvenciones y prestación de servicios) se equilibren.

En los últimos ejercicios, el equilibrio entre prestación de servicio y subvenciones se ha visto afectado por el incremento de programas subvencionados dirigidos a los programas de solicitantes de protección internacional, con la incidencia en el año 2022 de la atención a los refugiados provenientes del conflicto en Ucrania, de ayuda humanitaria a inmigrantes, atención a las personas vulnerables afectadas por COVID-19 en el programa Responde, y también en la puesta en marcha de REACCIONA, tratando de incidir en las situaciones adversas que amenazan las coberturas de necesidades básicas y empleo a las personas en riesgo de exclusión. En el año 2022 crecimos tanto en prestación de servicio y ventas como en captación de recursos.

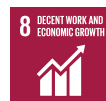
En el aspecto de incidencia desde el punto de vista formal de los requisitos administrativos de las subvenciones, hemos trabajado en la simplificación en la justificación de subvenciones, sobre todo los ligados a procedimientos obsoletos como el estampillado.

En cuanto a la incidencia en los financiadores, durante el año 2022 trabajamos en la inclusión de cláusulas sociales en la concurrencia en concursos públicos, o el avance hacia modelos de financiación públicos diferentes al ámbito subvencional como es el concierto público, modelo que será aplicable en el 2023 para los proyectos de asilo y ayuda humanitaria.

La **Comisión de Finanzas** es nuestro órgano de asesoramiento y control financiero y presupuestario, con emisión de informes preceptivos sobre los presupuestos, las cuentas anuales y la liquidación de los ejercicios. Además, emite su opinión sobre aspectos financieros y contables. La **Comisión de Control Presupuestario y la Comisión de Contratación e Inversiones** tienen el mandato de asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la Institución.

Nuestras cuentas anuales son auditadas por un auditor independiente de la Institución e inscrito en el ROAC (Registro Oficial de Auditores de Cuentas).

A continuación, se presentan las principales cifras de los últimos tres años:



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.**





VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO <sup>50</sup> [201-1] [Ley_Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro] [Ley_Información fiscal]	2020	2021	2022
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (mil€) <sup>51</sup>	863.032	864.531	1.008.623
Ingresos (mil€)	863.032	864.531	1.008.623
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (mil€)	842.015	836.494	982.930
Gastos operativos (mil€)	240.832	256.822	267.307
Salarios y beneficios de empleados (mil€)	383.415	400.459	427.537
Pagos a proveedores de capital (mil€)	0	0	0
Impuestos (mil€)	698	770	748
Recursos destinados a la comunidad (mil€) <sup>52</sup>	217.070	178.443	287.338
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (mil€)	21.017	28.037	25.693

El valor económico retenido, al no ser objeto de distribución, refleja el ahorro generado por la Institución en el ejercicio económico, y pone de manifiesto la mayor capacidad para afrontar los compromisos, cumplir nuestros fines en el futuro y permite la continuidad de la actividad al incrementar la capacidad de financiación

de ésta. Parte del excedente se destinará a la realización de las inversiones en elementos materiales (edificios y construcciones para sedes, otros elementos como vehículos, ambulancias, equipos de rescate, terminales de teleasistencia, etc.) e intangibles (principalmente aplicaciones informáticas).

<sup>50</sup> 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.

FONDOS PROPIOS	2020	2021	2022
Fondo social y reservas (mil€)	600.030	627.657	654.950

PRINCIPALES DONANTES [G4-NGO8] [Ley_Información fiscal]	2020	2021	2022
Subvenciones del Estado (mil€)	190.098	181.880	229.864
Socios (mil€)	150.730	154.323	156.389
Subvenciones de Comunidades Autónomas (mil€)	101.675	101.508	88.296
Gran Premio del Oro (mil€)	29.055	34.427	34.701
Donaciones privadas (mil€)	67.657	49.538	35.909
Subvenciones de Ayuntamientos (mil€)	32.019	32.601	33.395
Subvenciones de otras Entidades Públicas (mil€)	25.883	28.181	39.731
Loterías y Apuestas del Estado (mil€)	15.071	15.071	15.071
Subvenciones de Gobiernos Provinciales (mil€)	9.893	10.099	10.896

Por otro lado, continuamos gestionando de los valores de renta variable que recibimos en herencia incorporándolos a una cartera de valores gestionada con **criterios de Inversión Socialmente Responsable**. De esta forma, damos cumplimiento a los criterios excluyentes

derivados de los principios que rigen las asociaciones con empresas en Cruz Roja Española y al Código de Conducta relativo a las inversiones de las entidades sin ánimo de lucro.

<sup>51</sup> 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.

<sup>52</sup> Corresponde a aportaciones a entidades sin ánimo de lucro y fundaciones, en concepto de cuotas.



## Captación de fondos

2022 ha sido un año caracterizado por las noticias que nos llegaban desde Ucrania, que han requerido reforzar el posicionamiento de proximidad y de estar donde hace falta con los más vulnerables, después de otras emergencias ocurridas años anteriores. La captación de fondos privados cerró el año 2022 con 255.281.052 €. Esto se ha reflejado en **el apoyo que la sociedad nos ha brindado** a través de los numerosos donativos tanto de empresas como de personas, el mantenimiento de las cuotas de las personas y empresas socias y el apoyo a través de las diferentes loterías.

Asimismo, la diversificación de los canales de captación, consolidando las estrategias puestas en marcha; la incorporación de nuevas plataformas digitales de captación, incrementando la captación puerta a puerta, donde es posible comunicar mejor los proyectos que realizamos, y el desarrollo de nuevas estrategias de fidelización para nuestros socios y socias han permitido el mantenimiento de una facturación que, de otro modo, hubiera sido complicado mantener debido a una mayor competencia existente entre organizaciones.

Los estudios sobre *fundraising* nos continúan mostrando una clara tendencia a dirigir las donaciones a causas concretas, muy emocionales y cercanas a la realidad de cada persona. Esto, junto con el encarecimiento de los costes, dificulta la captación de personas socias, lo que llevará a muchas organizaciones a replantear sus canales de captación y su propuesta de valor a la sociedad. Por ello, uno de los pilares que seguimos impulsando este año es lo que denominamos la **fidelización de proximidad**. Gracias a nuestra extensa presencia territorial, podemos mostrar nuestra labor más cercana a la sociedad que

nos apoya, siendo transparentes y consiguiendo relaciones más estables, estrechas y duraderas con nuestros socios, socias y donantes. Contamos con Planes de Fidelización Autonómicos, Referentes Autonómicos de Fidelización y una plataforma de comunicación interna (Zona CR) para apoyar al territorio.

Hay que resaltar que la **fidelización** de personas y empresas socias y donantes es un pilar fundamental para mantener los ingresos recurrentes de nuestra organización a través del incremento de su tiempo de permanencia como colaboradores y colaboradoras económicos. En este sentido, la comunicación, es clave para que sientan que son parte de la organización y conozcan de primera mano la labor que Cruz Roja realiza gracias a sus aportaciones. Para ello, establecemos un plan de contactos anual, tanto digitales como off-line.

Un ejemplo de nuestras comunicaciones son las diferentes campañas realizadas. Este año, mediante el mensaje **“Estar donde toca”**, queremos que se sientan partícipes del cambio que podemos impulsar en la vida de miles de personas en riesgo de pobreza y exclusión. Entre las campañas que llevamos a cabo están la del Certificado de aportaciones, la de Renovación del Carne de Socios, el Welcome Pack o el calendario Cruz Roja.

Además, con las personas socias de hasta 12 años de edad tenemos un plan de contactos específico, por el cual cada año reciben una medalla coleccionable que transmiten la actividad más relevante de Cruz Roja adaptada a su lenguaje y de forma divertida, y bajo el concepto de “Corazones Rojos”: <https://www2.cruzroja.es/corazones-rojos>.

En el ámbito de las empresas socias y donantes, tenemos la campaña de final de año que quiere hacer reporte de actividad a través del envío del calendario Cruz Roja, para renovar el diploma de empresa socia (validez 2 años) y para invitar a la descarga de distintivos que las acreditan como empresas socias de Cruz Roja y que pueden usar en sus comunicaciones corporativas.

Además, desde 2020 contamos con la Agenda CR, un calendario descargable en dispositivos móviles por el cual podemos estar presentes, a través de notificaciones, con aquellas personas que lo hayan descargado. También destacamos algunas fechas en las que realizamos actividades que como impartición de charlas o formaciones digitales.

Por otro lado, las comunicaciones digitales nos permiten tener un contacto frecuente con las personas y empresas que colaboran con la organización, y pueden estar vinculadas a una campaña de las anteriormente mencionadas o simplemente como herramienta informativa. En 2022 se han realizado 42 millones de envíos, entre emails (41 millones) y SMS (1 millón), de los cuales 15 millones han sido con contenidos territoriales para acercar la actividad de la Asamblea a la persona o empresa socia.

### Captación de fondos ética

[G4-NGO10]

Somos firmantes del **Código de Conducta de la Coordinadora de Organizaciones de Cooperación para el Desarrollo**, así como del **Código de Conducta para el desarrollo del Fundraising en España** y el **Código de Conducta F2F / D2D**, de la Asociación Española de Fundraising (AEFR), que marcan criterios de actuación y organización sobre captación de fondos.

En 2018, participamos en el Observatorio “Face to Face”, de la Asociación Española de Fundraising. Además, llevamos a cabo un control interno exhaustivo de los financiadores y analizamos su impacto respecto al Código de Conducta de la Institución. La **Comisión de Control Presupuestario** analiza y aprueba las potenciales donaciones privadas, así como otras fuentes de financiación y toma la decisión última sobre si aceptar o no la financiación.

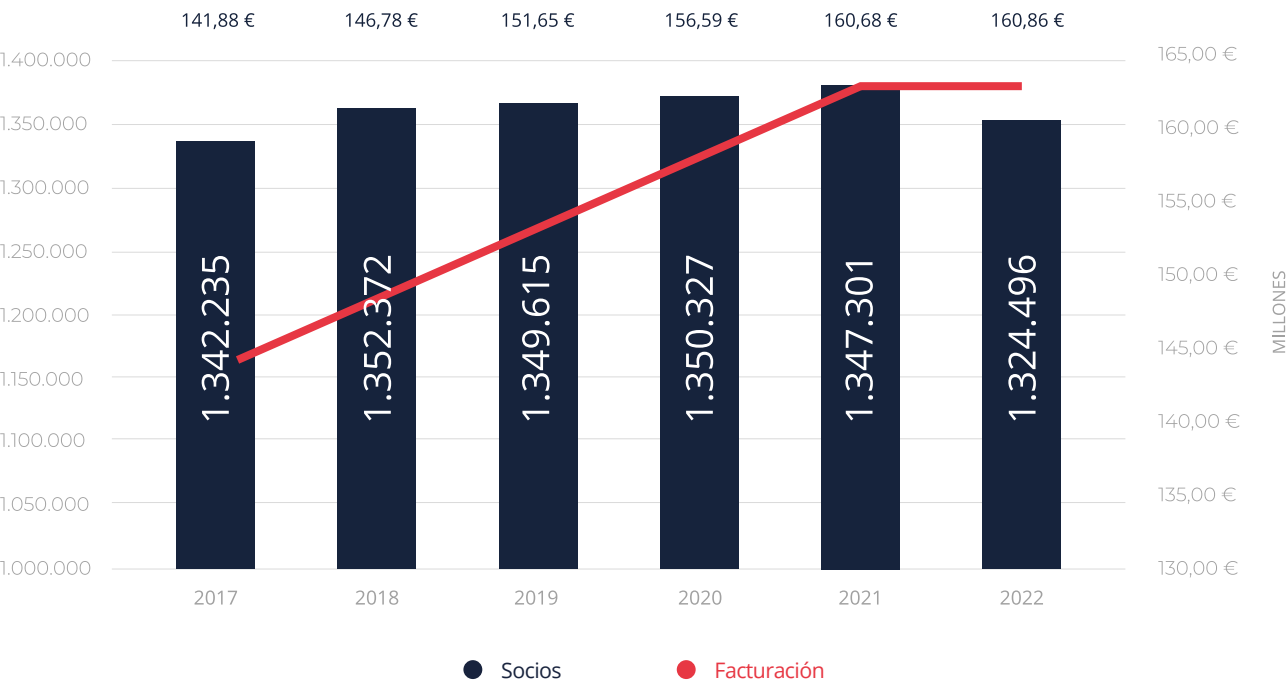
# 255.281.052 €

Captación de fondos privados en 2022



Personas socias

A cierre de 2022 contábamos con **1.324.496 personas y empresas socias** que han confiado en nuestro trabajo y han destinado sus aportaciones a los proyectos que llevamos a cabo desde Cruz Roja Española. Esto ha supuesto unas **cuotas anualizadas de 160.857.497 €**. Todo ello significa que casi el 3% de la sociedad española confía en nosotros, un extraordinario dato que requiere seguir trabajando con responsabilidad para superar las expectativas de quienes nos apoyan.



En 2022 se han incorporado **101.243 nuevos socios y socias**. En cuanto a las bajas, ha habido 124.258, un 6,7% menos que el año anterior. Al cierre del año contábamos con 23.015 socios menos, un 1,7% menos. En cuanto a las técnicas de captación, la captación en calle es el principal canal de captación y supone el 51%, siendo la captación en puerta a puerta el modelo que más altas ha conseguido con el 30% de estas. La captación a través de empresas externas representa el 81% del volumen de

las altas nuevas que se producen para la organización. La captación a través del canal digital sigue manteniendo unas cifras discretas como otros años, lejos de convertirse en una fuente de captación de socios de gran volumen. Las 4.891 altas las podemos considerar como aceptables, teniendo en cuenta el coste de las operaciones. Sin embargo, sí es un buen medio para acercar nuestra labor al público más joven y rejuvenecer así, nuestra base social.

Personas donantes

El año 2022 ha estado marcado por la crisis de refugiados existente debido a la guerra de Ucrania, lo que ha generado importantes donaciones a nivel particular, junto con el gran impulso de la colaboración empresarial. En cifras generales, hemos recaudado cerca de **43 millones de euros** en 2022, gracias a los **más 76.000 donantes** y los cerca de **271.000 donativos**.

Dentro de la estrategia de fidelización de proximidad, un punto a destacar es la puesta en marcha de herramientas digitales para que el territorio pueda llevar a cabo sus propias campañas de donaciones para lo que denominamos causas de proximidad con un resultado muy positivo a tener en cuenta:





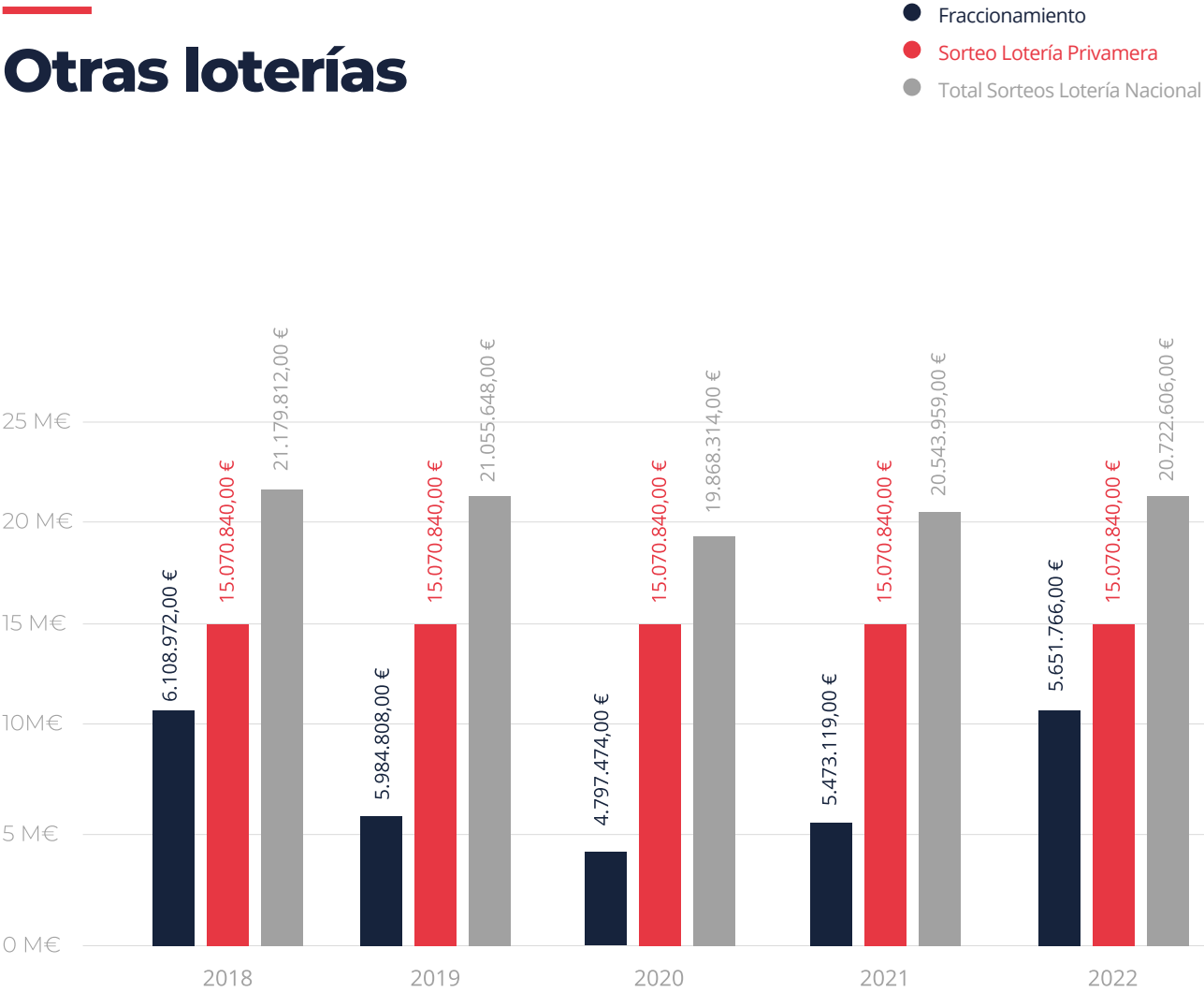
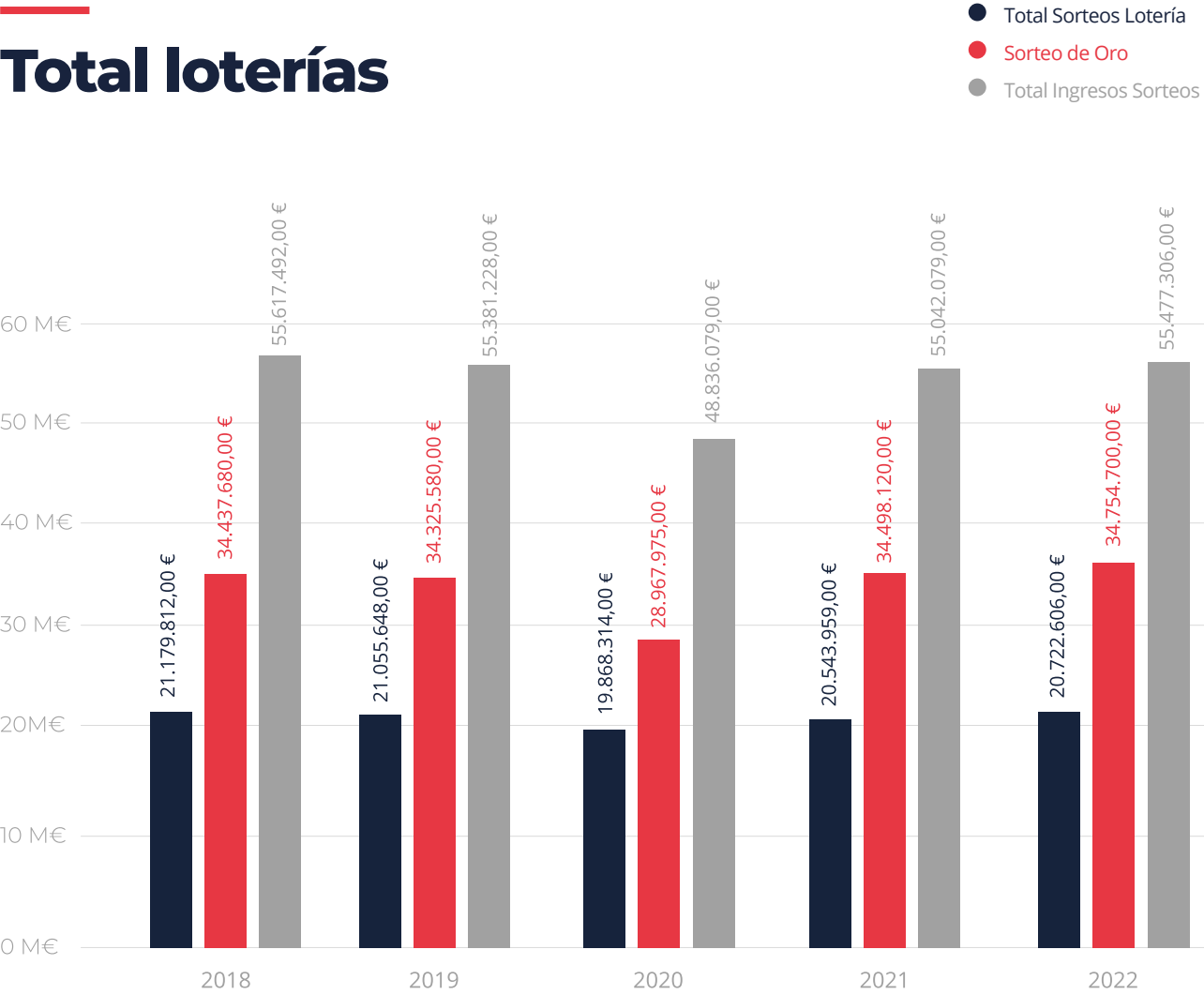
Loterías

La recuperación de la normalidad, iniciada ya el año pasado, se ha visto finalizada en este ejercicio. Este año hemos podido celebrar los sorteos con público, lográndose de esta forma su total normalización. Como viene siendo habitual, gracias a la participación de la ciudadanía en los productos de loterías que Cruz Roja comercializa, hemos conseguido uno de los mejores resultados de los últimos años.

Una vez más, esto es un claro exponente del apoyo de la sociedad a Cruz Roja. Un año más, los boletos son uno de los principales vehículos para dar a conocer parte de la acción de Cruz Roja.

Este año hemos querido jugar con una clásica adivinanza, haciendo un guiño al nombre de nuestro Sorteo: **“Oro Parece ... Cruz Roja es”**. Los ingresos totales de sorteos y loterías han alcanzado los **55,5 millones de euros**, lo que supone un crecimiento de casi 0,5 millones de euros con respecto a 2021 que, dada la situación económica, se puede considerar un verdadero éxito.

Queremos agradecer, un año más, la colaboración de la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado con Cruz Roja, a través del Sorteo Extraordinario de Lotería Nacional, el 4 de junio. En cuanto al **fraccionamiento del Sorteo de Navidad**, ha seguido la misma tendencia que el resto de sorteos, con un crecimiento sostenido que aproxima su resultado a los de la prepandemia.

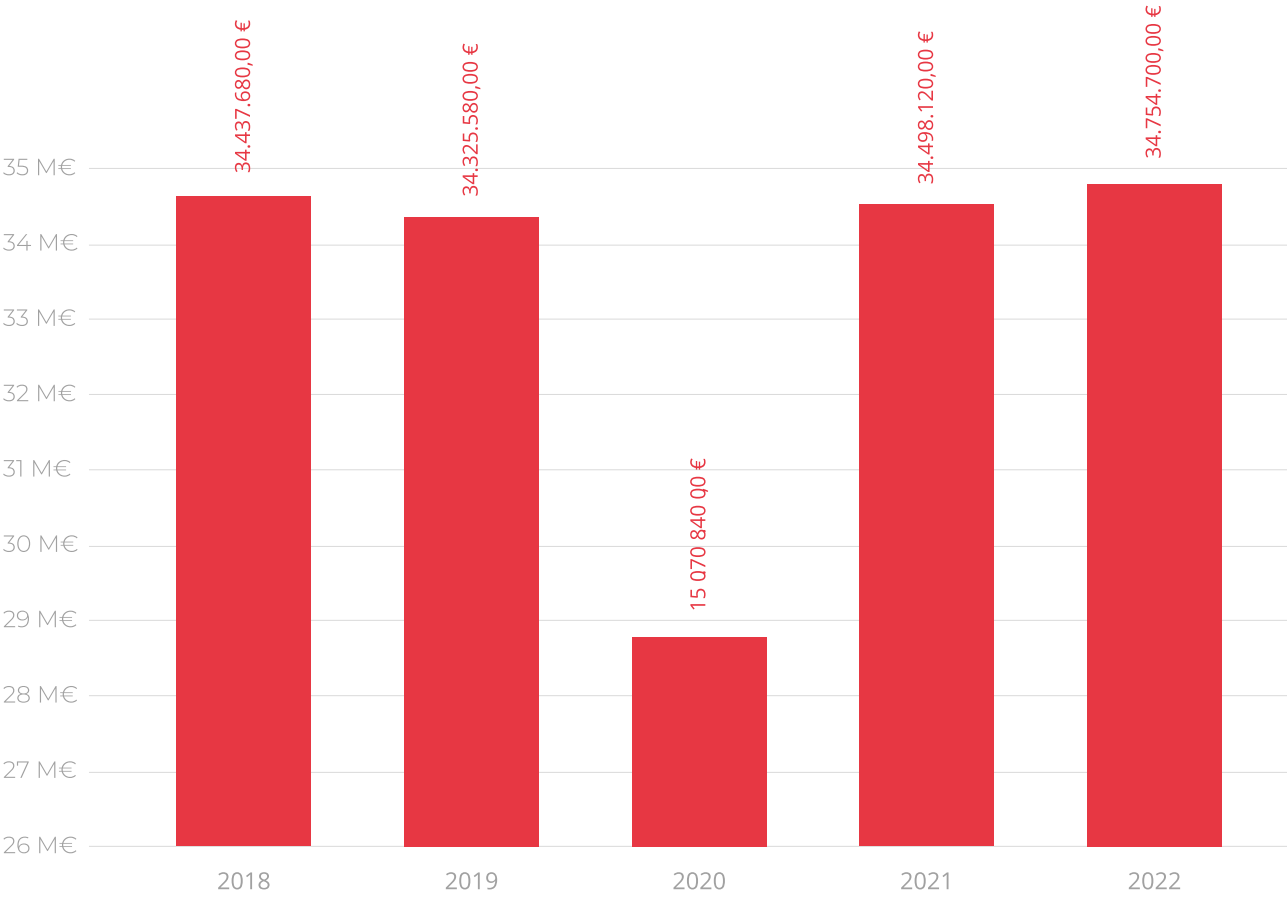




El Sorteo de Oro 2022 ha logrado las ventas más altas de su historia. Este éxito es el fruto del esfuerzo de todo un gran equipo compuesto tanto por profesionales como por voluntarios y que durante los dos meses y medio que dura la campaña, no escatima ningún esfuerzo para lograr estos resultados.

Así mismo, para el diseño de los diez boletos, hemos contado con la conocida viñetista Flavita Banana, que con sus trazos actuales ha impreso actualidad y frescura en nuestra forma de comunicar parte de nuestros proyectos.

Sorteo de Oro



Y como siempre, tanto el Sorteo de Oro como el de fraccionamiento de Lotería se llevan a cabo gracias a la implicación de la red territorial y sus Asambleas Locales. El trabajo de los voluntarios y voluntarias y el personal técnico logran unos

ingresos cruciales para Cruz Roja. Sin olvidarnos de las empresas que, gracias a su colaboración en el Sorteo de Oro, permiten que nuestros boletos lleguen a todos los rincones:





# Alianzas con empresas

La gestión de las alianzas entre Cruz Roja y las entidades privadas (empresas, fundaciones, asociaciones, organizaciones, ...) es estratégica y se gestiona con un carácter transversal, 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, 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.

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. Son muchas las empresas que han colaborado en los diferentes proyectos de Cruz Roja y a todas queremos darles las gracias. Estas son algunas de ellas:

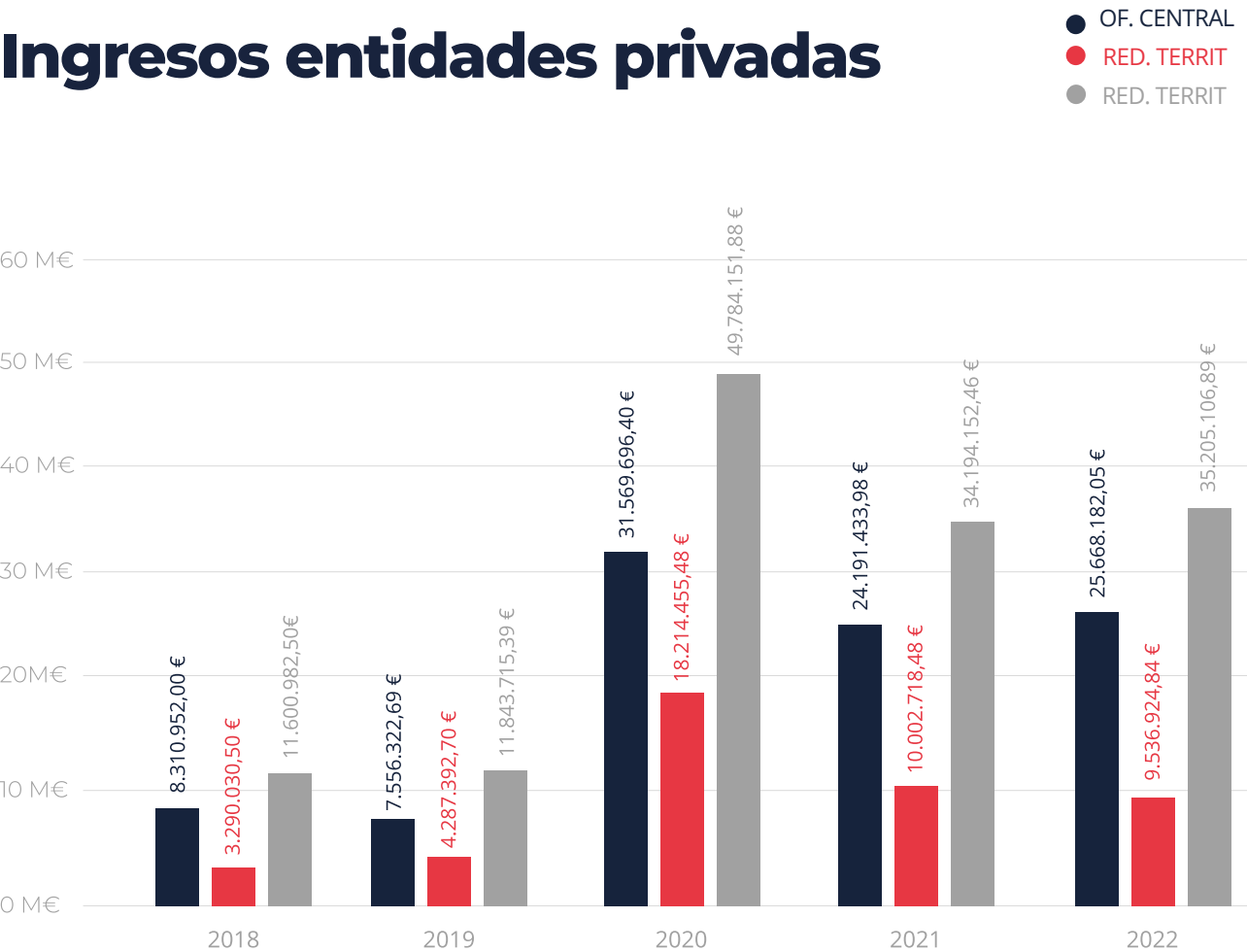


Generalmente, las empresas colaboran más ante las emergencias, siendo su apoyo fundamental en el global de las recaudaciones.

**En los últimos cuatro años las empresas han colaborado con cerca de 130 millones de euros**

Por tipología de aportación, cabe destacar el aumento que están teniendo los donativos en especie, pues ya representan el 27,47% de los ingresos en los últimos años. En cuanto a las aportaciones económicas de empresas, estas suponen un 67,46%.

# Ingresos entidades privadas





## Herencias y legados

Recibimos diversos tipos de legados, como dinero en efectivo, inmuebles, fondos de inversión, acciones y otros bienes.

Durante 2022, hemos recibido 80 testamentos a nuestro favor, por un importe total de **12.513.062,41 €**.

80

Testamentos a nuestro favor

12.513.062,41€

Importe total





# Medio Ambiente



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.

[Ley\_Principio de precaución]

Conscientes del impacto ambiental que nuestras actividades generan en el entorno físico, y 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]

El 2022 ha sido un año complejo desde el punto de vista de la eficiencia energética y, fundamentalmente, como consecuencia del alto coste de la energía (electricidad, gas, carburantes, ...) derivada de diversos factores.

Uno de nuestros pilares fundamentales es reducir la vulnerabilidad que la degradación del medio ambiente causa a los colectivos vulnerables.





Siguiendo las indicaciones decretadas por el Gobierno de España en materia de eficiencia energética, hemos dedicado todos los esfuerzos necesarios en analizar de manera constante dicha afectación, para lo cual se han puesto en marcha 10 medidas que se resumen a continuación:

- 1. Cumplimiento del Real Decreto Ley 14/2022, de 1 de agosto, de medidas de sostenibilidad económica en el ámbito del transporte, en materia de becas y ayudas al estudio, así como de medidas de ahorro, eficiencia energética y de reducción de la dependencia energética del gas natural.
- 2. Establecimiento de contratos de electricidad 100% provenientes de fuentes renovables.
- 3. Sustitución de la flota por vehículos de bajas emisiones (etiquetas DGT ECO y CERO), eliminación de vehículos con más de 15 años, mejora de los mantenimientos de la flota y realización de cursos de conducción eficiente para disminuir consumos.

- 4. Impulso del uso e instalación de energías renovables.
- 5. Comprobación del estado de los suministros antes de firmar contratos de alquiler o aceptar cesiones de instalaciones.
- 6. Identificación de calderas de energía primaria y susceptibles de ser sustituidas por otros sistemas menos contaminantes, como aerotermia o biomasa.
- 7. Implantación de herramientas de control y gestión energética.
- 8. Reducción de viajes altamente contaminantes y selección de alternativas que generen menos impacto. Asimismo, potenciamos el uso de las videoconferencias.
- 9. Uso racional del agua como bien escaso.
- 10. Formación y sensibilización del personal en materia de sostenibilidad y eficiencia energética, buscando el compromiso colectivo.

Además, en 2022 seguimos evaluando, como en años precedentes, desde el punto de vista de la eficiencia energética, con nuestra propia metodología y la reseñada en el Real Decreto 56/2016, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a las auditorías energéticas, 1.465 inmuebles. Mediante este proceso podemos tener un mayor conocimiento sobre el impacto que nuestra actividad genera en el entorno en relación a las emisiones a la atmósfera, el consumo de recursos naturales o cómo gestionamos los residuos, entre otras cuestiones. También cabe destacar la elaboración de un **“plan nacional de energías renovables”** con medidas clave para distanciar nuestras instalaciones de la dependencia de combustibles fósiles, como las comentadas anteriormente. Por otro lado, tenemos en cuenta una de las medidas propuestas en la auditoría energética, que consiste en la monitorización de los puntos de mayor consumo. Estos sistemas de control permiten localizar y mitigar puntos de consumo indebido y hacer seguimiento de medidas de reducción establecidas y ajustar siempre a las necesidades.



# Movilidad sostenible a través de la flota de vehículos

[Ley\_Emisiones de carbono]

Los vehículos a motor de combustión fueron la fuente de más del 32% de nuestras emisiones de CO2, lo que supone en torno a 6.732 toneladas de CO2 equivalente<sup>53</sup>. Cabe destacar que este año se ha producido un aumento del consumo de los combustibles gasoil B7 y gasolina E5 por el aumento de actividad. No obstante, seguimos trabajando para que nuestra flota sea más sostenible. Durante 2022 se ha llevado a cabo el **plan de movilidad sostenible**, centrado en la flota terrestre, cuyos resultados se presentarán en 2023. Sobre este plan se redimensionará nuestra flota para optimizarla al máximo y definir las acciones necesarias para continuar con la estrategia renovación, de reducción de flota y optimización. En 2022, el **15,3% de nuestra flota estaba compuesta por vehículos con etiqueta DGT emisiones CERO o ECO**, lo que implica un aumento con respecto al año anterior, que se establecía en un 9,2%, aproximadamente. La media del parque estatal en España es de 3,4 %

para etiquetas ECO y CERO, lo que sitúa a la flota de Cruz Roja a la vanguardia en los procesos de reducción de emisiones en la flota terrestre. Respecto a las altas, en el año 2022 se han matriculado un total de 171 vehículos, cifra ligeramente superior a la del año anterior. Por primera vez, **la adquisición de vehículos eléctricos, híbridos y semi-híbridos con etiquetas DGT ECO y CERO ha supuesto el 59%** de las matriculaciones del año, superando a las compras de vehículos de solo combustible fósil, que representan el 41% (etiquetas DGT B y C). En cuanto a las **bajas de vehículos**, ha habido **204**<sup>54</sup>. La reducción en el ritmo de bajas en comparación con 2021 (297) se debe, entre otras causas, a la desescalada de bajas de vehículos en propiedad de más de 15 años por antigüedad por la dificultad de disponer de vehículos y la crisis que vive el sector. En la siguiente tabla se muestran los vehículos vendidos (157), desglosados por antigüedad:

ANTIGÜEDAD	UNIDADES
0-14 años	41
15-20 años	81
Más de 20 años	35
<b>Total</b>	<b>157</b>

<sup>53</sup> Fuente: último informe 2022 de medición de huella de Ness Energy para Cruz Roja Española. Algunas bajas no producen venta, ya que son finalizaciones de renting con la correspondiente devolución del vehículo.  
<sup>54</sup> Incluye todas las bajas excepto las de alquiler, es decir, están incluidos los vehículos en propiedad, renting y cedidos que han sido dados de baja en el ejercicio.





[Ley\_Emissiones de carbono] [Ley\_Riesgos ambientales]

Uno de nuestros pilares fundamentales es reducir la vulnerabilidad que la degradación del medio ambiente causa a los colectivos vulnerables. Participamos en iniciativas que luchan contra la pobreza energética, asegurando el acceso universal a servicios de energía eficientes y mejorando el rendimiento energético en hogares, contribuyendo a su vez a la reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Ejemplo de ello, es la iniciativa **“Moviéndonos por el Ahorro Doméstico”**, que aborda la problemática de la pobreza energética, definida como la incapacidad de un hogar de hacer un uso adecuado de la energía para sus necesidades básicas.

Desde Cruz Roja Española, compensamos nuestra huella de carbono con acciones de atención dirigidas a familias en riesgo de sufrir pobreza energética. Para ello, después de calcular nuestra huella de carbono, diseñamos medidas

de compensación de las emisiones para cada asamblea, invirtiendo una cuantía económica por familias por tonelada de CO2 emitida. De esa manera, se consigue una mejora en los hogares de los colectivos vulnerables que impacta tanto en la reducción de factura eléctrica, disminuyendo su vulnerabilidad, como en la reducción de las emisiones de CO2 en los hogares, con la incorporación de elementos más eficientes y las rehabilitaciones del hogar. También hemos formalizado acuerdos con empresas para la compensación de sus emisiones a través de aportaciones a proyectos de pobreza energética e incorporación de voluntariado corporativo.

## Consumo energético<sup>55</sup>

[302-1] [Ley\_Consumo de energía]

TIPO	USO	2020	2021	2022
		CONSUMO	CONSUMO	CONSUMO
Electricidad <sup>56</sup>	Iluminación, climatización, ACS	22.477.841 kWh	24.076.180 kWh	24.515.617 kWh
Gas natural	Climatización, ACS	11.261.491 kWh	12.843.812 kWh	11.050.837 kWh
Gasóleo C	Climatización, ACS	275.501 l	182.867 l	170.882 l
Gasóleo B	Climatización, ACS	68.208 l	140.270 l	168.168 l
Gasolina, gasóleo y GLP	Transporte	2.589.810 l	2.751.429 l	3.236.301 l
Biomasa (pellets) <sup>57</sup>	Climatización, ACS	375.654 kWh	103.805 kg	98.430 kg
Gas Propano	Climatización, ACS	41.941 kg	50.175 kg	47.604 kg
Gas Butano	Climatización, ACS	4.302 kg	3.210 kg	6.136 kg

En el último año se observa un aumento en el consumo de gasóleo B respecto al C, pasando de una relación 1,3:1 a 1:1 del gasóleo C sobre el B. Esto es debido a que hemos priorizado el consumo de gasóleo B frente al C, ya que tiene un impacto menor en la huella de carbono.

<sup>55</sup> Todas las fuentes se consideran no renovables, a excepción de la biomasa y la electricidad (31% en 2020 y 37% en 2021).

<sup>56</sup> En 2020, el 87% de la energía eléctrica consumida provenía de fuentes renovables. Fuente: Acuerdo sobre el etiquetado de la electricidad relativos a la energía producida en el año 2020, Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. En 2021, el porcentaje es 84%, y en 2022, 78%.

<sup>57</sup> En 2021, se cambia la unidad de medición a kg para la recopilación del consumo de biomasa por la modificación del factor de emisión existente para las emisiones de este tipo de energía.



[Ley\_Emisiones de carbono]  
Disponemos de un documento de trabajo llamado **“Sistema de Gestión Ambiental – Fase I, manual de buenas prácticas”**, elaborado por una amplia representatividad de miembros de la Institución con conocimientos sobre medio ambiente y que tiene por objeto reducir nuestro impacto ambiental.

Para ello, el cálculo de nuestra huella de carbono en todos nuestros ámbitos de actuación es muy importante para poder aplicar medidas eficaces para reducir el impacto ambiental y para que las personas que forman Cruz Roja tomen conciencia y sean parte activa de nuestra política y objetivos.

Parte de un inventario de los recursos de cada edificio que nos permite saber qué tipo de materiales y servicios se utilizan y en qué medida se adaptan a los objetivos de responsabilidad y cuidado del medio ambiente. Incluye también instrucciones para realizar los controles pertinentes, especificando el área, la acción, los indicadores y las fuentes de verificación, así como las pautas para

la elaboración de un plan de inversiones para la reducción de la huella de carbono en cada ámbito, acorde a las posibilidades organizativas y económicas.

Como ya se ha comentado, la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero es el aspecto ambiental prioritario para Cruz Roja Española debido a su incidencia en el cambio climático y a nuestra preocupación por la sostenibilidad. Por ello, realizamos un cálculo muy exhaustivo, lo verificamos con una entidad autorizada y lo registramos ante la Oficina Española de Cambio Climático, dependiente del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

En septiembre de 2022 registramos nuestra huella de gases de efecto invernadero de 2021, obteniendo el **sello de CALCULO – REDUZCO**, como consecuencia de haber reducido el 22,33% de la media de la intensidad de emisiones en el periodo 2019-2021, respecto al trienio 2018-2020, para el alcance 1 y 2.

[Ley\_Cambio climático]  
Nuestro objetivo a medio plazo consiste en **reducir en un 45% nuestra huella de carbono para 2030**, con respecto a 2018 (año base), reto que casi alcanzamos, ya que hasta 2021 hemos conseguido una reducción del 40%, comparando las actividades comunes entre 2018 y 2021. No obstante, en 2021, incluimos en el cálculo de la huella los viajes “in itinere” del personal, lo cual ha supuesto un incremento importante que iremos paliando en los próximos años con diferentes medidas, fundamentalmente de concienciación. De esta forma, podemos decir que el nivel de análisis de nuestra huella es bueno. Además, en el cálculo no solo hemos incluido el CO2, sino también aquellos otros gases de efecto invernadero que afectan a la actividad de CRE.

A largo plazo, nuestra aspiración es **convertirnos en una organización neutra en carbono en 2050**.

Seguimos creando y actualizando planes de reducción tras analizar los objetivos alcanzados. A pesar de haber dado importantes pasos en cuanto a la reducción, debemos continuar identificando claramente cuáles son nuestras debilidades y tomar decisiones firmes al respecto.

**El 78% de nuestro consumo eléctrico proviene de fuentes renovables certificadas** (84% en 2021), y estamos cambiando nuestros sistemas de climatización por otros lo menos contaminantes posibles, como gas natural, biomasa o aerotermia. No obstante, debemos dedicar esfuerzos en la disminución del consumo de combustibles fósiles en nuestra movilidad, utilizando otras vías menos o no contaminantes

Continuamos promoviendo la instalación de fotovoltaicas y otro tipo de renovables en nuestras instalaciones en pro del autoconsumo y de la eficiencia energética. Para ello, contamos con un plan de utilización de energías renovables para, al menos, el 85% de nuestro gasto energético en nuestras instalaciones.

Además, promovemos la formación de nuestros equipos, conscientes de su capacidad de acción y su papel como agentes de cambio, así como por la sensibilización de la sociedad.

# Huella de Carbono (tCO<sub>2</sub>e)<sup>56</sup>

	2020	2021	2022
Alcance 1 <sup>58</sup> [305-1]	9.606,2	10.651,5	11.165
Alcance 2 <sup>59</sup> [305-2]	620,5	769,9	1.417
Alcance 3 <sup>60</sup> (viajes en medios externos, consumo de agua y papel, viajes internos y compras y contrataciones) [305-3]	1.693,2	9.708,2	9.849
<b>Total (alcance 1 + alcance 2 + alcance 3)</b>	<b>11.919,9</b>	<b>21.129,6</b>	<b>22.432</b>

<sup>58</sup> La huella de carbono correspondiente a 2022 se inscribirá en la última semana de junio 2023 en el Registro Nacional de Huella de Carbono del Ministerio de Transición Ecológica y Reto demográfico.

<sup>59</sup> Considera combustión fija, combustión móvil y emisiones de gases refrigerantes. Se incluyen en el cálculo todos los gases con efecto invernadero incorporados al Protocolo de Kioto (CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6 y NF3). Se toma como dato de actividad los resultados aportados por la auditoría energética (no incluyen emisiones fugitivas). Los factores de emisión utilizados son los aportados por la Oficina de Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico para 2021.

<sup>60</sup> 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.



Durante 2022, al igual que el año anterior, no ha habido consumo de agua reutilizada. No obstante, implantamos medidas de reducción del consumo de agua mediante elementos de grifería y sanitarios adecuados y eficientes. Además, realizamos inspecciones continuamente de las instalaciones de agua, con el fin de identificar si el consumo de agua es excesivo, dónde y cómo se puede reducir.

[Ley\_Riesgos ambientales]  
No contamos con recursos específicos destinados a la prevención de riesgos ambientales, ni se han realizado provisión o garantía alguna en este sentido, ya que la actividad de Cruz Roja Española se puede considerar de bajo peligro medioambiental.

No se han producido multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental ni en 2021 ni en 2022.

[Ley\_Ruido] [Ley\_Contaminación lumínica] [Ley\_Economía circular y gestión de residuos] [Ley\_Consumo de materias primas] [Ley\_Protección de la biodiversidad]  
No se incluye información sobre los siguientes aspectos, al no ser considerados temas materiales para la Institución (ver apartado “Sobre esta Memoria”): contaminación por ruido, contaminación lumínica, emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono, gestión de residuos y economía circular, reducción del desperdicio alimentario, consumo de materias primas y protección de la biodiversidad.

[303-5] [103-1-303] [103-2-303] [103-3-303] [Ley_Consumo de agua] [Ley_Consumo de materias primas]	2020	2021	2022
Agua consumida (m³) <sup>61</sup>	286.457	255.642	258.243
Papel consumido (kg) <sup>62</sup>	189.084	157.959	170.175

<sup>61</sup> Toda el agua consumida proviene del suministro municipal y respeta, en todos los casos, las limitaciones locales. Para los años 2015, 2016, 2017 y 2018 se realiza una estimación, a partir del gasto contabilizado de agua, considerando un factor de 1,59 €/m3 (Fuente: estudio de la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento, 2013). Desde 2019, los datos se obtienen del consumo directo de la facturación.

<sup>62</sup> No se dispone de los datos de años anteriores a 2020.





4.5

# Cadena de valor

Gracias a la aportación económica, a la labor del voluntariado corporativo y a la comunicación para difundir nuestros mensajes, las alianzas con empresas hacen posible el cumplimiento de nuestra misión.



## Empresas

Las alianzas con empresas hacen posible el cumplimiento de nuestra misión, la ejecución de nuestra actividad y el enriquecimiento de la atención a las personas beneficiarias, gracias a sus aportaciones económicas o en especie y a la participación de las personas trabajadoras de esas empresas en acciones sociales o de voluntariado.

También es especialmente relevante la colaboración con empresas en ciertos proyectos, como los de empleo e inserción laboral. Además, las empresas son un canal de comunicación para difundir nuestros mensajes entre los diferentes públicos del ámbito empresarial, como clientes, plantilla, accionistas,

etc., lo que nos permite sensibilizar sobre cuestiones concretas o captar fondos. En ocasiones, incluso son un canal de venta de productos, como el Sorteo del Oro. En 2022 han colaborado con nosotros 2.568 empresas. También cabe destacar que 14.859 empresas han colaborado con el área de Empleo mediante 41.916 alianzas para la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de las personas en dificultad social. En cuanto a las empresas que son socias de Cruz Roja Española, este año ha habido 20.762. De esta forma, un total de 38.189 empresas han colaborado en 2022 con Cruz Roja Española.

Otra de las acciones que realizamos con empresas son los cursos dirigidos a su personal, ya que, desde 2016, estamos inscritos en el Registro Estatal de Entidades de Formación para impartir formación no incluida en el catálogo de especialidades formativas.



38.189

Empresas han colaborado en 2022  
con Cruz Roja Española



## Proveedores

[Ley\_Subcontratación y proveedores] [408-1] [409-1] [414-1]

Queremos asegurar que los procesos de compras cumplan los criterios de transparencia, objetividad, excelencia en términos de máxima eficiencia y eficacia de los recursos empleados, así como sostenibilidad ambiental y social. Para ello, disponemos de una **Política de Compras**.

Con esta política garantizamos la transparencia y el buen gobierno, incidiendo en nuestro compromiso de:

- Definir y estandarizar nuestros procesos de compras, estableciendo criterios objetivos y cuantificables como base de la toma de decisiones y designando roles que velen por el cumplimiento en cada ámbito territorial.

- Seleccionar a nuestros proveedores basándonos en cuatro principios básicos:

**Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas:** la firma de los principios del Pacto Mundial es condición necesaria para ser proveedor de Cruz Roja.

**Cumplimiento de la legislación vigente:** declaración de no hallarse incurso en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades para contratar señaladas por la Administración, así como acreditar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y de seguridad social y protección al medio ambiente que exija la ley.

**Comportamiento social:** siempre que sea posible, se prima la inclusión de cláusulas sociales como contar con centros especiales



de empleo, plan de igualdad o política medioambiental, entre otras.

**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.

Valoramos a todos los posibles proveedores en igualdad de oportunidades y publicamos las licitaciones de suministros de bienes y servicios conforme a las Normas de Ejecución del Presupuesto, el Reglamento General Orgánico, el Código de Conducta y el Proceso de Gestión de Compras del Sistema de Calidad. Esto hace posible la homologación de proveedores para el suministro de productos y prestación de servicios considerados estratégicos para Cruz Roja: bienes y servicios para el desarrollo de nuestras actividades, servicios de consultoría, elaboración de documentación, diseño y difusión de campañas o docencia, entre otros. Asimismo, realizamos adjudicación de contratos de obras o equipamiento, subcontrataciones que se realizan mediante licitación pública o concurrencia de ofertas, lo que asegura la transparencia y libre concurrencia de proveedores.

El ámbito de aplicación de la Política de Compras se extiende a toda la red territorial de la organización, garantizada por la **Comisión de Contratación e Inversiones**, que se reúne con periodicidad mensual con carácter ordinario. Esta Comisión desempeña la función de Mesa de Contratación en el proceso de adjudicación de licitaciones y concurrencias de su competencia. En 2022 hemos seleccionado proveedores para homologar diferentes suministros y prestaciones

de servicios como material de oficina, *business travel* corporativo, material de ayuda humanitaria, servicio de limpieza en la sede central, vigilancia y seguridad, vestuario institucional o adquisición de drones, entre otros.

En la formalización del **contrato** se incorporan cláusulas que contemplan comportamientos que pudieran perjudicar la imagen de la Institución. Esta situación será motivo de rescisión del contrato.

Dada la naturaleza de nuestras actividades y el tipo de adquisiciones y subcontrataciones que realizamos, no contamos con un sistema de supervisión o auditoría de proveedores, más allá del procedimiento de homologación ya mencionado.

En relación con las donaciones en especie, nos acercamos a un modelo de gestión y distribución más descentralizado, en el que participan, además del Centro Logístico de Sede Central, el Centro Logístico de Emergencia de Andalucía y el Centre Humanitari de Catalunya, en los que se reciben, clasifican y ponen a disposición de toda la red las donaciones en especie que se aceptan una vez evaluadas nuestras necesidades.

## Gestión de almacenes

Por otro lado, respecto a la gestión interna de almacenes, a lo largo de 2022 se afianza el modelo de donaciones centralizadas, utilizando las capacidades logísticas generales de la Institución para gestionar el importante volumen de donaciones en especie, su almacenaje y distribución, para lo que se necesita una cadena logística sólida, que garantice el correcto desarrollo de todo el proceso, así como su transparencia y trazabilidad de cara a los propios donantes y a los auditores tanto internos como externos.

En este momento, las donaciones centralizadas se gestionan desde tres grandes centros logísticos: Centro Logístico Estatal (Madrid), Centre Humanitari Catalunya (Barcelona) y Centro Logístico de Emergencia de Andalucía (Córdoba). Debido al aumento de las entregas de bien a través de IMAP a personas usuarias, hemos apostado por la formación, tanto del personal laboral como voluntario, para el manejo de la aplicación de Gestión de Almacenes, con más de 300 personas formadas a lo largo del año 2022. De esta forma, hemos fomentado el uso de la plataforma online de Cruz Roja, lo que

implica un importante ahorro económico en los desplazamientos y una reducción de las emisiones de CO2.

En concreto, a lo largo del año pasado se aprecia un aumento de más del 10% en las entradas gestionadas a través de la aplicación, y de un 55% en las salidas.

Respecto a las donaciones en especie, en los tres grandes centros logísticos hemos recibido un total de 184 donaciones valoradas en 1.502.597,76 €, teniendo en cuenta que solamente han entrado con valor el 49% de las donaciones.

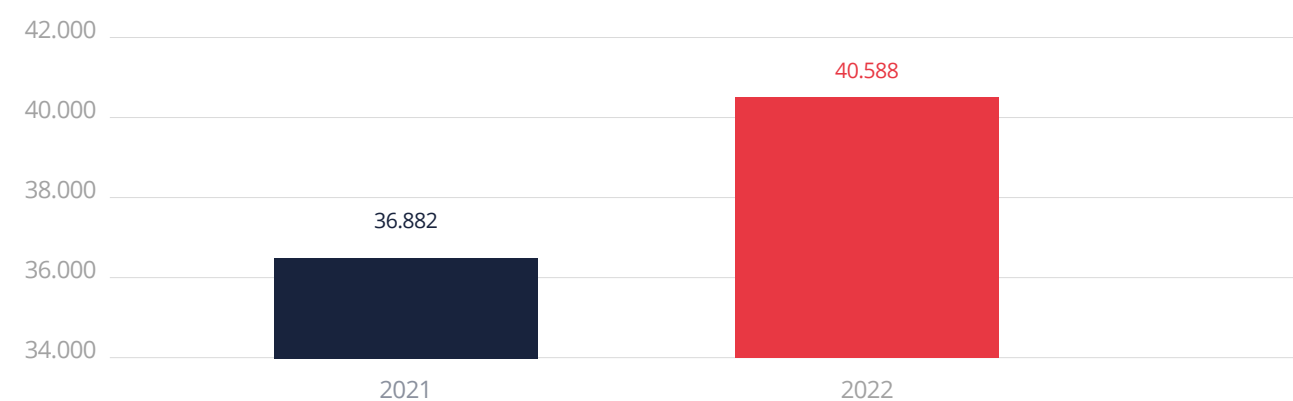
En relación a los envíos de ayuda humanitaria en coordinación con la Unidad de Emergencia, durante el año 2022, se han centrado fundamentalmente en cubrir las necesidades de las personas afectadas por el conflicto de Ucrania. Hemos gestionado envíos con origen en los centros logísticos de Sede Central, Centre Humanitari de Catalunya y Centro de Cooperación con África de Las Palmas. El material enviado ha sido principalmente toldos plásticos, mantas, kits de cocina y vehículos.

184

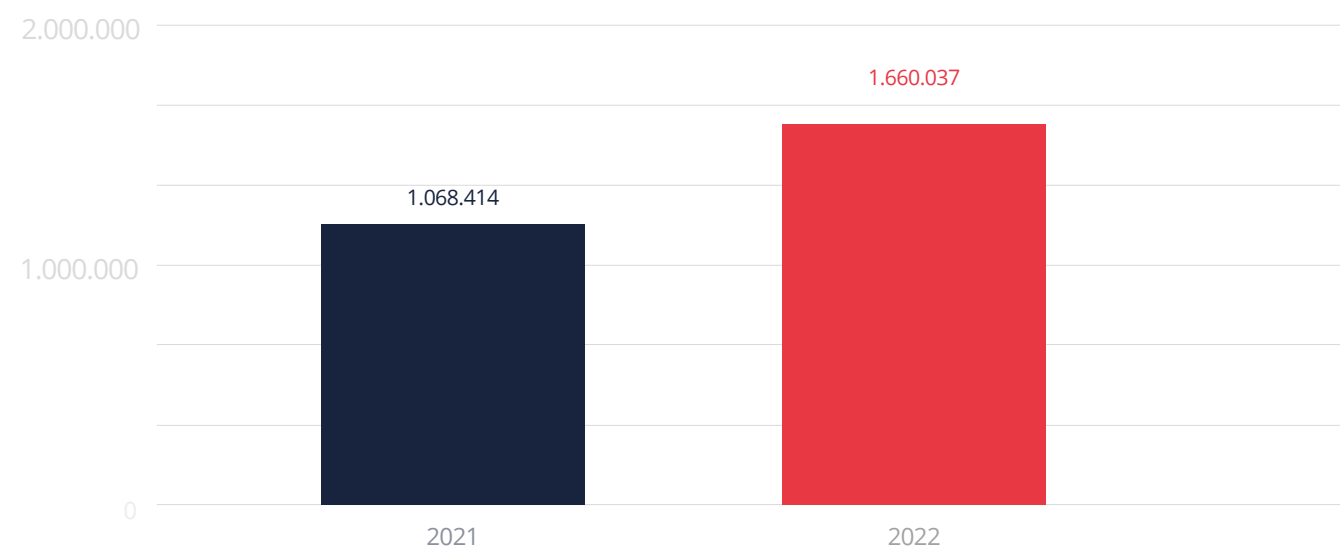
Donaciones en especie  
en los tres grandes centros logísticos



## Entradas



## Salidas





# Otras entidades

[2-28] [G4-NGO6] [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.
- GAIAX-España.
- 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.



# 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

Hay parte de nuestra actividad que se contempla dentro del campo de la diplomacia humanitaria, por lo que aportamos nuestra visión en todos los temas que afectan a las personas más vulnerables, incidiendo en la agenda de nuestro país en este ámbito. . Colaboramos y participamos en distintas plataformas formales de cooperación e incidencia política y en otras más informales. Por otro lado, consideramos los intereses de nuestros usuarios para contribuir al cambio social. Además, sensibilizamos a nuestras partes interesadas y contribuimos a la modificación de conductas.

### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas son la actual hoja de ruta para lograr un desarrollo económico, social y ambiental sostenible. La Agenda está compuesta por 17 Objetivos y 169 metas, que tienen cinco focos: las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas.

Contribuimos al cumplimiento de la Agenda 2030 a través de la **Campaña Imágenes sin Derechos** ([www.imagenessinderechos.com](http://www.imagenessinderechos.com)), que incluye diferentes acciones de sensibilización, como el teatro de títeres La ODiSea de Nambi; talleres y jornadas; exposiciones; acciones de calle; juegos LocalizadODS, el trivial, el rosco de los ODS y el Escape Room: Misión ODS; formaciones; acciones digitales a través de una página web específica y el juego trivial de los ODS.

Por otro lado, cabe mencionar la campaña **ODS 5: Campaña de Mujeres del mundo**. Además de ser un homenaje a todas las mujeres del mundo y de la historia, trata de transmitir las problemáticas principales que afectan a las mujeres y aclarar conceptos relacionados con el feminismo. Incluye exposiciones, debates, títeres, el juego de la igualdad, intercambio de saberes culturales y gastronómicos, elaboración de títeres sobre mujeres famosas, el rosco del ODS 5, talleres, acciones de diplomacia humanitaria, videoentrevistas, vídeos o la píldora formativa del ODS 5.

Además, hemos consolidado una estrategia de contribución a los ODS a través de nuestras asambleas locales que incluye acciones de diplomacia humanitaria de la infancia a las alcaldías sobre el ODS 11 (Ciudades Sostenibles), formaciones específicas para el personal técnico y político y guías dirigidas a las corporaciones locales para que cumplan la Agenda 2030.

A lo largo de este documento, se incluye más información sobre nuestro impacto en cada uno de los ODS (ver índice de contenidos "Objetivos de Desarrollo Sostenible").



## Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario

[G4-NGO05] [Ley\_Derechos humanos]

La promoción de nuestros Principios Fundamentales y de 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.

Para la consecución de este compromiso irrenunciable resulta fundamental la difusión y promoción de nuestros principios y valores, la enseñanza y defensa de los Derechos Humanos y del Derecho Humanitario y, por supuesto, una adecuada política de comunicación, dirigida a la población en general y a los medios. A lo largo de 2022, el Centro de Estudios de Derecho Internacional Humanitario y Derechos Humanos de Cruz Roja Española (CEDIH) ha continuado con la implementación **del 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 continuación, presentamos algunas de las actividades más representativas que se han desarrollado en 2022, en ejecución del citado Plan Estratégico.

### 1. Formación a las Fuerzas Armadas y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad

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 los fines de 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.

A lo largo del año 2022, en cumplimiento del convenio específico firmado de formación en materia de Derecho Internacional Humanitario, desde el CEDIH se han ido desarrollado las siguientes actividades formativa, dirigidas a las Fuerzas Armadas:

- Cursos dirigidos al personal del Cuerpo Jurídico Militar / Asesoría Jurídica de las Fuerzas Armadas.
- Cursos dirigidos al personal del Cuerpo Militar de Sanidad (medicina, enfermería, psicología, odontología, farmacia y veterinaria).
- Cursos dirigidos al alumnado del Cuerpo Jurídico Militar.
- Cursos dirigidos a oficiales de las Fuerzas Armadas.
- Cursos para observadores y observadoras de misiones de paz, realizados en la Escuela de Guerra del Ejército.
- Cursos de ascenso y de adaptación, realizados en la Escuela de Guerra Naval.
- Por otro lado, hemos impartido ciclos de conferencias sobre Derecho Internacional Humanitario y el papel de Cruz Roja en los conflictos armados en distintos

acuartelamientos militares que han contado con más de mil asistentes.

Por otro lado, en cuanto a Manuales Militares, cabe destacar que, en enero de 2022, ha salido la Publicación Doctrinal Conjunta, editada por el Ministerio de Defensa, sobre el DIH en las Fuerzas Armadas. El CEDIH ha tenido, al igual que en los manuales de DIH para el Ejército del Aire y para la Armada, una participación muy activa en su elaboración.

### 2. Formación dirigida a los y las miembros de la Institución, en materia de principios y valores

[412-2]

Desde la plataforma de formación a distancia, hemos diseñado y desarrollado las siguientes actividades formativas:

#### 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	2021		2022	
	Nº CURSOS	PARTICIPANTES	Nº CURSOS	PARTICIPANTES
Derecho Internacional Humanitario	5	135	5	159
Derechos Humanos	2	137	1	8
Introducción al DIH y a los Derechos Humanos	3	44	-	-
Diplomacia Humanitaria	3	52	5	76
Introducción a la Diplomacia Humanitaria	4	61	4	483
Formación en Principios y Valores	7	62	26	486
Código de Conducta	13	192	18	1205
Total	37	683	59	2.417

3. Actividades de Diplomacia Humanitaria y de apoyo a la promoción y desarrollo del Derecho Internacional Humanitario, los Derechos Humanos y la Acción Humanitaria

3.1. Comisión Española de Derecho Internacional Humanitario

Hemos mantenido contactos regulares con la Comisión Española de Derecho Humanitario, órgano asesor del Gobierno, Presidido por el Ministro de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. Cabe destacar que somos la única organización humanitaria representada en el citado órgano. Por ello, este órgano es una herramienta fundamental de diplomacia

humanitaria que nos permite compartir con los distintos departamentos ministeriales nuestras preocupaciones humanitarias, promover la ratificación de nuevos instrumentos jurídicos internacionales e impulsar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por España en la materia. También formamos parte, con el apoyo del CICR, de la red mundial de Comisiones Nacionales de DIH, una plataforma de intercambio de buenas prácticas, materiales, puesta en marcha proyectos de interés común, etc. para las distintas comisiones.

3.2. Estrategia Española de Diplomacia Humanitaria

A lo largo del 2022, hemos continuado participando en el grupo creado en el seno de la Comisión Española de Derecho Internacional Humanitario para la elaboración de la Estrategia Española de Derecho Internacional Humanitario.

La Estrategia sistematiza la incorporación de la perspectiva humanitaria en la acción exterior del Estado, la utilización de instrumentos públicos en la respuesta a conflictos armados, crisis y emergencias humanitarias y la búsqueda de coherencia en las políticas públicas que inciden en la acción humanitaria. Los tres objetivos fundamentales para esta Estrategia son:

- Prevenir conflictos y mediar para resolverlos, colaborando en la promoción de una cultura de paz y preservando el espacio humanitario.
- Promover el respeto a las normas que nos protegen como humanidad, especialmente el Derecho Internacional Humanitario y la acción humanitaria basada en principios.
- Contribuir a proteger a las personas cuyos derechos humanos están en situaciones de mayor vulnerabilidad, sin dejar a nadie atrás.

Estamos en la recta final y es muy posible que a lo largo de 2023 el Gobierno la apruebe. El órgano encargado de hacer el seguimiento de la aplicación de la Estrategia y que, en su momento, evaluará los resultados es la Comisión Española de Derecho Internacional Humanitario.

3.3. Participación en la elaboración del II Plan Nacional de Derechos Humanos

Hemos participado muy activamente en el proceso de elaboración del II Plan Nacional de Derechos Humanos, proceso coordinado desde la Secretaría de Estado de Relaciones con las Cortes y Asuntos Constitucionales.

El Plan pretende responder al compromiso con el cuerpo ético, político y jurídico que suponen los derechos humanos en el mundo contemporáneo. Su fin es el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos a través de, entre otras vías, la promoción del progreso social y la

elevación del nivel de vida para todos y todas. Aunque presentamos más de treinta enmiendas al borrador presentado, se valora muy positivamente el nuevo enfoque de derechos que preside el Plan: la prevención y la garantía de su disfrute real y efectivo para todas las personas, lo que supone un salto cualitativo respecto del Plan anterior. Su aprobación está prevista para el año 2023.

3.4. Reuniones Estatutarias del Movimiento: Consejo de Delegados

El Consejo de Delegados es un foro que permite que el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja adopte políticas y estrategias y discuta asuntos que conciernen al Movimiento en su conjunto. Con carácter ordinario, se reúne cada dos años. Este foro también ayuda a la preparación de las Conferencias Internacionales en las que, además de los componentes del Movimiento, participan los Estados. Las reuniones del Consejo tuvieron lugar los días 22 y 23 de junio de 2022. De entre las distintas resoluciones adoptadas, la 6 y la 7 están directamente relacionadas con el Derecho Internacional Humanitario:

- **Resolución 6: La guerra en las ciudades.** Cada vez más, los conflictos armados se desarrollan en espacios urbanos y los daños tienen efectos devastadores para las personas y bienes civiles, causando la muerte de miles de personas mediante ataques directos o ataques desproporcionados contra objetivos militares, destruyendo las infraestructuras y los bienes indispensables para la supervivencia de la población dentro de la ciudad y provocando el desplazamiento de cientos de miles, de millones, de personas, que se ven obligadas a abandonar sus hogares y sus comunidades. A través de la resolución adoptada por el Consejo de Delegados, se aprueba un plan de acción para los años 2022-207.



- **Resolución 7: Hacia la eliminación de las armas nucleares: plan de acción para el periodo 2022- 2027.** Las iniciativas del Movimiento tendientes a prohibir y eliminar las armas nucleares se basan en la profunda y constante preocupación por las consecuencias humanitarias catastróficas que tendría cualquier uso de armas nucleares, en la falta de capacidad para dar una respuesta humanitaria adecuada en caso de que se las utilice y, por ende, en la imperiosa necesidad humanitaria de garantizar que nunca más vuelvan a utilizarse armas nucleares. La resolución “Hacia la eliminación de las armas nucleares: plan de acción para el periodo 2022- 2027» ofrece un marco para una acción sostenida del Movimiento, a fin de lograr el no uso, la prohibición y la eliminación de las armas nucleares. Se basa en los encomiables resultados que se alcanzaron a través de la puesta en práctica de los compromisos asumidos en resoluciones y planes de acción aprobados en reuniones previas del Consejo de Delegados.

### 3.5. Seminario sobre la protección del Medio Ambiente: La perspectiva de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario

Aunque el derecho a un medio ambiente saludable aún no ha sido reconocido a nivel global en un tratado de derechos humanos de las Naciones Unidas, los organismos de derechos humanos han reconocido que una amplia gama de otros derechos, como los derechos a la vida, la salud, la alimentación y el agua, dependen para su pleno disfrute de un medio ambiente sano. Los individuos han alegado violaciones a estos derechos como consecuencia de la contaminación y otros tipos de daños al medio ambiente, y los tribunales internacionales y nacionales han respondido mediante la creación de una nueva jurisprudencia de derechos humanos del medio ambiente.



### 4. Investigación y publicaciones

Constituye una constante preocupación del CEDIH el fomento de la investigación en el campo del Derecho Internacional Humanitario, facilitando ayuda académica para la elaboración de trabajos y Tesis Doctorales en la materia.

En consonancia con esta actividad de fomento de la investigación, en 2022 se ha publicado la obra “LAS ARMAS AUTÓNOMAS LETALES: un desafío para el derecho internacional humanitario, los derechos humanos, la seguridad y el desarme internacionales” (Tirant Lo Blanch, 2022), cuyo autor es el colaborador del CEDIH, Milton José Meza Rivas.

Para presentar la publicación y promover el conocimiento y debate sobre este tema, se organizó, además, un seminario en colaboración con la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) que contó con una excelente participación.





# Sobre esta Memoria

[2-3]

La Memoria Integrada 2021 de Cruz Roja Española es un reporte sobre las actividades desarrolladas por la Institución y sus impactos, su desempeño económico, ambiental y social y sus resultados. Cubre el periodo comprendido de enero y diciembre de 2021. La Memoria anterior es la del año 2020.

Ha sido redactada “utilizando como referencia” los Standards de Global Reporting Initiative (GRI) y el suplemento sectorial “Sector disclosure NGO”. 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.

La información incluida en este informe ha sido verificada externamente por tercero independiente, por decisión de la Institución.

[2-4]

No se han realizado actualizaciones de la información presentada en periodos objeto de informes anteriores, más allá de lo indicado en partes anteriores de la Memoria.

[3-1]

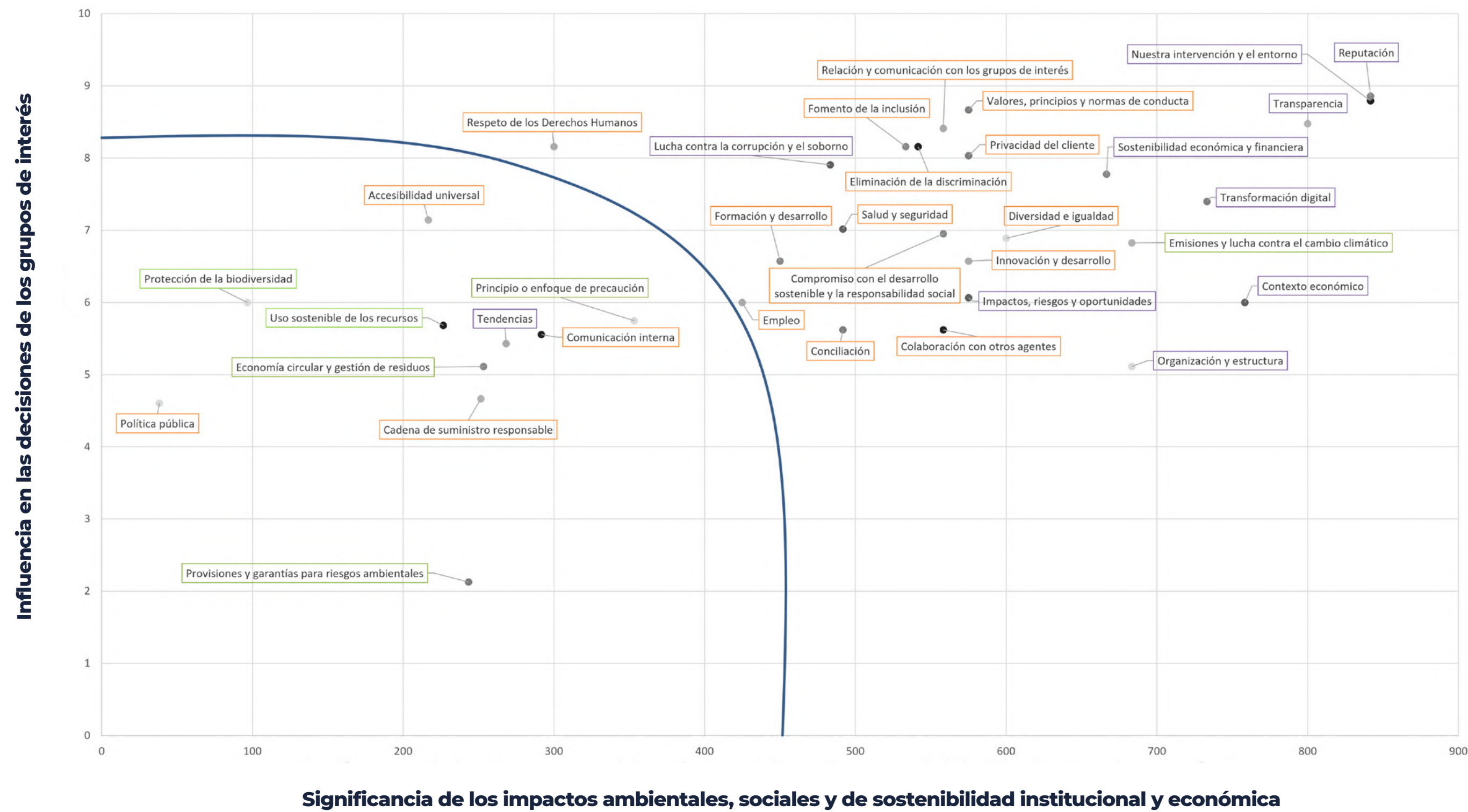
Sus contenidos han sido determinados de acuerdo a los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio temporal. Así mismo, se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, equilibrio, precisión, puntualidad, comparabilidad, claridad y fiabilidad.

En 2020, llevamos a cabo un análisis de materialidad, con el fin de identificar los contenidos materiales para Cruz Roja Española. Para ello, realizamos un análisis de contexto para seleccionar los potenciales temas materiales, teniendo en cuenta fuentes externas e internas. Posteriormente, se hizo la evaluación de impactos y la evaluación de la influencia en los grupos de interés, con la participación de personal de la organización mediante cuestionarios. Los resultados obtenidos tras la actualización del estudio se muestran en la siguiente matriz:





# Matriz de Materialidad





## SOBRE ESTA MEMORIA

[3-2]

De esta forma, los temas materiales para Cruz Roja Española son:

### Temas de sostenibilidad institucional y económica

- Contexto económico
- Impactos, riesgos y oportunidades
- Lucha contra la corrupción y el soborno
- Nuestra intervención y el entorno
- Organización y estructura
- Reputación
- Sostenibilidad económica y financiera
- Transformación digital
- Transparencia
- 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 sociales

- Colaboración con otros agentes
- Compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social
- Conciliación
- Diversidad e igualdad
- Eliminación de la discriminación
- Empleo
- Fomento de la inclusión

### Temas ambientales

- Emisiones y lucha contra el cambio climático

Los principales cambios en la lista de temas materiales son la inclusión de empleo como tema material y la eliminación de los temas: impactos de la COVID-19, objetivos y estrategia y riesgos no financieros.

[2-3]

El punto de contacto para cualquier consulta sobre este documento es [informa@cruzroja.es](mailto:informa@cruzroja.es)





# Índice de contenidos “GRI”

GRI 2: CONTENIDOS GENERALES (2021)		
CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
2-1	Detalles organizacionales	6 y 7
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	342 y 346
2-4	Actualización de la información	212 y 342
2-8	Trabajadores que no son empleados	200 - 205
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5
2-28	Afiliación a asociaciones	203 y 332
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	258 - 263
2-30	Convenios de negociación colectiva	211

GRI 3: TEMAS MATERIALES (2021)		
CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	342
3-2	Proceso de determinación de los temas materiales	346
3-3	Gestión de los temas materiales	A lo largo de la Memoria

DESEMPEÑO ECONÓMICO		
CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO (2016)		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	300
GRI 205: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN (2016)		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	256
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	256
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	256

DESEMPEÑO AMBIENTAL		
CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
GRI 302: ENERGÍA (2016)		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	319
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES (2018)		
303-5	Consumo de agua	322
GRI 305: EMISIONES (2016)		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	320
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	320
305-3	Emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	320



DESEMPEÑO SOCIAL		
CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
GRI 401: EMPLEO (2016)		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	224 y 225
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	211 y 212
GRI 404: FORMACIÓN Y DESARROLLO (2016)		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	235
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2016)		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	228 y 251
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	232 y 233
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN (2016)		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	230
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (2016)		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	211
GRI 408: TRABAJO INFANTIL (2016)		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	327 y 328
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO (2016)		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	327 y 328
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS (2016)		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	337 y 338
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES (2016)		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	337 y 338
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE (2016)		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	267

CONTENIDOS SECTORIALES <sup>62</sup>		
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	265
G4-NGO4	Medidas para integrar género y diversidad en programas y proyectos, así como su seguimiento, medición y mejora continua	249
G4-NGO5	Proceso de formulación, comunicación, implantación y cambio de posiciones de política pública	336
G4-NGO6	Coordinación y toma en consideración de las actividades de otros actores	332
G4-NGO8	Fuentes de financiación por categoría, cinco mayores donantes y valor monetario de sus contribuciones	301
G4-NGO10	Adhesión a estándares para la captación de fondos y prácticas de comunicación de mercadotecnia	303



# Índice de contenidos

## “Objetivos Desarrollo Sostenible”

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	APARTADO / SUBAPARTADO	PÁGINA
<b>Objetivo 1:</b> Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	56-58, 98-129 y 166-169
	Cruz Roja con las personas / Infancia	
	Cruz Roja con las personas / Personas en situación de extrema vulnerabilidad	
	Cruz Roja con las personas / Personas inmigrantes	
	Cruz Roja con las personas / Personas solicitantes de asilo y refugiadas	
	Cruz Roja con las personas / Mujeres en dificultad social	
	Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral	
<b>Objetivo 2:</b> Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	Cruz Roja con las personas / Personas reclusas o ex reclusas	56-58, 98-101 y 166-169
	Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	
	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	
	Cruz Roja con las personas / Personas en situación de extrema vulnerabilidad	
	Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	
<b>Objetivo 3:</b> Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	53-55, 74-81, 130-143 y 166-169
	Cruz Roja con las personas / Personas mayores y cuidadoras	
	Cruz Roja con las personas / Personas con discapacidad	
	Cruz Roja con las personas / Personas con problemas de salud	
	Cruz Roja con las personas / Población en general y otros colectivos	
	Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	APARTADO / SUBAPARTADO	PÁGINA
<b>Objetivo 4:</b> Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	59-62, 83-89, 120-127, 136-143, 170-178, 206-211, 234 y 235
	Cruz Roja con las personas / Infancia	
	Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral	
	Cruz Roja con las personas / Población general y otros colectivos	
	Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	
<b>Objetivo 5:</b> Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	Equipo humano	59-66, 115-127, 170-178, 230, 249-250 y 335-341
	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	
	Cruz Roja con las personas / Mujeres en dificultad social	
	Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral	
	Cooperación internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	
	Cooperación internacional / Cooperación institucional y técnica	
	Equipo humano	
	Buen gobierno y transparencia / Buen gobierno	
<b>Objetivo 6:</b> Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	Buen gobierno y transparenciaSociedad	170-178 y 332
	Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	
<b>Objetivo 7:</b> Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	Medio ambiente	170-178 y 315-319
	Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	
<b>Objetivo 8:</b> Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	Medio ambiente	59-62, 120-127, 170-178, 198-239 y 298-301
	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	
	Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral	
	Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias	
	Equipo humano	
<b>Objetivo 9:</b> Construir infraestructuras resilientes, promover la industria inclusiva e innovadora y fomentar las actividades económicas sostenibles, verdes y circulares.	Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad financiera	

<sup>63</sup> En el momento de elaborar esta memoria, no se dispone de adaptación del suplemento sectorial para ONGs a GRI Standards.



OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	APARTADO / SUBAPARTADO	PÁGINA
<b>Objetivo 9:</b> Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad institucional	170-178 y 270-283
<b>Objetivo 10:</b> Reducir la desigualdad en y entre los países.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento Cruz Roja con las personas / Personas con discapacidad Cooperación Internacional / Ayuda humanitaria ante emergencias Cooperación Internacional / Cooperación institucional y técnica Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés Sostenibilidad institucional y financiera / Sostenibilidad institucional	56-58, 67, 68, 130, 131, 170-184, 258-264 y 270-276
<b>Objetivo 11:</b> 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	53-55, 74-82, 136-143 y 166-169
<b>Objetivo 12:</b> 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	64-66, 67, 68, 144-159, 170-178, 315, 316 y 322
<b>Objetivo 13:</b> 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	67, 68, 166-178 y 314-322
<b>Objetivo 14:</b> Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.	Cruz Roja Española / Áreas de conocimiento	67 y 68

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	APARTADO / SUBAPARTADO	PÁGINA
<b>Objetivo 15:</b> 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	67 y 68
<b>Objetivo 16:</b> Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.	Cruz Roja con las personas / Personas mayores y cuidadoras Cruz Roja con las personas / Personas solicitantes de asilo y refugiadas Cruz Roja con las personas / Personas desempleadas o en precariedad laboral Cruz Roja con las personas / Personas reclusas o ex reclusas Cooperación Internacional / Cooperación institucional y técnica Equipo humano Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés Cadena de valor / Sociedad	74-82, 112-114, 120-129, 198, 258-263 y 335-341
<b>Objetivo 17:</b> Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	Cooperación Internacional / Cooperación institucional y técnica Buen gobierno y transparencia / Relación con los grupos de interés Cadena de valor / Otras entidades Cadena de valor / Sociedad	180-184, 258-267 y 332-341



# Índice de contenidos “Ley 11/2018, sobre información no financiera”

ÁMBITOS GENERALES		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: <ul style="list-style-type: none"><li>Entorno empresarial</li><li>Organización y estructura</li><li>Mercados en los que opera</li><li>Objetivos y estrategias</li><li>Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución</li></ul>	Marco interno: descripción cualitativa del modelo de negocio	7, 247, 248 y 332
Principales riesgos e impactos identificados	Gestión de riesgos	Marco interno: descripción cualitativa de los riesgos e impactos identificados y su gestión	242-244 y 254-257
	Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave		

CUESTIONES AMBIENTALES		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Gestión ambiental	<b>Efectos actuales y previsibles</b> de las actividades de la empresa	Marco interno: descripción cualitativa de los impactos actuales y previsibles	315-322
	<b>Procedimientos de evaluación o certificación</b> ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de los procedimientos de certificación ambiental	295
	<b>Recursos dedicados</b> a la prevención de riesgos ambientales	N/A	318 y 322
	Aplicación del <b>principio de precaución</b>	Marco interno: descripción cualitativa de la aplicación del principio de precaución	315
	Cantidad de <b>provisiones y garantías</b> para riesgos ambientales	N/A	322

CUESTIONES AMBIENTALES		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Contaminación	<b>Medidas</b> para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	N/A	322
Economía circular y prevención y gestión de residuos	<b>Medidas</b> de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	N/A	322
	<b>Acciones</b> para combatir el desperdicio de alimentos	N/A	322
Uso sostenible de los recursos	<b>Consumo</b> de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-5 Consumo de agua	322
	<b>Consumo</b> de materias primas	N/A	322
	<b>Consumo</b> directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	319
	<b>Medidas</b> tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	297
	<b>Uso</b> de energías renovables	302-1 Consumo energético dentro de la organización	319
Cambio Climático	<b>Elementos</b> importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	317, 318 y 320
		305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	
		305- 3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	
	<b>Medidas</b> adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas establecidas	317, 318, 320 y 321
Protección de la biodiversidad	<b>Metas</b> de reducción establecidas voluntariamente	Marco interno: descripción cualitativa y cuantitativa de las metas establecidas	321
	<b>Medidas</b> tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	N/A	322
	<b>Impactos</b> causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		322



CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Empleo	<b>Número</b> total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	2-7 Empleados	212-215
	<b>Número</b> total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	2-7 Empleados	216 y 217
	<b>Promedio</b> anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa del promedio de contratos	216-223
	<b>Número</b> de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa de los despidos	226 y 227
	Brecha salarial	Marco interno: cálculo según la fórmula “Diferencia salarial = (retribución de hombres - retribución de mujeres) / retribución de hombres”	232 y 233
	<b>Remuneración</b> media por sexo, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción cuantitativa de la percepción íntegra	231-233
	<b>Remuneración</b> media de los consejeros por sexo	N/A	233
	<b>Remuneración</b> media de los directivos por sexo	Marco interno: descripción cuantitativa de la percepción íntegra por sexo	232
	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	229
	<b>Empleados</b> con discapacidad	Marco interno: número de empleados con discapacidad	228

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Organización del trabajo	<b>Organización</b> del tiempo de trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	211 y 228
	<b>Número</b> de horas de absentismo	Marco interno: descripción cuantitativa de los días de absentismo	238
	<b>Medidas</b> 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	211 y 212
Salud y seguridad	<b>Condiciones</b> de salud y seguridad en el trabajo	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	236 y 237
	<b>Número</b> 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	237
Relaciones sociales	<b>Organización</b> del diálogo social	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	211
	<b>Porcentaje</b> de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Convenios de negociación colectiva	211
	<b>Balance</b> 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	238
	<b>Mecanismos</b> y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Marco interno: descripción cualitativa de los mecanismos existentes	190, 260 y 261



CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Formación	<b>Políticas</b> implementadas en el campo de la formación	Marco interno: descripción cualitativa de las políticas implementadas	234
	<b>Cantidad</b> total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno: cantidad de horas de formación por categoría profesional	235
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	264
Igualdad	<b>Medidas</b> 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	230
	<b>Planes de igualdad</b> medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	230
	<b>Integración</b> y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad		230
	<b>Política contra todo tipo de discriminación</b> y, en su caso, de gestión de la diversidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	230

INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
<b>Aplicación</b> de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos		412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	212 y 336-341
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	212 y 336-341
<b>Denuncias</b> por casos de vulneración de derechos humanos		Marco interno: número de denuncias recibidas al Canal de Denuncias y activaciones del Protocolo de Prevención del Acoso	230

INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
<b>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT</b> relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil		407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 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 2-30 Convenios de negociación colectiva	211 y 327

INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno		Marco interno: descripción cualitativa de las medidas existentes	242 y 254-257
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	254-257
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		201-1 Valor económico directo generado y distribuido	300

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	<b>Impacto</b> de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco interno: descripción cualitativa de los impactos	72-185
	<b>Impacto</b> de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco interno: descripción cualitativa de los impactos	72-185
	<b>Relaciones</b> mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas	258-263
	<b>Acciones</b> de asociación o patrocinio	2-28 Afiliación a asociaciones	332



INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD		MARCO DE REPORTING	PÁGINAS
Subcontratación y proveedores	<b>Inclusión</b> en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	327 y 328
	<b>Consideración</b> en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	327 y 328
	<b>Sistemas</b> de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco interno: descripción cualitativa de los sistemas de supervisión	328
Consumidores	<b>Medidas</b> para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco interno: descripción cualitativa de las medidas implantadas	267
	<b>Sistemas</b> de reclamación	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	265 y 266
	<b>Quejas</b> recibidas y resolución de las mismas	Marco interno: descripción cuantitativa de las quejas recibidas	265 y 266
Información fiscal	<b>Beneficios</b> obtenidos país por país	Marco interno: beneficios antes de impuestos	301
	<b>Impuestos</b> sobre beneficios pagados	Marco interno: descripción cuantitativa de los impuestos	301
	<b>Subvenciones</b> públicas recibidas	Marco interno: descripción cuantitativa de las subvenciones recibidas	301

Anexo I. Órganos de gobierno y comisiones estatutarias.

COMISIÓN NACIONAL DE GARANTÍAS DE DERECHOS Y DEBERES		
CARGO	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
Presidenta	María Victoria Calle Rodríguez	18-06-19
Vicepresidente	Pedro García García	18-06-19
Vocal	Esteban Calzada Charles	18-06-19
Vocal	Sagrario Conde Martín de Hijas	18-06-19
Vocal	Ana María García Rodríguez	18-06-19
Vocal	José Morillas García	18-06-19
Vocal	Fernando Saavedra Sánchez	18-06-19

COMISION NACIONAL DE FINANZAS		
CARGO	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
Presidenta	María Teresa Mogín Barquín	16-05-19
Vicepresidente	Víctor Manuel Suárez Pérez	16-05-19
Vocal	Pilar López Rubio	16-05-19
Vocal	José Luis Blázquez Canales <sup>63</sup>	16-05-19
Vocal	María Isabel Domingo Marti	16-05-19
Vocal	Laura Aguado Boto	16-05-19
Vocal	Silvia Fernández de Caleyá Álvarez	11-07-19



COMISION DE BUEN GOBIERNO		
CARGO	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
Presidente	Guillermo Jiménez Sánchez	05-03-2019
Vicepresidente	Pedro Ramón y Cajal Agüeras	05-03-2019
Vocal	Javier García-Villoslada Quintanilla	05-03-2019
Vocal	Enriqueta Chicano Jávega	05-03-2019
Vocal	Pedro Ramón y Cajal Agüeras	05-03-2019
Vocal	Santiago Hierro Anibarro	05-03-2019
Vocal	Margarita Viñuelas	05-03-2019

COMITÉ NACIONAL		
CARGO	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
Presidente	Javier Senent García	08-03-15
Vicepresidenta	María del Mar Pageo Giménez	17-05-19
Vicepresidente	Francisco Javier Gimeno Blanes	15-04-15
Secretario General	Leopoldo Pérez Suárez	15-07-94
Coordinador General	Antoni Bruel Carreras	22-07-06
Representante Cruz Roja Juventud	Pablo Salvador Giner	02-12-19
Vocal electo	Saturnino Peña Solis	14-04-19
Vocal electo	Juan José Borrego Lobato	14-04-19
Vocal electo	Eloy Ortiz González	14-04-19
Vocal electo	María Teresa Pociello Marty	14-04-19
Vocal electo	Roser Llevat Viladot	14-04-19
Vocal electo	Teresa Álvarez Quicler	14-04-19
Vocal electo	María Estíbaliz Arnáiz López	14-04-19
Vocal electo	Rafael Gandía Balaguer	14-04-19

<sup>63</sup>Cesó el 1 de diciembre de 2022.

COMITÉ NACIONAL		
CARGO	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
Vocal electo	Pedro Arzoz Sagardia	14-04-19
Vocal electo	Juan José Blanco Barbado	14-04-19
Vocal electo	Rosa Fernández López	14-04-19
Vocal electo	Cándida Delia Ruiz López	14-04-19
Vocal electo	Celia Alicia Rivas Alonso	14-04-19
Vocal electo	María del Carmen Navarro Paredes	14-04-19
Vocal electo	Begoña González González	14-04-19
Vocal electo	José Ignacio de Luis Páez	14-04-19
Vocal electo	Dolors Curiá Torrades	14-04-19
Vocal electo	María Dolores Casteleiro Maldonado	14-04-19
Vocal electo	Carlos Bistuer Pardina	14-04-19
Vocal electo	Remedios Alarcón Barbero	14-04-19
Vocal electo	Ramón Grau Budesca	14-04-19
Presidenta Comité Autonómico de Andalucía	Mª del Mar Pageo Giménez	17-05-19
Presidente Comité Autonómico de Aragón	Pilar Cintora Jaime	06-05-19
Presidente Comité Autonómico del Principado de Asturias	José María Lana Alonso	17-04-15
Presidente Comité Autonómico de Illes Balears	Antonio Barceló Veny	16-05-19
Presidente Comité Autonómico de Canarias	Antonio Rico Revuelta	06-05-19
Presidenta Comité Autonómico de Cantabria	Javier Fernández Dosantos	17-05-19
Presidenta Comité Autonómico de Castilla-La Mancha	Jesús Esteban Ortega	13-05-19



COMITÉ NACIONAL		
CARGO	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
Presidenta Comité Autonomo de Castilla y León	José Varela Rodríguez	16-05-19
Presidente Comité Autonomico de Cataluña	Josep Quitet i Torner	06-05-19
Presidente Comité Ciudad Autónoma de Ceuta	Antonio Montoya García	03-09-18
Presidente Comité Autonomico de Comunidad Valenciana	Rafael Gandía Balaguer	20-09-19
Presidente Comité Autonomico de Extremadura	Jesús Palo Tiburcio	13-05-19
Presidenta Comité Autonomico de Galicia	Mª Carmen Colmeiro Rojo	16-05-19
Presidente Comité Autonomico de La Rioja	Fernando Reinares Hernáiz	10-05-15
Presidente Comité Autonomico de Comunidad de Madrid	Pilar Roy Merinero	22-05-19
Presidente Comité Ciudad Autónoma de Melilla	Julio Caro Sánchez	17-05-19
Presidente Comité Autonomico de Región de Murcia	Faustino Herrero Huerta	10-05-19
Presidente Comité Autonomico de Comunidad Foral de Navarra	Rafael Huarte Berrueta	02-08-19
Presidente Comité Autonomico de País Vasco	María Estíbaliz Arnáiz López	16-05-19

	PRESIDENTE/A	SECRETARIO/A	COORDINADOR/A		
ANDALUCÍA	María del Mar Pageo Giménez	José Rafael Tortosa Delgado	Mª José Hernández Velázquez	Avda. Cruz Roja, 20 41008 SEVILLA	954 22 44 07 fax 422 51 90
Almería	Antonio Teodosio Alastrue atorre	Diego Ortiz Ortiz	Francisco Vicente Ariza	Nicolás Salmerón, 28 04002 ALMERIA	950 25 73 67/71 66 fax 25 53 25
Cádiz	Rosario García Palacios	Manuel Jesús Muñoz de la Vega	Javier Gil Guerra	Avda. Fernández Ladreda, 3 dup 11008 CÁDIZ	956 22 22 22 07 30 00 fax 07 30 20
Córdoba	Cándida Delia Ruiz López	Sergio Ortuño Aguilar	Cristina García Solano	Cañada Real de Mestas, 8 14005 CÓRDOBA	957 43 38 78 fax 25 43 13
Granada	Mª Eugenia Rodríguez-Bailón Fernández	José Rafael Tortosa Delgado	Francisco Javier González Cabrera	Cuesta Escoriaza, 8 A 18008 GRANADA	958 22 14 20/1 fax 22 87 40
Huelva	Juan José Blanco Barbado	Oliver Ruiz Brito	Rosario Miranda Plata	Buenos Aires, s/n 21002 HUELVA	959 26 12 11 fax 26 14 15
Jaén	José Boyano Martínez	Jesús Muñoz Ruiz	Miguel Angel Jaén Delgado	Ronda del Valle, 7 Edif. Cruz Roja 23009 JAEN	953 25 15 40 fax 26 26 14
Málaga	Luis Utrilla Navarro	Rafael Juan Rodríguez Ortiz	Samuel Linares Cantero	Avda. Jorge Silvela, 2 29014 MÁLAGA	95 221 7631/32 fax 222 01 88
Sevilla	Francisco Rodríguez	Mariola Rodríguez Díaz	Beatriz Nieto Pedregal	Avda. de la Cruz Roja, 1 dp 41009 SEVILLA	95 437 66 13 fax 438 82 31
ARAGÓN	Pilar Cintora Jaime	Juan Antonio Bergua Lacasta	Fernando Pérez Valle	Sancho y Gil, 8 50001 ZARAGOZA	976 21 84 01 22 48 80 fax 23 92 61
Huesca	Bernardo Más Más	Juan Antonio Bergua Lacasta	Sigfrido González Pardo	Pasaje Castillo Loarre, s/n 22003 HUESCA	974 22 11 86/40 25 fax 24 29 54
Teruel	Antonio Soler Hernández	Gregorio Vicente Mallén	Susana Muñoz Izquierdo	San Miguel, 3 44001 TERUEL	978 60 26 09 fax 60 03 86
Zaragoza	Ignacio Carlos Sagardoy Valera	Francisco Miguel Alcaraz Gual	Antonio González Jiménez	Sancho y Gil, 8 50001 ZARAGOZA	976 22 48 80 fax 21 69 60
ASTURIAS	José María Lana Alonso	Eva Fernández Zapico	Nathalie García Martínez	Martínez Vigil, 36 33010 OVIEDO	985 208215 fax 22 92 80



	PRESIDENTE/A	SECRETARIO/A	COORDINADOR/A		
BALEARES	Antonio Barceló Veny	Joan Batle Palou	Juana Lozano Plaza	Arquitecto Bennasar, 73 07004 PALMA DE MALLORCA	971 29 50 00/4/8 fax 75 26 89
CANARIAS	Antonio Rico Revuelta	Domingo Pérez Martín	José María Zarraluqui Guillén	San Lucas, 60 38002 SANTA CRUZ DE TENERIFE León y Castillo, 231 35005 LAS PALMAS	922 28 29 24 fax 24 67 44
Las Palmas	Isaac Díaz Sosa	Carlos Ravelo Vega	Elena Marco Pérez	León y Castillo, 231 35005 LAS PALMAS	928 29 00 00 fax 23 44 79
Tenerife	María Teresa Pociello Marty	Domingo Pérez Martín	Rubén Gilberto González Méndez	San Lucas, 60 38002 SANTA CRUZ DE TENERIFE	922 28 29 24 fax 24 67 44
CANTABRIA	Javier Fernández Dosantos	Alfonso Alonso Oláiz	Beatriz Aldama Sánchez	c/ Los Acebos, 1 El Alisal 39011 SANTANDER	942 36 08 36 fax 36 37 63
CASTILLA LA MANCHA	Jesús Esteban Ortega	Antonio Dorado Colmenar	Jesús Rodríguez Ángel	Cuesta de los Capuchinos, 4 45001 TOLEDO	925 21 60 60/55 fax 21 60 14
Albacete	Eloy Ortiz González	Germán Nielfa Guevara	Eva Callejas Martínez	San Antonio, 19 02001 ALBACETE	967 21 90 50/12 fax 24 29 77
Ciudad Real	Rosario Lafuente Jiménez	Almudena Asensio Marín	Agustín Real Trujillo	c/ Caballeros, 10 13001 CIUDAD REAL	926 22 97 99 27 19 17 fax 25 44 56
Cuenca	Pedro Roca Martínez	Alejandro García López	Marta del Pozo López	Pza. Constitución, 7 16001 CUENCA	969 23 01 31 fax 22 94 20
Guadalajara	Mª del Carmen Hernández	Antonio Herreros Sánchez	Antonio Herreros Sánchez	Av. Venezuela, 1 19005 GUADALAJARA	949 22 11 84 fax 23 20 43
Toledo	Rosa Almoguera Gómez	Antonio Dorado Colmenar	María José Soto Moraleda	Cuesta de los Capuchinos, 4 45001 TOLEDO	925 21 60 60 fax 21 60 14
CASTILLA Y LEÓN	José Varela Rodríguez	Carlos Santos Romero	Eva Mª Fernández Rodríguez	Arzobispo José Delicado, 5 47014 VALLADOLID	983 33 67 77 fax 33 68 67


	PRESIDENTE/A	SECRETARIO/A	COORDINADOR/A		
Ávila	Mª Mercedes Martínez	Ylia Aguilar López	Sara González González	Pza. San Francisco, 3 05005 AVILA	920 22 48 48 fax 25 19 16
Burgos	Luis Miguel Martínez González	Concepción Pérez Bárcena	Eva Mª Fernández Rodríguez	Cruz Roja, s/n 09006 BURGOS	947 21 23 11 fax 22 93 80
León	Mª Victoria Seco	Nuria Lozano González	Marta Cuesta Martínez	c/ Cid, 24 24003 LEON	987 25 25 28/35 fax 21 69 69
Palencia	Eva Mª Alemañ Martínez	Montserrat Juanes Fernández	María Merino Fernández	C/ Cruz Roja nº 5 34003 PALENCIA	979 70 05 07 fax 74 35 34
Salamanca	Jesús Juanes Galindo	Carlos Santos Romero	Javier Vicente de la Pompa	Cruz Roja ,1 37005 SALAMANCA	923 22 10 32 fax 22 84 82
Segovia	Mª Teresa Fuente-taja De Andrés	Luis Antonio de Andrés Arranz	Isabel Gómez Rincón	Altos de la Piedad s/n 40002 SEGOVIA	921 44 02 02 fax 44 14 03
Soria	Modesto Fernán-dez Córdoba	Tania Irigoyen Heras	Belén Bravo Muñoz	Sto. Domingo de Silos, 1 42003 SORIA	975 21 26 40 fax 22 89 77
Valladolid	Rosa Urbón Izquierdo	María López Bécares	Laura Fraile Arroyo	Pólvora, 6 47005 Valladolid	983 13 28 28 21 75 78 fax 35 72 64
Zamora	José Manuel del Barrio Aliste	Carlos Santos Romero	Silvia Montalvo Robles	Hernán Cortés, 42 49021 ZAMORA	980 52 33 00 fax 51 18 42
CATALUÑA	Josep Quitet Torner	Helena Fontanet Casas	Anna Sabaté Sales	Joan D'Austria, 120-124 08018 BARCELONA	933 006 565 Fax 485 25 12
Barcelona	Lidia Lanuza Orduna	Alex Rastrojo Lara	Ramón Jané Pallàs	Joan D'Austria, 120-124 08018 BARCELONA	933 00 65 65 Fax 93.485.25.12
Girona	Carme Campey Marty	Josep Domènech Costa	Jordi Martori Escobar	Bonastruc de Porta, 13 17001 GIRONA	972 22 22 22 fax 20 88 83
Lleida	Dolors Curià Torrades	Ana Torrent Ortiz	Mireia Garra Barceló	Henry Dunant, 1 25003 LÉRIDA	973 27 99 00 fax 27 98 90
Tarragona	Ramón Grau Budesca	Francisco Xabier Ribera Guirao	Eduard Martin Fontbona	Av. Andorra, 61 43002 TARRAGONA	977 24 47 69 fax 22 34 11



	PRESIDENTE/A	SECRETARIO/A	COORDINADOR/A		
COMUNIDAD VALENCIANA	Rafael Gandía Balaguer	María Ruiz Tormos	Miguel Ángel Rodríguez Bedmar	“CIUDAD GRAN TURIA” Carrer de la Creu Roja, 2 TER 3 bloque 3, planta baja, oficina 6 46014 VALENCIA	963 80 22 44 fax 380 27 95
Alicante	Francisco Galvañ Riquelme	Fco. Javier García Cruz	Carolina Espadas Ruiz	Glorieta de la Solidaridad, 1 03005 ALICANTE	965 25 41 41 fax 591 86 29
Castellón	Esteban Fortea Marco	Eva María Edo Pons	Óscar Messenger Socarrades	Plaza de la Cruz Roja, s/n 12005 CASTELLÓN	964 72 48 50/2 fax 72 48 55
Valencia	Juan José Collado Ferrandis	Jose Enrique Lechiguero García	Marcos Haro Aparisi	“CIUDAD GRAN TURIA” Carrer de la Creu Roja nº 2 TER 3 bloque 3, planta baja, oficina 6 46014 VALENCIA	963 80 22 44 fax 380 27 95
EXTREMADURA	Jesús Palo Tiburcio	Enrique Guirau Morales	José Aurelio González Peinado	Museo, 5 06003 BADAJOZ	924 24 02 00 fax 24 63 83
Badajoz	Alfonso Méndez Román	Javier Manteiga Castro	José Aurelio González Peinado	Museo, 5 06003 BADAJOZ	924 24 02 00 fax 24 63 83
Cáceres	Fernando Solís Fernández	Enrique Guirau Morales	Asunción Rodríguez Granados	Av. de las Delicias s/n 10004 CÁCERES	927 24 78 58/62 fax 21 05 99
GALICIA	Mª del Carmen Colmeiro Rojo	Marcos Gómez Paz	Joaquín Varela Rivera	Cruz Roja Española, 1 15002 A CORUÑA	981 22 10 00 fax 20 64 90
A Coruña	Mercedes Casanova Díaz	Marcos Gómez Paz	Carmen Reigía Regueira	Cruz Roja Española, 1 15002 LA CORUÑA	981 22 10 00 fax 20 64 90
Lugo	Luis Abelleira Mayor	José Luis Fernández Armesto	Ana González Revilla	Av. Madrid, s/n 27002 LUGO	982 23 16 13 fax 24 19 08
Ourense	Felipe Ferreiro Feijoo	Sofía García-Iturri Tosar	Marisa López Casero	Díaz de la Banda, 40 32004 OURENSE	988 22 24 84 fax 22 74 39
Pontevedra	Mª Teresa Álvarez Quicler	Mª Jesús Fernández Cortegoso	María Durán Amoedo	Padre Gaité, 5 36002 PONTEVEDRA	986 85 21 15 fax 86 33 86

	PRESIDENTE/A	SECRETARIO/A	COORDINADOR/A		
LA RIOJA	Fernando Reinares Hernáiz	Emilio Mateu Mullor	Jaime Caballero Cubedo	Paseo Cruz Roja, 2 26005 LOGROÑO	941 22 52 12 22 53 08 fax 20 40 64
MADRID	Pilar Roy Merinero	Francisco Gabriel Sánchez Parodi	Nieves Morales Prieto	Muguet, 7 28044 MADRID	91 532 55 55 fax 553 61 22
MURCIA	Faustino Herrero Huerta	José Luis Morera Herranz	María Asunción Juárez Sánchez	Paseo de Garay, 1 30003 MURCIA	968 35 53 39 fax 22 04 51
NAVARRA	Pedro Arzoz Sagardía	Marta Urdanoz Zabalza	Juan José San Martín Baquedano	Leyre, 6 31002 PAMPLONA	948 20 65 70 fax 22 27 66
PAÍS VASCO	Estíbaliz Arnáiz López	Xabier Manzano Martínez	Aitor Allende Arias	Portal de Castilla, 52 01007 VITORIA	945 22 22 22 fax: 13 05 37
Álava	Jesús Cantero Martínez	Xabier Manzano Martínez	Aitor Allende Arias	Portal de Castilla, 52 01007 VITORIA	945 22 22 22 fax: 13 05 37
Guipúzcoa	José Luis Peña Viña	Juan María Urruzuno Echevarría	Cristina Castillo Ayala	Alto de Zorroaga, 41 20014 SAN SEBASTIÁN	943 22 22 22 fax 32 65 19
Vizcaya	Josu Perón Goitia	Manuel Calvo Montes	Guillermo Vázquez de Pablo	José Mª Olabarri, 6 48001 BILBAO	944 23 03 59 fax 423 31 29
CEUTA	Antonio Montoya García	Alicia Cordente Sánchez	-	Juan I de Portugal s/n 51001 CEUTA Apdo. 417/ 51080	956 52 50 00 fax 51 62 57
MELILLA	Julio Caro Sánchez	Mariano Fernández Bartolomé	-	Manuel Fernández Benítez, 4 52004 MELILLA	952 67 44 34/22 22 / 44 34 / 81 12 fax 67 29 89





A young woman with long dark hair, wearing a red vest over a white shirt and grey pinstriped pants, sits on a blue mat on the floor. She is smiling and looking towards the left. In the background, there are large red pillars and other people, some wearing red shirts, engaged in various activities. The setting appears to be a community center or a workshop.

Ayudamos  
a las personas a ser  
mejores, a cambiar  
sus vidas, y les  
acompañamos  
para evolucionar en  
su día y tener esperanza  
y un futuro digno.



