

# Memoria de Sostenibilidad

2018



<b>Mensaje del presidente de Cruz Roja Española</b>	<b>04</b>
<b>Cruz Roja Española</b>	<b>06</b>
Planes y programas	08
Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española	10
<b>Buen gobierno y transparencia</b>	<b>12</b>
Buen gobierno	13
Estructura de gobierno	16
Lucha contra la corrupción	18
Relación con los grupos de interés	19
Satisfacción de las personas usuarias	23
Protección de datos de carácter personal	27
<b>Sostenibilidad institucional y financiera</b>	<b>29</b>
Sostenibilidad institucional	30
Innovación social	30
Estudios e innovación	32
Transversalidad de género	35
Transformación digital	36
Sostenibilidad financiera	37
<b>Equipo humano</b>	<b>41</b>
Personas voluntarias	42
Diversidad	43
Personas empleadas	45
Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	51
Formación y desarrollo	53
<b>Medio Ambiente</b>	<b>55</b>
<b>Cadena de valor</b>	<b>61</b>
Empresas	62
Proveedores	62
Otras entidades	63
Sociedad	64
Respeto a los derechos humanos	65
<b>Sobre esta Memoria</b>	<b>67</b>
Índice de contenidos “GRI”	70
Índice de contenidos “Pacto Mundial”	77
Índice de contenidos “Objetivos Desarrollo Sostenible”	79
Índice de contenidos “Ley 11/2018, sobre información no financiera”	81

© 2019 Cruz Roja Española

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

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.

# Mensaje del presidente de Cruz Roja Española



[102-14] [103-1]

Un año más, presentamos la Memoria de Sostenibilidad de Cruz Roja Española. Se trata de un ejercicio de transparencia hacia nuestros grupos de interés, a los que queremos informar sobre nuestro desempeño social, ambiental y económico, nuestras actividades y el impacto de estas.

Como novedad, este año damos cumplimiento también a las exigencias de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre información no financiera y diversidad. Nuestro Comité Nacional aprobó el día 23 de julio de 2019, la Memoria de Actividad de Cruz Roja Española de 2018, así como las Cuentas Anuales del mismo año, auditadas por PWC. Esta Memoria de Sostenibilidad constituye el Informe de Estados No Financieros de la Institución.

Y como viene siendo habitual, renovamos con este documento nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus diez Principios, reportando las actuaciones puestas en marcha en relación a cada uno de ellos. Igualmente, reportamos sobre las acciones realizadas en línea con cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este 2018 ha sido el primer año de vigencia de nuestro II Plan de Responsabilidad Social, 2018 – 2022, que ha traído ya importantes logros.

Me gustaría destacar todo lo relativo al fomento de la diversidad en los órganos de gobierno de la Institución, con la publicación, entre otros, del Decálogo por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la gobernanza de Cruz Roja Española. A día de hoy, la presentación de los miembros electos del Comité Nacional es paritaria. Nuestro Generómetro ha sido validado y aplicado en 20 proyectos marco.

Hemos avanzado también en la lucha contra la corrupción, con el desarrollo de nuevos manuales y procedimientos, cuyo objetivo es garantizar el buen gobierno de Cruz Roja Española.

Durante 2018, seguimos trabajando en el diseño e implantación de respuestas innovadoras, que aportan valor social y mejoras en la vida de las personas, con laboratorios de ideas, pro-

yectos pilotos y múltiples planes de trabajo asociados a la Estrategia de Activación Juvenil.

En lo que respecta al entorno digital, contamos ya con un Plan de Transformación Digital, elaborado en base a un diagnóstico de situación. Además, estamos desarrollando una plataforma (web y app) para facilitar la incorporación y participación de personas voluntarias en formatos diferentes a los tradicionales.

Para las personas empleadas, seguimos avanzando en la aprobación de convenios colectivos que incluyan medidas de conciliación, flexibilidad y beneficios sociales, avanzando en paralelo en nuestro Modelo de Gestión por Competencias, ya en fase de prueba piloto.

Conscientes de la importancia cada vez mayor de la lucha contra el cambio climático, seguimos trabajando para minimizar nuestro impacto ambiental, como Institución. Calculamos el ahorro económico generado por la mejora de la eficiencia energética, e invertimos este en proyectos vinculados con la pobreza energética. Igualmente, estamos formalizando acuerdos con empresas para la compensación de sus emisiones a través de aportaciones a proyectos de pobreza energética e incorporación de voluntariado corporativo.

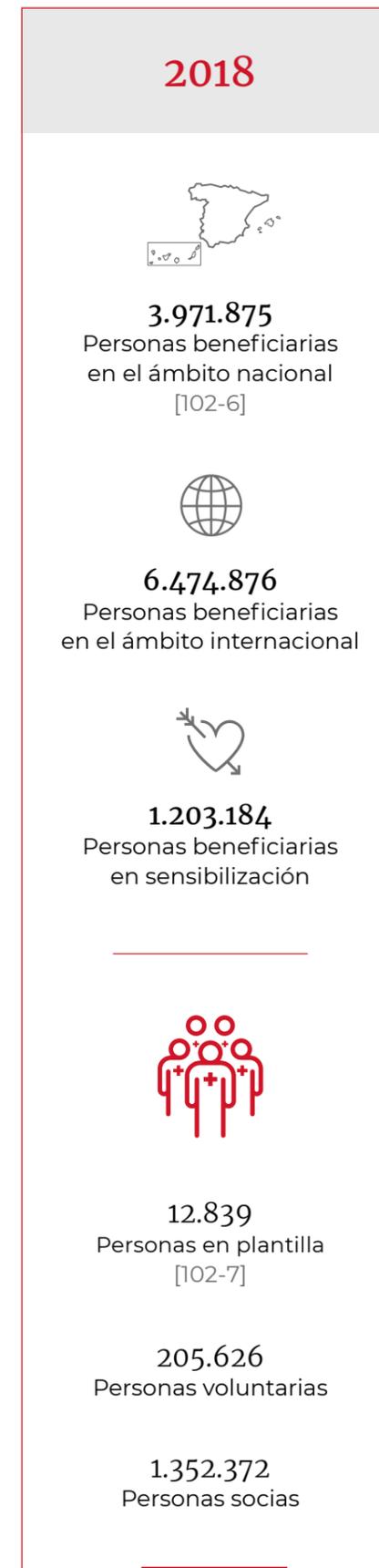
Seguimos fomentando la responsabilidad social entre las empresas, así como entre nuestros proveedores. Participamos activamente en redes, asociaciones y plataformas sectoriales, formando parte de sus órganos de gobierno.

Al margen de estos ejemplos puntuales, este II Plan de Responsabilidad Social y la Memoria de Sostenibilidad que sirve como reporte de este, nos permite avanzar en materia de sostenibilidad, convirtiéndonos cada día en una Institución más sostenible, diversa, eficiente y transparente, preparada para afrontar los retos de futuro y hacer del mundo un lugar mejor y más justo.

Muchas gracias.

**Javier Senent García**  
Presidente de Cruz Roja Española

# Cruz Roja Española



[102-1]

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

[102-5]

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

[102-3] [102-4] [Ley\_Mercados]

La Institución desarrolla su actividad en todo el territorio nacional, a través de una red de asambleas locales, comarcales, insulares, provinciales y autonómicas, estando la sede central ubicada en Madrid. Tiene también actividades en otros países, gracias al Plan de Cooperación Internacional. En concreto, en 2018, en 54 países<sup>1</sup>.

## Visión

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

## Misión

[102-16]

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

<sup>1</sup> - Se consideran únicamente países en los que se desarrollan proyectos directamente gestionados por Cruz Roja Española. En 2018: Angola, Argelia, Argentina, Austria, Bangladés, Bolivia, Burkina Faso, Burundi, Chipre, Colombia, Costa Rica, Cuba, Dinamarca, Ecuador, El Salvador, Eslovenia, España, Etiopía, Filipinas, Francia, Gambia, Grecia, Guatemala, Haití, Honduras, Indonesia, Italia, Kirguistán, Laos, Líbano, Mali, México, Mozambique, Namibia, Nepal, Nicaragua, Níger, Palestina, Panamá, Perú, R. Dominicana, R.D. Congo, Reino Unido, Ruanda, Sahara, Senegal, Serbia, Sierra Leona, Somalia, Sudán, Tanzania, Tayikistán y Uruguay.

## Planes y programas [102-2]



PLANES	PROGRAMAS	BENEFICIARIOS			
CENTROS DE COORDINACIÓN	Centro de coordinación. (Agendas y llamadas atendidas).	7.917.554	SOCORROS Y EMERGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervención en emergencias.</li> <li>Preventivos.</li> <li>Salvamento marítimo.</li> <li>Transporte socio sanitario.</li> </ul>	265.557
CENTROS SANITARIOS	Coordinación y gestión de centros sanitarios.	232.195	ATENCIÓN A PERSONAS VULNERABLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayuda alimentaria.</li> <li>Personas en situación de extrema vulnerabilidad.</li> <li>Solicitantes de asilo y refugiadas.</li> <li>Mujeres en dificultad social.</li> <li>Infancia y jóvenes en dificultad social.</li> <li>Personas inmigrantes.</li> <li>Personas reclusas y ex reclusas.</li> <li>Restablecimiento del contacto familiar.</li> <li>Personas mayores, dependientes y cuidadoras.</li> <li>Personas con discapacidad.</li> <li>Personas afectadas por enfermedad mental.</li> <li>Otros colectivos.</li> </ul>	1.749.154
COOPERACIÓN INTERNACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayuda humanitaria.</li> <li>Cooperación para el desarrollo.</li> <li>Cooperación institucional.</li> <li>Educación para el desarrollo y sensibilización.</li> </ul>	6.474.876	MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad ambiental.</li> <li>Mejora socioambiental.</li> </ul>	95.515
CRUZ ROJA JUVENTUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo Institucional.</li> <li>Participación.</li> <li>Intervención e inclusión social.</li> <li>Sensibilización y prevención.</li> </ul>	706.590	SALUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción de la salud.</li> <li>Atención y prevención VIH - SIDA.</li> <li>Prevención de accidentes.</li> <li>Atención y prevención de adicciones.</li> <li>Prevención de enfermedades transmisibles.</li> <li>Prevención de enfermedades no transmisibles.</li> <li>Sensibilización y prevención.</li> <li>Estilo de vida no saludable.</li> <li>Gestión de la enfermedad.</li> </ul>	453.332
DESARROLLO LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Dinamización Territorial.</li> <li>Programa de Fortalecimiento Institucional.</li> <li>Programa de Desarrollo Territorial.</li> </ul>	<p>1.448 puntos de actividad</p> <p>680 asambleas locales</p> <p>727 puntos de presencia local</p>	VOLUNTARIADO Y PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación con otras entidades.</li> <li>Gestión del voluntariado.</li> <li>Participación.</li> <li>Sensibilización y captación.</li> </ul>	205.626 personas voluntarias
EMPLEO PARA COLECTIVOS VULNERABLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas específicas para el acceso al empleo de las personas de difícil inserción.</li> <li>Itinerarios integrales de acceso al empleo.</li> <li>Iniciativas de desarrollo empresarial.</li> <li>Mercados inclusivos para la inserción laboral.</li> </ul>	80.969	FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación para el desarrollo institucional.</li> <li>Formación para la inclusión y la participación social.</li> <li>Formación para la intervención.</li> <li>Formación para la población en general.</li> </ul>	360.493

## Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española

El Plan de Responsabilidad Social (RS) de Cruz Roja Española 2018 - 2022 nace con el objetivo concretar y definir la estrategia de la Institución, en el ámbito de la sostenibilidad, considerando las variables económica, ambiental y social.

Se ha definido teniendo en cuenta la visión, misión y principios de la organización, y las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Se estructura en torno a tres ejes:

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

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

Para la elaboración del Plan de RS de Cruz Roja Española se tuvo en cuenta el I Plan de RS de la Institución, el estado de las distintas áreas de trabajo consideradas en éste y las necesidades y expectativas de los grupos de interés, identificadas a través de la participación directa de éstos o mediante la colaboración de los responsables de las áreas correspondientes.



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

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

### Incluye cinco áreas de actuación:

- 1. Buen gobierno y transparencia**, que incorpora lo relativo a lucha contra la corrupción y relación con los grupos de interés.
- 2. Sostenibilidad institucional y financiera**, con foco en el desempeño económico de la Institución.
- 3. Equipo humano**, constituido por las personas empleadas y personas voluntarias de Cruz Roja Española.
- 4. Medio ambiente**, con especial atención al impacto de las actividades en el cambio climático.
- 5. Cadena de valor**, tanto a empresas y proveedores, como a la colaboración con otras entidades.

Para cada una de ellas, el II Plan de RS de Cruz Roja Española consta de un estado de situación, objetivos y acciones para los próximos cinco años, así como indicadores de seguimiento y evaluación. Estos indicadores de seguimiento y medición son reportados en esta Memoria, así como las acciones desarrolladas en torno a los objetivos previstos. El anexo I recoge un resumen de todo ello.

### Principios fundamentales [102-16]

#### Humanidad

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

#### Imparcialidad

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

#### Neutralidad

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

#### Independencia

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

#### Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

#### Unidad

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

#### Universalidad

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

# Buen gobierno y transparencia



## Buen gobierno

[103-1-205] “Buen gobierno” es el concepto que define los principios y normas que guían la actuación de las personas que forman parte de Cruz Roja Española (directivos, miembros y personal empleado), desde la máxima transparencia y garantizando que los servicios prestados son eficientes y de calidad.

“Buen gobierno” supone disponer de sistemas de participación que incluyan los diferentes niveles de la organización, sus objetivos, los órganos de dirección y control y cualquier otro instrumento de fomento de la buena gestión de los recursos económicos y el buen trato a las personas.

[103-2-205] [102-16] [Ley\_Medidas para prevenir la corrupción y el soborno] [Ley\_Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales] [Ley\_Riesgos relacionados] Cruz Roja Española cuenta con un Código de Conducta, aprobado en 2006, cuyo objetivo es “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”.

[102-18] La **Comisión de Buen Gobierno** es el órgano encargado de la interpretación y seguimiento del cumplimiento de este código, según lo establecido en los Estatutos y el Reglamento General Orgánico de la Institución.

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

Existen otras comisiones implicadas en la toma de decisiones en temas concretos, relacionados con el funcionamiento de la Institución: Comisión de Capacidades Estratégicas, Comisión de Comunicación, Comisión de Cooperación Internacional, Comisión de Finanzas, Comisión de Control Presupuestario, Comisión de Desarrollo Local, Junta Nacional de Distinciones, Comisión de Salud y Socorros,

Comisión de Nuevos Retos Sociales, Comisión de Sistemas de Información, Comisión de Género e Igualdad, Comisión de Voluntariado y Comisión de Mediación.

[103-3-205] Existe un procedimiento sistemático para la evaluación del grado de cumplimiento de estos principios, que cuenta con la participación de agentes externos independientes. Entre ellos, destaca la auditoría anual de cuentas y la verificación del cumplimiento de indicadores de transparencia y buen gobierno del tercer sector, ambas ejecutadas por PWC, así como la evaluación ONG Benchmarking, realizada por SGS.

**ONG Benchmarking Standard** es una herramienta de gestión específica para ONGs, que permite la evaluación independiente de los procesos y actuaciones de CRE, de acuerdo a criterios objetivos verificables (101 indicadores, dirigidos a los órganos de gobierno, el marco estratégico de la organización, la integridad en la gestión, la comunicación, abogacía social e imagen pública, la gestión de los recursos humanos, la captación de fondos, asignación de los recursos y control financiero, las operaciones y los resultados logrados y mejora continua).

Cruz Roja Española, incluida la Oficina Central y todas las Oficinas Autonómicas y Provinciales, y Asambleas Locales, Comarcales e Insulares, han obtenido el certificado ONG Benchmarking, emitido por SGS, con una puntuación de 89,6 % en la última renovación.

Durante 2018, con el objetivo de fomentar la diversidad en los órganos de gobierno de CRE, se ha elaborado el **Estudio de Participación y Acceso de Mujeres a los Órganos de Gobierno de Cruz Roja Española**. En base a sus resultados, se han redactado una serie de recomendaciones reunidas en el **Decálogo por la Igualdad Efectiva en la Gobernanza de CRE**.

Además, se ha publicado la **Resolución 3/2018**, por la que el Presidente de Cruz Roja Española convoca al proceso electoral para la renova-

ción de los órganos de gobierno y de asesoramiento y control de la institución. Incluye, en el punto séptimo: *“Con el objetivo de cumplir el compromiso por la igualdad entre hombres y mujeres y la no discriminación por razón de sexo, proclamado en el artículo 5.1.3 de sus Estatutos, los Comités territoriales adoptarán las medidas precisas que promuevan una presencia equilibrada de hombres y mujeres en las candidaturas al proceso electoral, y en la composición de todos los órganos colegiados de Cruz Roja Española”*.

### Código de conducta [102-16]

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



#### Conducta ética

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



#### Lealtad y buena fe

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



#### 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.



#### Legalidad

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



#### Compromiso, eficiencia y participación

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



#### Cooperación y solidaridad

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



#### Abstención en caso de conflicto de intereses

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



#### Confidencialidad

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



#### Transparencia e integridad de la información

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



#### Prohibición de competencia desleal

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



#### Prevención de Riesgos Laborales

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

[103-2] Cualquier miembro de la organización puede denunciar el incumplimiento del Código de Conducta, a través de canales internos. Los usuarios podrán hacerlo a través del canal externo de denuncias. (Ver “lucha contra la corrupción”).

**Más info.**

## Estructura de gobierno

[102-18] [Ley\_Organización y estructura]

El máximo responsable de Cruz Roja Española es su **Presidente**, que asume las funciones de gestión, representación y administración de la Institución, con las más amplias facultades. Es responsable último de las decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

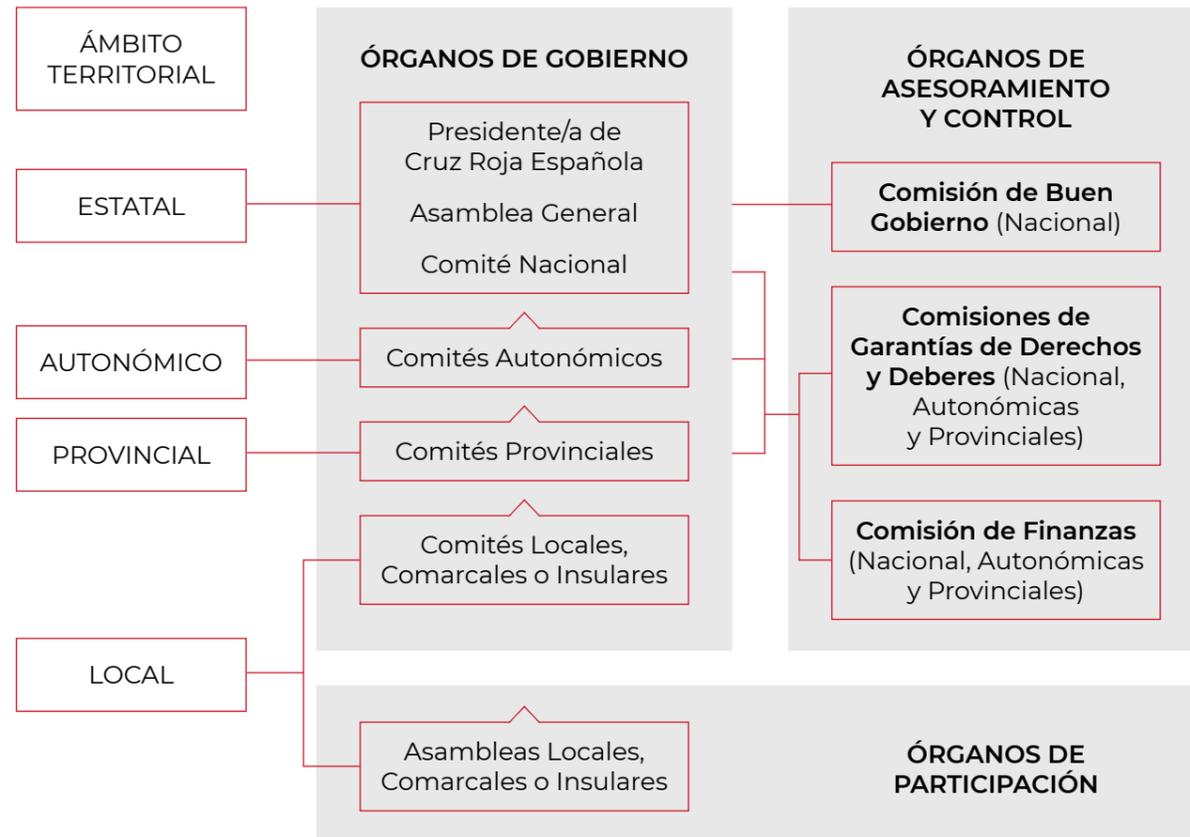
La **Asamblea General** es el máximo órgano de gobierno de Cruz Roja Española, que asegura la representatividad y la participación democrática de todos sus miembros, órganos de gobierno y dirección. La Asamblea General se reúne cuatro veces al año.

El **Comité Nacional** es el máximo órgano de gobierno, encargándose del control de la ges-

ción y la administración de CRE, entre reunión y reunión de la Asamblea General.

Los **Comités Autonómicos** asumen el gobierno de la Institución en su ámbito territorial respectivo, de acuerdo con la política, plan y criterios establecidos por los órganos superiores de la Institución (Asamblea General y Comité Nacional).

Los **Comités Provinciales** desarrollan estas mismas funciones, a nivel provincial, en las comunidades pluriprovinciales, mientras que los **Comités Locales, Comarcales e Insulares** hacen lo propio en las poblaciones donde esté establecida Cruz Roja Española.



Más info.

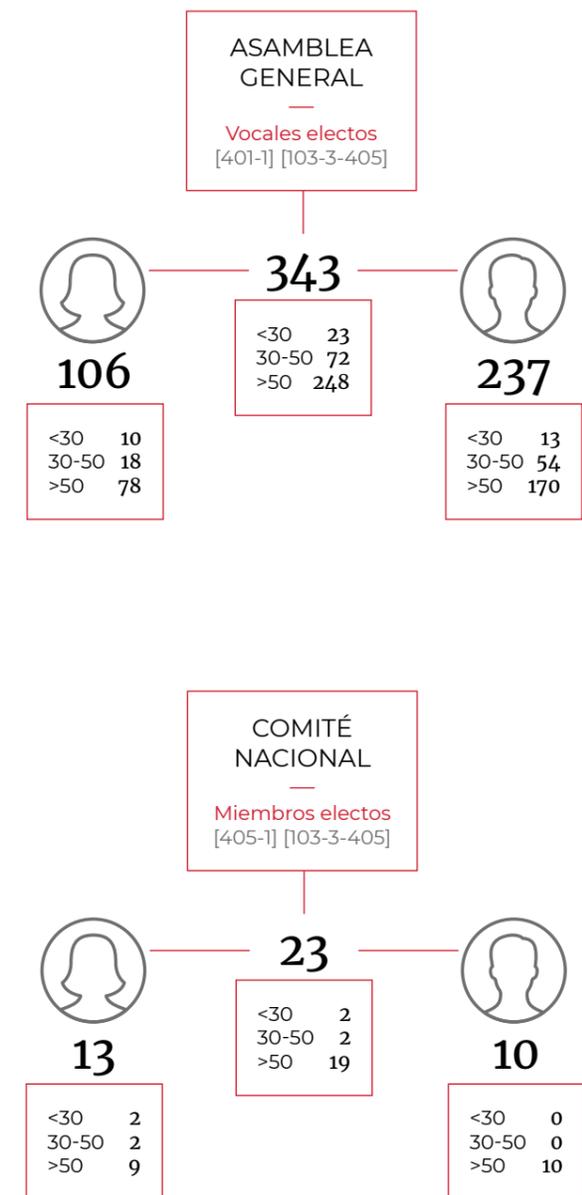
[103-1-405] [103-2-405]

Como parte de la Estrategia de Género de Cruz Roja Española (ver "Transversalidad de género"), se ha elaborado un decálogo sobre igualdad efectiva en la gobernanza de Cruz Roja Española. Cada uno de estos diez objetivos con un desarrollo detallado, en términos de acciones.

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

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

De acuerdo al punto 2 de este decálogo, se realiza seguimiento sobre el grado de participación de mujeres y hombres en órganos de gobierno de la Institución.



## Lucha contra la corrupción

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

Desde 2015 está operativo el **Canal de Denuncias**, gestionado externamente por un despacho de abogados penalistas, que realiza una labor de supervisión de las investigaciones realizadas por Cruz Roja, incluyendo el control de la confidencialidad. El canal de denuncias es uno de los instrumentos imprescindibles para acreditar la efectiva implantación del Código de Conducta y del régimen interno de actuación.

En el año 2018 se han recibido 42 denuncias (6 más que en 2017), de las cuales la totalidad han sido correctamente resueltas en tiempo y forma, según consta en la certificación emitida por el despacho de abogados.

[205-1] [103-1-205] [103-2-205] [103-3-205]  
En 2016, se elaboró un **mapa de riesgos penales** para la Institución en su conjunto, todos sus planes, programas y proyectos. Los riesgos identificados son analizados, con el objetivo de clasificarlos según su probabilidad e impacto. Los riesgos identificados como más probables con cobertura insuficiente son: corrupción en los negocios, descubrimiento y revelación de secretos contra la hacienda Pública y la Seguridad Social, blanqueo de capitales, fraude de

subvenciones y contra la salud pública (medicamentos y dopajes y tráfico de drogas). Todos ellos cuentan, a día de hoy, con un plan de acción *ad hoc*. Se ha previsto la elaboración de un nuevo mapa de riesgos, en 2019, cumplidos cuatro años del actual.

Se diseñó también un **Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos**, la **Política de Cumplimiento Penal** y la **Política de Integridad**.

Todo ello, como parte de un completo **Programa de Cumplimiento**, es decir, de un sistema de debido control para prevenir el delito, según lo dispuesto en la Resolución 1/2011.

En 2018, se revisaron y actualizaron el **Mapa de Riesgos Penales**, la **Política de Integridad** y la Política Interna de **Protección y Prevención del acoso y abuso sexual de personas menores de edad**.

Se han incluido, también, nuevas cláusulas relativas a la lucha contra la corrupción en los contratos laborales del personal expatriado.

Todo ello, ha sido auditado por tercera parte independiente, en noviembre de 2018, siguiendo las recomendaciones de la Comisión Europea (DG ECHO).

[205-2] Todos los miembros del Comité Nacional, así como los presidentes provinciales y autonómicos, directivos y delegados internacionales, han recibido información sobre las políticas y procedimientos anticorrupción. Además, estos documentos están disponibles para todas las personas, personal laboral y voluntario, con acceso a la intranet de Cruz Roja.

Los proveedores son informados a través de una cláusula al respecto, incluida en los contratos.

Se ha trabajado también en la elaboración de un catálogo de formación, presenciales y *on line*, sobre integridad y prevención de delitos, con el objetivo de que esté disponible en 2019.

No obstante, 20 delegados y 15 personas de Oficina Central han realizado un curso sobre protección de la integridad y gestión de riesgos institucionales, en formato *on line*, de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Además, al hilo de la creación de la **Comisión de mediación ante conflictos**, en el marco de la Comisión Nacional, se ha formado a 30 personas, pertenecientes a 19 ámbitos diferentes. Existe un borrador de proyecto de **servicio de mediación** de Cruz Roja Española.

[205-3] En 2018, la Comisión Nacional de Garantías ha detectado un caso de corrupción confirmado, pendiente de acción judicial.

[Ley\_Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales] Cruz Roja Española cuenta también con un **Protocolo de prevención del blanqueo de capitales**. Entre otros, incluye entre las medidas de prevención que todas las donaciones por importe superior a 100 € requieran de identificación del donante.

## Relación con los grupos de interés



**El cumplimiento de la misión y principios fundamentales de Cruz Roja Española requiere de un profundo conocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, especialmente de las personas más vulnerables. Por ello, es necesario establecer mecanismos y procesos que permitan conocer y mejorar el grado en que se presta ayuda a los más vulnerables y se promueven los derechos humanos.**

[102-42] Cruz Roja Española define como **"grupos de interés"** a todos aquellos colectivos con capacidad para impactar de manera significativa al logro de sus objetivos y el éxito de su estrategia, así como a todos aquellos colectivos que puedan verse afectados por sus actividades.

A partir de los fines y objetivos de Cruz Roja, históricamente se han tenido en cuenta una serie de grupos de interés, que se formalizan en la propia estrategia de Cruz Roja. El Comité Nacional, cada cuatro años, como parte de los trabajos previos para la elaboración de la estrategia de Cruz Roja Española, revisa la identificación de grupos de interés, mientras

que la Asamblea General, sobre la base de lo avanzado por el Comité Nacional, discute la estrategia, lo que incluye, implícitamente, la revisión de los grupos de interés.

El listado de grupos de interés ha sido también aprobado formalmente por el Comité Nacional, como parte del II Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española.

Conocidos estos grupos de interés, Cruz Roja Española pone en marcha los canales más adecuados para conocer su opinión, en relación al desempeño de los planes, programas y proyectos, así como información actualizada sobre la realidad social.

GRUPO DE INTERÉS [102-40]	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN [102-43]	ASPECTOS DE INTERÉS [102-44]
<b>PERSONAS BENEFICIARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción.</li> <li>Marco de Atención a las Personas (MAP).</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación y desarrollo.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>No discriminación.</li> </ul> </li> <li>Evaluación de derechos humanos.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Privacidad del cliente.</li> </ul> </li> </ul>
<b>PERSONAS VOLUNTARIAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asambleas locales.</li> <li>Procesos electorales (derecho activo y pasivo).</li> <li>Encuestas de satisfacción.</li> <li>Portal del voluntario.</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleo.</li> <li>Formación y desarrollo.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> </ul> </li> <li>Lucha contra la corrupción.</li> </ul>
<b>PERSONAS EMPLEADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción<sup>2</sup>.</li> <li>Encuesta de riesgos psicosociales<sup>3</sup>.</li> <li>Portal del empleado.</li> <li>Comités de Empresa, Comités de PRL, Comisión de Igualdad.</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Energía.</li> <li>Agua.</li> <li>Emisiones.</li> <li>Empleo.</li> </ul> </li> <li>Formación y desarrollo.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> <li>No discriminación.</li> </ul> </li> <li>Libertad de asociación y negociación colectiva.</li> <li>Lucha contra la corrupción.</li> </ul>
<b>PERSONAS SOCIAS Y DONANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asambleas locales (solo personas socias).</li> <li>Procesos electorales (derecho activo y pasivo, solo personas socias).</li> <li>Rendición de cuentas a donantes.</li> <li>Encuestas de satisfacción.</li> <li>Portal de socios / Portal de donantes.</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.</li> <li>Lucha contra la corrupción.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>No discriminación.</li> <li>Trabajo infantil.</li> <li>Trabajo forzoso.</li> </ul> </li> <li>Privacidad del cliente.</li> </ul>
<b>EMPRESAS SOCIAS Y DONANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción asociadas a proyectos.</li> <li>Web Empresas.</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>No discriminación.</li> <li>Trabajo infantil.</li> <li>Trabajo forzoso.</li> </ul> </li> <li>Lucha contra la corrupción.</li> </ul>

<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos de compras.</li> <li>Procesos de gestión y evaluación de proveedores.</li> <li>Canal de quejas.</li> <li>Canal de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación social de proveedores.</li> </ul> </li> <li>Lucha contra la corrupción.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Privacidad del cliente.</li> </ul> </li> </ul>
<b>ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Protección<sup>4</sup>.</li> <li>Comisión de Seguimiento del Convenio del Ministerio de Defensa.</li> <li>Comisión para el estudio de la modificación del Derecho Internacional Humanitario.</li> <li>Mesa de Diálogo Civil<sup>5</sup>.</li> <li>Consejo Estatal de ONG de Acción Social<sup>6</sup>.</li> <li>Procesos de convocatoria de subvenciones.</li> <li>Procesos de licitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Empleo.</li> <li>Inversión.</li> <li>No discriminación.</li> </ul> </li> <li>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Lucha contra la corrupción.</li> </ul> </li> </ul>
<b>OTRAS ENTIDADES Y ONGD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataformas y coordinadoras de tercer sector.</li> <li>Mesa de Diálogo Civil<sup>7</sup>.</li> <li>Consejo Estatal de ONG de Acción Social<sup>8</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo infantil.</li> <li>Trabajo forzoso.</li> </ul> </li> <li>Evaluación de derechos humanos.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Lucha contra la corrupción.</li> </ul> </li> </ul>
<b>SOCIEDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios de comunicación.</li> <li>Campañas dirigidas a la población en su conjunto.</li> <li>Página web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño económico.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversidad e igualdad de oportunidades.</li> <li>No discriminación.</li> </ul> </li> <li>Evaluación de derechos humanos.</li> </ul>

2 - Solo en algunos ámbitos o proyectos.

3 - Solo en algunos ámbitos (14 oficinas en 2018).

4 - El Consejo de Protección de Cruz Roja Española es un órgano colegiado de carácter interministerial, adscrito al Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, 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.

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

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

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

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

### Accesibilidad de las personas con discapacidad

[Ley\_Accesibilidad universal de las personas con discapacidad] Cruz Roja Española garantiza la no existencia de barreras físicas en todos los edificios de nueva construcción, en cumplimiento de los requisitos legales establecidos al respecto. En los edificios ya existentes, se realizan los cambios necesarios, en la medida de lo posible.

En cuanto a la accesibilidad a los servicios, la Institución es consciente del reto que esto supone, poniendo en marcha soluciones innovadoras al respecto. Algunas de ellas se describen a continuación.

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

Cruz Roja Española ha puesto en marcha, en su sede Central, una prueba piloto que tiene por objetivo sensibilizar y mejorar el acceso a información y guiado a personas con visibilidad reducida.

Para hacer posible este avance en materia de accesibilidad se han instalado dos sistemas tecnológicos complementarios. El primero de ellos consiste en un conjunto de etiquetas (Navilens) con códigos de colores que se pueden leer a gran distancia gracias a la cámara de un Smartphone y el segundo consta de balizas acústicas (Beepcons). Estas etiquetas y balizas se han distribuido por todo el edificio permitiendo recibir, en el idioma en el que

esté configurado el dispositivo móvil, información relativa a puntos de interés y guiar por los diferentes espacios del edificio como recepción, aseos, ascensores, cafetería, etc.

En el mes de marzo de 2018, se realizó una demostración práctica de estos sistemas a los referentes Autonómicos y Provinciales de Prevención de Riesgos Laborales.

### Teleasistencia móvil accesible

Cruz Roja Española apuesta por garantizar que servicios esenciales, como el de teleasistencia, sean cada vez más accesibles para las personas con discapacidad auditiva, visual o motora. Para ello se realizaron cambios y adaptaciones tecnológicas en la aplicación de teleasistencia móvil. Esto permitió, en 2016, que la aplicación de teleasistencia de Cruz Roja Española fuera la primera, para este servicio, en obtener el certificado de accesibilidad.

Durante el 2018, fruto de la mejora continua por la inclusión de las personas con discapacidad en los servicios de teleasistencia, se ha puesto en marcha un proyecto de innovación en colaboración con Federación de Asociaciones de Personas Sordociegas (FASOCIDE) y la Fundación de Tecnologías Sociales (TECSOS). Este proyecto tiene como objetivo avanzar en la inclusión de las personas sordociegas en los servicios de teleasistencia.

En todo caso, en ausencia de accesibilidad, Cruz Roja pone a disposición de quien lo necesite una persona que pueda asistir en el ejercicio de los derechos.

## Satisfacción de las personas usuarias

[102-45] [102-44] El Manual para la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de Cruz Roja Española incluye orientaciones para empleados y voluntarios, para la obtención de datos sobre satisfacción de las personas y su análisis, al mismo tiempo que destaca la importancia que tiene este proceso para la Institución.

El proceso de medición de la satisfacción se dirige a aquellos aspectos que afectan a todas las personas atendidas (acogida, valoración, actuaciones, cercanía y trato personalizado), lo que permite utilizar un cuestionario común,

que se complementa con aspectos específicos de los diferentes planes, programas y proyectos. Estos cuestionarios se aplican periódicamente sobre todas las personas usuarias (al menos cada dos años).

La explotación de la encuesta se realiza con frecuencia anual, obteniéndose un informe general e informes específicos por programas y proyectos, a nivel estatal y por ámbitos autonómicos y provinciales. A partir del análisis de esta información, se diseñan planes de mejora, para cada ámbito territorial.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE PERSONAS USUARIAS	ACOG_FACIL_ACCESO	ACOG_ESCUCHADA	ACOG_REC_INFORMACIÓN	VAL_COMPRENDIDO	VAL_SATISFECHO	ACT_TIEMPO_ADECUADO	ACT_DISPUESTO_RECursos	ACT_SATISFECHO	CER_CONTACTAR	CER_TRATO_RECIBIDO	CER_RESPETO_INTIMIDAD	SAT_SIT_PERSONAL	SAT_SATISFECHO
ETIQUETAS DE FILA (PROMEDIOS)													
EMPLEO	4,67	4,75	4,71	4,61	4,63	4,61	4,58	4,67	4,70	4,82	4,77	4,45	4,70
FORMACIÓN	4,69	4,85	4,69	4,62	4,85	4,62	4,31	4,77	4,31	4,92	4,62	4,62	4,92
INTERVENCIÓN SOCIAL	4,74	4,80	4,77	4,70	4,72	4,67	4,68	4,76	4,74	4,86	4,82	4,54	4,77
JUVENTUD	4,80	4,82	4,76	4,73	4,76	4,68	4,74	4,79	4,81	4,85	4,77	4,65	4,79
MEDIO AMBIENTE	4,79	4,82	4,81	4,69	4,73	4,68	4,67	4,75	4,80	4,89	4,86	4,41	4,77
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	4,50	4,75	4,38	4,38	4,63	4,50	4,25	4,38	4,50	4,63	4,63	4,25	4,50
SALUD	4,65	4,73	4,72	4,65	4,70	4,63	4,65	4,73	4,68	4,81	4,76	4,58	4,74
SOCORROS Y EMERGENCIAS	3,33	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,33	3,67
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4,73</b>	<b>4,79</b>	<b>4,77</b>	<b>4,70</b>	<b>4,72</b>	<b>4,66</b>	<b>4,67</b>	<b>4,75</b>	<b>4,74</b>	<b>4,85</b>	<b>4,82</b>	<b>4,54</b>	<b>4,77</b>

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE PERSONAS USUARIAS (HOMBRES)	ACOG_FACIL_ACCESO	ACOG_ESCUCHADA	ACOG_REC_INFORMACIÓN	VAL_COMPRENDIDO	VAL_SATISFECHO	ACT_TIEMPO_ADECUADO	ACT_DISPUESTO_RECursos	ACT_SATISFECHO	CER_CONTACTAR	CER_TRATO_RECIBIDO	CER_RESPETO_INTIMIDAD	SAT_SIT_PERSONAL	SAT_SATISFECHO
ETIQUETAS DE FILA (PROMEDIOS)													
EMPLEO	4,63	4,70	4,67	4,59	4,62	4,59	4,54	4,66	4,70	4,80	4,75	4,48	4,70
FORMACIÓN	4,33	4,67	4,67	4,33	4,67	4,67	4,00	5,00	4,67	4,67	4,67	4,67	5,00
INTERVENCIÓN SOCIAL	4,73	4,79	4,77	4,70	4,71	4,65	4,67	4,75	4,74	4,84	4,81	4,55	4,76
JUVENTUD	4,81	4,82	4,77	4,76	4,77	4,64	4,74	4,78	4,81	4,84	4,78	4,68	4,76
MEDIO AMBIENTE	4,72	4,77	4,75	4,60	4,60	4,59	4,51	4,62	4,71	4,83	4,78	4,25	4,65
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	4,67	4,83	4,33	4,33	4,83	4,67	4,33	4,50	4,50	4,67	4,67	4,33	4,67
SALUD	4,63	4,70	4,71	4,64	4,67	4,59	4,63	4,72	4,66	4,79	4,75	4,58	4,70
SOCORROS Y EMERGENCIAS	2,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,50	3,00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4,71</b>	<b>4,77</b>	<b>4,76</b>	<b>4,69</b>	<b>4,70</b>	<b>4,64</b>	<b>4,66</b>	<b>4,74</b>	<b>4,73</b>	<b>4,84</b>	<b>4,80</b>	<b>4,55</b>	<b>4,75</b>

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SOBRE PERSONAS USUARIAS (MUJERES)	ACOG_FACIL_ACCESO	ACOG_ESCUCHADA	ACOG_REC_INFORMACIÓN	VAL_COMPRENDIDO	VAL_SATISFECHO	ACT_TIEMPO_ADECUADO	ACT_DISPUESTO_RECursos	ACT_SATISFECHO	CER_CONTACTAR	CER_TRATO_RECIBIDO	CER_RESPETO_INTIMIDAD	SAT_SIT_PERSONAL	SAT_SATISFECHO
ETIQUETAS DE FILA (PROMEDIOS)													
EMPLEO	4,69	4,77	4,73	4,63	4,64	4,61	4,61	4,68	4,70	4,83	4,79	4,43	4,70
FORMACIÓN	4,80	4,90	4,70	4,70	4,90	4,60	4,40	4,70	4,20	5,00	4,60	4,60	4,90
INTERVENCIÓN SOCIAL	4,74	4,80	4,78	4,71	4,73	4,67	4,68	4,76	4,75	4,86	4,83	4,53	4,78
JUVENTUD	4,79	4,81	4,75	4,70	4,75	4,72	4,73	4,79	4,81	4,86	4,75	4,62	4,82
MEDIO AMBIENTE	4,81	4,83	4,83	4,72	4,76	4,71	4,72	4,79	4,83	4,91	4,88	4,46	4,80
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	4,00	4,50	4,50	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	4,50	4,50	4,00	4,00
SALUD	4,66	4,74	4,72	4,66	4,72	4,66	4,66	4,74	4,69	4,82	4,77	4,58	4,76
SOCORROS Y EMERGENCIAS	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4,73</b>	<b>4,80</b>	<b>4,77</b>	<b>4,70</b>	<b>4,72</b>	<b>4,67</b>	<b>4,67</b>	<b>4,76</b>	<b>4,74</b>	<b>4,86</b>	<b>4,82</b>	<b>4,53</b>	<b>4,77</b>

El objetivo, de acuerdo con el II Plan de RS de Cruz Roja Española, para 2018, es superar los 4,5 puntos, sobre 5. Esta valoración se supera en todos los casos.

[103-2] [G4-NGO02] Estas evaluaciones proactivas se complementan con elementos reactivos, como el **tratamiento de sugerencias y quejas**. Existe un proceso específico, que establece la mecánica para la detección de sugerencias, quejas o reclamaciones, y su valoración, planificación de la solución y decisión sobre estas, respuesta y análisis de la información obtenida como elemento de mejora. Existe un apartado específico en la web de Cruz Roja Española para el registro de **quejas y sugerencias**.

## Marco de atención a las personas

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

**MAP** (Marco de Atención a las Personas) es el modelo que establece cómo atender a cualquier persona que se acerque por primera vez a Cruz Roja Española, sean cuales sean sus circunstancias, en todo el territorio.

Se trata de un modelo que coloca a las personas en el centro de la intervención, priorizando a éstas y sus necesidades y otorgándoles todo el protagonismo.

- Un modelo en el que las personas que solicitan **ayuda** a Cruz Roja Española son atendidas como lo que son, individuos, con sus derechos, necesidades y capacidades; sin clasificarlas, ni agruparlas, ni etiquetarlas, sino personalizándolas, para buscar respuestas individuales.
- Un modelo donde se da importancia a la forma cómo se les **acoge**: dedicando tiempo a atender a la persona, a escucharla, a ponerse en su lugar, a poner en valor sus capacidades y a recordarle sus derechos.
- Un modelo donde **las personas participan** en el proceso de búsqueda de las respuestas más acordes a su situación y se comprometen con su futuro desarrollo.
- Un modelo desde el que también **la institución se compromete** a un seguimiento y contacto periódico, a tratar sus quejas y sugerencias, identificando cómo percibe la intervención y la conexión de ésta con sus expectativas, así como su grado de satisfacción.
- Un modelo que facilita el que se pueda **analizar y evaluar** qué se hace con las personas y si lo que se hace es lo adecuado o no, o dónde debe ponerse el acento; y permite el poder hacerlo de una misma manera unificada.
- Un modelo que quiere remarcar el **compromiso con las personas** aún después de completado su ciclo de vida en la organización, identificando y ofreciéndole nuevas propuestas.

Todo ello, sin perder la agilidad y flexibilidad que requiere ofrecer respuestas inmediatas a las necesidades más apremiantes.

## Protección de datos de carácter personal

[103-1-418] [Ley\_Consumidores] La gestión de la información de carácter personal de que dispone Cruz Roja Española es un aspecto fundamental dentro de la gestión del conocimiento.

[103-2-418] **El Sistema de Información de Cruz Roja Española**, diseñado de acuerdo a la legislación vigente, establece la norma de uso de los datos personales, de acuerdo con los siguientes principios:

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

lante. Se establecen las medidas de protección de información, tanto en formato digital como en papel.

- 4. Explotación y uso del e-mail e Internet.** El acceso a Internet y el servicio de correo electrónico está sujeto a controles internos.
- 5. Registro de las Incidencias.** Todo usuario del Sistema de Información debe comunicar al responsable del sistema cualquier incidencia que se produzca al respecto, estableciendo protocolos de comunicación de posible brechas de seguridad.
- 6. Acceso a derechos.** Se ha establecido un protocolo unificado para que todo el territorio atienda los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición, Portabilidad, Derecho al Olvido y Limitación.

En relación a la adaptación de la gestión de datos de carácter personal a las novedades legales del **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**, se realizó un diagnóstico de situación en todo el territorio nacional, así como auditorías en centros seleccionados, con el objetivo de conocer y profundizar en el alcance de las medidas y procedimientos del Plan de Adaptación al RGPD.

A partir de su entrada en vigor, en mayo de 2018, se creó la **Oficina de Protección de Datos de Cruz Roja Española**, que ha implementado una serie de medidas, para la correcta adaptación a esta normativa. El objetivo es poner en marcha las medidas técnicas y organizativas necesarias para la correcta implantación del RGPD, de manera homogénea en toda la organización.

En primer lugar, la acción más urgente fue la elaboración de los pies de página y notas legales que recogían la adaptación a la legislación, por lo que se han modificado y se con-

tinúan modificando alrededor de 150 fichas o documentos. Estos documentos, ya adaptados la nueva legislación, están accesibles en un *site* específico, para todas las asambleas territoriales, como una forma más de compartir el conocimiento.

[103-3-418] De manera habitual, la Institución realiza auditorías externas periódicas de los sistemas e instalaciones de tratamiento de datos de carácter personal, con el objetivo de comprobar el adecuado funcionamiento del Sistema de Información. No obstante, en el proceso de adaptación al RGPD, se han realizado auditorías extraordinarias en 19 centros de la Institución, que han permitido analizar la situación real de los mismos, cuyas conclusiones se consideran extrapolables al resto. A partir de estas, se ha elaborado una serie de recomendaciones a implementar.

Se ha organizado el **Registro de Tratamiento** existente en la Institución, con las medidas de seguridad necesarias, de acuerdo al RGPD.

Así mismo, se ha desarrollado una **Guía de Buenas Prácticas en materia de Protección de Datos**, con el fin de sensibilizar sobre la importancia de mantener la Seguridad de la Información de la que dispone Cruz Roja Española. Se ha puesto también en marcha un plan específico de **formación**, por el que ya han pasado 100 personas.

[418-1] [103-1-418] [103-2-418] [103-3-418] En 2018, se han recibido 8 reclamaciones, debidamente fundamentadas, en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales, comunicadas a la Agencia Española de Protección de Datos. De estas, 6 se encuentran ya cerradas, y 2 en proceso.

INDICADORES SOBRE DATOS PERSONALES	VALOR (2018)
Consultas recibidas	195
Tiempo de respuesta	10 días
Brechas de seguridad	8
EJERCICIO DE DERECHOS	
Cancelación de datos	419
Acceso a datos	17
Bajas	954
Rectificación de datos	230
Otras gestiones	425

## Sostenibilidad institucional y financiera



## Sostenibilidad institucional



Cruz Roja Española genera, a través de las actividades en que participa y su contacto directo con las personas, gran cantidad de información, que constituye un importante valor añadido, para las personas que conforman la Institución, la propia organización y la sociedad en su conjunto. Por ello, esta información es organizada, gestionada, publicitada y accesible, como conocimiento que es.

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

Una buena parte de los recursos de CRE son invertidos en iniciativas que permiten el

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

## Innovación social

Cruz Roja Española busca siempre ofrecer respuestas adaptadas a un entorno social en constante cambio, por lo que ofrece soluciones innovadoras a las necesidades de las personas y genera ideas que enfrentan situaciones sociales cada vez más diversas, de manera creativa y sostenible.

En 2018, se han desarrollado las siguientes iniciativas:



### Laboratorios de Ideas para el desarrollo de oportunidades de innovación

generando valor social y respuestas innovadoras, y dirigidas a favorecer el cambio y la mejora de los procesos de Cruz Roja. En 2018 se han celebrado dos laboratorios de ideas, con una participación total de 32 personas. Uno de ellos ha tratado cuestiones de género, mientras que el segundo se ha centrado en la temática de las entregas de bienes que realiza Cruz Roja a las familias y personas a las que acompaña.



### Diseño del proyecto piloto "Innovación Social + Laboral = Inclusión Activa".

En 2018, tras la construcción y diseño del proyecto piloto "Social + Laboral = Inclusión Activa", en el marco del Programa Operativo de Inclusión Social y Economía Social, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, dentro del Eje de Innovación Social, se ha desarrollado la fase

de experimentación con la población diana, en la que se han puesto en marcha acciones de mejora de enfoques y métodos al modelo de atención previamente implantado, con el fin de lograr una mayor integralidad en las respuestas que CRE ofrece a las personas con las que trabaja, coordinando intervenciones para la inclusión social y laboral.



### Diseño y construcción de plataforma web "Línea Abierta de Innovación".

La planificación de esta iniciativa se ha visto afectada por el retraso en el desarrollo de la herramienta informática asociada. No obstante, la idea ha sido presentada y bien acogida en el Encuentro Internacional de Innovación, en París, promovido por la Cruz Roja Francesa.



### Realización de "Diálogos de Activación Juvenil".

A lo largo de 2018, se ha culminado con la realización de los Diálogos de Activación Juvenil en todas las Comunidades Autónomas, además del realizado en la Oficina Central. Se trata de una metodología participativa que, partiendo del propio Estudio-Estrategia realizado, persigue, en primer lugar, socializarlo. En segundo lugar, y tomando como punto de partida una breve explicación del Estudio-Estrategia, continúa con las experiencias de activación juvenil que ya se están realizando en cada ámbito territorial, así como un análisis del entorno. Los Diálogos continúan con una explicación del proceso a seguir, con la elaboración de un esbozo de los planes de trabajo, culminando con una evaluación de estos.



### Elaboración de planes de trabajo de la Estrategia de Activación Juvenil (EAJ),

dirigida a fomentar la participación social y el compromiso cívico de los jóvenes, así como la adquisición de habilidades y competencias desde la formación y la experiencia.



### Análisis, intercambio y divulgación de Buenas Prácticas.

Se han desarrollado sesiones de trabajo de Buenas Prácticas, por programas, y elaborado y difundido a todas las personas que forman parte de la Institución de "La Buena Práctica del Mes", a través de correo electrónico. En 2018, se han puesto en marcha 27 BBPP.

## Estudios e innovación

Desde 2006, Cruz Roja Española analiza la vulnerabilidad social de las personas que participan en los distintos programas sociales de la Institución, al objeto de contar con datos contrastados para mejorar la intervención que desarrolla, ofrecer respuestas a las necesidades emergentes y desarrollar acciones de sensibilización social e interlocución con los actores sociales en el marco de la **Diplomacia Humanitaria**.

Existe una [página web](#) específica para la divulgación de este conocimiento.

Los documentos más importantes publicados en 2018 son:



**Boletín sobre la vulnerabilidad social n.º 16, Valoración del impacto del Fondo de Ayuda Europea para las personas más desfavorecidas (FEAD) en España:** Investigación desarrollada por CRE y FESBAL, que analiza la situación de las personas receptoras de alimentos del Programa FEAD, a fin de conocer sus características sociodemográficas y los factores que condicionan su vulnerabilidad social. Evalúa el funcionamiento del Programa de Ayuda Alimentaria, destacando sus puntos fuertes y sus debilidades, y ofrece propuestas de mejora, relacionadas con los desafíos que afronta, en el contexto de negociaciones para la adopción del próximo marco financiero plurianual de la UE (2021/2027).



**Boletín sobre la vulnerabilidad social nº 17, La vulnerabilidad asociada al ámbito de la vivienda y pobreza energética en la población atendida por Cruz Roja:** El boletín presenta un análisis del riesgo de pobreza y exclusión de la población atendida, a través del indicador AROPE y desarrolla de forma monográfica un análisis sobre sus dificultades en materia de hábitat, vivienda y pobreza energética en ámbitos urbanos, semiurbanos y rurales, a través de una doble metodología cuantitativa y cualitativa.



**Informe Vulnerabilidad Social 2018:** El informe describe el perfil general de la persona atendida, estudia la situación de vulnerabilidad en función de los diversos grupos de edad, analiza la situación de las familias monoparentales y numerosas, describe las características de las personas desempleadas y de sus hogares, así como la vulnerabilidad asociada a situaciones como el sinhogarismo, la insuficiencia de ingresos, el endeudamiento, las adicciones, la discapacidad y la dependencia. También se estudia la situación de la infancia y adolescencia atendidas. El informe incluye una contextualización basada en la información estadística disponible para la población general y un análisis pormenorizado de los perfiles de las personas atendidas.

Estos documentos han sido objeto de dos presentaciones a medios de comunicación, así como en redes sociales, y una acción de difusión en el territorio.

En 2018 también se ha continuado con el desarrollo del **Boletín de Vulnerabilidad sobre la situación de los Refugiados y personas solicitantes de Protección Internacional** que se editará en 2019.

Además, se han iniciado los trabajos de conceptualización y diseño de investigaciones relacionados con la situación del voluntariado de Cruz Roja y la vulnerabilidad social de las mujeres víctimas de violencia de género mayores de 65 años.

Así mismo, Cruz Roja Española ha participado en varios procesos de interlocución con las administraciones públicas, referidos al desarrollo de la Estrategia Nacional Integral para personas sin hogar (2015-2020), la Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética.

En 2018 se ha realizado también una evaluación del proyecto de “Vínculos Tempranos”, del programa de Infancia en Dificultad Social.



### Gestión de proyectos

Cruz Roja Española aplica la metodología de gestión de proyectos, como herramienta para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y principios fundamentales, así como una adecuada atención a las personas beneficiarias.

Se ha definido un proceso de gestión de proyectos, basado en el **Enfoque del Marco Lógico** (EML), que permite que cada ámbito territorial tenga su espacio de responsabilidad en las distintas fases de un proyecto, identificación, formulación, ejecución y evaluación. Se busca especial protagonismo para las Asambleas Locales, lo que garantiza el impacto. El objetivo es lograr una gestión más eficaz y eficiente de los proyectos, acorde con las necesidades de las personas beneficiarias.

Además, se enriquece el nivel de la planificación operativa del proyecto, diferenciando entre **proyecto marco**, elaborado de acuerdo con la lógica del EML, definiendo la lógica de la intervención y sus elementos principales, y el **proyecto operativo**, que se desarrolla en la realidad más inmediata y cuya definición viene complementada por el proyecto marco.

CRE dispone también de un **sistema unificado de procesos**, que se aplican en todas las oficinas territoriales.

### Los procesos se dividen en cinco categorías:

**Gestión de recursos:** contempla la gestión de los medios humanos y materiales, la gestión de las compras y los proveedores y la transparencia en la gestión de los recursos obtenidos. Asegura la transparencia en la gestión de los recursos económicos obtenidos de diferentes entidades, justificando en todo momento el destino de cada aportación.

**Gestión del voluntariado:** proceso de incorporación y participación del voluntariado en la organización, buscando ser un proceso sistematizado, corto y adaptado a la realidad. Identifica los puestos de acción voluntaria en cada uno de los proyectos, planifica la estrategia de captación del voluntariado y evalúa resultados, fijando el proceso de acogida y orientación. Establece también la incorporación, el compromiso e identifica las necesidades formativas para la intervención y promueve la participación del voluntariado en la institución.

**Gestión por procesos orientados al usuario:** se establece la relación entre las actividades cuyo objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas identificadas de los usuarios. Estas actividades se organizan y documentan, asignando responsabilidades y estableciendo requisitos. La gestión por procesos permite la mejora continua en la gestión de la organización.

**Liderazgo:** los procesos asociados al liderazgo permiten alcanzar los objetivos establecidos y cumplir con los requisitos internos. La dirección es la responsable de impulsar el compromiso con la gestión de calidad, poniendo a disposición los recursos necesarios.

**Mejora continua:** a través de auditorías, internas o externas, no conformidades, evaluación de la satisfacción, etc., la institución recibe información para identificar incumplimientos en los procesos y oportunidades de mejora, y conocer el grado de implantación del sistema de calidad, aportando las herramientas para su mejora, clave del éxito de la calidad en la gestión.

Se realizan auditorías externas periódicas, que permiten evaluar el grado de cumplimiento de los procesos establecidos. Las más destacables son la auditoría de ONG Benchmarking Standard, la auditoría anual de cuentas y la evaluación de indicadores de transparencia y buen gobierno, la primera de ellas ejecutada por SGS y el resto por PWC. Se realizan también otras auditorías parciales, como las relativas a los sistemas de gestión de calidad.

## Transversalidad de género

[103-1-405] [103-2-405] Cruz Roja Española tiene el objetivo de implementar el enfoque y la transversalización de género en la cultura, en las estructuras y en los procesos de trabajo de la organización.

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

Tras la Resolución 1/2017 del Comité Nacional de CRE, donde se manifiesta que: “Cruz Roja Española reitera su compromiso de atender a todas las personas sin discriminación alguna, por cualquier causa, y de promover la igualdad entre hombres y mujeres”, el Comité Nacional aprobó en diciembre de 2018 el **Documento Rector de la Estrategia de Género de Cruz Roja Española**, con el fin de materializar el compromiso de desarrollar políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres e impulsar medidas para lograr la igualdad real.

En 2018, se ha puesto en marcha el proyecto de **“Implantación del Enfoque de Género en Cruz Roja Española”**, donde se plantea un modelo que facilita la implicación gradual de los distintos agentes y grupos de interés, la asimilación de los aprendizajes necesarios, así como la in-

corporación de dicho enfoque en la cultura organizacional, en las estructuras, procedimientos de trabajo y programas y proyectos.

En este proceso, y en una primera fase, se ha validado y aplicado el **Generómetro**, herramienta para evaluar el grado de incorporación de la perspectiva de género en nuestros proyectos. En una segunda fase, se ha impartido una acción formativa sobre igualdad, desarrollándose, posteriormente, 27 sesiones de asesoramiento técnico dirigido a responsables de 20 “proyectos marco” de diferentes áreas, para integrar de forma efectiva, y transversal, la perspectiva de género en cada uno de ellos. De hecho, 16 de estos “proyectos marco” han sido reformulados, como consecuencia de este asesoramiento.

Asimismo, y con el objetivo de dotar de herramientas al personal técnico de los diferentes ámbitos territoriales, se llevaron a cabo 6 ediciones (una más de las previstas inicialmente) del curso “Incorporación de la Perspectiva de Género en Proyectos Sociales”, formándose alrededor de 100 personas.

Entre las acciones de sensibilización, se han realizado 27 actividades cuyo objetivo es dar a conocer el principio de igualdad y los elementos que componen la Estrategia de Género de la organización. Entre ellas, la elaboración de un Comunicado para “Tú Haces Cruz Roja” y un video en el Boletín Digital n.º 145. (<https://cruzroja.tv/video/10938>).

En conjunto, se han desarrollado 4 acciones de difusión relacionadas con la igualdad y 23 acciones de sensibilización. Se calculan 915 participantes en conjunto (96 % de los previstos).

## Transformación digital

Cruz Roja Española se ha marcado como objetivo un nuevo modelo de organización digital, adaptado a la estructura actual de la Institución.

Con este objetivo, se inicia un **Plan de Transformación Digital**, para mejorar la imagen y relación que la Institución tiene con sus principales grupos de interés, a través de los canales digitales, pues se considera necesario crear un entorno digital donde se facilite el acercamiento, la transparencia y la usabilidad.

Durante 2018, se han realizado las tareas de *benchmarking* y análisis interno y externo, así como el diagnóstico de situación. Se ha definido el modelo de relación, en el entorno digital, de Cruz Roja Española con sus grupos de interés.

Se definen una serie de iniciativas enmarcadas en 5 ámbitos: organizativo, estratégico, tecnológico, analítico y de servicios digitales. A partir de estas, se ha previsto el diseño de iniciativas concretas, a acometer en el corto y medio plazo.

Como prioritarias, la puesta en marcha, en 2019, de una nueva **Plataforma Digital**, en la que poder desplegar las sucesivas iniciativas y servicios digitales que permitan digitalizar la relación con los grupos de interés, así como un proyecto de **Gobierno Digital**, con el que establecer una metodología capaz de gestionar la demanda digital y un plan de canales digitales adaptado a la estructura territorial de Cruz Roja Española y su diversidad.

### Minería de datos

Se denomina *data mining* al proceso de extracción de información significativa y de valor, de grandes bases de datos, a través de indicadores, tendencias y correlaciones, con el objetivo de realizar predicciones.

A través de esta minería de datos, Cruz Roja Española realiza una serie de análisis, a partir de su base de personas socias y usuarias:

**Atención a mujeres víctimas de violencia de género:** análisis de datos masivo, desarrollado durante 2018, aprovechando la totalidad de datos generados en el proyecto durante los últimos años, con el fin de generar valor en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género. El proyecto posibilita obtener los perfiles y poblaciones a los que la Institución no llega con el servicio de atención. El objetivo es identificar la hora óptima de contacto con cada usuaria con el fin de optimizar la gestión del proyecto y adecuarlo a las necesidades de las mujeres y generar alertas tempranas, que prevengan el abandono del servicio y garanticen la seguridad de las mujeres. También se ha analizado el comportamiento en redes sociales de las noticias sobre violencia de género, que permite definir una estrategia de comunicación y difusión del servicio.

**Potenciabilidad del socio (valor del socio):** estudio con todos los socios activos, cruzándolos con variables sociodemográficas y normalización de datos postales, a través del código postal, para calcular la cuota que podría llegar a pagar un socio de acuerdo a ese enriquecimiento. El resultado se utiliza en las campañas de fidelización como estrategia de incremento de cuotas.

**Estudio de bajas:** las bajas de los socios son un elemento fundamental en la estrategia de fidelización, como forma de retención. Se analizaron en sus vertientes, bajas tras el proceso de captación, en socios con antigüedad inferior a dos años y bajas fidelizadas (antigüedad superior a dos años).

### Índice de probabilidad a la baja (IPB):

este estudio profundiza dentro de la fidelización en prevenir la baja del socio, a través de un indicador numérico, que se calcula como una ponderación de las variables más significativas por las que un socio puede darse de baja: antigüedad, canal de captación, edad, respuesta a campañas, devolución de recibos y otros productos (sorteo de oro y/o donativos).

**Inclusión social:** para encontrar la mejor respuesta para cada participante del Plan de Empleo, se analizan correlaciones entre edad, sexo, nivel de estudios, intensidad de las actuaciones, ámbito territorial, país de nacimiento y el impacto de estas variables en las posibilidades de inserción. Se valora el alcance y la efectividad, en términos de inserción laboral, de 69 posibles actividades a desarrollar con cada persona en el marco de su itinerario. Se ha analizado el mayor o menor éxito de determinadas secuencias ordenadas de acciones de los itinerarios.

### Eficiencia en el uso de los recursos:

permite orientar la extracción de información de los registros de la Institución, hacia el análisis de la eficiencia y aspectos de mejora organizacional. Analizando el comportamiento de las variables de los recursos claves de los proyectos, con respecto a las variables de la actividad realizada y la participación del voluntariado, es posible identificar perfiles, patrones de comportamiento y posibles relaciones óptimas.

## Sostenibilidad financiera

[103-1-201]

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

[103-2-201] Requiere de una adecuada gestión financiera, que considere el **crecimiento** de la organización, tanto en tamaño como en heterogeneidad, así como la **diversificación de sus fuentes de financiación** (captación de fondos, subvenciones públicas y prestación de servicios) y su solvencia, para la supervivencia en el largo plazo. Con este objetivo, se diseñan planes de acción específicos, entre los que destaca el **Plan de Captación de Fondos**.

En este sentido, uno de los objetivos de CRE es conseguir el equilibrio entre las distintas fuentes de financiación de Cruz Roja Española: al

menos un tercio debe provenir de la captación de recursos, con equilibrio entre las otras dos aportaciones (prestación de servicio y subvenciones públicas). Para ello, se han previsto iniciativas concretas, como el incremento de la cuota media de socio, el incremento de la cuota de mercado en aquellos servicios ligados a la proximidad a las personas, la promoción de las cláusulas sociales en las valoraciones de prestaciones de servicios y la concurrencia a convocatorias públicas.

Así mismo, se ha previsto incrementar la capitalización de la Institución.



[102-18] La **Comisión de Finanzas** es el órgano de asesoramiento y control financiero y presupuestario de Cruz Roja Española, con responsabilidad sobre los presupuestos, las cuentas, la liquidación de los ejercicios y sobre los aspectos financieros y contables. La **Comisión de Control Presupuestario** y la **Comisión de**

**Contratación e Inversiones** tiene el mandato de asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la Institución.

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

[201-1] [102-45] [103-3-201] [Ley\_Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro] [Ley\_Información fiscal]

<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO<sup>9</sup></b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (mil€)<sup>10</sup></b>	556.442	573.821	629.282	682.015
[102-7] Ingresos (mil€)	556.442	573.821	629.282	682.015
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (mil€)</b>	<b>531.269</b>	<b>544.875</b>	<b>593.505</b>	<b>660.349</b>
Gastos operativos (mil€)	194.299	204.157	206.840	220.249
Salarios y beneficios de empleados (mil€)	268.106	275.827	303.004	331.863
Pagos a proveedores de capital (mil€)	0	0	0	0
Impuestos (mil€)	694	648	776	659
Recursos destinados a la comunidad (mil€)	68.170	64.243	83.215	107.578
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO (mil€)</b>	<b>25.174</b>	<b>28.946</b>	<b>35.777</b>	<b>21.666</b>

9 - De acuerdo con el informe elaborado por PricewaterhouseCoopers Auditores S.L. 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.

10 - 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.

[G4-NGO8] [Ley\_Información fiscal]

<b>PRINCIPALES DONANTES</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Socios (mil€)	112.511	125.134	134.058	139.936
Subvenciones del Estado (mil€)	66.735	75.175	101.632	120.747
Donaciones privadas (mil€)	34.988	32.307	37.808	31.419
Gran Premio del Oro (mil€)	34.537	33.498	34.776	34.371
Subvenciones de Comunidades Autónomas (mil€)	33.110	33.020	34.101	70.472
Subvenciones de Ayuntamientos (mil€)	24.871	25.740	26.491	26.893
Subvenciones de otras Entidades Públicas (mil€)	11.183	15.763	17.942	21.760
Loterías y Apuestas del Estado (mil€)	15.071	15.071	15.071	15.071
Subvenciones de Gobiernos Provinciales (mil€)	5.416	6.167	6.998	7.067

[102-7]

<b>FONDOS PROPIOS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Fondo social y reservas (mil€)	477.550	506.501	542.314	564.029

### Captación de fondos ética

[G4-NGO10] Cruz Roja Española es firmante del **Código de Conducta de la Coordinadora de Organizaciones de Cooperación para el Desarrollo**, el **Código de Conducta para el Desarrollo del Fundraising en España** y el **Código de Conducta F2F / D2D**, ambos de AEFER (Asociación Española de Fundraising), que incluyen criterios de actuación y organización respecto a la captación de fondos.

En este sentido, uno de los objetivos del II Plan de RS de Cruz Roja Española es asegurar la sostenibilidad del canal "cara a cara" para la captación de fondos. En 2018, la Institución ha participado en el Observatorio "FAce to FAcce", de la Asociación Española de Fundraising.

El Departamento de Captación de Fondos realiza un control interno exhaustivo de los financiadores, analizando su impacto respecto al Código de Conducta de la Institución, mientras que la **Comisión de Control Presupuestario** se encarga de analizar y aprobar las potenciales donaciones privadas, así como otras fuentes de financiación y toma la decisión última sobre si aceptar o no la financiación.

Cruz Roja Española supera anualmente y, de forma voluntaria, auditorías externas por parte de entidades independientes bajo la **norma NGO Benchmarking**, cuyos contenidos incluyen todo lo relativo a recaudación de fondos ética y derechos de las partes interesadas y los donantes aceptados.

## Equipo humano





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

## La actividad de Cruz Roja Española se basa en su equipo humano, formado por personal voluntario y personal laboral.

Por ello, permanentemente se trabaja por generar un entorno saludable, orientado al desarrollo personal y profesional de las personas, y la conciliación de la vida personal y laboral, sobre la base de la igualdad de oportunidades.

[103-2-401] [103-2-404] Al margen de estos objetivos comunes, la gestión de cada colectivo es diferenciado, aunque comparten la aplicación de un modelo descentralizado. El personal voluntario se gestiona de acuerdo al Proceso de Gestión del Voluntariado y el Sistema de Calidad para la Gestión del Voluntariado, mientras que el personal laboral tiene como norma básica el convenio colectivo provincial correspondiente.

## Personas voluntarias

En 2018 se ha iniciado la optimización del Proceso de Gestión del Voluntariado, en todas sus fases: captación, acogida, incorporación, participación, etc. El objetivo es hacerlo más ágil, fácil y flexible.

En este sentido, se ha acometido la digitalización de la relación con las personas voluntarias y de los procesos transaccionales que se dan dentro del sistema de gestión, con el objetivo de alinearnos con los modelos de relación social actuales, muy vinculados a la tecnología, a los dispositivos digitales móviles y a la conectividad total.

Uno de los objetivos del II Plan de RS es incrementar el grado de satisfacción que las personas voluntarias tienen respecto a Cruz Roja Española. En este sentido, se ha retrasado el estudio previsto, sobre el grado de satisfacción de los voluntarios y voluntarias de Cruz Roja Española. Se prevé disponer de datos durante 2019. No obstante, el objetivo sigue vigente.

En 2018 se han iniciado acciones dirigidas a **proteger la salud, la seguridad y el bienestar de las personas voluntarias**, realizando un estudio dirigido a analizar posibles riesgos psicosociales y otros factores que puedan incidir negativamente en las personas voluntarias y en los entornos en los que actúan.

En concreto, se ha comenzado la identificación de medidas dirigidas a establecer estándares de salud y seguridad en el marco de la acción voluntaria desarrollada por Cruz Roja Española, con foco en lo relativo a salud y seguridad emocional.

En 2018 se ha ejecutado el proceso de identificación del modelo de competencias, mediante el que la organización acredita a los voluntarios y voluntarias que lo requieren, con el objetivo de asegurar que las personas voluntarias puedan ser certificadas por las competencias que hayan adquirido en el marco de su acción voluntaria.

En 2018 se ha impartido formación a 89.329 voluntarios, a través de 7.319 acciones formativas, principalmente en cursos de formación para la intervención y formación institucional.

En cuanto al valor agregado que los voluntarios y voluntarias de la Institución aportan a la sociedad española, se ha avanzado en el desarrollo de una plataforma (web y app) dirigida a facilitar la incorporación y participación de personas en formatos diferentes a los tradicionales en la acción voluntaria de la organización.

El contravalor económico de las personas voluntarias, en 2018, ha sido de 12.323.968 € (12.862.412 euros en 2017). Este dato se calcula aplicando un importe/hora sobre el total de horas de acción voluntaria (3.344.154 horas en 2018).

## [102-8] PERSONAS VOLUNTARIAS, POR PLAN DE ACCIÓN



Intervención social	55.376
Socorro y emergencias	50.062
Juventud	26.825
Voluntariado	14.746
Organización y gestión	10.572
Desarrollo de la red territorial	9.537
Cooperación internacional	2.696

## Diversidad

En 2018, Cruz Roja Española ha continuado trabajando en estrategias dirigidas a visibilizar los colectivos infrarrepresentados en las campañas de sensibilización y captación, con el objetivo de diversificar el perfil del personal voluntario, para que se asemeje lo más posible al de la sociedad española, en términos de origen, edad y otras variables.

En este sentido, se ha avanzado en la identificación de barreras que dificulten inadvertidamente la participación de personas extranjeras o jóvenes como voluntarias de Cruz Roja Española. Se han realizado aportaciones al Reglamento de la Ley 45/15 de Voluntariado, relativas a personas extranjeras, y puesto en marcha medidas de la estrategia de acti-

vacación juvenil e iniciativas de la estrategia "Otras Formas de Colaboración", dirigidas a jóvenes.

Durante 2018, el número de personas voluntarias ha crecido en más de 10.000. En concreto, a diciembre de 2018, 207.386 personas desarrollan acción voluntaria en Cruz Roja Española, (197.061 en 2017). De ellas, el 58 % son mujeres. En cuanto a edad, el grupo más numeroso corresponde al intervalo entre 30 y 50 años.

Hay 20.109 personas extranjeras voluntarias de Cruz Roja Española (9,7 % del total, más de un punto porcentual que en 2017, con 3.399 personas más), siendo el país de origen más representado Venezuela, seguido de Colombia.

## [102-7] [102-8] PERSONAS VOLUNTARIAS, SEXO

Mujeres	119.515	58,2 %
Hombres	86.111	41,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>205.626</b>	<b>100 %</b>

## [102-7] [102-8] PERSONAS VOLUNTARIAS, SEGÚN SU EDAD



Menores de 30 años	65.433	31,8 %
Entre 30 y 50 años	89.083	43,3 %
Mayores de 50 años	51.110	24,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>205.626</b>	<b>100 %</b>

## PERSONAS VOLUNTARIAS, SEGÚN SUS ESTUDIOS



Primarios	16.349	12,61 %
Secundarios	55.410	42,72 %
Superiores	51.978	40,07 %
Resto	5.568	4,29 %
Sin estudios	394	0,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>129.699<sup>11</sup></b>	<b>100 %</b>

## [102-7] [102-8] PERSONAS VOLUNTARIAS, SEGÚN SU ORIGEN



Venezuela	2.660	13%
Colombia	2.599	13%
Marruecos	1.663	8%
Argentina	1.215	6%
Resto	11.972	60%
<b>TOTAL</b>	<b>20.109</b>	<b>100%</b>

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

## PERSONAS VOLUNTARIAS, ROTACIÓN



Altas	23.080
Bajas	13.102

2.727 personas que han sido beneficiarias en el pasado, se incorporan como voluntarias en 2018 (1,3 % del total de incorporaciones).

De manera general, el 13'71 % de las personas voluntarias, son a su vez usuarias, mientras que 1,33 % del total de personas usuarias son, a su vez, voluntarias.

## ANTIGÜEDAD MEDIA

## 8 años, 3 meses y 16 días

## Personas empleadas

[Ley\_Organización del trabajo] Además del voluntariado, el personal laboral es un importante valor para Cruz Roja Española. Por ello, la organización tiene como objetivo garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, donde el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y la conciliación entre la vida personal y profesional sean una realidad.

En este sentido, la Institución ha avanzado primando estos conceptos en la negociación colectiva. En concreto, se han incluido contenidos específicos en materia de igualdad de oportunidades, flexibilidad, fondo social y fondo de formación en aquellos convenios que han sido objeto de negociación durante 2018.

De acuerdo con el II Plan de Responsabilidad Social, el objetivo para 2018 era que el 50 % de

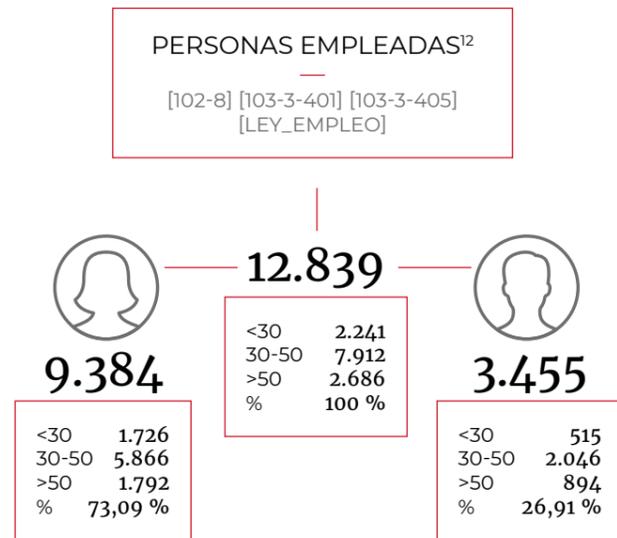
convenios colectivos contaran con medidas de conciliación. A cierre de 2018, este porcentaje asciende al 65 %.

[401-2] Las medidas más frecuentes son: permiso para asistencia a consulta médica (incluido en 44 convenios colectivos), permiso para acompañamiento a consulta médica a familiares de primer grado (en 41 convenios colectivos), jornada de verano (40 convenios), 24 y 31 de diciembre festivos (39), flexibilidad horaria (37), jornada de ferias o fiestas locales (28) y fondo social (en 21 convenios colectivos).

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

La incorporación del teletrabajo es otra medida por la que apuesta la Institución, si bien, la actividad desarrollada por Cruz Roja Española hace necesario disponer de personal operativo 24 horas al día, 365 días al año, en todo tipo de horarios y turnos de trabajo.

[Ley\_Empleo] En este contexto, la Institución tiene previsto también diseñar y poner en marcha políticas que garanticen una adecuada desconexión laboral, por ejemplo, en lo relativo al envío de correos electrónicos.



CONTRATO LABORAL [102-8] [Ley_Empleo]	JORNADA PARCIAL			JORNADA COMPLETA		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Indefinido	914	291	1205	4289	1767	6056
Duración determinada	1602	557	2159	2577	842	3419

TIPO DE CONTRATO <sup>13</sup> [Ley_Empleo]	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	
Indefinido tiempo completo - ordinario	1736	67,68 %	829	32,32 %	2565
Indefinido tiempo completo - personas con discapacidad	17	40,48 %	25	59,52 %	42
Indefinido tiempo completo - discapacitados transformación contrato temporal	6	40,00 %	9	60,00 %	15
Indefinido tiempo completo - transformación contrato temporal.	1804	72,62 %	680	27,38 %	2484
Indefinido tiempo parcial - ordinario	309	77,44 %	90	22,56 %	399
Indefinido tiempo parcial - discapacitados	8	40,00 %	12	60,00 %	20
Indefinido tiempo parcial - discapacitados transformación contrato temporal	1	20,00 %	4	80,00 %	5
Indefinido tiempo parcial - transformación contrato temporal	498	77,09 %	148	22,91 %	646
Indefinido fijo/discontinuo	29	70,73 %	12	29,27 %	41
Indefinido fijo/discontinuo - transformación contrato temporal	6	37,50 %	10	62,50 %	16
Duración determinada tiempo completo - obra o servicio determinado	1684	76,34 %	522	23,66 %	2206
Duración determinada tiempo completo - eventual por circunstancias de la producción	308	70,00 %	132	30,00 %	440

12 - Los datos incluidos corresponden a 31/12/18.

13 - No incluye a la plantilla de centros sanitarios, pues no se dispone de registro consolidado.

TIPO DE CONTRATO <sup>13</sup> [Ley_Empleo]	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	
Duración determinada tiempo completo – interinidad	250	74,40 %	86	25,60 %	336
Duración determinada tiempo completo – prácticas	14	73,68 %	5	26,32 %	19
Duración determinada tiempo completo – formación	18	52,94 %	16	47,06 %	34
Duración determinada tiempo completo – personas con discapacidad	1	50,00 %	1	50,00 %	2
Duración determinada tiempo completo – relevo	14	66,67 %	7	33,33 %	21
Duración determinada tiempo parcial – obra o servicio determinado	982	74,68 %	333	25,32 %	1315
Duración determinada tiempo parcial – eventual por circunstancias de la producción	270	69,23 %	120	30,77 %	390
Duración determinada tiempo parcial – interinidad	131	77,98 %	37	22,02 %	168
Duración determinada tiempo parcial – prácticas	6	75,00 %	2	25,00 %	8
Duración determinada tiempo parcial – discapacitados	2	100,00 %	0	0,00 %	8
Duración determinada tiempo parcial – jubilación parcial	61	61,00 %	39	39,00 %	100
Duración determinada tiempo parcial – relevo	0	0,00 %	1	100,00 %	1
<b>Total</b>	<b>8155</b>	<b>72,32 %</b>	<b>3121</b>	<b>27,68 %</b>	<b>11276</b>

14 - Del total de finalizaciones de contrato, 64 corresponden a despidos.

[401-1] [Ley_Empleo] Incorporaciones y bajas por edad y sexo.	< 30			30 a 50			> 50			TOTAL
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	
Contrataciones	1078	330	1408	1486	522	2008	211	135	346	3762
Finalizaciones de contrato <sup>14</sup>	289	81	370	484	121	605	64	42	106	1081

[102-8] CATEGORÍA PROFESIONAL	MUJERES		HOMBRES		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	
Administrativos / as	989	84,7	178	15,3	1167
Auxiliar de clínica y similar	684	87,7	96	12,3	780
Auxiliar de transporte sanitario	38	37,3	64	62,7	102
Auxiliar de hogar y similar	165	88,2	22	11,8	187
Conductores / as	155	21,5	567	78,5	722
Directivos / as	150	48,0	162	52,0	312
Educadores / as	201	82,7	42	17,3	243
Informáticos / as	4	10,5	34	89,5	38
Monitores / as	429	70,5	179	29,5	608
Operadores / as	287	73,2	105	26,8	392
Socorrista y similares	28	20,9	106	79,1	134
Personal subalterno	491	64,0	276	36,0	767

Personal técnico de grado medio	3152	82,8	654	17,2	3806
Personal técnico de grado superior	1361	79,9	342	20,1	1703
Personal técnico	1211	66,2	618	33,8	1829
Otros	37	75,5	12	24,5	49

[Ley\_Empleo] En relación con la integración de personal laboral con diversidad funcional, la Institución trabaja para superar los ratios obligatorios según la Ley General de los Derechos de las personas con discapacidad y de su integración. En el año 2018, la Institución cuenta en su plantilla con 330 trabajadores con diversidad funcional, 74 más que en el año anterior.

Así mismo y al objeto de contribuir a la eliminación de las desigualdades asociadas al entorno

laboral, contamos con un Procedimiento de protección de trabajadores/as especialmente sensibles, dependiente del Servicio Propio de Prevención de Riesgos Laborales. Dicho 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.

[405-1] PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Mujeres	175	53%
Hombres	155	47%
TOTAL	330	2,57%

[Ley\_Salud y seguridad] En relación a la prevención de riesgos laborales, durante 2018, el Servicio Propio de Prevención de Riesgos Laborales ha desarrollado su labor en base a tres líneas de trabajo fundamentales: mejora de la comunicación interna, visibilidad y presencia en el territorio y transversalidad.

Estas líneas de trabajo son básicas para la construcción de una prevención integral e integradora dentro de la Institución, aterrizada en la propia actividad. Para ello, ha sido necesaria la participación activa de todos los territorios y del

equipos de Referentes de Prevención de Riesgos Laborales, compuesto por un total de 60 personas.

Este equipo también ha sido objeto de un cambio profundo a nivel interno, desde la propia reformulación de la figura de Referente Territorial de PRL, hasta su profesionalización y exclusividad en el desarrollo de su actividad. La formación interna específica del equipo también ha sido uno de los objetivos durante este año, poniendo el foco en la actualización y homogeneización de conceptos.

Entre las acciones más relevantes, a nivel nacional, destaca la campaña “Opina, el impulso para mejorar”, que engloba todas las evaluaciones de riesgos psicosociales elaboradas con el método del INSST y el modelo de trabajo a tres años que el Servicio de Prevención ha implantado en 2018.

Así mismo, se han realizado 260 evaluaciones de riesgos, 260 planificaciones preventivas y 245 planes de emergencia, así como 105 simulacros y 18 evaluaciones de riesgos psicosociales. Se han impartido 628 acciones formativas, a un total de 5.703 personas empleadas, y realizado 6731 reconocimientos médicos. Se han implantado grupos de trabajo con presencia de diversos territorios, tanto para la definición de los equipos de protección individual de los distintos puestos de trabajo, como para la gestión de la coordinación de actividades empresariales.

No se dispone de datos relativos a accidentabilidad ni enfermedades profesionales consolidados para todo el territorio.

En 2019, Cruz Roja Española ha ingresado en la Asociación Española de Servicios de Prevención (AESPLA), como la primera entidad del tercer sector en ser miembro activo.

## Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

[103-1-405] [103-2-405] [102-18] [Ley\_Igualdad] Cruz Roja Española es, a día de hoy, un referente en términos de igualdad de oportunidades. Y para mantener esta situación, ha aprobado, en 2018, la Estrategia de Género de la Institución. Vinculado a esta estrategia, se ha comenzado la implantación de los planes anuales asociados, que incluyen la unificación de los criterios de selección y promoción, desde la perspectiva

[Ley\_Organización del trabajo] La tasa de absentismo en Cruz Roja Oficina Central es de 1,9 %, muy inferior a la media española (3,5 %, en 2018, según el VII Informe Adecco sobre Absentismo Laboral)<sup>15</sup>.

[Ley\_Relaciones sociales] A lo largo de 2018 se han negociado un total de 17 Convenios Colectivos. 11 de ellos han alcanzado acuerdo, a fecha de elaboración de este documento, y han sido firmados, mientras que el resto se encuentran aún en fase de negociación.

Además, se ha participado en la Comisión Paritaria del nuevo Convenio Estatal de Acción e Intervención Social, de forma conjunta con otras organizaciones del Tercer Sector.

[Ley\_Libertad de asociación y negociación colectiva] [102-41] [407-1] El 100 % de la plantilla está sujeto a acuerdos de negociación colectiva. En el 100 % de centros de trabajo de CRE existe libertad de asociación.

de género; elaboración, distribución y uso de un manual común de selección y promoción profesional no sexista; y diseño e impartición de acciones formativas para mujeres, en el ámbito de las competencias directivas.

En 2018, se ha formado también en igualdad de oportunidades y corresponsabilidad a una parte de la plantilla.

15 - No se dispone de dato para el conjunto de la Institución, por la dificultad asociada a su cálculo retroactivo. La organización se compromete a reportarlo a futuro.

Personas que reciben formación sobre igualdad y corresponsabilidad, en 2018	Mujeres	Hombres	Total
Personal directivo	3	9	12
Mandos intermedios	66	10	76
Personal técnico	425	49	474
Personal cualificado	362	51	413
Personal no cualificado	50	12	62
<b>Total</b>	906	131	1.037

Así mismo, se ha avanzado en la reducción de la brecha salarial, en aquellas categorías profesionales en que esta se situaba por encima de la media nacional.

[405-2] [103-3-405] [LEY_EMPLEO] PROMEDIO DE SALARIO (calculado sobre el 100 % de la jornada)	Mujer (€)	Hombre (€)	Total (€)
Administrativos / as	19.000 €	19.394 €	19.068 €
Auxiliar de clínica y similar	15.459 €	16.057 €	15.519 €
Auxiliar de transporte sanitario	14.238 €	14.883 €	14.600 €
Auxiliar de hogar y similar	15.886 €	16.635 €	16.015 €
Conductores / as	16.787 €	17.324 €	17.213 €
Directivos / as	43.490 €	46.495 €	44.988 €
Educadores / as	20.259 €	20.622 €	20.322 €
Informáticos / as	21.051 €	22.189 €	21.999 €
Monitores / as	16.982 €	18.148 €	17.331 €
Operadores / as	17.013 €	17.517 €	17.147 €
Socorristas y similar	14.671 €	14.898 €	14.851 €
Personal subalterno	15.441 €	15.051 €	15.289 €
Personal técnico de grado medio	22.004 €	24.564 €	22.468 €
Personal técnico de grado superior	27.333 €	31.857 €	28.378 €
Personal técnico	20.219 €	20.496 €	20.308 €
<b>Total</b>	20.412 €	19.443 €	20.078 €

Cruz Roja Española cuenta también con el **Plan de Igualdad del personal laboral de Cruz Roja Española 2016 – 2019**. La **Comisión de Género e Igualdad** es el órgano consultivo y de consenso que tiene por objeto supervisar, canalizar y favorecer la participación en el conocimiento, planificación y gestión de todos aquellos elementos relacionados con la transversalidad de género.

55 asambleas provinciales, de las 58 existentes, cuentan con Comisión de Igualdad. En 45 convenios colectivos se han incluido acciones positivas de igualdad y 45 incluyen el principio de igualdad retributiva.

[Ley\_No discriminación] [406-1] Cruz Roja Española, en su empeño por salvaguardar la dignidad de quienes integran la Institución, tiene un firme compromiso con el mantenimiento de un entorno laboral respetuoso con la dignidad y la libertad personal. En este sentido no se toleran situaciones de acoso en el seno de la Institución.

## Formación y desarrollo

[Ley\_Formación] Cruz Roja Española tiene como objetivo identificar y dirigir el potencial de las personas hacia el logro de los objetivos de la Institución, alcanzando una mejor adaptación entre la organización y las personas.

La Institución considera y valora el desarrollo de competencias personales y técnicas de su personal laboral como una inversión imprescindible para seguir ofreciendo, de la manera más eficaz y eficiente posible, las respuestas que necesitan las personas más vulnerables, tanto en el ámbito nacional como internacional. Proporcionar al personal laboral los conocimientos y prácticas adecuados a los requerimientos que en cada momento se precisan, permiten compatibilizar un mayor alcance en la intervención, con la calidad que requieren las actividades que desarrolla la Institución, al tiempo que contribuyen a la mejora y promoción individual de la persona. En definitiva, la formación de los trabajadores y trabajadoras de Cruz Roja supone un instrumento clave para lograr llegar a quien más lo necesita

Cruz Roja Española tiene desarrollado un **Protocolo** que incluye medidas preventivas y el procedimiento a seguir en caso de que cualquier persona quiera denunciar un posible caso de acoso. La Institución se compromete 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. Cruz Roja Española asegura un tratamiento absolutamente confidencial de los casos que se pudieran producir, así como la protección de cualquiera de las partes implicadas.

Durante 2018, de un plantilla nacional de 12.839 personas, solo se han producido 14 denuncias de las que, tras aplicar el protocolo de acoso, en 11 casos no se ha detectado ningún tipo de acoso, en 2 se ha detectado acoso moral y en 1 caso se ha detectado acoso sexual, traducándose en despido disciplinario.

y ofrecerle mejores respuestas, y simultáneamente, contribuye al desarrollo profesional de cada persona que mantiene una relación laboral con la organización.

Para lograr este objetivo, durante 2018 se ha avanzado en el diseño de un **Modelo de Gestión por Competencias**. En concreto, se ha elaborado el documento marco, a través de un grupo de trabajo en que han participado las Oficinas Provinciales de Málaga y Madrid, así como personal de los departamentos de RR. HH., Formación, Voluntariado y Cruz Roja Juventud.

Se ha realizado una prueba piloto, a través de la aplicación informática en EIKON, en Madrid, Málaga y Oficinas Centrales (área de Formación y Servicios Generales), tras la cual se celebró una reunión de presentación de resultados. El proyecto ha sido presentado también a secretarías y secretarías provinciales. Además, las competencias se han incluido en las convocatorias de puestos de trabajo de Oficinas Centrales.

Durante el año 2018 se han realizado 388 **acciones formativas**. El número de participantes a lo largo del año ha sido de 6.388 trabajadores y trabajadoras, un 7 % más que el pasado año.

El coste de las acciones formativas realizadas ha sido de más de 754.800 euros, habiéndose aprovechado el 100 % del crédito disponible a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. Entre las acciones formativas con mayor participación cabe destacar, en primer lugar, las acciones formativas relacionadas con trabajo en equipo, reciclaje DESA, estrategias de

prevención del acoso laboral, técnicas de comunicación, primeros auxilios, habilidades interpersonales y cursos de ofimática.

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

#### [404-1] [103-3-404] FORMACIÓN

Categoría profesional	Hombres		Mujeres		Total (Pax.)	Total (h)	Promedio		
	Pax.	Horas	Pax.	Horas			hora/hombre	hora/mujer	h/pax.
Personal directivo	114	3.770	151	3.272	265	7.042	21,67	33,07	26,57
Mandos intermedios	165	2.630	453	7.730	618	10.360	17,06	15,94	16,76
Personal técnico	531	7.618	2.898	43.547	3.429	51.165	15,03	14,35	14,92
Personal cualificado	420	5.455	1.656	25.078	2.076	30.533	15,14	12,99	14,71
Personal no cualificado	203	1.886	580	6.547	783	8.433	11,29	9,29	10,77
<b>Total</b>	<b>1.433</b>	<b>21.359</b>	<b>5.740</b>	<b>86.274</b>	<b>7.173</b>	<b>107.633</b>	<b>15,03</b>	<b>14,91</b>	<b>15,01</b>

## Medio ambiente





[103-1-302] [103-1-303] [103-1-305] **Cruz Roja Española es consciente de la importancia de preservar el entorno y luchar contra el cambio climático, pues se trata de un elemento que ejerce un impacto negativo en la vida de las personas, las comunidades y los países, especialmente sobre los colectivos más vulnerables.**

[103-2-302] [103-2-303] [103-2-305] [102-11] [Ley\_Principio de precaución] La variable ambiental se gestiona a través del **Plan de Medio Ambiente de Cruz Roja Española**, que busca minimizar el impacto ambiental de las actividades en el entorno físico. El **Programa de Calidad Ambiental** incluye todas aquellas acciones de intervención interna para la reducción del impacto ambiental negativo que genera la propia actividad de la Institución. A su vez, el proyecto **Gestión Ambiental Interna** incorpora, de forma transversal, variables ambientales en todos los proyectos desarrollados por Cruz Roja Española.

[102-18] La **Comisión de Medio Ambiente** es la responsable última de las supervisiones y toma de decisiones en materia ambiental.

[Ley\_Certificación ambiental] Cruz Roja Española cuenta con **certificaciones ambientales**, bajo la norma **ISO 14001:2015**, en los siguientes alcances:

- Gestión de programas de planes de intervención en socorros y emergencias en Baleares. Servicio de socorrismo en playas. Servicios preventivos. Transporte Socio Sanitario.
- Los servicios de prevención y salvamento y socorrismo en las playas de la provincia de Bizkaia.
- La prestación de los servicios de prevención, salvamento, socorrismo, asistencia sanitaria y baño asistido en las playas de la Comunidad Valenciana, Andalucía, Asturias, Canarias, Cantabria y Cataluña.
- El reparto de comida elaborada a domicilio del Ayuntamiento de Palma.
- Diseño, gestión e impartición de formación propia y a terceros, presencial y a distancia *on line*, no reglada, continua y ocupacional, asociada a los objetivos y fines de Cruz Roja Española.
- Formación reglada: ciclos formativos de grado medio y de grado superior: familias profesionales de sanidad y de servicios socioculturales y a la comunidad.
- Formación para el empleo en las áreas de sanidad y servicios socioculturales y a la comunidad.
- Impartición de formación en el centro de Las Palmas.

[Ley\_Efectos actuales y previsibles] Además, se ha desarrollado una metodología propia de trabajo, para la evaluación continua de todas las oficinas de Cruz Roja Española, desde un punto de vista de gestión ambiental. Cada Asamblea Local se evalúa, aplicando un cuestionario, basado en una serie de indicadores que permiten medir el grado de sostenibilidad ambiental de dicha asamblea, así como diseñar medidas correctoras para mitigar su impacto ambiental.

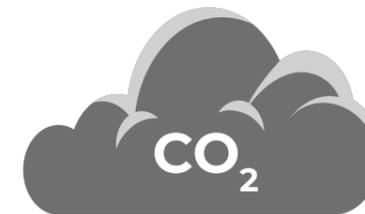
## Reducción de la huella de carbono.

Las emisiones de gases de efecto invernadero son el principal aspecto ambiental de Cruz Roja Española, por su incidencia en el cambio climático, una preocupación a nivel global.

El “Manual de Procedimiento para reducir el impacto medioambiental en las actividades de Cruz Roja Española - Reducción de la huella de carbono”, elaborado y publicado en 2018, pretende ser un documento de trabajo, para aquellas personas que tienen encomendadas determinadas responsabilidades de control del gasto energético, para que puedan aplicar un enfoque de respeto absoluto por el medio ambiente.

Para ello es necesario, en cada edificio, lugar de trabajo en donde la Institución desarrolla su actividad, realizar un inventario de los recursos y así conocer de forma detallada que tipo de materiales y servicios se utilizan y en qué medida se adaptan a los objetivos de responsabilidad y cuidado del medio ambiente, desde el compromiso que Cruz Roja Española ha adquirido para la reducción de la huella de carbono.

Este manual incluye las instrucciones para realizar los controles pertinentes, con indicación de área, acción, indicadores y fuentes de verificación, así como las pautas para confeccionar, en cada ámbito, un plan de inversiones para la reducción de la huella de carbono, acorde con las posibilidades organizativas y económicas de la Institución.



[103-1-305] [103-2-305] [Ley\_Emisiones de carbono] [Ley\_Cambio climático] La pobreza energética que afecta a los colectivos vulnerables supone un gran reto. Por ello, Cruz Roja Española apoya las iniciativas que aseguran el acceso universal a los servicios de energía eficientes y mejoran el rendimiento energético, contribuyendo a la reducción de Gases de Efecto Invernadero (GEI). De la misma manera se compromete a trabajar para que el medio ambiente no sea una causa de vulnerabilidad social.

Durante el 2018, se ha conseguido la implicación de todas las Asambleas de CRE, con su adhesión al compromiso adquirido de la Institución, en cuanto a la medición de las emisiones generadas por la actividad desarrollada y su compensación con la atención a familias en riesgo de sufrir pobreza energética.

Así, se ha calculado la **huella de carbono** de la Institución (en proceso de inscripción en el Registro Nacional de Huella de Carbono de la Oficina Española de Cambio Climático), y se han diseñado medidas de compensación de las emisiones de cada asamblea. Se calcula el ahorro producido por el aumento de la eficiencia energética, y se invierte éste en proyectos de pobreza energética.

En concreto, en 2018, se han invertido 1.519.080 €, que han impactado en 9.230 familias (72 % de las previstas según el II Plan de RS). 6.109 familias reciben un kit de microeficiencia energética en el hogar y 3.402 un informe de recomendaciones sobre eficiencia energética. Además, se han rehabilitado 115 hogares.

Se han formalizado también acuerdos con empresas para la compensación de sus emisiones a través de aportaciones a proyectos de pobreza energética e incorporación de voluntariado corporativo.

[302-1] [103-1-302] [103-2-302] [103-3-302] [Ley_Consumo de energía] <b>CONSUMO ENERGÉTICO</b>	<b>USO</b>	<b>CONSUMO</b>	<b>CONSUMO (GJ)<sup>16</sup></b>
<b>Electricidad</b>	Iluminación, Climatización, ACS	22.461.768 kWh	80.862,36
<b>Gas natural</b>	Climatización, ACS	10.471.311 kWh	37.696,72
<b>Gasóleo C</b>	Climatización, ACS	228.429 l	8.840,20
<b>Gasóleo B</b>	Climatización, ACS	3.070 l	109,90
<b>Gasolina y gasóleo</b>	Transporte	3.325.159 l	110.110,15
<b>Biomasa</b>	Climatización, ACS	34.815 kg	491,59
<b>Propano</b>	Climatización, ACS	13.231 kg	611,27
<b>Butano</b>	Climatización, ACS	2.350 kg	105,23
		<b>Total<sup>17</sup></b>	<b>238.827,42</b>

[103-3-305]	<b>HUELLA DE CARBONO (KgCO<sub>2</sub>e)</b>
Alcance 1 <sup>18</sup> [305-1]	12.401.941
Alcance 2 <sup>19</sup> [305-2]	<b>6.037.729</b>
Alcance 3 (viajes en medios externos) [305-3]	1.233.024
<b>Total (alcance 1 + alcance 2)</b>	<b>19.672.694</b>

16 - Factores de conversión: 1kWh = 0'0036 GJ; 1l = 0,001 m<sup>3</sup>; biomasa, 14,12 GJ/t (fuente: IDAE); PCI (GJ/t), gasolina = 44,30, gasóleo = 43,00, gas butano = 44,78, gas propano = 46,20 (fuente MITECO); densidades: gasóleo calefacción (C) = 900 kg/m<sup>3</sup>, gasóleo = 832,5 kg/m<sup>3</sup>, gasolina = 747,5 kg/m<sup>3</sup> (fuente RD 1088/2010).

17 - Todas las fuentes se consideran no renovables, a excepción de la biomasa y la electricidad (parcialmente).

18 - 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 (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub> y NF<sub>3</sub>). 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 de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para 2017.

Se contabilizan también las emisiones asociadas a los viajes realizados por el personal, asociados a su labor en la Institución, en transporte público (tren y avión). En 2018, se emitieron 985.944 kgCO<sub>2</sub><sup>20</sup>, asociados a estos desplazamientos.

En paralelo con estas iniciativas, se ha abordado el diseño y puesta en marcha del Plan para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero generadas por la actividad de Cruz Roja Española.

Este plan ha supuesto la adaptación de 50 vehículos, ya en propiedad, de gasoil a gas, así como la adquisición de 9 nuevos vehículos a gas, y dos vehículos eléctricos o híbridos. Con

esto, el 2,45 % de vehículos de CRE son actualmente eléctricos, híbridos o a gas (77 de 3.140).

Se ha formado a 54 miembros de la Institución sobre eficiencia energética.

Se mantiene también la realización de auditorías energéticas bienales, que permiten poner en marcha medidas de ahorro energético, como la sustitución de iluminación incandescente, halógena, de halogenuro metálico o fluorescente, por iluminación LED, la instalación de detectores de presencia, instalación de regletas anti *stand-by* o sustitución de sistemas de climatización por otros más eficientes.

[303-1] [103-1-303] [103-2-303] [103-3-303] [LEY_CONSUMO DE AGUA]	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Agua consumida (m<sup>3</sup>)<sup>21</sup></b>	273.022,53	261.059,91	410.780,7 <sup>22</sup>	382.104,4

19 - Considera emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad. Se incluyen en el cálculo todos los gases con efecto invernadero incorporados al Protocolo de Kioto (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub> y NF<sub>3</sub>). 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.

20 - Este cálculo ha sido realizado por el principal proveedor de viajes, utilizando la calculadora National Energy Foundation.

21 - Toda el agua consumida proviene del suministro municipal y respeta, en todos los casos, las limitaciones locales. Se realiza una estimación, a partir del gasto contabilizado de agua, considerando un factor de 1,59 €/m<sup>3</sup> (Fuente: estudio de la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento, 2013).

22 - El incremento respecto a años anteriores se vincula a dos causas independientes, por una parte, el incremento del precio medio del agua, no existiendo un factor de conversión actualizado. Por otra, el incremento de plazas en programas de refugio y asilo, que supone un mayor consumo de agua en pisos, albergues y otras instalaciones.

## Buenas prácticas ambientales en emergencias.

La **Unidad de Respuesta a Emergencias (ERU)** actúa en situaciones de emergencia humanitaria, lo que incluye, muchas veces, desastres naturales.

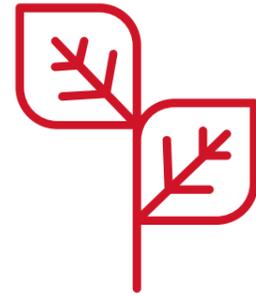
La prioridad de esta unidad es siempre atender las necesidades de la población afectada, si bien no deben olvidarse las consecuencias ambientales de su actividad. Una correcta gestión ambiental no es sólo un acto de responsabilidad con el medio ambiente, sino también parte del compromiso con la población para la que trabaja.

La ERU cuenta con un **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** que incorpora una serie de recomendaciones. Existe también un **decálogo de buenas prácticas ambientales** para cada actividad (logística, distribuciones, telecomunicaciones, etc.) y aspecto ambiental, basados todos ellos en el principio básico rector para la gestión ambiental en emergencias, *do no harm* (no perjudicar o hacer daño).

## Cooperación internacional y medio ambiente

Los proyectos de cooperación internacional incluyen, entre sus factores de viabilidad, el impacto ambiental. Se realiza un estudio detallado de los riesgos del proyecto, desde la óptica ambiental, y a partir de éste, se diseñan las acciones a poner en marcha para minimizar o contrarrestar los riesgos identificados.

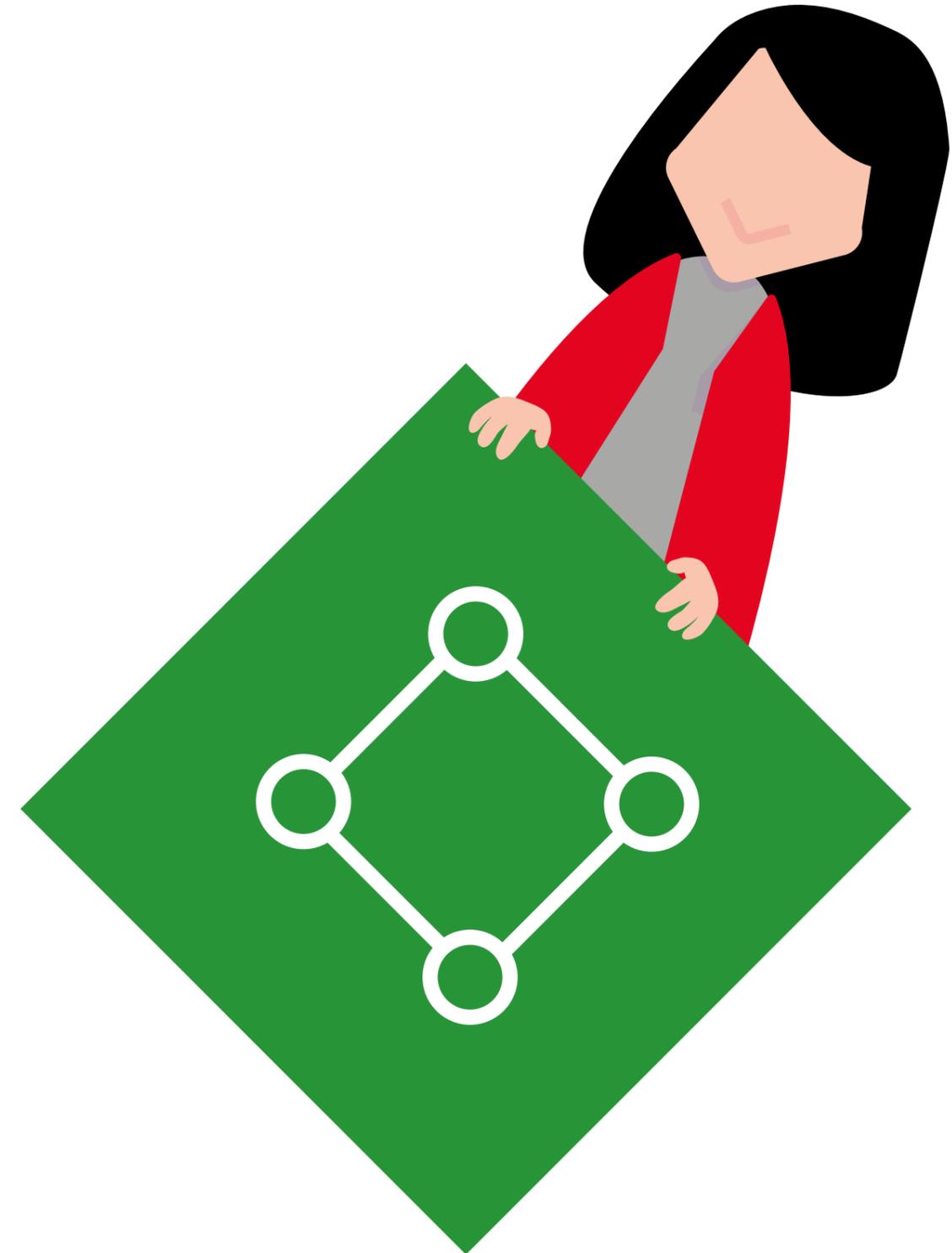
La mayoría de los proyectos desarrollados tienen un impacto ambiental despreciable. Cuando esto no es así, por ejemplo, cuando el proyecto se desarrolla en un área de especial valor ambiental, se ponen en marcha medidas correctoras específicas.



[Ley\_Ruido] [Ley\_Contaminación lumínica]  
 [Ley\_Economía circular y gestión de residuos]  
 [Ley\_Consumo de materias primas]  
 [Ley\_Protección de la biodiversidad]  
 Cruz Roja Española no ha puesto en marcha acciones específicas relativas a contaminación por ruido, contaminación lumínica, gestión de residuos y economía circular, consumo de materias primas o protección de la biodiversidad, por considerar que son cuestiones no materiales para la Institución.

[Ley\_Riesgos ambientales] Así mismo, no cuenta con recursos específicos destinados a la prevención de riesgos ambientales, ni ha realizado provisión o garantía alguna en este sentido.

# Cadena de valor



## Empresas

**Para Cruz Roja Española, las alianzas con empresas son una prioridad, ya que, a través de ellas, se concretan muchas de las políticas de la Institución.**

La inserción laboral, en los proyectos de empleo, requiere de empresas. Además, sus aportaciones con donaciones económicas y en especie, permiten dar cumplimiento a la misión de la Institución. Así mismo, la implicación de las personas empleadas por éstas, en acciones sociales, permite fomentar el voluntariado, al mismo tiempo que enriquece la atención a las personas beneficiarias.

Las empresas constituyen también un importante canal de comunicación, que permite difundir los mensajes de CRE entre los diferen-

tes públicos de las empresas, como clientes, empleados, accionistas, etc., tanto para sensibilizar sobre una cuestión concreta o para captar fondos. Incluso constituyen un canal de venta de productos, como el Sorteo del Oro.

Así, la consecución de alianzas y el número de estas es un dato fundamental en la gestión de la Institución. En 2018 han colaborado con Cruz Roja Española 1.663 empresas (163 más que en 2017). Además, el número de empresas participantes en el Plan de Empleo asciende a 11.480.

## Proveedores

**Cruz Roja Española establece fuertes vínculos con sus proveedores, pues estos generan importantes oportunidades de valor para ambas partes, así como para la sociedad en su conjunto.**

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

Los potenciales proveedores son valorados en igualdad de oportunidades, publicitando los concursos de suministros, según las Normas de Ejecución del Presupuesto, el Reglamento General Orgánico, el Código de Conducta y el Sistema de Gestión de Calidad, lo que facilita la presentación de distintas ofertas.

[102-9] CRE adquiere bienes y servicios para el desarrollo de sus actividades: bienes materiales o suministros, servicios de consultoría, elaboración de documentación, diseño de campañas o docencia, entre otros. La adjudicación de contratos de obras o equipamiento, subcontrataciones, prestación de servicios y selección de proveedores, se realiza mediante concurso público o concurrencia de ofertas, garantizando la transparencia y libre concurrencia de proveedores.

**La selección de proveedores se basa en cuatro criterios:**

- 1. La adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas:** la firma de los principios del Pacto Mundial es condición necesaria para ser proveedor de Cruz Roja Española, de acuerdo con el anexo correspondiente de los contratos.
- 2. El cumplimiento de la legislación:** los proveedores deben declarar, previamente a la adjudicación, que no tienen prohibido trabajar con la Administración Pública, así como acreditar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales, de seguridad social y protección al medio ambiente que exija la ley.
- 3. Comportamiento social:** siempre que sea posible, se prima la inclusión de cláusulas sociales como, por ejemplo, centros especiales de empleo (según lo que establezcan los pliegos, en cada caso).
- 4. La sostenibilidad económica:** en igualdad de condiciones, se busca minimizar el coste global de las compras de equipos y materiales y la contratación de obras y servicios, en coherencia con los procedimientos aprobados por la Asamblea General.

[414-1] [414-2] [103-1-414] [103-2-414] [103-3-414] [408-1] [103-1-408] [103-2-408] [103-3-408] [409-1] [103-1-409] [103-2-409] [103-3-409] [Ley\_Trabajo forzoso] [Ley\_Trabajo infantil] [Ley\_Subcontratación y proveedores]

El 100 % de proveedores homologados por Cruz Roja Española han sido evaluados bajo criterios relativos a derechos humanos, a través de Pacto Mundial, lo que descarta cual-

quier riesgo de incumplimiento de los derechos humanos, incluido todo lo relativo a trabajo infantil y trabajo forzoso.

Algunas licitaciones incorporan al contrato cláusulas relacionadas con comportamientos que pueda perjudicar la imagen de la Institución. Esta situación será motivo de rescisión del contrato.

## Otras entidades

[102-13] [G4-NGO06] [Ley\_Compromiso con el desarrollo sostenible] [Ley\_Entorno empresarial]

Cruz Roja Española entiende la colaboración en red con el resto de entidades del tercer sector como parte de su estrategia de trabajo. Por ello, pertenece y participa activamente en distintas redes y organizaciones, formando parte de 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.
- Coordinadora de ONG para el Desarrollo.
- Instituto para la Calidad de las ONG.
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.
- Plataforma de ONG de Acción Social (POAS).
- Plataforma de Organizaciones de Infancia.
- Plataforma del Tercer Sector (PTS).
- Plataforma del Voluntariado.
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Durante 2018, Cruz Roja Española ha ejercido la Presidencia de la Asociación Española de Fundraising y la Plataforma de ONG de Acción Social y la Vicepresidencia de la Plataforma del Tercer Sector. En ningún caso se aportan cuotas más allá de las obligatorias.

## Sociedad



Cruz Roja Española participa activamente en los principales foros de responsabilidad social.

Durante 2018, ha estado presente en las reuniones de la Asociación Española del Pacto Mundial, las reuniones del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas, entre otros, como el Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

### [102-12] Códigos suscritos

- Código de Buena Asociación del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Código de buenas prácticas de la Asociación Española de Fundraising.
- Código de conducta de la Coordinadora de ONG para el Desarrollo.
- Código de Conducta de la Coordinadora de Organizaciones de Cooperación para el Desarrollo.
- Código de Conducta del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG en casos de desastre.
- Código de Conducta para el desarrollo del Fundraising en España y Código de Conducta F2F / D2D, ambos de la Asociación Española de Fundraising.
- Código ético de la Plataforma del Tercer Sector.
- Código ético de las organizaciones de voluntariado.
- Pacto Mundial.
- Principios y normas para la asistencia humanitaria de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y La Carta humanitaria y normas mínimas de respuesta humanitaria en casos de desastre. Estándar Esfera.
- Recomendaciones éticas del Tercer Sector de Acción Social.

## Respeto a los derechos humanos

[103-1-412] [103-2-412] [G4-NGO05] [Ley\_Derechos humanos] La defensa de los derechos humanos es un aspecto importante para Cruz Roja Española, de acuerdo con su misión y principios fundamentales.

Entre sus objetivos generales y fines, la Institución incluye también 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, de acuerdo con el Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, por el que se establecen las normas de ordenación de la Cruz Roja Española.

[412-2] Los Estados Partes, incluida España, están obligados por los Convenios de Ginebra (12 de agosto de 1949) y su Protocolo Adicional I (1977), artículo 83, además de otros instrumentos de Derecho Internacional Humanitario, a difundir sus preceptos entre la sociedad civil y fomentar su estudio por parte de la población.

[103-3-412] CRE da cumplimiento a este mandato a través del convenio de colaboración, firmado en 2004, con el Ministerio de Defensa, según el cual cada año se desarrolla un Plan de Acción, que incluye, la formación y difusión del Derecho Internacional Humanitario a asesores jurídicos de las Fuerzas Armadas, alumnos del Cuerpo Jurídico Militar, Oficiales de las Fuerzas Armadas y observadores de misiones de paz. También para

personal de la Escuela de Guerra Naval, en cursos de ascenso y adaptación, y personal de las Fuerzas Armadas, antes de su incorporación a misiones en el exterior.

Además, se han incluido acciones formativas en Derecho Internacional Humanitario y derechos humanos en la plataforma *on line*, diseñándose nuevos módulos específicos (curso introductorio y curso avanzado). Su finalidad es hacer extensible a todos los miembros de la Institución conocimientos sobre diplomacia humanitaria, ofreciendo pautas generales al territorio para desplegar esta estrategia, de modo que, cada vez más, sea parte integral de la actividad diaria de Cruz Roja Española, implicándonos todos en su promoción.

Así, durante 2018, 220 personas que forman parte de CRE (personal voluntario y personal laboral) han recibido formación sobre derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario. 3.031 personas externas a la Institución han recibido también formación en la materia.

Dentro del **ámbito internacional**, destaca la colaboración con el Comité Internacional de la Cruz Roja. Cruz Roja Española participa en las reuniones anuales de asesores jurídicos y responsables de Derecho Internacional Humanitario. En la reunión de 2018, se abordaron, entre otros, los siguientes temas:

- Posicionamiento del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja en relación con la prohibición de las armas nucleares.
- Preservación de la capacidad de prestar asistencia de salud imparcial.
- El papel que desempeña el Movimiento y, especialmente, las Sociedades Nacionales en la gestión de la migración: oportunidades y riesgos asociados con la participación.
- Políticas de tolerancia cero frente a la explotación y el abuso sexual.
- Protección de datos dentro del Movimiento.

En 2018 se ha continuado igualmente, con el proceso de desarrollo y aplicación de las Resoluciones y Promesas de la XXXII Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Ginebra, 8-10 de diciembre de 2015).

Algunas de las principales actividades realizadas en este ámbito, van dirigidas al ejercicio de la diplomacia humanitaria con el Gobierno español para realizar un seguimiento, asesoramiento y apoyo a la implementación de los compromisos contenidos en las resoluciones y promesas de la XXXII Conferencia Internacional.

Además, en 2018 se ha lanzado la campaña **"Imágenes sin Derechos"**, con el objetivo de sensibilizar a la ciudadanía sobre qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), qué hace Cruz Roja para contribuir a su consecución y qué puede hacer la ciudadanía, en su día a día, para contribuir a cumplir con la Agenda 2030.

La idea de la campaña consiste en 17 fotografías que muestran 17 situaciones diferentes, que tratan de visibilizar los retos a los que se

enfrentan los ODS. Esta campaña se construye entre toda la red territorial y todas las áreas de Cruz Roja. Con ella se promueve la unidad, para tener un mayor impacto, la coherencia en los mensajes sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la coordinación entre los diferentes ámbitos y áreas.

A partir del eje de la campaña (la idea, el mensaje y una base de recursos), han ido surgiendo diferentes oportunidades para visibilizar la campaña, como la divulgación del spot de la campaña en los cines Movierecord, la publicación de los carteles generales en las estaciones de Adif o la colaboración de varios líderes de opinión en diferentes videos de divulgación de la campaña.

En concreto, a través de esta campaña, en 2018, se han desarrollado 379 acciones en 91 asambleas locales en 32 provincias con 43.518 personas participantes. Las actividades realizadas se han enmarcado en acciones de sensibilización, formación, comunicación, diplomacia humanitaria y captación de fondos.

## Sobre esta memoria



[102-50] [102-51] La Memoria de Sostenibilidad 2018 de Cruz Roja Española es un reporte sobre el desempeño económico, ambiental y social de la Institución y sus resultados. Cubre el periodo comprendido de enero y diciembre de 2018, y es la tercera que se publica, tras las correspondientes a 2016 y 2017.

[102-54] Ha sido redactada tomando como referencia los Standards de *Global Reporting Initiative* (GRI) y el suplemento sectorial “*Sector disclosure NGO*”, de acuerdo con la opción de conformidad “esencial”.

[102-46] Sus contenidos han sido determinados de acuerdo a los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio temporal. Así mismo, se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, equilibrio, precisión, puntualidad, comparabilidad, claridad y fiabilidad.

[102-56] La información incluida en este informe no ha sido verificada externamente, por

decisión de la Institución, a excepción de lo relativo a las cuentas anuales, verificadas por PWC.

La identificación de contenidos materiales se ha realizado partiendo de los principios fundamentales de Cruz Roja Española, la información disponible sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, el II Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española 2017-2022, así como de los compromisos ya adquiridos, como los diez principios del Pacto Mundial, *ONG Benchmarking Standard* o la Ley de Transparencia.

Se ha tenido en cuenta, en todo momento, lo 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.

Se toman como referencia también los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

CONTENIDOS MATERIALES [102-47]	COBERTURA [102-46]
Desempeño económico.	CRE
Fundraising ético.	CRE, Asociación Española de Fundraising
Lucha contra la corrupción.	CRE
Energía.	CRE
Agua.	CRE
Emisiones.	CRE
Empleo.	CRE, Personas voluntarias
Formación y educación.	CRE, Personas voluntarias
Diversidad e igualdad de oportunidades.	CRE, Personas voluntarias
No discriminación.	CRE, Personas beneficiarias
Libertad de asociación y negación colectiva.	CRE
Trabajo infantil.	CRE, Proveedores
Trabajo forzoso.	CRE, Proveedores
Evaluación de derechos humanos.	CRE, Proveedores
Privacidad del cliente.	CRE, Personas beneficiarias
Retroalimentación, quejas y acción.	CRE, Personas beneficiarias
Género y diversidad.	CRE, Personas beneficiarias
Conciencia pública y defensa.	CRE
Coordinación.	CRE, ONG
Comunicaciones de mercadotecnia.	CRE

[102-52] Cruz Roja Española se compromete a publicar su Memoria de Sostenibilidad con frecuencia anual.

[102-53] El punto de contacto para cualquier consulta sobre este documento es [informa@cruzroja.es](mailto:informa@cruzroja.es).

**Índice de contenidos “GRI”**

[102-55]

CONTENIDOS GENERALES		
Código	Tema	Página
102-1	Nombre de la organización.	7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	8
102-3	Ubicación de la sede.	7
102-4	Ubicación de las operaciones.	7
102-5	Propiedad y forma jurídica.	7
102-6	Mercados servidos.	7
102-7	Tamaño de la organización.	7, 38, 39 43, 44
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	43, 44, 46, 49
102-9	Cadena de suministro.	62
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	No aplica
102-11	Principio y enfoque de precaución.	56
102-12	Iniciativas externas.	64
102-13	Afiliación a asociaciones.	63
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	5
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	7, 11, 13, 14

102-18	Estructura de gobernanza.	13, 16, 38, 51, 56
102-40	Lista de grupos de interés.	20
102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	51
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	19
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	20
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	20, 23
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	23, 38
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	68, 69
102-47	Lista de temas materiales.	69
102-48	Re expresión de la información.	No aplica
102-49	Cambios en la elaboración de informes.	No aplica
102-50	Periodo objeto del informe.	68
102-51	Fecha del último informe.	68
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	69
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	69
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	68
102-55	Índice de contenidos GRI.	70
102-56	Verificación externa.	68

<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
Código	Tema	Página
<b>GRI 201: Desempeño económico (2016)</b>		
103	Enfoque de gestión 201.	5, 37, 38
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	38
<b>GRI 205: Lucha contra la corrupción (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 205.	5, 13, 18
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	18
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	18
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	19

<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>		
Código	Tema	Página
<b>GRI 302: Energía (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 302.	5, 56, 58
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	58
<b>GRI 3030: Agua y efluentes (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 303.	5, 56, 58
303-1	Extracción de agua por fuente.	59
<b>GRI 305: Emisiones (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 305.	5, 56, 57, 58
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	58
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	58
305-3	Emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	58
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	19

<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
Código	Tema	Página
<b>GRI 401: Empleo (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 401.	5, 42, 45, 46
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	17, 49
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	45
<b>GRI 404: Formación y desarrollo (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 404.	5, 42, 54
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	54
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 405.	5, 17, 35, 46, 51, 52
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	17, 50
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	52
<b>GRI 406: No discriminación (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 406.	5, 26
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	53
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 407.	5, 51

407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	51
<b>GRI 408: Trabajo infantil (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 408.	5, 63
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	63
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 409.	5, 63
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	63
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 412.	5, 65
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	65
<b>GRI 414: Evaluación social de proveedores (2016)</b>		
103	Enfoque de gestión 414.	5, 63
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.	63
<b>GRI 418: Privacidad del cliente (2016).</b>		
103	Enfoque de gestión 418.	5, 27, 28
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	28

CONTENIDOS SECTORIALES <sup>23</sup>		
Código	Tema	Página
G4-NGO8	Fuentes de financiación por categoría, cinco mayores donantes y valor monetario de sus contribuciones.	39
G4-NGO10	Adhesión a estándares para la captación de fondos y prácticas de comunicación de mercadotecnia.	40

23 - En el momento de elaborar esta memoria, no se dispone de adaptación del suplemento sectorial para ONGs a GRI Standards.

## Índice de contenidos “Pacto Mundial”



Principio del Pacto Mundial	Indicadores GRI	Página
<b>Principio 1. Derechos Humanos.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	412-2, 103-1-412, 103-2-412, 103-3-412, 103-2-406.	5, 26, 53, 65
<b>Principio 2. Derechos Humanos.</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	414-1, 103-1-414, 103-2-414, 103-3-414.	5, 63
<b>Principio 3. Normas laborales.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 402-1, 103-1-401, 103-2-401, 103-3-401, 407-1, 103-1-407, 103-2-407, 103-3-407.	5, 17, 42, 45, 46, 49, 51
<b>Principio 4. Normas laborales.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1, 103-1-409, 103-2-409, 103-3-409.	5, 63
<b>Principio 5. Normas laborales.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	408-1, 103-1-408, 103-2-408, 103-3-408.	5, 63
<b>Principio 6. Normas laborales.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	102-8, 401-1, 103-1-401, 103-2-401, 103-3-401, 404-1, 103-1-404, 103-2-404, 103-3-404, 405-1, 103-1-405, 103-2-405, 103-3-405, 406-1, 103-1-406, 103-2-406, 103-3-406.	5, 17, 26, 35, 42, 43, 44, 45, 46, 49, 50, 51, 52, 53, 54

<b>Principio 7. Medio Ambiente.</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	302-1, 103-1-302, 103-2-302, 103-3-202, 303-1, 103-1-303, 103-2-303, 103-3-203, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-205.	5, 56, 57, 58, 59
<b>Principio 8. Medio Ambiente.</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	302-1, 103-1-302, 103-2-302, 103-3-202, 303-1, 103-1-303, 103-2-303, 103-3-203, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-205.	5, 56, 57, 58, 59
<b>Principio 9. Medio Ambiente.</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	302-1, 103-1-302, 103-2-302, 103-3-202, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-305.	5, 56, 57, 58, 59
<b>Principio 10. Anticorrupción.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	205-1, 205-2, 205-3, 103-1-205, 103-2-205, 103-3-205.	5, 13, 18

## 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.	Planes y Programas		8
<b>Objetivo 2:</b> Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	Planes y Programas		8
<b>Objetivo 3:</b> Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	Planes y Programas		8
<b>Objetivo 4:</b> Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	Planes y Programas Personas empleadas		8, 45
<b>Objetivo 5:</b> Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	Personas empleadas Respeto a los derechos humanos		45, 65
<b>Objetivo 6:</b> Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	Planes y Programas Medio Ambiente		8, 55
<b>Objetivo 7:</b> Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	Planes y Programas Medio Ambiente		8, 55
<b>Objetivo 8:</b> Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	Planes y Programas Personas empleadas Sostenibilidad institucional		8, 30, 45

<b>Objetivo 9:</b> Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	Sostenibilidad financiera		37
<b>Objetivo 10:</b> Reducir la desigualdad en y entre los países.	Planes y Programas Relación con los grupos de interés.		8, 19
<b>Objetivo 11:</b> Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	Planes y Programas		8
<b>Objetivo 12:</b> Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	Medio Ambiente		55
<b>Objetivo 13:</b> Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	Medio Ambiente		55
<b>Objetivo 14:</b> Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.	Planes y Programas		8
<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.	Planes y Programas		8
<b>Objetivo 16:</b> Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.	Planes y Programas Relación con los grupos de interés.		8, 19
<b>Objetivo 17:</b> Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	Relación con los grupos de interés.		19

**Índice de contenidos “Ley 11/2018, sobre información no financiera”**

Materias a reportar	Apartado / Subapartado	Página
<b>Cuestiones medioambientales.</b>		
Efectos actuales y previsibles.	Medio ambiente	56
Certificación ambiental.		56
Principio de precaución.		56
Riesgos ambientales.		60
Emisiones de carbono.		57
Ruido.		60
Contaminación lumínica.		60
Economía circular y gestión de residuos.		60
Consumo de agua.		59
Consumo de materias primas.		60
Consumo de energía.		58
Cambio climático.		57
Protección de la biodiversidad.		60
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal.</b>		
Empleo.	Equipo humano	46, 47, 48, 49, 50, 52
Organización del trabajo.		41, 51
Salud y seguridad.		50
Relaciones sociales.		51
Formación.		53
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.		22
Igualdad.		51
<b>Respeto a los derechos humanos.</b>		
Derechos humanos.	Respeto a los derechos humanos	65
Libertad de asociación y negociación colectiva.	Respeto a los derechos humanos	51
No discriminación.	Índice de contenidos “GRI”	53
Trabajo forzoso.	Proveedores	63
Trabajo infantil.	Proveedores	63

<b>Lucha contra la corrupción y el soborno.</b>		
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno.	Buen gobierno y transparencia	13, 18
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	Buen gobierno y transparencia	13, 19
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Sostenibilidad financiera	38
<b>Sociedad.</b>		
Compromiso con el desarrollo sostenible.	Cadena de valor	63
Subcontratación y proveedores.	Proveedores	63
Consumidores.	Protección de datos de carácter personal	27
Información fiscal.	Sostenibilidad financiera	38, 39
<b>Modelo de negocio.</b>		
Entorno empresarial.	Cadena de valor	63
Organización y estructura.	Estructura de gobierno	16
Mercados.	Cruz Roja Española	7
Objetivos y estrategias.	Toda la memoria	
Tendencias.		
<b>Políticas.</b>		
<b>Resultados.</b>		
<b>Indicadores clave.</b>		
<b>Riesgos relacionados.</b>	Sostenibilidad institucional y financiera	13

# Anexo I.

## Seguimiento del Plan RS de Cruz Roja Española 2018 – 2022

Área	Buen gobierno y transparencia
Tema	Buen gobierno
Objetivo	Fomentar la diversidad en los órganos de gobierno de CRE y la participación activa de sus miembros.
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de Participación y Acceso de Mujeres a los Órganos de Gobierno de Cruz Roja Española.</li> <li>• Resolución 3/2018, por la que el Presidente de Cruz Roja Española convoca al proceso electoral para la renovación de los órganos de gobierno y de asesoramiento y control de la institución.</li> </ul>
Apartado	Buen gobierno
Página	13

Área	Buen gobierno y transparencia	
Tema	Lucha contra la corrupción	Relación con los grupos de interés
Objetivo	Desarrollar las capacidades y mecanismos necesarios para reducir los casos de corrupción y actuar ante ellos, en caso de que se produzcan.	Conocer el grado de satisfacción de personas socias y donantes sobre las actividades realizadas por Cruz Roja Española.
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollada y difundida la “Política de prevención del fraude, el soborno y la corrupción de CRE”, pendiente de aprobación.</li> <li>• Completado el “Manual de Prevención y respuesta ante delitos”, pendiente de difusión.</li> <li>• En proceso de elaboración del plan formativo en prevención de delitos a secretarios y coordinadores.</li> <li>• Todas las denuncias recibidas al canal han sido tratadas en tiempo y forma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio “Satisfacción Socios y Bajas” de Cruz Roja Española.</li> </ul>
Apartado	Lucha contra la corrupción	Satisfacción de las personas usuarias
Página	18	23

Área	<b>Buen gobierno y transparencia</b>
Tema	
Objetivo	Adaptar la gestión de datos de carácter personal a las novedades legales previstas (Reglamento General de Protección de Datos, RGDP).
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de Protección de datos de CRE.</li> <li>• Diagnóstico de situación en todo el territorio nacional y 19 auditorías a centros seleccionados.</li> <li>• Implementadas las primeras medidas y procedimientos del Plan de Adaptación del RGPD: pies de página y notas legales (150 documentos revisados).</li> <li>• Registro de Tratamiento.</li> <li>• Formación a 100 personas.</li> <li>• Guía de Buenas Prácticas en materia de Protección de Datos.</li> </ul>
Apartado	Protección de datos de carácter personal
Página	27

Área	<b>Sostenibilidad institucional y financiera</b>
Tema	Sostenibilidad institucional
Objetivo	Promover el diseño e implantación de respuestas innovadoras, que aporten valor social y mejoras en la vida de las personas, y promuevan una cultura de innovación social en la Institución.
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Laboratorios de Ideas para el desarrollo de oportunidades de innovación”; diseño y ejecución del proyecto piloto “Innovación Social + Laboral = Inclusión Activa”; “Diálogos de Activación Juvenil” y 17 planes de trabajo de la Estrategia de Activación Juvenil.</li> <li>• En proceso, experimentación con población diana, diseño y construcción de plataforma web “línea abierta de innovación” e iniciativas de análisis, intercambio y divulgación de Buenas Prácticas.</li> </ul>
Apartado	Innovación social
Página	30

Área	Sostenibilidad institucional y financiera	
Tema		
Objetivo	Mejorar la atención de las personas a partir del análisis y el conocimiento de la situación de las personas que participan en los proyectos, y contar con herramientas de sensibilización y Diplomacia Humanitaria.	
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín n.º 16, sobre vulnerabilidad social, “Valoración del impacto del Fondo de Ayuda Europea para las personas más desfavorecidas (FEAD) en España”.</li> <li>• Boletín n.º 17, sobre vulnerabilidad social, “La vulnerabilidad asociada al ámbito de la vivienda y pobreza energética en la población atendida por Cruz Roja”.</li> <li>• Informe Vulnerabilidad Social 2018.</li> <li>• Desarrollo del Boletín de Vulnerabilidad sobre la situación de los Refugiados y personas solicitantes de Protección Internacional (prevista su publicación en 2019).</li> </ul>	
Apartado	Estudios e innovación	
Página	32	

Área	Sostenibilidad institucional y financiera	
Tema		
Objetivo	Implementar el enfoque y transversalización de género en la cultura, en las estructuras y en los procesos de trabajo de la organización.	Implementar un nuevo modelo de organización digital, adaptado a la estructura actual de CRE.
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento Rector de la Estrategia de Género de Cruz Roja Española.</li> <li>• Puesta en marcha del proyecto “Implantación del Enfoque de Género en Cruz Roja Española”.</li> <li>• Generómetro validado y aplicado en 20 “proyectos marco”. 27 sesiones de asesoramiento y formación para 100 personas.</li> <li>• 27 actividades de sensibilización, 4 acciones de difusión, 915 personas impactadas.</li> <li>• Estudio y seguimiento sobre el grado de participación de mujeres y hombres en órganos de gobierno de CRE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Transformación Digital.</li> <li>• <i>Benchmarking</i> y análisis interno y externo. Diagnóstico de situación.</li> <li>• Definición del modelo de relación.</li> </ul>
Apartado	Transversalidad de género	Transformación digital
Página	35	36

Área	Sostenibilidad institucional y financiera	
Tema	Sostenibilidad financiera	
Objetivo	Conseguir el equilibrio entre las distintas fuentes de financiación de Cruz Roja Española: al menos un tercio debe provenir de la captación de recursos, con equilibrio entre las otras dos aportaciones (prestación de servicio y subvenciones públicas).	Incrementar la capitalización de Cruz Roja Española.
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento de la cuota media de socio, mantenimiento de la cuota de mercado en aquellos servicios ligados a la proximidad a las personas, promoción de las cláusulas sociales en las valoraciones de prestaciones de servicios y concurrencia a convocatorias públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se mantiene la tendencia de incremento de patrimonio neto y fondo de maniobra.</li> </ul>
Apartado	Sostenibilidad financiera	Sostenibilidad financiera
Página	37	37

Área	Sostenibilidad institucional y financiera
Tema	Sostenibilidad financiera
Objetivo	Asegurar la sostenibilidad del canal "cara a cara" para la captación de fondos, a través de la aplicación de buenas prácticas y autorregulación.
Logros 2018	Observatorio "FAce to FAce", de la Asociación Española de Fundraising.
Apartado	Sostenibilidad financiera
Página	37

Área	Equipo humano	
Tema	Personas voluntarias	
Objetivo	Promocionar la diversidad entre las personas voluntarias de Cruz Roja Española, en términos de origen y edad (especialmente, incorporación de menores de 21 años).	Ofrecer espacios de acción voluntaria que aseguren la salud y seguridad de las personas voluntarias.
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de barreras que dificulten inadvertidamente la participación de personas extranjeras o jóvenes.</li> <li>Aportaciones al Reglamento de la Ley 45/15 de Voluntariado</li> <li>Medidas en la estrategia de activación juvenil e iniciativas de la estrategia "Otras Formas de Colaboración".</li> </ul>	Informe sobre salud y seguridad emocional.
Apartado	Diversidad	Personas voluntarias
Página	43	42

Área	Equipo humano	
Tema	Personas voluntarias	
Objetivo	Asegurar que las personas voluntarias que lo requieran puedan ser certificadas por las competencias que hayan adquirido en el marco de su acción voluntaria.	Aumentar el grado de satisfacción que las personas voluntarias tienen respecto a Cruz Roja Española.
Logros 2018	Implantación del Sistema de Reconocimiento.	Se mantiene el objetivo, si bien la medición se pospone a 2019.
Apartado	Personas voluntarias	Personas voluntarias
Página	42	42

Área	Equipo humano	
Tema	Personas voluntarias	Personas empleadas
Objetivo	Aumentar el valor agregado que las personas voluntarias aportan a la sociedad española.	Mejorar los beneficios sociales del personal laboral, mediante su incorporación a la negociación colectiva.
Logros 2018	Desarrollo de una plataforma (web y app) para facilitar la incorporación y participación de personas en formatos diferentes a los tradicionales en la acción voluntaria de la organización, en desarrollo.	65 % de convenios colectivos incluyen medidas de conciliación, flexibilidad y/o beneficios sociales.
Apartado	Personas voluntarias	Personas empleadas
Página	42	45

Área	Equipo humano	
Tema	Personas empleadas	
Objetivo	Identificar y dirigir el potencial de las personas hacia el logro de los objetivos de Cruz Roja Española, logrando una mejor adaptación entre la organización y las personas.	Conseguir que Cruz Roja siga siendo un referente en términos de igualdad de oportunidades.
Logros 2018	Modelo de Gestión por Competencias de CRE: elaboración del documento marco y prueba piloto en Madrid, Málaga y Oficinas Centrales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de Género de CRE. Inicio de la implantación de planes anuales.</li> <li>• Iniciado el proceso de unificación de los criterios de selección y promoción, desde la perspectiva de género; elaboración, distribución y uso de un manual común de selección y promoción profesional no sexista; y diseño e impartición de acciones formativas para mujeres, en el ámbito de las competencias directivas.</li> <li>• Formación y sensibilización en igualdad de oportunidades y corresponsabilidad.</li> <li>• Reducción de la brecha salarial, en categorías profesionales que estaban por encima de la media nacional.</li> </ul>
Apartado	Personas empleadas	Personas empleadas. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
Página	45	45, 51

Área	Medio ambiente
Tema	Medio ambiente
Objetivo	Compensar las emisiones de 12.659 toneladas de CO2. Implicar al conjunto de la organización en la lucha contra el cambio climático y la pobreza energética, a través de la disminución de los GEI y de la mejora de la eficiencia energética en los hogares de los colectivos vulnerables.
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cálculo de la Huella de Carbono de CRE (en proceso de inscripción en el Registro de la Huella de Carbono en la Oficina Española de Cambio Climático).</li> <li>• Diseño de medidas de compensación de las emisiones de las distintas asambleas de CRE.</li> <li>• Cálculo del ahorro producido por el aumento de la eficiencia energética de la Institución.</li> <li>• Inversión del ahorro económico generado por la reducción de emisiones en proyectos de pobreza energética.</li> <li>• Formalización de acuerdos con empresas para la compensación de sus emisiones a través de aportaciones a proyectos de pobreza energética e incorporación de voluntariado corporativo.</li> </ul>
Apartado	Medio Ambiente
Página	55

Área	Medio ambiente	Cadena de valor
Tema	Medio ambiente	Empresas
Objetivo	Diseño y puesta en marcha del Plan para la reducción de emisiones de GEI generadas por la actividad de CRE.	Fomentar la responsabilidad social entre las empresas.
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del Plan para la reducción de emisiones de GEI.</li> <li>• Formación a 54 miembros de la Institución en eficiencia energética.</li> <li>• Adaptación de 50 vehículos ya en propiedad, de gasoil a gas.</li> <li>• Adquisición de 9 vehículos a gas y 2 vehículos eléctricos / híbridos.</li> <li>• Compensación de la Huella de Carbono de CRE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.663 empresas colaboradoras.</li> <li>• 11.480 empresas participan en el Plan de Empleo.</li> </ul>
Apartado	Medio Ambiente	Empresas
Página	55	62

Área	Cadena de valor	
Tema	Proveedores	Otras entidades
Objetivo	Extender la responsabilidad social entre los proveedores.	Aprovechar la presencia de Cruz Roja en asociaciones y plataformas sectoriales para impulsar la agenda pública del tercer sector, en cuanto a cláusulas sociales, incentivación de la financiación privada, concierto, buen gobierno y transparencia.
Logros 2018	100 % de proveedores evaluados bajo criterios relativos a derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación activa en 14 redes y organizaciones, formando parte de los órganos de gobierno de todas ellas.</li> </ul>
Apartado	Proveedores	Otras entidades
Página	62	63

Área	Cadena de valor	
Tema	Sociedad	
Objetivo	Participar en los principales foros sobre responsabilidad social.	Sensibilizar a la sociedad en su conjunto y, específicamente a los grupos de interés de CRE, de la importancia de asumir prácticas responsables.
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asociación Española del Pacto Mundial.</li> <li>Consejo Estatal de Responsabilidad Social de las Empresas.</li> <li>Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.</li> </ul>	Campaña "Imágenes sin Derechos".
Apartado	Sociedad	Sociedad
Página	64	64

Área	Cadena de valor	
Tema	Sociedad	
Objetivo	Incrementar la formación en Derecho Internacional Humanitario y Derechos Humanos.	Difundir los ODS, la labor que hace CRE para contribuir a su consecución y lo que pueden hacer todas las personas, entre todos los miembros de CRE, ciudadanos y ciudadanas, administraciones públicas y empresas y organizaciones de la sociedad civil.
Logros 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones formativas en Derecho Internacional Humanitario y Derechos Humanos en la plataforma <i>on line</i>.</li> <li>• Diseño de nuevos módulos específicos.</li> </ul>	Campaña "Imágenes sin Derechos".
Apartado	Respeto a los derechos humanos	Respeto a los derechos humanos
Página	65	65



**Cruz Roja Española**

**[www.cruzroja.es](http://www.cruzroja.es)**