

INFORME GESTIÓN DEL COMITÉ NACIONAL A LA X ASAMBLEA GENERAL

2019 2022

PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL PRESENTE INFORME.....	6
NUESTROS OBJETIVOS IX ASAMBLEA GENERAL.....	9
LÍNEAS ESTRATÉGICAS	9
Cruz Roja responde a la evolución de las situaciones de vulnerabilidad en la sociedad.....	9
Cruz Roja pone a las personas en el centro de su intervención.....	10
Cruz Roja moviliza a la sociedad en la lucha contra la vulnerabilidad.....	10
Cruz Roja aumenta sus capacidades para una intervención eficaz.....	11
PERSONAS	15
ÁREAS DE CONOCIMIENTO	15
SOCORROS	15
INCLUSIÓN SOCIAL.....	16
EMPLEO	19
SALUD	21
EDUCACIÓN.....	23
MEDIO AMBIENTE	24
INTERVENCIÓN CON COLECTIVOS VULNERABLES	26
PERSONAS MAYORES Y CUIDADORAS	26
INFANCIA	30
JÓVENES	33
PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXTREMA VULNERABILIDAD	37
PERSONAS INMIGRANTES	40
PERSONAS SOLICITANTES DE ASILO Y REFUGIADAS.....	46
MUJERES EN DIFICULTAD SOCIAL	48
PERSONAS DESEMPLEADAS O EN PRECARIEDAD LABORAL	51
PERSONAS RECLUSAS O EXRECLUSAS	56
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	57
PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD.....	58
POBLACIÓN EN GENERAL Y OTROS COLECTIVOS	61
MOVILIZANDO A LA SOCIEDAD	65
COOPERACION INTERNACIONAL	79
CRUZ ROJA JUVENTUD.....	105
GRANDES OPERACIONES	113
EMERGENCIA COVID-19: Plan Cruz Roja RESPONDE	113

VOLCÁN LA PALMA	118
CRISIS UCRANIA.....	119
REACCIONA.....	123
EQUIPO HUMANO	127
PERSONAS VOLUNTARIAS.....	127
PERSONAS EMPLEADAS	136
PERSONAS SOCIAS.....	146
BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA	149
ASESORÍA JURÍDICA.....	149
CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	151
PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	153
ÓRGANOS DE GOBIERNO DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA.....	154
SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL.....	159
ESTUDIOS E INNOVACIÓN SOCIAL	159
CENTROS DE OPERACIONES Y SERVICIOS DIGITALES.....	161
SERVICIOS TECNOLÓGICOS DIGITALES.....	162
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.....	164
MARCA Y COMUNICACIÓN.....	165
DESARROLLO DE LA RED TERRITORIAL	168
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	171
CALIDAD	172
INFRAESTRUCTURAS.....	174
SERVICIOS GENERALES.....	175
SOSTENIBILIDAD FINANCIERA.....	176
CAPTACIÓN DE FONDOS.....	178
COMPROMISO AMBIENTAL	187
GRUPOS DE INTERÉS	193
ANEXO	197
CUADROS DE DATOS COMPARATIVOS MÁS SIGNIFICATIVOS.....	197

PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL PRESENTE INFORME

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 14, dos, 6 de los Estatutos de Cruz Roja Española, se presenta el informe de gestión a la X Asamblea General, para su conocimiento y aprobación, si procede.

Este informe se presentó al Comité Nacional en la reunión celebrada el día 16 de febrero de 2023 y fue aprobado por unanimidad.

Como Presidente de la Institución he recibido el mandato de presentarlo ante la Asamblea General y someterlo a su aprobación.

La última Asamblea General Ordinaria se celebró en Madrid en abril de 2019, y en ella se adoptaron los objetivos generales y las principales acciones para el período 2019-2022, sobre los que rinde cuentas el presente informe.

NUESTROS OBJETIVOS IX ASAMBLEA GENERAL

NUESTROS OBJETIVOS IX ASAMBLEA GENERAL

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Cruz Roja responde a la evolución de las situaciones de vulnerabilidad en la sociedad

Compromisos Socorros

- Flexibilizar y adaptar las capacidades a las distintas situaciones de emergencia como parte del sistema de emergencias y protección civil
- Fomentar y desarrollar mecanismos de alerta temprana y recomendaciones a la población ante desastres
- Promover una asistencia rápida y de calidad que garantice la cadena de socorro.

Compromisos Inclusión

- Contribuir a romper el aislamiento y la soledad de las personas en situación de vulnerabilidad.
- Trabajar para identificar, prevenir y contribuir a eliminar la violencia, especialmente contra niños y niñas, mayores y mujeres
- Fomentar la activación social de las personas en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión
- Promover una sociedad más inclusiva que favorezca la integración social de las personas vulnerables

Compromisos Empleo

- Generar oportunidades de activación laboral y capacitar a las personas jóvenes, en situación de vulnerabilidad, para su participación e inclusión en el mercado laboral
- Fortalecer la activación, la empleabilidad y la integración en los espacios laborales de las personas con mayores dificultades de participación en el mercado de trabajo, especialmente mujeres, mayores de 45 años e inmigrantes
- Reducir las brechas de las personas más vulnerables para su participación en los empleos con transformaciones digitales
- Promover las alianzas y la corresponsabilidad del mercado laboral posibilitando la inclusión, en favor de la igualdad de oportunidades

Compromisos Educación.

- Contribuir a la igualdad de oportunidades educativas de las personas en todos los contextos y situaciones de vulnerabilidad
- Ofrecer apoyo y recursos, acompañar y activar competencias
- Movilizar a la sociedad e instituciones y promover el derecho a la educación, con especial atención a la infancia y a la juventud
- Apoyar a las familias y a los centros educativos como agentes educadores
- Promover la mejora de los entornos socioeducativos, trabajando en red en la comunidad y estimulando la participación y convivencia

Compromisos Salud

- Sensibilizar a la población general para contribuir a la mejora de la salud
- Contribuir a que la persona adopte un estilo de vida más saludable
- Apoyar en la gestión de la enfermedad a personas y familias con especial vulnerabilidad
- Colaborar en la reducción del impacto de los determinantes sociales de la salud
- Compromisos Medio Ambiente.
- Promover la protección del medio ambiente en la lucha contra el cambio climático y la vulnerabilidad, en favor de la salud y el bienestar social
- Reducir el impacto medioambiental generado por la actividad de la organización aportando los recursos necesarios
- Promover una educación y comportamientos más sostenibles con el entorno

Cruz Roja pone a las personas en el centro de su intervención

Compromisos

- Optimizar la implantación del Marco de Atención a las Personas (MAP) en toda la red territorial
- Persigue la igualdad efectiva entre mujeres y hombres
- Estar atenta a los cambios sociales y adaptar la respuesta a las vulnerabilidades
- Trabajar para la prevención de situaciones de vulnerabilidad
- Impulsar la innovación
- Incorporar la cultura digital a la mejora de la intervención

Cruz Roja moviliza a la sociedad en la lucha contra la vulnerabilidad

Compromisos

- Contribuir a promover la participación comunitaria y la cohesión social

- Facilitar fórmulas de participación flexibles, ágiles y adaptadas a la realidad social de las personas solidarias
- Acompañar, orientar y formar en competencias a las personas en su participación voluntaria
- Promocionar los principios y valores humanitarios en defensa de la dignidad humana
- Ejercer la diplomacia humanitaria en favor de las personas en situación de especial vulnerabilidad
- Comunicar, interna y externamente, las prioridades, actividades y resultados de la organización
- Desarrollar nuevos canales, contenidos y herramientas de comunicación para interactuar con los diferentes públicos, personas atendidas y aliados

Cruz Roja aumenta sus capacidades para una intervención eficaz

Compromisos

- Reforzar la coordinación y apoyo con las administraciones públicas
- Generar sinergias con otros actores
- Empoderar al personal de la organización que tiene contacto directo con las personas atendidas, especialmente al voluntariado
- Impulsar la gestión del conocimiento
- Garantizar el flujo de información necesaria para la coordinación interna
- Utilizar la tecnología en favor de la mejora organizativa. Agilizar y simplificar procesos.
- Mostrar abiertamente y con claridad su funcionamiento, su actividad y resultados, comprometiéndose con la transparencia y rendición de cuentas
- Potenciar la solidez del ámbito local
- Diversificar la obtención de los recursos financieros para asegurar la sostenibilidad económica
- Aumentar la participación de las personas socias, donantes y colaboradoras como uno de los ejes centrales de la organización
- Vigilar la integridad de los miembros de gobierno y dirección.

NUESTROS OBJETIVOS CONSEGUIDOS

PERSONAS

Para ofrecer las mejores y más rápidas respuestas a las necesidades de las personas más vulnerables hemos trabajado con el Marco de Atención a las Personas (MAP). Da todo el protagonismo a las personas, situándolas en el centro de la intervención para conocerlas mejor, comprenderlas y descubrir sus necesidades, ofreciendo así una respuesta integral.

Este Marco ha definido la forma de atender a cualquier persona, en todo el territorio, que necesite una respuesta de Cruz Roja.

En 2021 agrupamos capacidades en áreas de conocimiento, facilitando una respuesta transversal. El incorporar respuestas de distintas áreas de conocimiento, dar respuestas flexibles y complementarias, nos ha permitido mejorar el resultado de nuestra intervención sobre las personas.

ÁREAS DE CONOCIMIENTO

SOCORROS

Hemos actuado para que las personas puedan superar las situaciones agudas o crónicas que ponen en peligro sus vidas. Para conseguirlo, hemos llevado a cabo planes para minimizar el riesgo de exposición ante desastres naturales, cubrir las necesidades en situaciones de emergencia y facilitar un acceso más rápido a la asistencia.

En este sentido, nuestros compromisos han sido:

- Flexibilizar y adaptar las capacidades a las distintas situaciones de emergencia como parte del sistema de emergencias y protección civil.
- Fomentar y desarrollar mecanismos de alerta temprana y recomendaciones a la población ante desastres.
- Promover una asistencia rápida y de calidad que garantice la cadena de socorro.

Cumpliendo con los compromisos adquiridos en nuestra IX Asamblea General, hemos reforzado el trabajo con los equipos de respuesta en emergencias mediante diversas jornadas, reuniones periódicas y simulacros desarrollados en los distintos territorios.

Cabe destacar las actividades de prevención y preparación, como los proyectos de alerta temprana, dirigidos a informar a la población sobre amenazas previsibles y las medidas adecuadas a adoptar para minimizar los riesgos derivados de estas. De esta forma, hemos amplificado los efectos de la respuesta, ya que, por un lado, se ha reducido la exposición y, con ello, el riesgo, y por otro, se ha favorecido una respuesta más eficaz al haber preparado a la población para enfrentar el evento.

Hemos desarrollado un marco de trabajo en la Reducción del Riesgo de Desastres, así como en el lanzamiento de un programa para el incremento de la resiliencia

comunitaria en entornos urbanos ante eventos climatológicos extremos, en colaboración con organismos internacionales y entidades privadas como la Fundación Zúrich.

Durante estos años, los Equipos ERBE (Equipos de Respuestas Básicas en Emergencias) han seguido desarrollándose e implantándose en diferentes puntos de nuestra geografía, mejorando así la proximidad de los equipos de respuesta a las personas en necesidad de asistencia y favoreciendo un rápido despliegue. Además, hemos incrementado la interoperabilidad de nuestros equipos a través de la acción coordinada de ERBES y ERIES.

Otra de las mejoras que nos ha permitido avanzar en nuestra repuesta ante emergencias, en este caso en actividades de búsqueda, es la incorporación de drones desde 2020, lo que ha facilitado un mayor alcance en un plazo menor de tiempo.

Además, hemos completado la cadena de socorro a través de la estandarización de nuestras capacidades para apoyar la recuperación temprana de las personas mediante el diseño de un kit de recuperación temprana que nos permita desplegar, de forma armonizada en el territorio, las capacidades de respuesta necesaria para facilitar una rápida vuelta a la normalidad de las personas cuyas vidas se han visto interrumpidas o impactadas por una emergencia.

En cuanto a las intervenciones realizadas estos últimos años para reducir y mitigar el sufrimiento de las personas afectadas, cabe mencionar la desarrollada en 2021 durante el temporal Filomena, uno de los más intensos de los últimos años en España. También destaca nuestra respuesta a una de erupciones volcánicas más importantes a nivel nacional, la de Tajogaite (Cumbre Vieja-La Palma), que también tuvo lugar en 2021, o nuestras intervenciones realizadas ante los incendios que arrasaron más de 300.000 hectáreas del territorio español en 2022.

INCLUSIÓN SOCIAL

Desde esta área hemos actuado con las personas que están en riesgo de pobreza y exclusión para que dispongan de las oportunidades y recursos necesarios que les permitan participar en la vida económica, social y cultural. Todo ello con el objetivo de que puedan alcanzar el nivel de vida y bienestar que se considera adecuado en la sociedad en la que viven y conseguir su integración.

Nuestros compromisos marcados para inclusión social han sido:

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

La soledad no deseada y el aislamiento se han convertido en un problema relevante y emergente en la actualidad. Los cambios económicos y socioculturales han hecho que la percepción de soledad y/o el aislamiento haya experimentado un notable aumento, siendo muchos los determinantes que

influyen en su aparición, por lo que conocerla y darle respuesta desde nuestra organización ha sido una de nuestras prioridades. Las personas necesitan tener interacciones sociales para sobrevivir y prosperar. Por ello, hemos trabajado para generar o mantener sus redes sociales y hemos desarrollado actividades comunitarias para posicionar a la persona en su entorno próximo.

Durante la crisis provocada por la COVID-19 hemos tenido que reinventar la forma de atender a algunas personas y la manera de realizar nuestras actividades. La incorporación de las nuevas tecnologías como medio de socialización entre las personas que tienen una situación de vulnerabilidad y las sesiones virtuales han sido claves para poder seguir trabajando en esta línea.

Cabe destacar nuestra participación, en la definición de la Estrategia Nacional contra la Soledad No Deseada en las Personas Mayores que estaba elaborando el IMSERSO.

Por otro lado, consideramos fundamental el aprendizaje del idioma para luchar contra el aislamiento social de algunos de los colectivos con los que trabajamos. Por ello, hemos puesto en marcha colaboraciones con el Instituto Cervantes y la UNED para que personas ucranianas atendidas por nuestra Institución pudieran acceder a formación gratuita en castellano. También hemos colaborado con la plataforma de enseñanza PHITECA mediante becas para realizar cursos de idiomas.

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

Para contribuir a erradicar la violencia, en cualquiera de sus formas, hemos realizado acciones de sensibilización para visibilizar las diferentes tipologías de violencia, detectar situaciones de riesgo y concienciar a la sociedad, con el fin de implicar a todas las personas en su eliminación.

La protección de las mujeres víctimas de violencia ha sido otra de las líneas clave. Hemos ofrecido respuestas ante situaciones de emergencia, pero también nos hemos centrado en la orientación y acompañamiento durante el proceso de recuperación. De esta forma, hemos conseguido mejorar su sensación de seguridad, autonomía, autoestima y capacidad de ejercer sus derechos.

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

A través de la metodología MAP, hemos tratado de implicar y dar protagonismo a las personas en sus procesos, haciendo que cuenten con las herramientas necesarias para que mejore su situación. Hemos valorado de manera personalizada la realidad de cada persona y hemos marcado objetivos de manera conjunta, acompañando de forma continuada en cada fase de sus procesos.

Nuestras actividades se han centrado en mejorar las competencias básicas, transversales y estratégicas necesarias en los procesos de inclusión para iniciar

el proceso de desarrollo personal necesario para poder participar activamente en la sociedad, tomar el control de su propia vida y ser personas autónomas.

Hemos desarrollado formación en competencias digitales para tratar de disminuir la brecha digital, tan pronunciada en colectivos vulnerables y presente durante la pandemia.

Además, nos hemos esforzado para que las personas que hemos atendido hayan podido disponer de información clara, veraz y actualizada sobre contingencias del día a día, especialmente en lo relativo a acceso a recursos y prestaciones sociales de las cuales podrían ser posibles personas beneficiarias. También hemos realizado acompañamiento en su gestión y tramitación, para que la falta de información o de competencias no fuera una barrera más a su acceso en igualdad de oportunidades.

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

Hemos tratado de trasladar a la sociedad las dificultades y problemáticas de los colectivos con los que trabajamos y, así, conseguir su complicidad con nuestra labor, e incluso su implicación. Ejemplo de ello ha sido la búsqueda de implicación del entorno comunitario durante la pandemia. Hemos fomentado la implicación de actores externos (familiares, vecinos, personal sanitario, etc.) en las respuestas que damos a las personas y hemos establecido alianzas, tanto públicas como privadas, con la finalidad de garantizar respuestas eficaces y eficientes a sus necesidades.

También cabe mencionar nuestra participación, durante estos años, en el Servicio para la Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica, del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica (CEDRE). Ampliamos nuestra atención presencial con la apertura de una Oficina oficial en Canarias, que se une a la Oficina oficial de Baleares y a los 23 puntos de acceso en todo el territorio nacional.

Hemos trabajado para que todas las acciones que hemos llevado a cabo tengan una intencionalidad transformadora. Han estado dirigidas a modificar y combatir las barreras y obstáculos presentes en el contexto de las personas que atendemos, y siempre sin olvidar el enfoque de Derechos Humanos.

Durante el año 2022 hemos iniciado la implementación del proyecto CRECE: Impulsando las capacidades, competencias y el empoderamiento de las personas para la prevención de la institucionalización y desinstitucionalización. Un proyecto de innovación que pretende contribuir a un nuevo modelo de intervención y cuidados de larga duración que sea transferible a otras entidades y a las políticas públicas del sector.

Hemos comenzado a ampliar el diseño de las respuestas que desde Cruz Roja se dan a las situaciones de vulnerabilidad que afectan a las personas que acuden a solicitar ayuda. Para ello, los equipos territoriales han trabajado desde una perspectiva

comunitaria, en colaboración con entidades y administraciones de las localidades implicadas, promoviendo nuevas actividades que abordan la Soledad No Deseada, una situación de vulnerabilidad que, en combinación con otros aspectos, puede llegar a favorecer la institucionalización de una persona.

CRECE ha sido financiado por el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia a través del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030.

EMPLEO

Hemos promovido la igualdad de oportunidades y de trato de todas las personas en el acceso al empleo, independientemente de su sexo, origen racial o étnico, edad u orientación sexual. Nos hemos enfocado en la reducción de las brechas existentes en el mercado laboral, con el fin de que aquellas personas que se encuentran en situaciones de desventaja y los grupos infrarrepresentados hayan podido mejorar sus perspectivas laborales, facilitándoles los recursos y dotándoles de competencias para que pudieran acceder y mantenerse en un mercado cambiante y competitivo.

Durante el periodo 2019-2022 nuestros compromisos han sido:

- Generar oportunidades de activación laboral y capacitar a las personas jóvenes en situación de vulnerabilidad para su participación e inclusión en el mercado laboral.

La pandemia ha impactado negativamente en las oportunidades laborales para jóvenes, tanto en el número de ellas, como en la precariedad y temporalidad que ha caracterizado el empleo juvenil.

Durante los últimos años, hemos aplicado estrategias de captación, comunicación, entornos on line y off line y motivaciones adaptadas al universo generacional de las personas jóvenes. Además, hemos tratado de llegar a aquellos que viven alejados de los puntos de atención presenciales, disponen de menor tiempo o necesitan un acompañamiento puntual, mediante respuestas más sencillas, flexibles y adaptadas a sus necesidades.

Uno de los retos principales ha sido la adaptación a un mercado laboral diferente en todas las intervenciones. Para ello, hemos ampliado los servicios de orientación en horizontes vocacionales y profesionales y hemos desarrollado itinerarios de formación para el empleo en ocupaciones emergentes que han servido de pasarelas.

Hemos mediado entre los jóvenes y las empresas, con nuevas colaboraciones, acercando a los jóvenes a nuevos yacimientos de empleo vinculados a la tecnología, economía verde, etc.

Uno de los retos principales ha sido la adaptación a un mercado laboral diferente. Para ello, hemos ampliado los servicios de orientación y hemos desarrollado itinerarios de formación para el empleo en ocupaciones emergentes.

- Fortalecer la activación, la empleabilidad y la integración en los espacios laborales de las personas con mayores dificultades de participación en el mercado de trabajo, especialmente mujeres, mayores de 45 años e inmigrantes. La evolución del empleo ha estado marcada por la pandemia de COVID-19 y sus consecuencias, como el confinamiento de la población y la paralización, total o parcial, de la actividad de las empresas. Todo ello afectó en mayor medida a las personas más vulnerables.

Nuestra actuación se ha ido adaptando a las necesidades de cada momento incluido el impulso del mercado laboral vinculado a la transformación ecológica y digital, ofreciendo y ampliando nuevas y diferentes respuestas sencillas de información y orientación laboral a través de diferentes canales on line y presenciales junto con acompañamiento individualizado e intensivo para que tomen decisiones sobre su vida laboral y tengan presente los cambios del mercado de trabajo. Ha sido necesario incorporar metodologías semipresenciales y on line, lo que ha favorecido una mayor cobertura de personas y respuestas.

Hemos ampliado iniciativas integrales para colectivos específicos como mujeres víctimas de violencia de género, mujeres con altas brechas digitales, solicitantes de asilo y refugio, personas de ámbitos rurales y hemos consolidado iniciativas con personas en situaciones en riesgo de exclusión, permitiendo trazar su propia ruta laboral, cambios profesionales, seguridad y conocimientos suficientes para buscar activamente empleo y acercarse a los entornos productivos.

También hemos promovido la adaptación y reorientación de la cualificación de las personas hacia un mercado en transformación, digital y ecológico.

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

La transformación digital ha marcado el mercado laboral, lo que ha requerido perfiles más tecnológicos y una adaptación digital de los puestos más tradicionales.

Desde Cruz Roja hemos promovido la formación en competencias digitales, como el uso de ciertas herramientas o la búsqueda de empleo en medios digitales. Además, hemos fomentado el aprendizaje de oficios emergentes vinculados a la tecnología. También hemos tratado de reducir la brecha digital facilitando medios para el acceso a internet.

Asimismo, hemos mejorado las capacidades de nuestros equipos profesionales de acompañamiento al empleo, profundizando en las habilidades digitales que necesitan para la intervención.

Por otro lado, hemos desarrollado herramientas de autoservicio como los Tips de orientación laboral e infografías digitalizadas con consejos profesionales para facilitar la búsqueda autónoma

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

En este ciclo hemos realizado acciones para conseguir incorporar e incrementar nuevas colaboraciones con empresas y llegar a más sectores o a aquellos con poca representación hasta el momento, pero con alta ocupación, enfocándonos en el desarrollo de alianzas más significativas para la inserción o mejora de la empleabilidad; priorizando la gestión de ofertas para ofrecer oportunidades laborales a las personas con más dificultades de inserción. Se han iniciado y consolidado redes temáticas con las empresas como la Red de Empresas por la Transformación Digital Inclusiva. También nos hemos centrado en la consecución de ofertas de empleo en sectores que no estaban afectados por la crisis.

Durante la pandemia, algunas de las empresas colaboradoras tuvieron que suspender su actividad, por lo que, en 2021, nos centramos en recuperar nuestra actividad con ellas o prospectar en nuevos nichos de mercado. Además, hemos profundizado en la prospección y colaboración con empresa de sectores clave en la transformación ecológica, tecnológica y en la implementación de la sostenibilidad en general y que comienzan a despuntar con tendencia al alza como generadores de empleo, promoviendo su responsabilidad social empresarial en la inserción de las personas en dificultad social. También hemos llevado a cabo anualmente iniciativas de sensibilización enfocadas a reducir la discriminación en el empleo por razones de edad, origen o sexo a través de campañas específicas, implicando a las empresas como prescriptoras de los mensajes.

SALUD

Hemos querido mejorar la gestión de la salud de las personas, aumentando su bienestar físico, psíquico, social y su capacidad de funcionamiento. El análisis de las necesidades de las personas a las que atendemos nos hizo replantearnos y reorganizar las respuestas que proponemos, dando lugar al nuevo Plan de Salud, el cual hemos implantado en este periodo. Para ello, hemos realizado acciones de sensibilización y prevención, atención a personas con un estilo de vida no saludable y atención a personas con inadecuada gestión de su enfermedad.

También hemos contado con acciones dirigidas a la población general para informar y sensibilizar sobre hábitos saludables y prevención de infecciones y/o enfermedades.

Tanto la pandemia como la crisis económica han puesto de manifiesto problemas de salud que ya existían, pero que se han agravado, demostrando el impacto que tienen los determinantes sociales de la salud en las personas y las comunidades. Problemas como los relacionados con la salud emocional, la soledad, la alimentación o la adherencia terapéutica, se han presentado con mayor gravedad en estas situaciones

de crisis, guerras y pandemia, y hacia ellos, hemos tenido que orientar nuestros esfuerzos, adaptándonos a la situación que en cada momento se presenta.

No obstante, hemos mantenido la actividad necesaria para el cumplimiento de los compromisos en salud:

- Sensibilizar a la población en general para contribuir a la mejora de la salud.
Con nuestras acciones de prevención y sensibilización para población general hemos tratado de generar un cambio de actitudes, de percepción del riesgo y, cuando ha sido posible, en la conducta de las personas para facilitar la mejora de su salud integral.
Destacan las acciones de sensibilización relacionadas con la alimentación saludable y sostenible, los problemas de salud mental, la infección por VIH y otras ITS, las enfermedades no transmisibles o la salud comunitaria, entre otras. Además, hemos sensibilizado sobre la importancia de la vacunación contra la COVID-19.
- Contribuir a que la persona adopte un estilo de vida más saludable.
Una de las cuestiones que genera más problemas de salud a las personas que atendemos es el estilo de vida poco saludable. Hemos apoyado a las personas en la mejora de sus hábitos (alimentación, higiene, actividad física o su salud mental) y en la reducción de conductas de riesgo, relacionadas con el consumo de sustancias, los accidentes, las relaciones sexuales, etc.
Es necesario un trabajo prolongado para la modificación de hábitos o conductas, por lo que hemos hecho una valoración individualizada sobre la causa o causas que provocaban sus dificultades o problemas de salud, adaptando la respuesta y realizando un seguimiento continuo de la intervención y su progreso.
En este periodo hemos intervenido también mediante recomendaciones sobre cómo evitar conductas que podían aumentar el riesgo de contagio de COVID-19, así como información sobre la vacunación contra esta enfermedad; su administración, en colaboración con la correspondiente administración sanitaria, y la asistencia relacionada. Hemos continuado proporcionando información y soporte a personas vulnerables ante los episodios de frío o calor intenso. Han sido relevantes también las iniciativas enfocadas en gestión emocional.
- Apoyar en la gestión de la enfermedad a personas y familias con especial vulnerabilidad.
Hemos apoyado a las personas que padecían una enfermedad y tenían problemas a la hora de gestionarla, así como a las personas con diversas enfermedades que tenían problemas de seguimiento.
Destaca el volumen de personas atendidas por presentar adicciones o convivir con el VIH, así como las personas a las que hemos ayudado a mejorar su adherencia terapéutica y su salud mental.

Igualmente se ha reforzado la formación de los equipos de intervención, para el desarrollo de intervención específica con las personas y el entorno en diferentes contenidos, como alimentación, salud mental, salud sexual o adherencia terapéutica.

EDUCACIÓN

Nuestro objetivo ha sido conseguir una educación inclusiva y equitativa de calidad, así como promover oportunidades de aprendizaje permanente para todas las personas.

Desde Cruz Roja, hemos actuado para garantizar la igualdad real de oportunidades en materia de educación, ofreciendo los apoyos y recursos necesarios a las personas en situaciones de vulnerabilidad. Hemos promovido el acompañamiento y activación de competencias a partir del cambio en los conocimientos, habilidades, actitudes y motivaciones de las personas.

Nuestros compromisos en esta área han sido:

- Contribuir a la igualdad de oportunidades educativas de las personas en todos los contextos y situaciones de vulnerabilidad.
- Ofrecer apoyo y recursos, acompañar y activar competencias.
- Movilizar a la sociedad e instituciones y promover el derecho a la educación, con especial atención a la infancia y a la juventud.
- Apoyar a las familias y a los centros educativos como agentes educadores.
- Promover la mejora de los entornos socioeducativos, trabajando en red en la comunidad y estimulando la participación y convivencia.
- Acompañar, orientar y formar en competencias a las personas en su participación voluntaria.
- Promocionar los principios y valores humanitarios en defensa de la dignidad humana.
- Impulsar la gestión de conocimiento.

La pandemia provocada por la COVID-19 también ha afectado en el ámbito de la educación, sobre todo, en cuanto a aspectos logísticos, pedagógicos, estratégicos y organizativos.

En 2020 tuvimos que dar respuesta urgente a las necesidades educativas en un entorno cambiante. Contábamos con un modelo de actividad que, en su mayoría, era presencial y pasamos a un modelo donde la metodología online fue la solución.

Con estos aprendizajes, en 2021, pensamos y sentamos las bases de un nuevo modelo de educación innovador y orientado al futuro, para dar mayor y mejores respuestas educativas a las necesidades actuales y futuras. En 2022 hemos implantado esta nueva forma de organizarnos y trabajar, regida por los siguientes ejes:

- Poner a la persona en el centro de atención de nuestra acción docente. Los cursos ya no son la unidad central del aprendizaje, sino que las personas han sido las protagonistas de sus propios procesos de aprendizaje. Este cambio ha

implicado ampliar las metodologías formativas (síncronas, asíncronas, presenciales, online, semipresenciales, en web, en campus virtual o en aula virtual) y reinventar la oferta formativa.

- La integración de sistemas con herramientas más avanzadas. Hemos integrado todos los sistemas y herramientas informáticas que tenemos para mejorar nuestra acción educativa (la web/app, la aplicación de gestión de la formación, el campus virtual y las herramientas de Office 365).
- Gestión de comunidades virtuales y digitalización de servicios. Contar con nuevas y avanzadas herramientas informáticas requiere un nuevo modelo de relación y trabajo de todas las personas que componen la red de educación. Los entornos como SharePoint o el campus virtual, y las herramientas como Teams, OneDrive o el BI, nos han ayudado a generar comunidades virtuales que han facilitado una respuesta inmediata, colaborativa y cooperativa. A su vez, la digitalización de procesos y servicios nos han ayudado en la optimización del trabajo.
- Además, en este periodo hemos ampliado las opciones para el desarrollo y mejora de las competencias personales de los diferentes colectivos de atención y del voluntariado. Cabe destacar la mayor oferta formativa online, que ha permitido extender la formación a todo el voluntariado.

Por otro lado, ha sido especialmente relevante el impulso, en 2022, del nuevo modelo de educación Campus Cruz Roja, que encuadrará todas las acciones educativas y formativas que realizamos, independientemente del área de conocimiento, ámbito territorial o centro especializado que los gestione. Este cambio ha venido acompañado del diseño del nuevo Campus Virtual Cruz Roja, de la nueva aplicación de formación y del nuevo espacio web para la atención del alumnado.

MEDIO AMBIENTE

Mejorar la calidad de vida de todas las personas ha sido el objetivo principal al que se han dirigido todas nuestras acciones. Dentro de las actuaciones que hemos realizado con las personas más vulnerables, destacan aquellas vinculadas a la lucha contra la degradación ambiental, el cambio climático o el deterioro de los espacios naturales.

Nuestros compromisos en medio ambiente han sido:

- Promover la protección del medio ambiente en la lucha contra el cambio climático y la vulnerabilidad de la salud y el bienestar social.
Hemos tenido como objetivo compensar nuestras emisiones de CO₂ para asegurar una entidad sostenible y responsable ambientalmente. Hemos dedicado el ahorro producido por la reducción de nuestros consumos a la lucha contra la pobreza energética mediante el proyecto Moviéndonos por el Ahorro Doméstico. Este proyecto se ha materializado en acciones dirigidas a mejorar el acceso a la energía de familias con escasos recursos, estableciendo medidas de

ahorro y de confort en el hogar. Con ello, no solo hemos conseguido la mejora de la calidad de vida de las personas, sino que hemos colaborado en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Tras la pandemia de COVID-19 detectamos un aumento en la escasez de los recursos de las familias y un incremento de la pobreza energética. Esto hizo que tuviésemos que adaptar y flexibilizar todas las actividades de atención, priorizando las situaciones de mayor vulnerabilidad y dando una respuesta inmediata. También adaptamos los procedimientos a las nuevas realidades.

Además, realizamos otras labores de prevención y movilización de personas voluntarias, como el Proyecto LIBERA, en el que colaboramos para la caracterización de residuos sólidos a nivel estatal y haciendo campañas de limpiezas en boques, ríos y playas, o las actividades de prevención realizadas en Parques Nacionales.

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

Para llegar a ser una entidad sostenible y responsable, así como para contribuir al ODS 13 (acción por el clima), hemos compensado nuestras emisiones mediante proyectos de absorción, con un plan de reforestación nacional equivalente a nuestro impacto ambiental. Esta iniciativa ha promovido la sensibilización interna y externa y nos permitirá alcanzar la neutralidad climática en 2030.

Aunque en el periodo de pandemia el proyecto sufrió un retraso, hemos continuado apostando por esta estrategia verde y por la economía circular. En 2021 realizamos un piloto del proyecto en las Islas Baleares, con la plantación de 400 especies en una zona protegida de gestión pública y, en 2022, continuamos con la implementación del proyecto.

Por otro lado, cabe destacar nuestras actuaciones en educación ambiental, simbolización y movilización del voluntariado en parques nacionales, como el Parque Nacional de Archipiélago de Cabrera.

INTERVENCIÓN CON COLECTIVOS VULNERABLES

Con el Marco de Atención a las Personas implementamos metodologías de intervención que promueven la participación activa de las personas en sus propios procesos e itinerarios.

Entre 2019 y 2022 hemos dado respuesta a las necesidades de muchas personas:

N. ° PERSONAS	2019	2020	2021	2022
Mayores y cuidadoras	264.251	255.894	266.010	269.387
Infancia	32.534	26.172	125.187	127.412
Jóvenes			229.766	192.683
En situación de extrema vulnerabilidad	1.360.081	787.777	854.624	747.687
Inmigrantes	120.250	162.949	163.430	146.486
Solicitantes de asilo y refugio	37.425	30.432	25.778	160.070
Mujeres en dificultad social	38.643	35.008	62.059	53.193
Desempleadas o en precariedad laboral	86.240	101.262	116.405	143.979
Reclusas y ex reclusas	7.060	3.433	6.225	8.169
Con discapacidad	37.610	28.163	32.054	36.820
Con problemas de salud	745.509	545.437	498.203	599.718
Población en general	199.725	320.200	2.885.821	775.919
Otros colectivos	53.651	3.226.170 ¹	5.616	9.411
Total²	2.849.827	5.025.421	4.833.771	2.915.629

PERSONAS MAYORES Y CUIDADORAS

Desde Cruz Roja, hemos atendido las necesidades que pueden surgir durante el proceso de envejecimiento de forma integral, realizando intervención no solo con personas mayores, sino también con personas cuidadoras y el entorno que les rodea.

Estos últimos años hemos atendido a cerca de más de 250.000 personas mayores y cuidadoras por año. Los problemas sobre los que hemos trabajado han sido la reducción de la autonomía, la pérdida o disminución de las relaciones sociales, el deterioro de las funciones cognitivas, la alteración del bienestar físico y emocional, el abuso o maltrato por causa de edad, el afrontamiento negativo del proceso de

¹ Incluyen las personas atendidas dentro del Plan RESPONDE.

² A partir del 2020 gracias al registro directo de la actividad en CRE se ha podido presentar información agredada, por lo que en el total de personas no se duplican aquellas que se puedan encontrar en varios colectivos. Los datos del año 2022 se corresponde con la información grabada en las diferentes aplicaciones a 15/2/2023.

envejecimiento y la forma en que parte del entorno trata a las personas mayores y perjudica su calidad de vida.

A partir de 2020, la intervención con personas mayores y personas cuidadoras estuvo influenciada por las consecuencias de la pandemia de COVID-19, que afectaron a su salud y bienestar. Las situaciones de confinamiento en casa, la reducción de salidas diarias, las restricciones de movilidad y, durante el siguiente año, la resistencia a la participación en actividades presenciales y grupales, hicieron que tuviésemos que adaptar nuestra metodología de intervención en función de las distintas fases y etapas de la pandemia, y teniendo siempre presente las necesidades de este colectivo.

Iniciamos también un proceso de activación, promoviendo el desarrollo comunitario a través de metodologías de dinamización y capacitación con los objetivos de explorar cómo la incorporación del enfoque comunitario amplía nuestra intervención con otros actores externos, y beneficia directamente la intervención que realizamos con la persona.

Hay que destacar el proyecto **“Red social para personas mayores: Enrédate”**, que ha ayudado a combatir el aislamiento y soledad durante los meses de confinamiento mediante actividades de información para la adquisición de competencias digitales, entrega y préstamo de recursos materiales tecnológicos como tablets, mejora del acceso a la conectividad y otro tipo de actividades como visitas o talleres. Esto ha contribuido a mejorar sus interacciones sociales y a crear nuevas redes.

En el proyecto de **ayuda a domicilio complementaria**, con el que promovemos que las personas mayores puedan seguir llevando una vida autónoma, posponiendo, en la medida de lo posible, su salida del domicilio, hemos llevado a cabo acciones de mejora del conocimiento de las personas mayores para adaptarse a sus circunstancias y aprender a desenvolverse en base a sus limitaciones; hemos seguido facilitándoles materiales para que puedan seguir realizando sus actividades, y fomentando acciones de empoderamiento centradas en sus competencias personales para mejorar su autonomía. Cabe mencionar que, debido a la pandemia, hemos adaptado las entregas y recogidas de productos de apoyo, realizando muchas de ellas en los domicilios de las personas mayores, y hemos facilitado las movilizaciones a centros sanitarios, sociales, etc.

En el ámbito de **atención a personas cuidadoras**, hemos ofrecido información, formación y apoyo a personas cuidadoras no profesionales para mejorar su vida. Nuestro personal técnico y voluntario ha contribuido a la descarga de la tarea del cuidado mediante la sustitución de la persona cuidadora en su labor durante unas horas a la semana. También ha sido fundamental el **servicio multicanal “SercuidadorA”**, desde el que hemos proporcionado contenidos digitales para mejorar la información para personas cuidadoras, así como para poner en valor su labor y hacerla visible mediante iniciativas como #MiraQuienCuida.

Por otro lado, trabajamos **en la atención a personas con funciones cognitivas deterioradas** para que puedan mantenerse y/o mejorar estas funciones y continuar realizando las actividades de su vida cotidiana. Hemos llevado a cabo acciones para facilitarles información y capacitación, para promover su desarrollo personal y proporcionarles recursos materiales, como productos de apoyo o tecnológicos que faciliten la activación cognitiva.

Con el proyecto **“Promoción del envejecimiento saludable: salud constante”** hemos perseguido que las personas mayores incorporen hábitos saludables en su vida para retrasar su deterioro físico y la aparición de enfermedades. Además, ayudamos a las personas que tienen dificultades en el seguimiento de su pauta médica mediante actividades de carácter informativo, la proporción de recursos necesarios para gestionarlas de manera más adecuada o el acompañamiento a centros sanitarios para facilitar la comprensión y la adherencia a la pauta terapéutica.

Defendemos también los derechos de las personas mayores a través del proyecto **“Buen trato a las personas mayores: promoción del trato adecuado y protección frente al maltrato”**. En este marco, hemos realizado labores informativas, orientativas, de mediación y de acompañamiento. Así, hemos intervenido para evitar que las personas mayores en situación de especial vulnerabilidad puedan convertirse en víctimas de malos tratos y para que las personas mayores que hayan sido o estén siendo víctimas de un maltrato puedan salir de esa situación. Cuando el contexto de pandemia no ha permitido realizar nuestra intervención de manera presencial, hemos reforzado la intervención a distancia. Además, hemos recuperado las acciones conjuntas con las fuerzas y cuerpos de seguridad, así como con las diferentes fiscalías provinciales de la sala de discapacidad y mayores para reforzar el seguimiento y la detección de este tipo de situaciones y apoyando en el acompañamiento en la resolución de la situación de maltrato.

Este último año hemos puesto en marcha otro proyecto llamado **“Reforzando vínculos: promoción de la autonomía en entornos comunitarios”**, que se desarrollará a lo largo de los dos próximos años y está financiado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Busca explorar cómo la incorporación del enfoque comunitario en los procesos amplía nuestra intervención con las personas mayores, activando y promoviendo el desarrollo comunitario, a través de metodologías de dinamización y capacitación.

En lo relativo a la **atención a personas en proceso de envejecimiento**, les ayudamos en el envejecimiento activo, participativo y saludable y, por otro lado, trabajamos con su entorno social, laboral y comunitario, ya que influyen en su manera de afrontar el proceso de envejecimiento. El contexto de pandemia ha dificultado que se afronte de manera positiva el proceso de envejecimiento, por lo que es algo en lo que hemos trabajado en nuestra intervención. Otro de nuestros retos ha sido el enfoque de género

y la restructuración de roles, abordando el reconocimiento del rol de la mujer y cómo este ha influido a lo largo de su vida.

Hemos atendido a las personas mediante nuestros **Servicios de Teleasistencia**, los cuales proporcionan un cuidado que permite a las personas mantener su autonomía personal y hábitos de vida independiente, ofreciéndoles seguridad y vigilancia de su estado físico y mental. Además, durante la crisis sanitaria, estos servicios han proporcionado acompañamiento y han servido para detectar las necesidades básicas de las personas mayores y evitar situaciones pueden afectar a su bienestar. Cabe destacar que en 2021 fue más pronunciada la atención emocional.

Para adaptarnos a la nueva situación provocada por la pandemia de COVID-19, en 2020 pusimos en servicio un nuevo equipamiento que permitía su instalación minimizando el contacto físico con las personas, y evitando así el riesgo de contagio para ellas. Además, lanzamos nuevas modalidades de servicio como la “App Teleasistencia”, ampliamos las versiones de la teleasistencia accesible para personas con discapacidad, incluso la posibilidad de la utilización de los llamados relojes inteligentes. Todo ello ha servido para la monitorización, seguimiento y apoyo de las personas vulnerables. También habilitamos el servicio “LiveChat” en nuestra página web para ofrecer información, atención y resolución de dudas en tiempo real, contando con un servicio multicanal que da la información necesaria a las personas que desean concertar nuestros servicios.

Del periodo 2019-2022 también cabe destacar nuestra participación, en 2019, en los grupos de trabajo para la elaboración de una “Estrategia Nacional de lucha contra la soledad no deseada de las Personas Mayores”, del Gobierno de España.

PERSONAS MAYORES, DEPENDIENTES Y CUIDADORAS				
N.º PERSONAS	2019	2020	2021	2022
Ayuda a domicilio Complementaria	34.181	30.244	30.495	26.887
Teleasistencia Domiciliaria	153.869	151.224	160.592	166.874
Teleasistencia móvil	2.515	3.057	4.447	5.486
Localización de personas con deterioro cognitivo	1.101	906	870	861
Centros de Día	1.275	1.016	818	771
Envejecimiento saludable: Salud constante	18.270	96	14.237	16.822
Atención a personas con funciones cognitivas deterioradas	11.881	10.898	10.887	12.798

Red social para personas mayores: Enrédate	30.282	29.312	31.691	39.797
Atención a personas cuidadoras	7.953	6.094	5.776	7.240
Intervención con personas mayores	40.791	40.922	40.763	29.043
Atención a personas en proceso de envejecimiento	11.718	7.780	9.369	6.958
Buen trato a personas mayores: promoción del trato adecuado y protección ante el maltrato	4.319	4.251	3.972	5.073
TOTAL	264.251	255.894	266.010	269.387

INFANCIA

Impulsamos la calidad de vida y el bienestar de la infancia, promoviendo el reconocimiento de los derechos de los niños y niñas. Nuestro enfoque toma como base la educación como herramienta clave para promover la igualdad y la inclusión social y combatir la transmisión generacional de la pobreza.

Hemos contado con una Estrategia de Infancia que nos facilita la incorporación del enfoque de derechos de la infancia en todos los ámbitos de Cruz Roja. Además, alineamos nuestro trabajo con instrumentos internacionales y nacionales como la Convención de los Derechos del Niño; los Objetivos de Desarrollo Sostenible; el Marco para la Acción sobre Educación 2030 de Naciones Unidas; la Garantía Europea Infantil, 2021, Plan Estratégico del Comisionado contra la Pobreza Infantil 2020-2024, o la Ley Orgánica 8/2021, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la violencia.

Las consecuencias de la pandemia de COVID-19 han afectado también a la vida de niños y niñas, especialmente a aquellos en situación de vulnerabilidad social. Por ello, estos últimos años hemos redefinido algunos de nuestros proyectos de infancia en dificultad.

Durante el periodo 2019-2022, hemos realizado acciones como las que aparecen a continuación:

Apoyo comunitario a la crianza, cuidados parentales y al bienestar de niños, niñas y adolescentes. Hemos desarrollado proyectos comunitarios para apoyar a las familias en el desarrollo de la crianza de diferentes formas: fortaleciendo las capacidades de las personas adultas para el desarrollo parental; ofreciendo un itinerario de cuidados extraescolares para reforzar procesos educativos; dando soporte para el manejo relacional con los niños y niñas en la situación de confinamiento y desescalada; desarrollando intervención grupal con familias en vulnerabilidad social; aportando prestaciones económicas a las familias; fomentando la parentalidad positiva mediante

talleres psicoeducativos para prevenir los malos tratos; ofreciendo atención psico-social y educativa a niños, niñas y familias; activando y fortaleciendo la red de apoyo próximo de las familias; creando puntos de encuentro familiar, y ofreciendo espacios socio-educativos como los centros de día infantiles.

Cabe destacar la presentación, en el XI Encuentro de Familias de Acogida en Madrid, en 2022, de los resultados de la investigación llevada a cabo durante tres años: “Una mirada a las parentalidades en el marco de la intervención de Cruz Roja: El enfoque de la parentalidad social aplicado al Acogimiento familiar en familia ajena”.

Cuidado alternativo para niños y niñas que se ven separados de sus familias por haber vivido situaciones de desprotección. Como entidad colaboradora con las Administraciones Públicas en Protección a la Infancia, actuamos en el ámbito del acogimiento familiar. Hemos atendido a niños y niñas que están separados de sus familias por haber sufrido situaciones de desprotección. Hemos garantizado su cuidado y, como servicios complementarios, hemos realizado actividades de promoción del éxito escolar, tiempo libre, acompañamiento, cuidado en las hospitalizaciones, etc.

Además, hemos desarrollado el **Servicio Multicanal “Ser AcogedorA”**, que complementa estos programas gracias a que ofrece información, orientación y soporte a la sociedad, a profesionales y a las familias de acogida. Muestra de ello es que durante 2022 fuimos un punto de referencia a nivel estatal en el traslado de información actualizada, profesional y detallada durante el primer periodo del conflicto bélico producido en Ucrania.

Soporte Psicoeducativo al Acogimiento Residencial. Hemos gestionado ocho unidades de convivencia para personas menores de 18 años, de diversa naturaleza, en el conjunto del Estado.

Promoción del éxito escolar en niños y niñas en dificultad social. Apoyamos de forma integral el proceso educativo de niños y niñas. En 2020 adaptamos el proyecto, facilitando apoyo online y combatiendo la brecha digital mediante kits educativos con elementos digitales y conectividad. En el marco de este proyecto, también hemos ofrecido ayuda en oftalmología y en prevención e higiene frente a la COVID-19.

Inclusión social para niños y niñas en riesgo de exclusión. Nuestra acción se ha centrado en el acompañamiento a la infancia y el refuerzo educativo, con actividades de ocio y tiempo libre, participación, apoyo educativo o actividades en torno a la salud de la infancia y apoyo al entorno de la misma, entre otras.

Protección a la infancia a través de las fronteras. Actuamos como Corresponsalía del Servicio Social Internacional (SSI) en España, un servicio especializado de trabajo social a través de las fronteras. Apoyamos a la infancia y las familias en situaciones en las que se ven implicados dos o más países, como en temas de derechos de custodia, acogimiento familiar, verificación de condiciones de vida, ... En 2021, debido al gran

número de llegadas de niños y niñas no acompañados a las costas de las Islas Canarias, el apoyo de SSI fue esencial. Por otro lado, nuestro Servicio también ha informado, asesorado y resuelto situaciones planteadas por servicios de protección a la infancia y otras entidades de terceros países. En 2022, tuvo lugar el 20 Aniversario de Cruz Roja Española como Corresponsal del SSI en España.

El Jugueté Educativo. Con este proyecto sensibilizamos acerca del derecho de la infancia al juego y entregamos un recurso de juego o juguete a niños y niñas. Durante 2020, en un periodo marcado por la limitación del contacto social, ofrecer alternativas de ocio fue esencial.

PINEO. El proyecto consiste en actividades de ocio, caracterizadas por la educación en valores sociales, ambientales y saludables, en las que se tratan temáticas que preocupan e interesan a niños y niñas de 6 a 17 años. En los años de crisis sociosanitaria hemos realizado actividades con grupos reducidos y en formato online.

Infancia hospitalizada. Durante los últimos años, dado que no era posible acceder a los hospitales, hemos enfocado nuestra acción en entregas de kits de ocio y actividades en video presencia o de realidad aumentada, como ENTAMAR.

Acciones para combatir la violencia contra la infancia. Hemos participado en la elaboración de la Estrategia Nacional de Erradicación de la Violencia Contra la Infancia. También hemos desarrollado el Proyecto Alzando la Voz, una investigación aplicada que incluye la formación especializada a equipos técnicos, el desarrollo de talleres grupales de autoexpresión y participación y el análisis y recogida de datos orientado a la mejora de la intervención con la infancia y familia en dificultad social. Por otro lado, cabe destacar nuestra intervención desde la Red de Puntos de Encuentro Familiar.

INFANCIA Y JÓVENES EN DIFICULTAD SOCIAL ³				
N.º PERSONAS	2019	2020	2021	2022
Acogimiento familiar	6.786	4.077	3.410	3.982
Soporte psicoeducativo al acogimiento residencial	1.246	870	2.416	123
Centro de educación infantil de 0 a 3 años	340	314	243	--
Centros de día infantil	8.814	1.218	--	1.394
Educación de calle	3.984	573	473	3.597
Primera Infancia	2.903	1.082	858	845

³ Las personas usuarias de Cruz Roja Juventud (CRJ) se contabilizan en el apartado CRJ, con el objeto de no duplicar el número de usuarios. Al igual que se referencian, pero no se suman, los proyectos de empleabilidad para jóvenes que se contabilizan en el apartado de personas desempleadas.

Apoyo a la Parentalidad Positiva	2.653	518	1.479	1.561
Soporte psicosocial a personas mayores que ejercen labores parentales	903	187	--	111
Intervención comunitaria extraescolar en contextos de vulnerabilidad	1.500	987	1.053	2.094
Menores inmigrantes no acompañados	2.705	434	207	334
Intervención con familias / infancia en dificultad social	22.173	1.661	1.761	1.877
Puntos de encuentro familiar	476	353	470	515
Atención a la infancia hospitalizada	--	--	21.935	19.434
Educación emocional	--	--	6.945	4.558
Juguete educativo	--	--	55.113	56.495
Inclusión social de niños y niñas	--	--	2.342	3.018
Ludotecas	--	--	2.692	1.969
Ocio y tiempo libre	--	--	5.865	13.422
PINEO	--	--	2.124	2.595
Promoción del éxito escolar	--	--	11.412	14.273
TOTAL	32.534	26.172	125.187	127.412

JÓVENES

Realizamos muchas actividades dirigidas a jóvenes, tratando diferentes temáticas desde la prevención y sensibilización. En su mayoría, estas actividades eran grupales y presenciales y se realizaban en centros educativos o lugares donde se encontraba este colectivo, por lo que, desde 2020, estas se vieron afectadas por la pandemia.

Hemos adaptado las actividades y su metodología a las nuevas necesidades y problemáticas emergentes que han afectado a los jóvenes: confinamiento en condiciones habitacionales limitadas, cierre de centros educativos durante un periodo, destrucción del empleo, reducción de ingresos, etc. Parte de las actividades se derivaron al Plan Cruz Roja RESPONDE.

Uno de los proyectos que hemos realizado durante estos años es el **acompañamiento de jóvenes en procesos de extutela y/o en riesgo social**. Se centra en el apoyo a adolescentes y jóvenes que tienen 18 años o están próximos a la mayoría de edad, y que han estado bajo el sistema de protección a la infancia o que han vivido en contextos de grave riesgo social. Ente otras actuaciones, en este ámbito se incluye el trabajo socio-

educativo con menores de edad en procesos migratorios no acompañados, la red de Pisos de Emancipación en 25 provincias, el acompañamiento a jóvenes mediante itinerarios de inserción social y laboral, las actividades de ocio y tiempo libre, la cobertura de necesidades básicas en casos de urgencia, la educación en calle o la intervención socioeducativa en medio abierto para personas menores de 18 años que se ven bajo el sistema de justicia infanto-juvenil. Destaca también el proyecto Acompaña I+D+i desarrollado durante los últimos tres años, sobre investigación en materia de acompañamiento a jóvenes.

Con el objetivo de **prevenir conductas violentas**, realizamos talleres de sensibilización sobre LGTBIQfobia, racismo, violencia de género y bullying, coordinándonos con los centros de enseñanza y adaptando las actividades desde 2020.

Otro de los ámbitos en los que trabajamos con jóvenes es en **educación para la salud**, y lo hacemos en centros educativos mediante talleres temáticos sobre educación emocional, hábitos alimenticios, adicciones o educación afectivo-sexual. En 2020 adaptamos la metodología a formato online y, en 2021, hicimos un gran esfuerzo por volver a la presencialidad.

En cuanto al ámbito de la educación, también destaca el proyecto sobre **Promoción del éxito con jóvenes en educación no obligatoria**, enfocado en jóvenes de entre 16 y 30 años. Se centra en los factores personales, económicos y del entorno que influyen en el acceso o continuidad en los estudios en la etapa no obligatoria.

Otro proyecto destacado es el de **Espacio propio**, con el que hemos intervenido y sensibilizado sobre agresiones machistas en espacios de ocio.

Para **prevenir del consumo de drogas** hicimos actividades de sensibilización y concienciación en diferentes ámbitos: en calle, a través del servicio multicanal sobre drogas y en redes sociales. Además, en 2021 también se realizaron capacitaciones en formato de seminarios y se añadieron actuaciones en el servicio multicanal como las relacionadas con el juego online o las apuestas.

Para aquellos que son consumidores o tienen riesgo de desarrollar una adicción, realizamos **atención a menores y jóvenes con inadecuada gestión de su adicción**. Diagnosticamos el uso, abuso o dependencia con la mayor antelación posible para evitar el desarrollo de una dependencia. Aunque estos años ha sido un proyecto en el que se ha atendido a un número discreto de personas, es importante e imprescindible en ciertas provincias del Estado, ya que es la única intervención existente y la Administración la sigue reclamando.

Durante la pandemia se agravó el problema de desempleo juvenil en España, por lo que desde Cruz Roja hemos actuado con nuestros proyectos de **empleabilidad para jóvenes GO**. Jóvenes que tienen gran fragilidad laboral, desinformación y desmotivación por falta de primeras oportunidades, baja y desajustada cualificación en un contexto laboral con alta temporalidad y precariedad para este colectivo que no les

permite la elaboración de un proyecto vital. Hemos trabajado con ellos de manera específica en proyectos de información laboral o inscripción en la garantía juvenil para acceder a recursos formativos. Hemos ofrecido mayores coberturas con respuestas útiles más sencillas, flexibles y adaptadas a las necesidades de jóvenes que viven alejados de los puntos de atención presenciales o disponen de menor tiempo o necesitan un acompañamiento puntual.

Dentro de nuestras iniciativas específicas para jóvenes para dar respuesta a lo anterior están:

En **Pulsa Empleo: Activación, Orientación y Acompañamiento para Jóvenes de Garantía Juvenil**, nuestro trabajo, muy influido por las consecuencias que trajo la pandemia, ha consistido en activarles para identificar su objetivo profesional, motivarles para hacer un proceso de búsqueda de empleo eficaz y orientarles para que busquen su vocación profesional. Ha supuesto un cambio metodológico a entornos mixtos de intervención, la creación de redes colaborativas de búsqueda de empleo, diversificación de las oportunidades laborales, ya sean transformadas por la digitalización o de nuevos nichos de empleo y surgidas en su contexto local con testeos de oficios virtuales. Se inició en el 2019 a través del POEJ, aumentando sus coberturas año a año en más de un 40%.

Desarrollamos e impulsamos el **"Entorno de Orientación Somos GO"**, que ha sido una herramienta clave para dar cobertura a jóvenes. La herramienta basa su metodología de aprendizaje en un itinerario de actividades, técnicas y herramientas de orientación gamificadas que se ponen a prueba para la búsqueda de empleo en entornos digitales. Por esta labor hemos sido galardonado con el 2º premio a la innovación para la orientación profesional promovido por la Fundación Bertelsmann y el Grupo Bosch en el año 2021.

Con los proyectos de **"Segundas Oportunidades para la Formación y el Aprendizaje"** y **"Aprender trabajando"**, se mejoran las competencias básicas, digitales y transversales necesarias en el trabajo; se adquieren las competencias clave para retornar al sistema educativo, o se aprende una profesión acorde con las necesidades de las empresas. Durante estos años hemos potenciado la creación de nuevas alianzas con empresas en sectores estratégicos como: el empleo verde, sector industrial y sector tecnológico. La utilización de diferentes metodologías de trabajo en la formación (semipresencial, presencial y online) ha permitido llegar a un mayor número de jóvenes, creciendo año tras año.

Destacar también el proyecto **"Primeras Oportunidades Laborales para Jóvenes"**, donde el establecimiento de acciones integrales de empleo y formación a la carta nos ha permitido diversificar el catálogo formativo y aumentar la inserción laboral de jóvenes en más de un 45% de inserción. Merece mención especial la realización de

acciones positivas de mentoring intergeneracional orientado a poner en valor las competencias a la hora de enfrentarse al mercado de trabajo.

El proyecto **“Aprendizaje y sensibilización GO”** ha facilitado la intervención sociolaboral de jóvenes a través de la formación, el aprendizaje y la gestión de buenas prácticas a través del espacio virtual INNOVA GO, jornadas con expertos o visitas de estudio entre territorios para los equipos técnicos y voluntarios.

A finales de 2022 pusimos en marcha **el Proyecto TANDEM de formación y aprendizaje profesional en alternancia con el empleo para jóvenes** (16-29 años) no cualificados para la profesión del proyecto. Se ha realizado en 12 localidades, contemplando profesiones como monitor de tiempo libre y de apoyo social, grabador de datos, agente operador Multicanal de servicios y atención a personas, o atención sociosanitaria a personas dependientes en la propia organización a lo largo de 12 meses.

Asimismo, hemos buscado nuevas alianzas con las empresas para que ofrezcan oportunidades laborales a las personas jóvenes, tanto en sectores asentados y estables como en nuevos yacimientos de empleo.

JÓVENES ⁴				
N.º PERSONAS	2019	2020	2021	2022
Acompañamiento socioeducativo a la inserción de jóvenes ex tutelados y/o en riesgo social	2.361	2.279	2.613	2.348
Puntos de Activación juvenil	313	194	215	229
Educación para la salud	--	--	53.308	43.784
Educación afectivo sexual	--	--	1.058	100
Generando convivencia	--	--	2.001	2.614
Espacio Propio	--	--	2.104	945
Prevención de conductas violentas	--	--	69.202	56.534
Prevención de consumo de drogas	--	--	32.005	18.167
Sensibilización y prevención de violencia de género	--	--	12.696	14.637
Información ambiental	--	--	3.886	828
Proyectos de empleabilidad para jóvenes	--	--	41.820	39.743
TOTAL	--	--	229.766	192.683

⁴ En 2021 se diferencian los colectivos de infancia y juventud y se incorpora en jóvenes la intervención realizada a personas por CRJ. Por ello, la diferencia de desglose con respecto a 2019 y 2021.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXTREMA VULNERABILIDAD

Para la atención a personas de extrema vulnerabilidad se han dado diferentes tipos de respuestas:

Atención a personas y unidades familiares en situación de vulnerabilidad económica, para la cobertura de sus necesidades básicas. Con estos proyectos hemos ofrecido respuestas de urgencia relacionadas con la entrega de bienes (alimentos, higiene, limpieza de hogar, juguetes, etc.) y ayudas económicas (pago de recibos de suministro, ayudas para el ocio, ayudas de primera necesidad, gastos de transportes, etc.). Además, hemos ofrecido otras respuestas complementarias para conseguir cambios a largo plazo en las vidas de las personas, como la **prevención de la exclusión residencial**, mediante apoyo en la negociación de hipotecas o alquileres o con aportaciones económicas para evitar la pérdida de viviendas; **la prevención de la exclusión escolar**, mediante la entrega de material didáctico y educativo;

Desde la aprobación del Ingreso Mínimo Vital (IMV) en el año 2021, han adquirido especial relevancia las actividades de información, orientación y acompañamiento a las personas en situación de vulnerabilidad, favoreciendo las gestiones necesarias para el acceso y tramitación de esta prestación no contributiva, al igual que el acceso a las Rentas Mínimas y/o Básicas de Inserción que existen en las distintas comunidades autónomas. Además, hemos elaborado una píldora formativa sobre el Ingreso Mínimo Vital, para informar a la sociedad sobre las cuestiones más relevantes que establece esta Ley.

Itinerarios de Inclusión activa para personas perceptoras del Ingreso Mínimo Vital o Rentas Mínima Autonómicas. Es un proyecto piloto, lanzado en 2022, que persigue prevenir la cronificación en el sistema de protección social, apoyando la activación de la persona y cualificándola para un mejor acceso al empleo, teniendo en cuenta sus propias capacidades.

Atención a personas sin hogar. Durante este periodo hemos ofrecido atención a personas en diferentes situaciones de sinhogarismo, ya sea a aquellas que están en situación de calle y/o en albergues de acogida. Hemos dado atención integral, contemplando aspectos como la promoción de la salud y el autocuidado, el restablecimiento de la red familiar y/o social y favoreciendo la cobertura de necesidades básicas. Además, ante condiciones meteorológicas extremas, hemos puesto en marcha planes especiales para proteger la situación en la que se encuentran estas personas en situaciones adversas y evitar cualquier riesgo al que pudieran estar expuestas.

También destaca la labor de las **Unidades móviles de Emergencia Social (UES)** y nuestra gestión de **Centros sociosanitarios, albergues y pisos para personas sin**

hogar. Durante el contexto de pandemia, hemos tenido que adoptar nuevas medidas y protocolos en estos centros, elaborando los planes de contingencia pertinentes.

Bienestar personal y activación social de las personas. Hemos trabajado en una primera fase para que las personas tomen conciencia sobre sus potencialidades y las oportunidades que les brinda su entorno para volver a ser parte activa de la sociedad, además se han reforzado sus competencias que están condicionando su inestabilidad personal y social, mediante el desarrollo de talleres que han facilitado que las personas adquieran habilidades para mejorar su estado anímico, para fortalecer su autoconocimiento, su autocontrol, la tolerancia a la frustración, su autoestima, su motivación al cambio, su actitud positiva, etc. Al mismo tiempo se han intercalado espacios en los que se ha trabajado con las personas para que puedan desarrollar su potencial humano y restablecer sus relaciones sociales y, por último, y no por ello menos importante, hemos reforzado la implicación de las personas en una participación más activa en su entorno más cercano y comunitario.

En el mes de septiembre de 2019 una Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) alcanzó la península y se fue desplazando hacia el sureste peninsular. Este fenómeno meteorológico, caracterizado por desencadenar lluvias muy fuertes a su paso, encontró su punto más álgido a mediados de septiembre y en algunas regiones, como Alicante y Murcia, se produjeron innumerables daños y una situación de emergencia en la que Cruz Roja participó dando respuesta a las personas y unidades familiares damnificadas para que recuperaran unas condiciones de vida digna, incluyendo el acceso a una vivienda en unas condiciones óptimas de habitabilidad, la cobertura de necesidades básicas y el acompañamiento en un proceso de recuperación personal, familiar, social y laboral.

Otro de los proyectos clave en esta línea de trabajo ha sido el **proyecto integral de intervención social y activación laboral en zonas desfavorecidas**, con el que hemos querido conseguir el desarrollo integral de la población que habita en zonas o barrios desfavorecidos, donde son frecuentes la exclusión laboral y social. Lo hemos hecho con intervenciones de distinto tipo: sociales, laborales, formativas, de promoción de la salud, etc.

Hemos puesto en marcha el proyecto de **atención integral a la pobreza crónica**, que está dirigido a personas o núcleos familiares cuya situación de vulnerabilidad económica y social perdura en el tiempo y que han sido usuarias de distintos servicios sociales y/o han percibido ayudas, pero que continúan en esa situación. Todo ello, promoviendo procesos de cambio con nuestro acompañamiento social y el fortalecimiento y la adquisición de competencias necesarias para ello.

Por otro lado, merece especial mención nuestra participación, a nivel nacional, en el **Programa FEAD (Fondo de Ayuda Europea a las personas más desfavorecidas)** como Organización Asociada de Distribución (OAD), junto a la Federación Española de

Bancos de Alimentos. A nivel local también hemos trabajado como Organización Asociada de Reparto (OAR), distribuyendo alimentos a las personas beneficiarias en todas las provincias.

En 2019, participamos en la subvención convocada por el Ministerio de Sanidad para el desarrollo de medidas de acompañamiento, en el marco del Programa Operativo sobre ayuda alimentaria del Programa FEAD. Gracias a ello, llevamos a cabo diferentes medidas de acompañamiento para promover la inclusión social de las personas receptoras de esta ayuda alimentaria.

En 2020, para responder a las nuevas necesidades durante la pandemia de COVID-19, pusimos en marcha un Plan de actuación específico para dar soporte a las Organizaciones de Reparto que no podían hacerse cargo de la distribución.

En 2022, trabajamos conjuntamente con el Ministerio y las diferentes organizaciones sociales implicadas en analizar el futuro modelo del Fondo Social Europeo +, con el objetivo de incorporar mejoras que beneficien a las personas vulnerables.

PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXTREMA VULNERABILIDAD				
N.º PERSONAS	2019	2020	2021	2022
Atención integral a personas sin hogar	33.849	37.611	43.940	38.157
Atención urgente a necesidades básicas	188.238	78.732	81.778	94.045
Apoyo en prevención de la exclusión escolar en tiempos de crisis	33.721	10.324	9.841	10.219
Prevención de la exclusión residencial	20.492	5.569	5.182	5.019
Ayuda a los más desfavorecidos (FEAD 2014-2020), atención directa	262.767	119.735	727.133	590.717
Distribución de alimentos	659.849	546.370	--	--
Medidas de Acompañamiento del Programa FEAD	143.657	2.757	--	--
Prestaciones del Llamamiento 'Ahora + que nunca'	170.516	40.713	30.485	50.683
Bienestar personal y activación social	5.788	4.046	6.348	6.760
Intervención con personas en situación de extrema vulnerabilidad, del riesgo social a la integración	26.419	8.541	8.836	--

TOTAL	1.360.081	787.777	854.624	747.687
--------------	------------------	----------------	----------------	----------------

PERSONAS INMIGRANTES

Trabajamos de forma transversal desde todas las áreas y equipos para dar respuestas adecuadas a las necesidades de las personas migrantes y velamos por la protección y respeto de los Derechos Humanos en los tránsitos migratorios de todas las personas.

De este periodo, cabe destacar 2020 como un año difícil en este ámbito por diferentes cuestiones: la situación socioeconómica causada por la pandemia, el incremento de las llegadas a las Islas Canarias, la alta vulnerabilidad de las personas atendidas, los retrasos en los trámites de renovación de permisos de residencia y de las autorizaciones de trabajo o las restricciones de movilidad. Para garantizar las medidas preventivas frente a esta emergencia, implantamos planes de contingencia y sistemas de seguimiento y control de casos positivos de COVID-19 en los dispositivos de atención en las llegadas, dispositivos residenciales y en los asentamientos. Además, trabajamos para mitigar la brecha digital con las familias atendidas.

Entre 2019 y 2022 las principales respuestas que hemos dado han sido:

Atención humanitaria a inmigrantes

En el marco de la colaboración con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, desarrollamos una serie de actuaciones que han ido desde la primera atención tras la llegada a costas o a las ciudades autónomas de Ceuta o Melilla, hasta el traslado y acogida dentro del sistema estatal de acogida humanitaria de la secretaría de Estado de Migraciones.

Con la intención de paliar las situaciones de desamparo y riesgo de exclusión de las personas migrantes llegadas a nuestras fronteras o a nuestras costas, dependiendo de los escenarios, hemos desarrollado servicios e intervenciones que favorecen su protección, autonomía, integración y participación en la sociedad, contando para ello tanto con recursos propios como favoreciendo el acceso a cualquier otro recurso comunitario.

Todas las personas que son acogidas en el programa se encuentran en situación de vulnerabilidad. El programa de Cruz Roja gira en torno a seis ejes de intervención, con un nivel de intensidad reforzada para los perfiles de mayor vulnerabilidad según el contexto y modalidad de acogida:

- Cobertura de necesidades básicas y movilizaciones.
- Información, orientación, asesoramiento y apoyo psicosocial, cívico, sanitario y legal
- Fortalecimiento del bienestar psicológico y restablecimiento del contacto familiar.

- Refuerzo de competencias y habilidades para la autonomía personal, con especial atención al idioma, alfabetización, conocimiento del entorno, etc.
- Promoción del acceso a derechos y servicios públicos y privados en contextos comunitarios (salud, educación, ocio, etc.).
- Detección, valoración y atención -o, en su caso, derivación-, de personas que presentan necesidades especiales por su vulnerabilidad.

Especial mención merece el servicio de Atención en Grandes Ciudades. Se trata de dispositivos que permiten atender a personas que generalmente se encuentran en pleno tránsito migratorio que fueron derivadas a los lugares donde se encuentran sus redes de amigos y familiares y que se concentran en situación de calle en los núcleos urbanos de destino, tras haberles fallado dichas redes. Funcionan como centro de día, pero con capacidad para articular atención y pernocta dentro o fuera del propio recurso. Como en el servicio de Acogida, se observa un aumento en el perfil de personas con vulnerabilidad y en situación de riesgo.

En 2020, se produjo un aumento significativo de las llegadas a las Islas Canarias. Por ello, fue esencial la labor de las más de 4.000 personas voluntarias y de los equipos de refuerzo de otras asambleas de Cruz Roja.

En 2021, las cifras de llegadas aumentaron también en Baleares y, en Canarias, se mantuvieron elevadas, como en 2020. En 2022, se produjo una disminución del número total de personas atendidas tras su llegada a nuestras costas, pero todas las rutas se mantuvieron abiertas.

La necesidad de medidas sanitarias para combatir la pandemia, los cambios en las rutas migratorias y el aumento de llegadas nos hicieron modificar los procedimientos de actuación de forma continua. Además, creamos los Centros de gestión compartida, espacios habilitados por las comunidades autónomas receptoras para la realización de cuarentenas preceptivas y aislamientos.

Hemos detectado y abordado con mayor impacto y precisión las situaciones que viven las mujeres de forma diferenciada con respecto a los hombres, con actuaciones dirigidas a la identificación y atención a quienes han sufrido todo tipo de violencias, violencia de género y posibles situaciones de trata. Complementariamente, hemos profundizado en nuestras actuaciones en el enfoque de infancia y adolescencia.

Por otro lado, en 2021 comenzamos con la SEM y con la Oficina Europea de Apoyo al Asilo la elaboración de un protocolo, cuyo objetivo era estandarizar en el conjunto del sistema estatal de acogida el tipo de información relativa a su acogida, a su situación administrativa y necesidades de protección internacional a fin de incrementar la eficacia de esta.

En 2022 también colaboramos con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y con la Oficina Europea de Apoyo al Asilo en dos importantes hitos:

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

Acogida integral a inmigrantes

Desde Cruz Roja planteamos el proyecto de Acogida Integral a Inmigrantes como una primera etapa en la intervención con personas migrantes en situación de vulnerabilidad. Nuestro objetivo es dar respuesta humanitaria a las necesidades básicas más urgentes e inmediatas, como alojamiento, información, orientación, alimentación o mediación.

Integración de inmigrantes

Hemos promovido la inclusión social de las personas migrantes en las comunidades de acogida, haciendo que ellas sean las propias impulsoras de su desarrollo personal, laboral y social. Nuestra actividad se ha centrado en facilitar la información, la orientación y el acompañamiento para que puedan acceder a recursos sociales; servicios necesarios durante la emergencia sanitaria, social y económica; asistencia jurídica, o mediación. Además, hemos prestado apoyo en la tramitación de la nueva prestación del Ingreso Mínimo Vital.

Durante este periodo, el Portal Migrar (www.migrar.org) se ha consolidado como herramienta clave para favorecer la integración de las personas migrantes en España, implicando tanto a migrantes como a personas de la sociedad de acogida. Desde la web, facilitamos información de interés y resolvemos consultas jurídicas y sociales. También adaptamos nuestros contenidos a la especial situación generada por la pandemia, presentando información de utilidad al respecto.

Atención a personas vulnerables en asentamientos

Las personas migrantes que deciden abandonar su país de origen en busca de un futuro mejor encuentran en muchas ocasiones dificultades para el desempeño de una actividad que les permita obtener medios económicos para la cobertura de sus necesidades básicas. Por ello, en ocasiones terminan viviendo en asentamientos informales donde no existen las condiciones adecuadas de habitabilidad.

Hemos atendido a las personas que viven en asentamientos cubriendo sus necesidades básicas y ofreciendo información y orientación sobre derechos y recursos, mediación y acompañamiento para cuestiones sanitarias o de atención social. Además, con nuestros talleres de conocimiento del entorno y las clases de castellano, hemos favorecido su autonomía.

En 2019, los proyectos se centraron en las provincias del sur de España, destacando los vinculados a las campañas agrícolas temporales y los de carácter permanente con personas inmigrantes en situación de calle.

Desde 2020, hemos implantado medidas preventivas frente a la COVID-19 en los asentamientos gracias a la buena coordinación con las Administraciones Públicas.

En 2022, nuestra intervención se tuvo que destinar en muchas ocasiones a la ayuda de emergencia ante los frecuentes incendios que se produjeron en estos asentamientos debido a la precariedad extrema de las viviendas y la falta de medidas de seguridad.

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

En los centros de Internamiento de Extranjeros hemos proporcionado atención y mediación social, restablecimiento del contacto familiar, información sobre protección internacional y actividades de ocio.

La clave de nuestra intervención es la posibilidad de ofrecer espacios seguros y confidenciales donde realizar entrevistas sociales e informar a las personas internadas de sus derechos y deberes. También hemos promovido actividades para apoyar su salud emocional y el contacto con sus redes sociales y familiares, y hemos ofrecido servicios de abogacía.

Hemos desarrollado actividades de ocio y tiempo libre con las personas internadas para favorecer su esparcimiento y el aprendizaje de habilidades durante el internamiento y hemos ofrecido información sobre el procedimiento de protección internacional.

En 2019, este proyecto se desarrolló en los centros de Algeciras, Barcelona, Madrid, Murcia, Tarifa, Tenerife, Valencia y Las Palmas. De ese año, cabe destacar el incremento de internamientos de varones magrebíes llegados a territorio nacional por costas.

Durante el primer trimestre de 2020, la intervención se mantenía en los mismos centros arriba mencionados, pero tras el estado de alarma, el Ministerio del Interior ordenó desalojar todos los centros, por lo que todas las personas migrantes fueron puestas en libertad. A partir de septiembre, los CIEs fueron retomando su actividad, salvo el de Valencia, por obras, y el de Tarifa, que cerró definitivamente.

A partir de 2021, fuimos recuperando la actividad que veníamos realizando.

Centros de Estancia Temporal de Personas Inmigrantes (CETI)

Son dispositivos de primera acogida situados en Ceuta y Melilla y que están destinados a la atención sociosanitaria y de servicios básicos para personas migrantes y solicitantes de protección internacional. Los centros son dependientes del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, donde Cruz Roja desarrolla algunas de las actuaciones principales previstas, como son la atención social, sanitaria y psicológica, de traducción e interpretación, y de formación, ocio y tiempo libre.

Entre 2020 y 2022, las intervenciones se vieron muy reducidas por el cierre de la frontera con Marruecos.

Sin embargo, el 17 de mayo de 2021 tuvo lugar la llegada de unas 8.000 personas migrantes a Ceuta procedentes de Marruecos, que cruzaron la frontera a través de la playa de El Tarajal y rodeando el espigón a pie. Desde Cruz Roja, realizamos las primeras atenciones humanitarias, así como test de antígenos a unos 200 menores y su traslado a un albergue temporal. También dimos atención social, alojamiento, alimentación y ropa a adultos y familias en varias naves en El Tarajal.

Personas en situación de trata

Para Cruz Roja la trata es, fundamentalmente, una grave vulneración de Derechos Humanos.

La abordamos desde un enfoque de género interseccional. La mayoría de las personas afectadas son migrantes, a las que atendemos desde todos los proyectos. Disponemos de una red de equipos de personas expertas que acompañan a las personas y familias en situación de trata, dando respuestas especializadas y ajustadas a cada una de ellas. Además, contamos con plazas de acogida para mujeres, familias y hombres.

Como es sabido, la trata no es neutral en términos de género, siendo la mayoría de las personas a las que acompañamos, mujeres. Estas mujeres sufren varios tipos de explotación como la sexual, laboral, matrimonios forzados, etc. Las vidas de estas mujeres suelen estar atravesadas por distintas violencias y requerir de apoyos individualizados y especializados en sus procesos de restablecimiento.

Cabe destacar la línea de trabajo en autocuidados a los equipos, creada en 2019, y que da respuesta a las necesidades expresadas por compañeras. Conseguimos formar a 99 personas y, durante el siguiente año, continuamos con formaciones sobre el cuidado de equipos.

En 2021 acompañamos a los equipos territoriales en la implementación de la ampliación del Plan de Contingencia para la Violencia de Género específico para mujeres en situación de trata, explotación sexual y prostitución. Además, creamos tres recursos de acogida específica e integral a mujeres y sus familias, en situación de trata.

También hay que mencionar el trabajo en red, como el compartido en la Red Española contra la Trata de Seres Humanos.

Por otro lado, cabe destacar del último año del periodo la propuesta de Ley Orgánica de Lucha contra la Trata y explotación de seres humanos que se ha estado tramitando. Esta Ley es una demanda histórica tanto de Cruz Roja, como de la Red Española de Lucha contra la Trata.

Personas migrantes desaparecidas

Esta iniciativa comenzó en el año 2021, tras la firma de un Protocolo con el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) para el desarrollo del proyecto piloto sobre “Análisis de redes para la identificación de personas desaparecidas en la Ruta Canaria”.

El objetivo del proyecto es contribuir a la identificación de cuerpos y al esclarecimiento del paradero de las personas desaparecidas en la ruta migratoria hacia Canarias. Se ha construido un modelo de actuación para poder dar respuesta a las familias de personas fallecidas y/o desaparecidas en naufragios.

Durante 2022 hemos llevado a cabo la transferencia de los conocimientos generados en el pilotaje que desarrollamos en el 2021 en la “Ruta Canaria”, ampliando nuestra intervención en la Península Ibérica, la zona Sur y la zona de Levante.

Reagrupación familiar e integración

Tratando de responder al interés de preservación de la unidad familiar de las personas migrantes, tratamos de hacer posible la reunificación de los miembros de las familias que se ven separados por procesos migratorios derivados de razones políticas y/o económicas.

Itinerarios laborales inmigrantes – Red interlabora

Se ha mantenido este proyecto específico para población migrante a lo largo del periodo, aumentando año tras año su cobertura. El refuerzo del acompañamiento para enfrentar los desafíos de estos años de pandemia ha sido clave para la motivación y la activación de las personas en su itinerario de inserción laboral

Durante estos años, hemos ofrecido acompañamiento social, información, orientación jurídica, asistencia económica y ayuda en la organización del traslado de las solicitudes recibidas.

PERSONAS INMIGRANTES				
N.º PERSONAS	2019	2020	2021	2022
Acogida integral de inmigrantes	16.319	17.853	12.202	16.464
Centros de estancia temporal de inmigrantes	5.371	1.237	1.790	2.520
Atención a personas en asentamientos	16.358	18.749	13.356	11.457
Centros de internamiento de extranjeros	16.311	48.451	8.716	2.046
Integración de inmigrantes	51.463	40.198	41.567	59.213
Reagrupación Familiar e Integración	98	22	22	102
Retorno	9	29	21	35

Protección de personas en situación de trata de seres humanos	506	528	1.204	1.248
Atención Humanitaria Inmigrantes / Primera respuesta emergencia	--	34.610	40.157	22.225
ERIE Ayuda Humanitaria inmigrantes	--	41.864 ⁵	43.618	30.494
Nuevas tecnologías para la integración. Portal Migrar	--	1.391	6.801	1.320
TOTAL	120.250	162.949	163.430	146.486

PERSONAS SOLICITANTES DE ASILO Y REFUGIADAS

Nuestra intervención con personas solicitantes de protección internacional busca asegurar su protección e integración social en España. Durante este último periodo hemos prestado una atención integral e individualizada, con actuaciones como: primera acogida, acogida temporal, cobertura de necesidades básicas, fortalecimiento de su bienestar emocional, asistencia legal y psicológica, aprendizaje del idioma, creación de redes, ayudas económicas, formación, orientación e intermediación laboral.

En este periodo hemos ampliado la capacidad del sistema de acogida e integración para dar respuesta al gran número de solicitantes de protección internacional en España, que alcanzó niveles máximos en el año 2019 con un total de 118.264 de solicitudes, más del doble respecto a 2018. Durante este periodo, hemos pasado de 2.525 plazas en el año 2019 a 2.765 en el 2020 y 2021 -a pesar de las limitaciones de entrada por la COVID-19- y más de 17.000 durante el 2022, a consecuencia de la crisis de Ucrania.

Por otro lado, la COVID-19, la consiguiente declaración del Estado de Alarma y el proceso de desescalada tuvieron un enorme impacto en los itinerarios de inserción sociolaboral de las personas refugiadas y solicitantes de protección internacional, que requirió un importante esfuerzo de adaptación a la nueva realidad y a la normativa aprobada por la Secretaría de Estado de Migraciones.

En 2020, con la declaración del Estado de Alarma, los ingresos en dispositivos de primera acogida y acogida temporal quedaron suspendidos, aunque más adelante se fueron reactivando. Sin embargo, nuestras actividades de cobertura de necesidades básicas fueron consideradas actividad esencial, por lo que se pudieron mantener. En otros servicios, como asesoría legal, aprendizaje de castellano, formación o asistencia psicológica, predominó el formato online, por lo que fue necesaria la adaptación de muchas metodologías y la formación de las personas voluntarias y del personal de Cruz Roja.

⁵ No se suman al total al estar ya contabilizados en la intervención en emergencias.

La emergencia sanitaria también hizo necesaria la creación de un protocolo específico sobre prevención de COVID-19 para centros de migraciones y planes de contingencia en todos los recursos de primera acogida y acogida temporal. Además, reforzamos las acciones de información y concienciación sobre la enfermedad y las medidas de protección y seguridad vigentes e implantamos las necesarias para nuestros equipos.

El año 2021 estuvo marcado por la acogida de personas procedentes desde Afganistán. Desde Cruz Roja, participamos en la recepción en el aeropuerto de Torrejón de Ardoz y en la gestión del campamento base. Muchas personas fueron derivadas a recursos de Cruz Roja, donde les seguimos prestando asistencia como parte del programa de acogida e integración a personas refugiadas y solicitantes de protección internacional.

En 2022, la crisis de Ucrania marcó la atención a las personas refugiadas durante el año, pero también se volvió a desplegar un dispositivo de acogida para personas procedentes de Afganistán y prestamos acogida a personas afganas llegadas a España de manera progresiva a lo largo de todo el año. Además, pusimos en marcha dispositivos médicos de acogida en el aeropuerto de Adolfo Suárez Madrid Barajas para la recepción de personas reasentadas en España procedentes del Líbano, Israel y Turquía.

Por otro lado, en 2021 llevamos a cabo una evaluación del programa con la ayuda de las organizaciones Pole Pole y Andaira, incorporando las consiguientes recomendaciones en 2022.

Asimismo, se puso en marcha un proceso de diagnóstico avanzado y la implantación de medidas específicas tendentes a la transformación real de los roles de género. Para ello, se definieron herramientas específicas que buscaban:

- Diagnosticar la situación de partida de las mujeres y hombres participantes.
- Identificar las necesidades prácticas y estratégicas de las mujeres.
- Analizar el grado de implicación, participación y consecución de los objetivos marcados en los itinerarios de inserción sociolaboral de las mujeres participantes.

El uso de estas herramientas innovadoras nos ha permitido, de forma paralela, continuar sensibilizando a los equipos de intervención, así como trabajar de una manera más sistemática e integral, identificando áreas de mejora y medidas correctoras que fomenten una política de igualdad más eficaz y eficiente con las personas refugiadas y solicitantes de Protección Internacional.

Por otro lado, hemos desarrollado iniciativas de empleo para las personas solicitantes de asilo, refugio y protección internacional, aumentando de manera significativa a lo largo del periodo, destacando los proyectos **“Interlabora”**, en el que hemos desarrollado itinerarios integrados y personalizados de inserción socio laboral con perspectiva intercultural, o **“Caminando hacia el empleo con personas solicitantes de asilo”**, que se ajusta a las necesidades de empleabilidad de sus participantes, dando

servicios de orientación laboral y mejora de la autonomía para la búsqueda de empleo, entre otros. También hemos realizado un esfuerzo para su adaptación al mercado laboral, el refuerzo de competencias y, sobre todo, el acompañamiento a la inserción laboral, logrando tasas de inserción de más del 34% con un colectivo que tienen altas barreras de discriminación, administrativas y jurídicas.

También son relevantes las formaciones de castellano que hemos ofrecido a personas refugiadas.

PERSONAS SOLICITANTES DE ASILO Y REFUGIADAS				
N.º PERSONAS	2019	2020	2021	2022
TOTAL	37.425	30.432	25.778	160.070

MUJERES EN DIFICULTAD SOCIAL

Los datos del Boletín sobre la Vulnerabilidad Social nº18 de Cruz Roja mostraban una feminización de los indicadores utilizados para medir la pobreza, la carencia material, el desempleo y la inactividad de la población en general.

El confinamiento domiciliario y la restricción de movilidad, que caracterizaron 2020, ha afectado a las mujeres, niños y niñas que sufren violencia de género. Además, la pandemia ha aumentado las desigualdades y las brechas de género existentes, especialmente en cuanto a falta de corresponsabilidad o limitación del acceso a oportunidades laborales.

En 2021, la situación de las víctimas de las diferentes formas de violencia continuó siendo crítica, pues aumentó el número de denuncias y los asesinatos de mujeres.

Cabe destacar que, en 2022, se creó el Observatorio Nacional de las Mujeres, en el que hemos ofrecido una visión actualizada de la situación en la que se encuentran las mujeres que acuden a Cruz Roja.

Por otra parte, hemos elaborado un esquema del Protocolo común de actuación interno, en materia de identificación y derivación de las diferentes formas de violencia hacia las mujeres.

Para dar respuesta a las necesidades de las mujeres, hemos llevado a cabo los siguientes servicios y proyectos:

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

Este servicio de teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género es un recurso estatal de titularidad de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género gestionado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Durante este periodo, hemos sido la entidad prestadora del servicio y hemos podido atender a miles de mujeres víctimas de violencia de género, prestando acompañamiento psicosocial,

promoviendo su autonomía y la percepción de seguridad en el proceso posterior a su salida de la relación violenta.

Empoderamiento a mujeres en situación de dificultad social

Consideramos que la autonomía y la capacidad para el libre ejercicio de los derechos son aspectos clave para alcanzar la igualdad de oportunidades, prevenir la violencia, incentivar el desarrollo personal y mejorar su calidad de vida, por lo que hemos trabajado estas cuestiones con mujeres víctimas de violencia y con aquellas que se han encontrado ante diferentes situaciones de vulnerabilidad (mujeres en entornos de prostitución, mujeres migrantes, mujeres en prisión, con cargas familiares no compartidas, etc.).

Entre las acciones que hemos llevado a cabo para dar respuesta a las necesidades de las mujeres destacamos: la asistencia jurídica, psicológica, educativa y social; fortalecimiento de redes de protección; desarrollo de planes de protección, y fortalecimiento del vínculo entre madres, hijos e hijas. También hemos gestionado varios dispositivos de acogida temporal para mujeres y sus hijos e hijas que se encuentran en situación de violencia y/o vulnerabilidad, que buscan garantizar su protección, favorecer su desarrollo y promover su autonomía.

En 2020 intensificamos el seguimiento telefónico para detectar situaciones de riesgo y/o de cobertura de necesidades básicas y facilitamos dispositivos tecnológicos para romper su aislamiento y mejorar la comunicación con su entorno. Además, impulsamos actividades de ocio terapéutico dirigidas a niños y niñas víctimas de violencia de género.

Durante estos últimos años, también hemos ofrecido acompañamiento a mujeres víctimas de trata y a sus familiares.

Atención a personas en entornos de prostitución

Hemos proporcionado atención inmediata y próxima para reducir los riesgos que se producen en estos entornos (calle, pisos, clubs, ...), mediante una atención inmediata y de proximidad con las mujeres. Además, hemos impulsado los procesos de empoderamiento y autonomía de las personas en entornos de prostitución mediante atención individualizada o con grupos de ayuda mutua.

Otra de nuestras áreas de acción en este ámbito han sido **los proyectos de mejora de la empleabilidad e inserción de mujeres** en el mercado laboral. Persisten las brechas de género que dificultan su acceso al mercado laboral y la falta de corresponsabilidad en las tareas de cuidado. Además, los empleos son peores y peor pagados. Todo ello, se ha visto agravado después de la pandemia, lo que requiere respuestas específicas. En el último periodo, miles de mujeres han participado en proyectos que se han mantenido varios años como “Puentes hacia el empleo, itinerarios por la igualdad”, “GIRA MUJERES” o “Acércate-Posicionamiento laboral para mujeres víctimas de

violencia de género”, y en nuevos proyectos como “Entremujeres”, los talleres de empoderamiento digital y motivación, los talleres “Violencia 0, empleabilidad 1” y “SARA, itinerarios sectoriales”, entre otros muchos. Caben destacar por sus altas coberturas y altos resultados los siguientes en todo el periodo:

Puentes hacia el empleo. Son itinerarios sociolaborales con mujeres de alta vulnerabilidad en los que se trabaja la centralidad del empleo en sus vidas, la motivación para iniciar procesos de inserción, se identifican sus competencias personales que son claves en el mercado de trabajo, se les acerca a nichos emergentes y menos feminizados mediante la orientación, el empoderamiento personal, el testeo de oficios para elegir y se ofrece formación con prácticas no laborales en empresas con altas posibilidades de ocupación. Además, se trabaja con las empresas sensibilizándolas sobre las dificultades de las mujeres en el acceso a un puesto de trabajo y medidas para reducirlas. Así, aumentan sus coberturas e inserción a lo largo de los años.

Gira Laboral mujeres. El empoderamiento es el eje en el que grupos de mujeres se apoyan para conseguir sus objetivos profesionales. La confianza en sí mismas que adquieren y las redes que construyen les permiten afrontar su camino laboral con más garantías y promueven que no abandonen.

Promoción de la responsabilidad social con mujeres. Su intervención está centrada en la intermediación con empresas que entienden la inserción laboral de personas con dificultades en el marco de su responsabilidad social empresarial.

SARA itinerarios sectoriales para mujeres inmigrantes. Consiste un modelo de intervención centrado en un sector económico con salida profesional en el que a través del grupo se reduce el impacto de la discriminación múltiple por género y origen. Se entrena en profundidad las competencias del sector en colaboración con empresas, se hace una orientación ocupacional y es el grupo el que prospecta para todas.

Cabe destacar también nuestra participación en dos iniciativas muy relevantes en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, de la mano del Ministerio de Trabajo y Economía Social y el Servicio Público de Empleo Estatal:

- El “Programa de Apoyo a mujeres en los ámbitos rural y urbano”.
- El “Programa de formación e inserción con compromiso de contratación para mujeres víctimas de violencia de género y de trata”.

Las mujeres han sido las más afectadas por los efectos de la pandemia, que ha aumentado las brechas en el empleo. Por ello, en 2021 ampliamos el alcance de nuestras respuestas. Todas ellas contribuyen al logro de mejoras personales y profesionales en la calidad de vida y bienestar de las mujeres y de su entorno más inmediato; construyendo de forma gradual la seguridad y autonomía necesarias, valorando sus propias capacidades tanto en la búsqueda como en el puesto de trabajo.

MUJERES EN DIFICULTAD SOCIAL				
N.º PERSONAS	2019	2020	2021	2022
Intervención integral con personas en entornos de prostitución	2.375	1.838	3.505	2.564
Dispositivos de acogida (casas de emergencia, de larga estancia, pisos, ...)	1.478	1.672	1.469	1.456
Empoderamiento a mujeres en situación de vulnerabilidad	7.053	6.993	8.013	11.844
Iniciativas sociales con mujeres en dificultad social	735	1.518	2.284	2.178
Sensibilización – trabajo con el entorno	4.620	61	4	224
Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género (ATENPRO)	24.531	26.049	28.242	23.383
Promoción de hábitos saludables	--	--	11.519	8.184
Proyectos de empleabilidad e inserción de mujeres ⁶	5.915	8.065	11.384	8.835
TOTAL	38.643	35.008	62.059	53.193

PERSONAS DESEMPLEADAS O EN PRECARIEDAD LABORAL

La situación socioeconómica y la crisis sanitaria acentuaron las desigualdades dentro del mercado laboral, afectando en mayor medida a las personas más vulnerables, especialmente personas desempleadas de larga duración, mayores de 45 años y en situación de riesgo de exclusión o subempleados.

Las respuestas que hemos ofrecido a este colectivo se pueden clasificar en:

Medidas específicas de acceso al empleo

Centrándonos en acciones informativas, de orientación, recualificación y adquisición de competencias básicas para que las personas desempleadas mejoren su posicionamiento y participación en el mercado de trabajo. Entre otros proyectos, hemos llevado a cabo los siguientes:

- Desarrollo de competencias prelaborales y capacitación de profesionales.
- Espacio de búsqueda de empleo.

⁶ No se suman al total al estar contabilizadas en el apartado de personas desempleadas.

- Información para el empleo de personas desempleadas.
- Intermediación laboral.
- Orientación profesional.
- Recualificación para parados de larga duración.
- Emplea Redes.
- Acompañamiento hacia el empleo.
- Activación y orientación laboral a solicitantes de asilo.
- Aprender trabajando.
- Información para el empleo de jóvenes de Garantía Juvenil.
- Motivación para tu camino laboral.
- Directos al empleo: Conferencias para la Empleabilidad.
- Conectadas: empoderamiento digital en el trabajo.

Uno de estos proyectos, desarrollado en los ámbitos locales fuera de la capital de provincia, es el de **“Activación y acompañamiento” – GPS LABORAL**, una brújula para saber por dónde moverse, qué decisiones tomar para buscar el empleo que se adapte a cada perfil, conocer y poner en valor las capacidades y competencias ya adquiridas para empezar a avanzar hacia el objetivo profesional.

Hay que destacar también el proyecto **“Emplea Redes”**, que centra su intervención en acompañar a las personas desempleadas en un proceso de reactivación laboral a través de grupos de ayuda mutua y con el apoyo del uso de tecnologías de la información y la comunicación. Estos grupos se transforman en redes colaborativas, combatiendo también la brecha digital y empoderando a cada persona. Destacan las actividades relacionadas con la información laboral local y la realización de orientaciones en streaming por las que se conectan diversas oficinas territoriales compartiendo recursos.

Por otro lado, merece especial mención la creación del **Servicio Multicanal De Orientación para el Empleo (CRE-e)**, en el año 2019, que consiste en una plataforma de orientación online y asesoramiento para la búsqueda de empleo. Tiene como finalidad conseguir motivar y empoderar a las personas para realizar una búsqueda de empleo con mayor seguridad, confianza y protagonismo. Se ha podido acceder a este servicio mediante diferentes canales: teléfono, correo electrónico, WhatsApp y redes sociales. Es atendido de forma online por equipos de voluntarios.

En la plataforma se puede encontrar información sobre inscripciones, cómo focalizarse en la búsqueda, trabajar la marca personal, consejos para preparar procesos de selección, información actualizada sobre nuevas prestaciones, etc.

El éxito de la herramienta hizo que al año siguiente se incrementaran las consultas en un 363%, respecto a 2019. El número de personas usuarias aumentó un 61% respecto a 2020 y durante 2021, se consolidó el uso de esta herramienta ampliando con otra iniciativa como “Ser profesional”, un espacio sectorial del mercado laboral en el que

empresas hablan de los oficios en auge y perfiles que buscan. Durante 2022, con el objetivo de proporcionar mayor calidad al servicio, realizamos una auditoría de la página web para mejorar la experiencia de las personas usuarias y el funcionamiento de la misma. Con ello, el servicio creció en un 45 % tanto en personas usuarias nuevas como en visitas a través de la página web.

En el año 2020, por el contexto de pandemia, para poder dar servicio a las personas en diferentes lugares se lanzó a final de año la iniciativa **“Directos hacia el empleo y el autoempleo”**, una serie de conferencias online de actualidad, dirigidas por expertos, sobre las transformaciones digitales, el empleo del cuidado y nuevas formas de trabajo. Estas conferencias han permitido a las personas desempleadas acceder a información relevante. En 2021 contó con más de 23.000 espectadores, superándose esta cifra al año siguiente.

Además, ante la creciente digitalización, en 2021 pusimos en marcha el proyecto **“Conectad@s”**, unos talleres específicos de empoderamiento digital para que las personas no se queden atrás en el uso de herramientas digitales en el acceso a ofertas de empleo, en información relevante que puedan encontrar por internet y les ayude a tomar decisiones. Se ha realizado en más de 37 provincias.

Por otro lado, en 2022 lanzamos nuevas respuestas como:

- **“El Empleo + Cerca”**, una tipología de eventos en formato de showroom o feria que han acercado los recursos del Servicio multicanal CRE-e y otras respuestas de empleo y formación a personas desempleadas principalmente en áreas más despobladas.
- **“Mi Curriculum vitae en 3 Pasos”**, un generador de CV que acompaña a la persona de manera sencilla en su elaboración con un asistente virtual, con contenido de orientación de más de 100 ocupaciones en formato breve, transmitido de manera amena y cercana.

Itinerarios integrales de inserción laboral

Hemos realizado diferentes proyectos que abordan de manera intensiva, integral y completa todo el proceso de empleabilidad y de inserción laboral porque las personas que se atienden tienen altas vulnerabilidades en todo el proceso de inclusión sociolaboral. Es destacable la adaptación que hicimos en estos proyectos en el año 2020 debido a las circunstancias del contexto de la pandemia, incorporando la intervención online y semipresencial que en los años posteriores se ha ido generalizando con acciones de refuerzo de competencias digitales para la mejora de la empleabilidad y búsqueda de empleo, y con el acompañamiento digital individualizado.

Destacan también los **itinerarios de inclusión activa**, que incluyen actividades de motivación, información, activación, orientación profesional, formación, entrenamiento en competencias, cualificación profesional, aprendizaje en espacios productivos, acompañamiento en los procesos de acceso al mercado laboral y acciones

de acompañamiento social. En las diferentes actividades se incorpora la perspectiva digital y se contribuye a reducir brechas de género mediante actividades específicas y acciones vinculadas a la igualdad. Ejemplo de ello son los proyectos “Itinerarios que suman” e “Itinerarios que suman +”, proyectos complementarios que inciden en perfiles de empleabilidad y vulnerabilidad diferentes y que requieren intensidades distintas.

Otro de los proyectos que hemos desarrollado es **“Proyecto Desafío +45”**, que pone en valor las capacidades y el potencial profesional de las personas mayores de cuarenta y cinco años, tratando de recuperar el talento senior en desempleo. Para evitar el aislamiento social debido al desempleo de larga duración, se trabaja con una metodología que combina la atención individual y grupal. Incluye un modelo de intervención intergeneracional con acciones del itinerario compartidas entre jóvenes y mayores para que las personas puedan desarrollar su camino hacia la inserción laboral acompañadas. A lo largo de los años se han hecho campañas de sensibilización en redes sociales para luchar contra la discriminación que sufren debido a su edad, sesiones de autoconocimiento, así como estrategias de acercamiento de las TICs para su uso tanto en la vida diaria como para la búsqueda de empleo en nuevas profesiones emergentes vinculadas al sector tecnológico.

En 2022, implicamos a las personas mayores de 45 años tanto en la evaluación de la satisfacción de las acciones realizadas en el proyecto como en el establecimiento de nuevas propuestas.

Estos proyectos se complementan con otras respuestas integrales para personas de rentas garantizadas, familias con todos sus miembros en paro y personas sin hogar, para que, mediante una intervención intensiva, puedan alcanzar sus objetivos personales y profesionales a través de proyectos como **“Activando capacidades para el empleo”** e **“Itinerarios con personas de renta garantizada”**.

Las empresas han sido aliadas esenciales para lograr que las personas en dificultad social tengan más posibilidades de acceder al mercado de trabajo. En el proyecto **“Reto Social Empresarial, alianzas para la inserción laboral”** hemos establecido alianzas con miles de empresas. En los últimos años contamos con la financiación del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y el Fondo Social Europeo a través del Programa Operativo de Inclusión Social y Economía Social, lo que nos ayudó a reforzar la intermediación con personas que ya están en condiciones de acceder a un puesto de trabajo y con las empresas para captar oportunidades laborales.

Además, hemos llevado a cabo otros proyectos de sensibilización sobre diferentes temáticas, mejora de las condiciones de personas autónomas ocupadas, proyectos intergeneracionales, eventos formativos o la actualización, en 2019, de la página web www.cruzroja.es/planempleo, entre otros.

Iniciativas de desarrollo empresarial

Con este programa hemos apoyado a personas que tienen interés en emprender pero que tienen dificultades para hacerlo por razones que les impiden obtener la financiación necesaria o conocer las claves para iniciar y consolidar su idea de negocio que les permita tener así un empleo por cuenta propia. Nuestras actuaciones están dirigidas a orientar y acompañar en todo el proceso para que su idea de negocio sea viable; formar; informar; orientar; mediar, y capacitar en gestión empresarial, marketing digital, etc. Asistimos a estas personas hasta que el negocio se estabiliza.

Entre otros proyectos que hemos llevado a cabo, destaca **“IMPULSA: Apoyo al Autoempleo y Microcréditos”**, cuyo objetivo es desarrollar un itinerario de inserción por cuenta ajena a través de mediar, informar y orientar para que personas emprendedoras puedan hacer viable su negocio y acceder a recursos financieros, como microcréditos. Desde el 2019 hasta el final del periodo ha habido una media de 500 empresas apoyadas, cifra que ha ido creciendo cada año. Todo ello, gracias al apoyo de Microbank de más de 1.000.000 € cada año en microfinanciación, aumentando cada año.

Además, para dar una mayor visibilidad, en 2020 lanzamos los primeros **“PREMIOS IMPULSA”** que ha mantenido sus ediciones posteriormente con más de 100 candidaturas cada año.

Por otro lado, hemos realizado los webinars **“Directos hacia el autoempleo”**, unas conferencias de apoyo al emprendimiento que tratan temáticas actuales.

También cabe mencionar **“EmpleandoDigital”**, en sus diferentes ediciones, un proyecto con el que hemos tratado de reducir la brecha digital y las barreras de acceso al mercado de trabajo asociadas a la transformación digital que está experimentando la sociedad, ofreciendo orientación especializada y nuevas capacitaciones en sectores emergentes, digitales y tecnológicos, campos inaccesibles para personas en situación de vulnerabilidad, que ofrecen opciones laborales de calidad. Trabajar de la mano de las empresas tecnológicas ha sido clave para adaptar nuestra intervención en ocupaciones como desarrollo web, programación o ciberseguridad. En 2019 y 2020, esta iniciativa ha recibido varios reconocimientos, como el VET Excellence Awards, en 2019, en la categoría European Funding for Excellence, otorgado por la Unión Europea.

PERSONAS DESEMPLEADAS O EN PRECARIEDAD LABORAL				
	2019	2020	2021	2022
Medidas específicas de acceso al empleo	55.131	64.347	79.585	108.190
Itinerarios integrales al empleo	43.124	48.766	35.497	47.796
Iniciativas de desarrollo empresarial	1.979	1.899	2.594	4.126
Mercados inclusivos para la inserción laboral	---	9.583	11.402	14.593

Total	86.240	101.262	116.405	143.979
--------------	---------------	----------------	----------------	----------------

PERSONAS RECLUSAS O EXRECLUSAS

Nuestra intervención social con personas privadas de libertad que se encuentran en los centros penitenciarios, centros de inserción social, así como en el cumplimiento de medidas alternativas a la prisión, se ha centrado en favorecer la reeducación y la reinserción social.

Por un lado, hemos ofertado plazas de **Trabajo en Beneficio de la Comunidad** a través de tareas de utilidad pública, pero, además, hemos llevado a cabo otros talleres y programas reeducativos y/o terapéuticos como:

- Probeco y talleres Convivir, para el impulso de las conductas prosociales, como terminar con el maltrato animal o los delitos contra el medio ambiente, entre otras.
- Cuenta Contigo, cuyo objetivo es prevenir las conductas adictivas y el abuso de sustancias.
- Pria-ma y talleres reGener@r, dirigidos a facilitar la reinserción social de personas sometidas a medidas judiciales por acciones de violencia de género.
- Talleres Taseval, sobre seguridad vial.

Las actividades que hemos realizado en los centros penitenciarios y los centros de inserción social con personas internas han tenido que adaptarse durante la pandemia por las medidas de prevención existentes. En este tiempo, nos hemos esforzado en mantener el vínculo terapéutico de las familias y las personas internas, tratando de romper el aislamiento con el exterior.

Hemos incorporado las nuevas tecnologías con este colectivo en el manejo de competencias digitales para las personas que están próximas a su salida en libertad. Además, también se ha utilizado la realidad virtual para su acercamiento al entorno comunitario, con fines terapéuticos.

En el caso del proyecto de **atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en prisión**, hemos cambiado nuestra forma de proceder, usando videoconferencias o llamadas telefónicas para mantener nuestra relación terapéutica.

Por otro lado, también hemos ofrecido plazas en **casas de acogida para personas con VIH/sida** que se han beneficiado de la concesión de la libertad condicional penitenciaria por enfermedad.

PERSONAS RECLUSAS Y EX RECLUSAS				
N.º PERSONAS	2019	2020	2021	2022

Intervención con niños/as en entornos penitenciarios	1.625	437	153	323
Intervención social con personas privadas de libertad	3.639	1.509	1.595	1.967
Trabajo en beneficio de la comunidad y otras medidas alternativas	1.795	1.486	1.637	2.205
Atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en prisión	--	--	2.713	3.345
TOTAL	7.060	3.433	6.225	8.174

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Nuestra intervención con personas con discapacidad ha tratado de contribuir a que estas personas puedan desarrollar las actividades cotidianas sin dificultades y en igualdad de condiciones. La pandemia ha visibilizado las desigualdades preexistentes y el alcance de la exclusión.

Con el proyecto de **Transporte en Vehículos Adaptados** hemos llevado a cabo tareas de movilización a centros sociales, culturales, cívicos, etc. Durante la pandemia, fundamentalmente, realizamos traslados a centros sanitarios.

Hemos ampliado la cobertura de nuestros proyectos de **ayuda a domicilio complementaria y de ocio y tiempo libre**, proporcionando asistencia en actividades del día a día y de ocio y tiempo libre a las personas con más barreras de acceso.

También, gracias a la colaboración de entidades como AXA, se han mejorado los servicios de apoyo como el acceso a baño asistido y el establecimiento de zonas de ocio, con participación de personal de fisioterapia, en muchas de las playas donde trabajamos a fin de facilitar la participación en actividades lúdico-educativas en estos espacios.

Cabe destacar la puesta en marcha, en 2019, del proyecto Enlaza2, que buscaba implicar a la sociedad para que las personas con discapacidad tengan las mismas oportunidades de participación social y comunitaria. Para ello, hemos contado con la colaboración de organizaciones como AMICA, APROCOR, ANFAS, Fundación Pilares, AFANIAS y Fundación Gil Gayarre.

Además, hemos prestado servicios adaptados de **Teleasistencia** para personas sordas, ciegas, sordociegos o con discapacidad motora severa.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD				
N.º PERSONAS	2019	2020	2021	2022
Atención temporal a familias con personas dependientes	60	4	56	267
Atención a personas con discapacidad en playas	643	283	359	928
Atención soporte integración	374	201	63	91
Ayuda a domicilio básica	203	96	313	147
Ayuda a domicilio complementaria	2.965	2.270	3.531	4.335
Productos de apoyo	14.761	10.096	11.130	10.484
Centros de día	126	73	64	29
Viviendas tuteladas	20	14	15	14
Estimulación precoz	24	62	84	65
Ocio y tiempo libre	857	720	2.215	5.351
Teleasistencia domiciliaria	5.585	7.118	7.628	7.468
Teleasistencia móvil	306	361	471	615
Transporte adaptado	11.818	7.343	6.913	8.077
Localización de personas con deterioro cognitivo	79	108	82	111
TOTAL	37.610	28.163	32.054	36.826

PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD

Nuestras acciones con personas con problemas de salud se vieron afectadas por la pandemia por COVID-19. Para poder mantener las actividades habituales, hemos tenido que adaptar la intervención en base a las medidas necesarias de protección y prevención. Además, hemos elaborado nuevos protocolos y hemos generado actividades para dar cobertura a nuevas necesidades.

En este contexto, hemos seguido trabajando para mejorar el bienestar físico, psíquico y social.

Atención a personas con inadecuada gestión de su adherencia terapéutica

Este proyecto nace en 2020 con el objetivo de mejorar la adherencia terapéutica de las personas con enfermedades. Durante la pandemia, adaptamos las actividades y priorizamos aquellas virtuales y a distancia.

Muchas personas han acudido a Cruz Roja para contar con una adecuada valoración de su estado de salud y enfermedad y recibir orientación. En 2021 se vio un importante incremento en el número de personas atendidas en el proyecto “No me olvides”.

Alimentación Consciente

En 2021 pusimos en marcha la estrategia de Alimentación Consciente para promover una alimentación saludable y sostenible en la sociedad y en las personas que atendemos.

Lo hemos hecho a través de cursos, sesiones como Cine Fórums y talleres prácticos, en colaboración con la Escuela de Hostelería (ESAH).

Casas de acogida para personas enfermas de VIH/sida

Hemos ofrecido soluciones de alojamiento y manutención para personas con VIH/sida cuyo estado de salud no es bueno y que se encuentran en estado grave de desarraigo familiar y social. Hemos cubierto sus necesidades básicas, sobre todo, en los recursos residenciales de Granada y Tarragona.

Atención integral a personas con enfermedades avanzadas

Hemos colaborado en dos proyectos financiados por la Fundación “La Caixa”. En los programas de atención domiciliaria y en varios hospitales, hemos realizado intervención psicológica, social y espiritual con personas que se encuentran en su último tramo de vida, así como con los familiares y personas que se encuentran en procesos de duelo y con personal sanitario. En 2021 ampliamos nuestro ámbito de actuación, atendiendo también en residencias para personas mayores.

El segundo proyecto consiste en la coordinación de una red de entidades cuya misión es aliviar el sufrimiento provocado por la soledad en personas que se encuentran en situación de enfermedad avanzada, mediante el acompañamiento de personas voluntarias.

Cruz Roja Te Escucha

En el mes de abril de 2020 pusimos este proyecto en marcha, en el marco del Plan RESPONDE, para dar apoyo y acompañamiento psicosocial a personas que, afectadas por enfermedad, soledad, edad avanzada, pérdida de seres queridos por COVID-19 u otras situaciones, lo hayan necesitado durante la crisis provocada por la COVID-19. Además, en 2021 también atendimos a personas afectadas por el volcán de La Palma.

Lo hemos realizado a través de un teléfono gratuito, 900 107 917, que es atendido en diferentes niveles por personas trabajadoras y voluntarias de Cruz Roja y profesionales de la psicología.

Centros sanitarios

Durante este periodo hemos gestionado cinco hospitales en Bilbao, Córdoba, Gijón, Palma de Mallorca y Sevilla; tres centros de carácter sociosanitario en San Fernando, San Sebastián e Irún; un centro de diálisis en Oviedo, y dos centros de transfusión sanguínea en el Principado de Asturias (centro comunitario) y en Madrid (unidad de extracción).

En ellos, atendemos a pacientes que necesitan intervenciones quirúrgicas, pacientes que necesitan hospitalización y a pacientes en régimen ambulatorio. Además, en la Comunidad de Madrid y Asturias hemos realizado labores de promoción de la donación y extracción de sangre.

En 2020 adaptamos todos los centros a la situación de excepcionalidad para la poder seguir prestando la asistencia sanitaria necesaria y seguimos las directrices marcadas por las autoridades sanitarias. Entre los grandes cambios, cabe destacar que las autoridades definieron el centro sociosanitario de San Sebastián como centro monográfico para pacientes COVID-19 y el hospital de Gijón como centro de referencia, donde creamos dos unidades para pacientes COVID-19. En Palma de Mallorca, adaptamos el nuevo espacio cedido por el sistema público para atender a pacientes COVID-19 y realizamos asistencia de carácter ambulatorio fuera del hospital.

La actividad quirúrgica fue interrumpida durante los días que duró el Estado de Alarma, pero poco a poco recuperamos la actividad, llevando a cabo 39.456 intervenciones en 2021. Durante ese año, también asumimos la gestión de las consultas externas en el hospital de Córdoba.

Además de los programas mencionados anteriormente, también hemos realizado otros proyectos como:

- “Naturaleza para todos”, sobre los beneficios de la naturaleza para la salud.
- Atención a personas con inadecuada gestión de su adicción en el ámbito comunitario.
- Sensibilización y prevención de accidentes.
- Atención a personas con estilos de vida no saludables.
- Atención a personas para una adecuada gestión de la enfermedad.
- Centros de reconocimiento médico.
- Atención a personas afectadas por enfermedad mental.
- Puesta en marcha de la Línea de atención a la conducta suicida 024.

PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD				
N.º PERSONAS	2019	2020	2021	2022
Sensibilización y prevención en Salud	50.937	66.353	56.229	99.139
Atención a personas con estilos de vida no saludables.	81.108	181.215	104.589	121.808
Atención a personas para una adecuada gestión de la enfermedad	46.700	65.140	27.967	110.167
Centros Sanitarios	255.257	204.548	338.005	368.738
Centros de Transfusión de Sangre, número de unidades extraídas ⁷	155.134	148.486	107.401	--
Centros de Reconocimiento	37.591	35.643	21.256	21.252
TOTAL	476.303	545.437	498.203	599.718

POBLACIÓN EN GENERAL Y OTROS COLECTIVOS

Los ámbitos en los que hemos atendido a población en general y otros colectivos han sido:

Intervención en emergencias

Nuestros Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERI) y Equipos de Respuestas Básicas en Emergencias (ERBE) han atendido de manera rápida y eficaz a las personas afectadas por emergencias y su entorno más próximo.

Hemos reducido el riesgo que determinadas situaciones pueden generar y hemos impulsado la recuperación temprana gracias a nuestros albergues provisionales, la distribución de productos de primera necesidad, el apoyo psicosocial, la búsqueda y salvamento, la asistencia sanitaria y los primeros auxilios, entre otras acciones.

Además, hemos colaborado en simulacros, ejercicios de adiestramiento, grupos de investigación, mesas de trabajo y ejercicios con las Fuerzas Armadas.

Destaca nuestra involucración en la respuesta a las necesidades de la población derivadas de la pandemia de COVID-19; la atención de nuestros equipos ante la llegada de personas migrantes a la frontera marítimo terrestre española; la colaboración en

⁷ Se contabilizan las unidades extraídas, no contabilizándose como personas usuarias.

traslados y alojamiento de las personas refugiadas por el conflicto armado entre Rusia y Ucrania, y nuestra respuesta a eventos como DANA, la Gota fría, incendios, inundaciones, el temporal Filomena o la erupción volcánica producida en 2021 en la isla de La Palma.

Salvamento Marítimo

Realizamos labores de búsqueda y rescate y asistimos a personas ante situaciones de riesgo como peligro de ahogamiento, necesidad de asistencia y evacuación sanitaria o remolques de embarcaciones en peligro.

El programa de Salvamento Marítimo, que ya cuenta con más de 50 años de actividad, ha crecido tanto que, en 2021, dábamos cobertura en 55 ubicaciones, en todas las comunidades autónomas del litoral peninsular, las correspondientes a los dos archipiélagos y las dos ciudades autónomas.

Cabe destacar que durante 2022 incorporamos el uso de drones, así como tecnología aplicada, y que establecimos nuevas alianzas con empresas desarrolladoras de dispositivos de geolocalización (ENGIDI e HISPASSAT) que mejoran las comunicaciones y garantizan la seguridad de nuestros equipos de voluntariado en la intervención en emergencias.

Además, también llevamos a cabo otras intervenciones en el ámbito de la lucha contra la contaminación, en ocasiones en colaboración con organismos competenciales.

Restablecimiento del Contacto Familiar y Servicio Social Internacional

Hemos cooperado con los Servicios Públicos de Atención a la Infancia, Servicios Sociales, Oficinas Consulares, etc. frente a las situaciones de vulnerabilidad social derivadas de la mundialización de nuestra sociedad actual.

Tras el inicio de la pandemia por COVID-19, creamos un equipo de restablecimiento y mantenimiento del contacto entre familiares (RCF) COVID-19 para detectar y dar cobertura de necesidades de conectividad, especialmente en personas sin hogar y otras personas en situación de vulnerabilidad.

Por otro lado, en 2020 trabajamos en la creación de un nuevo modelo de atención para la localización de personas migrantes desaparecidas en costas, canalizando las demandas de información de familiares a través del buzón busquedas@cruzroja.es y telefónicamente.

Este canal, junto con www.family.icrc.org, permite obtener información especializada e iniciar los procedimientos de búsqueda de personas desaparecidas, así como envío de mensajes por razones humanitarias.

Además, en 2022 pusimos en marcha un Servicio Multicanal para Personas Desaparecidas, que además de ser una gran herramienta de gestión de solicitudes y

canalización de información, nos ha permitido sensibilizar a través del ecosistema digital.

Por otro lado, destacamos la creación de una oficina específica dentro de la Agencia Central de Búsquedas para la atención de los requerimientos relacionados con la crisis de Ucrania.

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

Hemos realizado acciones de información, orientación y capacitación, incluyendo el diagnóstico precoz de determinadas ITS, desde las perspectivas de la salud sexual y de género. Todas ellas han estado dirigidas a personas que pudieran encontrarse en una situación de mayor vulnerabilidad ante conductas de riesgo relacionadas.

Además de los proyectos mencionados anteriormente, también hemos realizado otros como:

- Promoción de hábitos saludables para evitar los efectos adversos de las temperaturas extremas, olas de frío y calor, y ante la gripe estacional.
- Campañas en redes sociales y web para promover el bienestar emocional de las personas y prevenir los trastornos de salud mental.
- Diagnóstico de la COVID-19.
- Centros de reconocimiento médico.
- Escuelas de Tiempo Libre.
- Centros de Formación Profesional.
- Certificados de Profesionalidad.
- Impartición de formación universitaria.
- Cobertura de actos o actividades de riesgo previsible.

POBLACIÓN EN GENERAL				
N.º PERSONAS	2019	2020	2021	2022
Intervención en Emergencias	10.134	179.574	65.770	69.008
Servicios Preventivos Terrestres	69.292	20.009	25.980	46.772
Servicios Preventivos Acuáticos	79.812	50.927	68.125	48.662
Salvamento Marítimo	452	1.124	35	131
Transporte Sociosanitario	40.035	43.183	51.749	59.639

INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

RESPONDE (COVID-19)	--	3.192.693 ⁸	2.459.592	363.483
---------------------	----	------------------------	-----------	---------

⁸ En este apartado, Responde no se están recogiendo las personas atendidas en el Plan RESPONDE en acciones de Formación y en TSU.

MOVILIZANDO A LA SOCIEDAD

Hemos trabajado para construir entornos seguros, solidarios, inclusivos, saludables, sostenibles y que promovieran la igualdad de oportunidades, con el fin de modificar y combatir las barreras y obstáculos que han estado presentes en el contexto de las personas en situación de vulnerabilidad.

Con el objetivo de promover cambios y contribuir a la mejora de la vida de las personas, hemos tratado de sensibilizar y compartir con la sociedad las distintas problemáticas que sufren las personas a las que prestamos nuestra ayuda.

A continuación, se presentan las cifras totales de participantes en las actividades con el entorno que hemos desarrollado desde cada área.

ACTIVIDADES CON EL ENTORNO (N.º DE PARTICIPANTES)				
	2019	2020	2021	2022
Socorros	194.022	2.725	24.170	33.093
Inclusión Social	99.704	1.585.697	1.951.787	638.061
Empleo	336.277	93.191	67.140	672.096
Salud	129.711	308.413	1.093.996	390.575
Educación	278.507	457	441	1.189
Medio Ambiente	5.846	59.410	73.085	83.908
Cooperación Internacional	89.274	76.271	108.643	114.344
Cruz Roja Juventud	12.112	121.970	236.563	355.815
TOTAL	10.113	2.248.134	3.555.798	2.289.081

SOCORROS

Desde el área de Socorros hemos realizado acciones en los siguientes ámbitos:

Preparación ante desastres e incremento de la resiliencia de las personas para hacer frente a emergencias y otras situaciones de riesgo

Con el fin de garantizar entornos más seguros ante emergencias y desastres, hemos fomentado la anticipación, el conocimiento y la puesta en marcha de medidas para hacerles frente.

En 2020, desarrollamos un protocolo de intervención y pusimos en marcha en varias provincias de la Comunidad Valenciana un proyecto de alerta temprana para informar

a la población sobre la previsión de que ocurra una amenaza concreta y sobre medidas para minimizar los riesgos.

También hemos dado respuesta y minimizado los efectos de grandes incidentes que han acontecido estos años, como las grandes nevadas en Madrid a principios de 2021, las fuertes lluvias en la zona de levante peninsular, los incendios que han tenido lugar en todo el territorio español o la erupción volcánica en la isla de La Palma en 2021, donde nuestro voluntariado del ERIE BSMT llevó a cabo un total de 1.666 intervenciones. La capacitación de la población en general fue esencial para reducir los efectos de todos estos eventos.

Hemos impulsado nuevas formas de trabajo para adaptar nuestra respuesta a las distintas emergencias, destacando la adaptación de las actividades de nuestros ERIE de Búsqueda y Salvamento en el Medio Terrestre durante la erupción del volcán Tajogaite, Cumbre Vieja - La Palma.

Durante estos años, hemos incorporado de manera muy significativa la tecnología en nuestras intervenciones, tanto para mejorar la eficacia de las mismas como para favorecer una mayor participación por parte del voluntariado y la sociedad, ganando como resultado una mayor capacidad de atención y asistencia. Entre las incorporaciones, destaca el uso de drones y aplicaciones de búsqueda.

Por otro lado, hemos realizado en algunos territorios talleres específicos enfocados a la prevención y preparación de escolares ante futuros eventos.

Reducción de daños en situaciones de riesgo previsible

Hemos seguido esforzándonos para reducir el riesgo asociado a la realización de determinados eventos o actos mediante servicios preventivos, prestación de asistencia sanitaria inmediata y transporte sanitario de urgencia.

Debido a la pandemia, los actos con grandes concentraciones de personas se redujeron, pero a pesar de ello, en 2020 realizamos más de 8.000 servicios preventivos terrestres, con una población objeto de 13.308.237 personas. En 2021, el número de servicios preventivos terrestres aumentó a cerca de 12.000, con una población objeto de 11.650.584 personas.

Por otro lado, hemos seguido realizando labores de vigilancia y salvamento en medio acuático, trabajando en alrededor de 250 playas y 2 espacios naturales, con cerca de 1.500 personas voluntarias y trabajadoras, y lanzando proyectos piloto en algunas playas donde no existían servicios de vigilancia, sensibilizando a la comunidad ante riesgos asociados al baño a fin de mejorar la seguridad de las personas.

Nuestros servicios preventivos, tanto en el ámbito acuático como terrestre, han estado presentes en las 52 provincias.

Merece especial mención la superación satisfactoria de las auditorías correspondientes a las normas ISO 9001 e ISO 14001 en nuestro proyecto de prevención de accidentes,

socorrismo y asistencia en playas a lo largo de estos años, así como la obtención de estas certificaciones por primera vez, en 2022, en los preventivos terrestres.

Prevención de riesgos asociados al entorno

Nuestros equipos de salvamento marítimo han realizado diferentes acciones para luchar contra la contaminación marina. El número de intervenciones en este ámbito incrementó un 30% en 2020, con respecto al año anterior, situándose en las 105. En 2021, el número de intervenciones fue 90.

Durante estos años hemos trabajado en el diseño y elaboración de una guía de fauna marina para identificar las distintas especies y ver sus características y necesidades de cuidados. Este documento indica cómo actuar en caso de intervención por parte de nuestros equipos, por ejemplo, ante animales marinos desorientados, varados o heridos.

INCLUSIÓN SOCIAL

En el ámbito de la inclusión, hemos promovido un modelo de intervención combinado que engloba el trabajo con las personas y el entorno. El trabajo con el entorno ha estado centrado en sus condiciones de exclusión, con un efecto de transformación social.

Entre las diferentes acciones que hemos realizado, destacan:

Sensibilización a la sociedad sobre las personas mayores

Hemos desarrollado acciones de comunicación, sensibilización, capacitación y cooperación dirigidas a la sociedad, al entorno cercano de personas mayores y al personal de atención a través de plataformas online, charlas, jornadas, etc. Los objetivos de todas ellas han sido identificar y reducir las barreras sociales que sufren las personas mayores, promover el buen trato y poner en valor la aportación de las personas mayores a la sociedad.

Además, durante la pandemia hemos sensibilizado sobre el impacto que la situación estaba generando en las personas mayores, y con la campaña #YoHagoPorTi promovimos la colaboración vecinal con las personas mayores.

Destaca también la campaña “Ser MayorES”, lanzada en 2022, cuyo objetivo ha sido incorporar en la sociedad los principios y valores necesarios para identificar y reducir las barreras sociales que sufren las mujeres y hombres mayores.

Por otro lado, hemos reforzado la colaboración con entidades y con mesas de diálogo, como por ejemplo la participación en la Mesa estatal para una convención de las personas mayores o en la plataforma europea de personas mayores (AGE).

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

Hemos trabajado para fomentar la promoción de una visión realista del fenómeno del maltrato a las personas mayores en la sociedad a través de redes sociales, charlas, jornadas, acciones intergeneracionales, ponencias, ... También hemos elaborado protocolos conjuntos con los equipos de violencia de género de la organización.

Información a personas cuidadoras no profesionales a través del multicanal SerCuidadorA

Con este proyecto hemos ofrecido herramientas, vía online y telefónica, a las personas cuidadoras no profesionales para que pudieran realizar el cuidado con una mayor comprensión de su realidad, mejorando así su calidad de vida, las relaciones de la persona cuidadora y la persona cuidada para lograr una mayor permanencia de la persona mayor en su domicilio.

Este servicio ha sido especialmente relevante durante el periodo de pandemia, ya que al ser online hemos ofrecido apoyo 24/365. Además, hemos incorporado nuevos canales y materiales.

Durante 2022 realizamos una acción piloto a través del desarrollo de una skill de SerCuidadorA para Alexa, que pretende ofrecer los asistentes de voz como una herramienta más de apoyo a quienes cuidan.

Servicio Multicanal Te Acompaña

En 2022 pusimos en marcha el nuevo Servicio Multicanal TE ACOMPAÑA de información, orientación y acompañamiento frente a la soledad no deseada. Con él, y gracias a la participación del voluntariado, ofrecemos una primera atención y respuesta a las personas que lo necesiten a través de los diferentes canales del servicio. El perfil de las personas al que se dirige este servicio son personas mayores, migrantes, jóvenes o mujeres en dificultad social que se sienten solas y necesitan restaurar sus conexiones sociales.

Sensibilización sobre las mujeres en dificultad social

Hemos llevado a cabo diferentes campañas, como las realizadas en 2022: “#La igualdad es un derecho. Cambiemos la estadística”, con el objetivo de visibilizar el trabajo que hacemos desde la organización con las mujeres en dificultad social para promover la igualdad de derechos y oportunidades, o la campaña “#Implícate. Haciendo visible lo invisible”, para dar visibilidad a los diferentes tipos de violencia hacia las mujeres.

Unidad Estratégica de Trata

Desde la Unidad de Protección a Personas en Situación de Trata hemos contribuido en la creación y fortalecimiento de redes protectoras para responder a las necesidades de las personas en situación de trata, así como reducir los factores de riesgo y de vulneración de Derechos Humanos que sufren. Entre estas redes, hemos participado en la Red Española de lucha contra la trata de personas y el Foro Social contra la Trata.

También hemos impartido formaciones y hemos realizado acciones de concienciación y sensibilización.

Sensibilización a la sociedad sobre las personas solicitantes de asilo y refugiadas

En el año 2019, conjuntamente con Cruz Roja Juventud y con Cooperación Internacional, se desarrolló el juego “The Real Pursuit”, que busca sensibilizar a la población sobre los movimientos migratorios forzados al proponer que cada persona se ponga en la piel de las personas que se ven forzadas a abandonar sus países de origen.

En 2020 pusimos en marcha la primera edición del concurso de pintura y microrrelato “Refugio en Palabras y Colores”, en el que participaron 390 personas refugiadas. Con él, sensibilizamos sobre el proceso de acogida e integración de las personas refugiadas y solicitantes de protección internacional en España.

Servicio multicanal Ser Acogedor/a

Con este servicio hemos ofrecido información, orientación y soporte a las familias de acogida de niños y niñas que están bajo el sistema de protección a la infancia, así como al personal técnico de los diferentes sistemas de atención implicados.

Tras la pandemia, ampliamos el Servicio Multicanal para que fuera digital y telemático y ofrecimos pautas para que las familias pudieran afrontar los nuevos retos. Gracias a ello, en 2020 recibimos más de 50.000 visitas a la web y respondimos 20.674 solicitudes de información.

Seminario la Protección a la infancia: evaluación de necesidades y mejora de instrumentos

En febrero de 2020 organizamos con el Centro de Estudios de Derecho Internacional Humanitario un seminario sobre la evaluación de necesidades y mejora de instrumentos jurídicos en el ámbito de la infancia, en el que participaron más de setenta expertos y representantes de organizaciones e instituciones públicas implicadas en la protección a la infancia y adolescencia.

Día del Desaparecido en el Marco del Restablecimiento del Contacto Familiar

En 2020, en el Día Internacional de las Personas Desaparecidas por Razones Humanitarias, replicamos la campaña de América Latina “Los Familiares siguen buscando” y llevamos a cabo diversas acciones de comunicación.

EMPLEO

En materia de Empleo, hemos movilizado a la sociedad y el entorno productivo con los siguientes proyectos:

Cooperación empresarial

Iniciamos un año 2019 con una alta colaboración empresarial en favor de la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión y desfavorecida, consiguiendo alianzas para prácticas no laborales, conocimiento del mercado de trabajo, formación y gestión de ofertas y casi 49.000 contratos firmados. En 2020 colaboramos con 10.429 empresas, un 10% menos que en 2019, debido a la crisis económica asociada a la pandemia, y mantuvimos el mismo nivel de contratos. En 2021 recuperamos un 19% de empresas colaboradoras con más de 32.000 alianzas de empleo, llegando a las 12.517 empresas colaboradoras, aunque el impacto de la pandemia se mantuvo presente. En 2022 las empresas colaboradoras del área de Empleo fueron más de 14.800, lo que supone un 19% superior al año anterior y establecimos más de 39.000 alianzas.

Hemos trabajado para recuperar la colaboración con empresas cuya actividad se vio interrumpida y también con nuevos sectores.

Uno de nuestros proyectos clave ha sido **“Reto Social Empresarial, alianzas para la inserción laboral”**, en el que colaboraron 7.923 empresas a través de 20.299 alianzas, en 2020; 10.393 empresas a través de 24.468 alianzas en 2021, y 11.663 empresas a través de 25.298 alianzas en 2022.

Otra actividad que hemos ofrecido ha sido **“Ser Profesional”**, un espacio enfocado a dar a conocer un sector profesional específico. Acerca la realidad de las empresas a la sociedad en general para sensibilizar también desde el punto de vista de las empresas la importancia de la formación, las competencias, etc. Lo publicamos como podcast en plataformas digitales de audio, así como en formato vídeo. En 2022 realizamos 8 programas en colaboración con 13 empresas de sectores en auge en el mercado de trabajo.

Además, hemos organizado 24 actos de reconocimiento para destacar la implicación de las empresas en la inserción laboral de las personas en dificultad social.

Cambiando mentalidades a favor de la inserción laboral

Para promover la igualdad de oportunidades y de trato en el ámbito laboral hemos realizado acciones de comunicación, sensibilización e información de iniciativas dirigidas al entorno empresarial y la sociedad para mostrar las dificultades y barreras de las personas participantes en nuestras acciones para su inserción laboral; colaboraciones empresariales; difusiones de información de utilidad relacionadas con el empleo, el mercado de trabajo y la situación de pandemia, y campañas de sensibilización a través de las redes propias y de las redes sociales.

En este sentido, hemos mantenido la actividad informativa a través de la página web específica con más de 123.000 usuarios únicos en 2020 y un 17% más en 2021. Las redes sociales han sido esenciales y gracias a Facebook y LinkedIn, principalmente, hemos podido seguir en contacto con nuestros participantes y empresas colaboradoras durante la pandemia y reforzarse después. El número de seguidores y seguidoras en Facebook, LinkedIn y Twitter aumentó a lo largo de estos años, llegando

en 2021 a 13.408 personas seguidoras. De ese año cabe destacar también que nuestra etiqueta #PlanEmpleoCruzRoja tuvo un alcance superior a los 4.000.000 y más de 29.000.000 impresiones.

Por otro lado, desde nuestro **Servicio Multicanal de orientación laboral CREe** hemos mantenido al día todas las cuestiones relacionadas con la búsqueda de empleo y los cambios en el mercado laboral para el conjunto de la sociedad. En 2020 tuvimos 20.514 seguidores y seguidoras de este servicio; en 2021, 24.495, y, en 2022, 28.248.

También ha seguido disponible nuestra página web www.cruzroja.es/planempleo como principal canal de comunicación de nuestra actividad en este ámbito.

Además, hemos realizado varias iniciativas como:

- **La campaña “SomosGo**, para promover el empleo juvenil y sensibilizar a las empresas a través de “Historias Cruzadas”, una serie de piezas audiovisuales que difundimos en redes sociales protagonizadas por una persona empresaria animando a que se formen y otra joven para que les ofrezcan sus primeras oportunidades.
- **AhoraSomos+**, una campaña para sensibilizar y mostrar la discriminación por edad en el acceso al mercado laboral que sufren las personas mayores de 45 años a través de audiovisuales en el que empresarios y empresarias muestran fotografías de su propia juventud y poniendo en valor cualidades que habían desarrollado con la experiencia que proporciona la edad
- **Campaña “El balance más positivo”**, que buscaba promover la igualdad en las empresas a través de la puesta en marcha de medidas de conciliación y el equilibrio en las tareas del cuidado para reducir las barreras en el acceso al empleo y el desarrollo profesional de las mujeres.
- La campaña **“En realidad no tiene gracia”**, con la que hemos fomentado una visión constructiva y enriquecedora de la diversidad para que cada persona sea valorada por sus talentos y capacidades, y no por su sexo, procedencia. Se impulsa la Exposición Itinerante “1000 palabras”, en la que se muestran historias de personas con su fotografía, simbolizando su talento, La expo ha recorrido más de 30 ciudades.
- En el año 2020, con la pandemia, realizamos dos acciones participativas online **“Mascarilladas”**, a través de redes sociales, en las que se invitó a toda la sociedad a subir sus fotos con una mascarilla con nuestro mensaje #MiCaraNoEsMiCV, sensibilizando sobre que el sexo, procedencia o edad en los procesos de selección no debe determinar la selección. Se contabilizaron más de 1.300 publicaciones, con un impacto de más 4,6 millones de impresiones.
- **“Escribimos El Futuro”**, una acción de visibilización y reconocimiento a empresas, que firman un contrato estable entregando un bolígrafo en la firma como muestra de un futuro para la persona que la firma y para la empresa que

incorpora talento a su plantilla. Más de 200 empresas han formado parte de esta iniciativa.

- Otras iniciativas presenciales de sensibilización, comunicación e información, en las que participaron más de 57.000 personas.

SALUD

Entre las acciones que hemos realizado con el entorno en materia de Salud, cabe destacar:

- Los programas de sensibilización y prevención y de atención a personas con estilos de vida no saludables.
- La campaña “Jóvenes e ITSs”, en colaboración con el Ministerio de Sanidad, como respuesta al incremento de la incidencia de infecciones de transmisión sexual entre la población joven. Uno de sus objetivos fue promover el empoderamiento de las mujeres en la toma de decisiones sobre sus relaciones sexuales y en las diferentes opciones de orientación e identidad sexual que cada persona puede elegir. Otro de los objetivos fue informar sobre las ITS más comunes para evitar el aumento y favorecer el diagnóstico precoz.
- Acciones para promover una alimentación saludable y sostenible, como el diseño de una estrategia de posicionamiento de alimentación de Cruz Roja, llamada Alimentación Consciente. También hemos realizado píldoras formativas sobre recetas saludables y sostenibles y la serie documental “Un paisaje en la Cazuela”, en la que se han presentado 19 alimentos y productos representativos de cada comunidad y ciudad autónoma.
- La sensibilización online sobre temas como accidentes cotidianos, salud comunitaria, donación de sangre o promoción de hábitos saludables.
- Las campañas sobre salud emocional para dar a conocer las enfermedades mentales y profundizar en su prevención, detección y gestión. Han sido especialmente relevantes en este periodo por las problemáticas derivadas de la situación sociosanitaria provocada por la COVID-19, como el aislamiento, la incertidumbre, el duelo o el estrés. Además, hemos hecho campañas específicas con motivo del Día Mundial de la Prevención del Suicidio y del Día Mundial de la Salud Mental.
- Las acciones de información y sensibilización en relación con el coronavirus, su prevención, detección, tratamiento y vacunación ante el mismo a través nuestras redes sociales y páginas web.
- La promoción de hábitos saludables ante olas de frío y de calor, así como ante la gripe estacional, incidiendo en la relevancia de la vacunación.
- Otras campañas con motivo del Mundial de la Alimentación, el Día Mundial de la Tuberculosis o el Día Internacional de la Salud, entre otros.

EDUCACIÓN

En Educación, una de nuestras principales actividades con el entorno han sido las formaciones dirigidas a empresas y particulares, destacando:

- Toda la oferta formativa ofrecida en el site “Fórmate”.
- El curso online “COVID-19: Medidas preventivas de protección personal y laboral para la nueva normalidad”, desarrollado en 2020.
- Las acciones formativas en el ámbito de la cooperación internacional.
- Webinars de iniciación a los primeros auxilios impartidos a la Asociación de Voluntarios de CaixaBank y Seguros AXA.
- Además, hemos incluido en nuestra web píldoras formativas abiertas y gratuitas sobre el COVID-19, como “Coronavirus: Conocimientos básicos y medidas de prevención”, que llegó a más de 350.000 personas en su versión en castellano y que ha sido traducida al inglés, francés, portugués y ruso.
- Por otro lado, el Día Mundial de los Primeros Auxilios, en 2021, realizamos un webinar para todas las personas de la Institución sobre iniciación a los primeros auxilios. Los resultados fueron muy buenos, pues asistieron en torno a 11.000 personas. En 2022, ese día compartimos materiales y vídeos a personas y empresas socias mediante mailing.

Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario

En la Asamblea General de Cruz Roja celebrada en abril de 2019 se recogió y aprobó que la defensa de la dignidad intrínseca a todo ser humano, fundamentada en el respeto a los Derechos Humanos, constituye un mandato para Cruz Roja.

Por ello, toda nuestra acción humanitaria ha tenido como base el respeto a la dignidad inherente a la persona y el respeto a los Derechos Humanos.

Para dar cumplimiento a estos retos, en diciembre de 2019, presentamos en el Comité Nacional el plan Estratégico de Principios y Valores, cuyo fin es la promoción de la protección y garantía de los derechos de las personas, especialmente de las más vulnerables, mediante la sensibilización, formación, difusión, defensa y aplicación de los Derechos Humanos, del Derecho Internacional Humanitario y de los valores humanitarios.

Hemos canalizado estos desafíos no solo mediante la protección, defensa y asistencia a las víctimas, sino también a través de la difusión y promoción de nuestros principios y valores, con la enseñanza y defensa de los Derechos Humanos y del Derecho Humanitario.

De esta forma, hemos llevado formaciones y acciones como:

- Formación a las Fuerzas Armadas y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.
- Formación en el ámbito internacional y apoyo a la promoción y desarrollo del DIH, por ejemplo, con el curso de Derechos Humanos y Derecho Internacional

Humanitario dirigido a personal de las Fuerzas Armadas, de la Policía y de la Cruz Roja Boliviana, en 2019.

- Formación dirigida a los y las miembros de la Institución, en materia de principios y valores.
- Actividades de Diplomacia Humanitaria y de apoyo a la promoción y desarrollo del Derecho Internacional Humanitario, los Derechos Humanos y la Acción Humanitaria.
- Formación impartida en universidades, entre otras, Carlos III, Complutense, Rey Juan Carlos y Autónoma (Madrid), Valencia, Rovira y Virgili (Tarragona) o UNED.
- Formaciones abiertas a toda la sociedad, a través de la plataforma de formaciones a distancia.
- Contactos regulares con la Comisión Española de Derecho Internacional Humanitario, como órgano asesor del Gobierno.
- Participación en la elaboración de la Estrategia Española de Diplomacia Humanitaria.
- Participación en el proceso de negociación y formulación de promesas conjuntas, junto con el Gobierno de España, ante la Conferencia Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, celebrada en diciembre de 2019.
- Participación en las reuniones del Consejo de Delegados.
- Participación en la elaboración de Manuales Militares, como en 2022, en el específico sobre DIH en las Fuerzas Armadas.
- Participación en la elaboración del II Plan Nacional de Derechos Humanos, en 2022, proceso coordinado desde la Secretaría de Estado de Relaciones con las Cortes y Asuntos Constitucionales.
- Realización de investigaciones y publicaciones.

MEDIO AMBIENTE

Hemos llevado a cabo acciones vinculadas con la prevención, protección, rehabilitación y recuperación del medio ambiente, así como con la lucha contra el cambio climático y la degradación ambiental. Entre ellas, cabe mencionar las siguientes:

- Proyecto de Voluntariado Ambiental en los Parques Nacionales de Teide, Cabrera, Ordesa y Monte Perdido y Picos de Europa.
- Campañas específicas para la limpieza de entornos naturales, como las de “1m²”.
- Acciones de concienciación ambiental sobre temas como protección de la biodiversidad y el fomento de la responsabilidad individual en el desarrollo de buenas prácticas ambientales, entre otros.
- Colaboración con el MITECO en su plan de vigilancia de basuras en playas, ofreciendo soporte en la caracterización de los residuos través de la alianza LIBERA, con SEO/BirdLife y Ecoembes.
- Proyecto de prevención de incendios, realizando charlas de prevención, labores de limpieza de bosques o labores de vigilancia de riesgos.

Asimismo, hemos tratado de adaptar nuestras respuestas e intervenciones con la sociedad para que no generen impactos ambientales significativos y para que contemplen medidas de reducción de la degradación ambiental. Por ello, hemos promovido un uso eficiente de los recursos en los edificios y hemos realizado acciones de educación e implicación de los colectivos en restaurar la biodiversidad y disminuir la contaminación. Además, nuestra estrategia +CO(MPENSA)2 se ha convertido en referencia para alcanzar la neutralidad climática.

Para ello, hemos invertido en proyectos de reforestación para la absorción de las emisiones de CO₂ que hemos generamos como Institución. Además, esto aporta beneficios a la sociedad como el impulso de empleos ligados al sector verde, la promoción del mundo rural o la creación de espacios de ocio saludables.

En 2021 reforestamos en Castilla y León y La Rioja y llevamos a cabo plantaciones de sensibilización en Baleares y Comunidad Valenciana. En 2022 Aragón + Comunidad Valenciana, Galicia (Lugo), Andalucía (Málaga y Huelva), Navarra, Extremadura y Castilla La Mancha (Toledo, Guadalajara y Ciudad Real) con un total de 178,44 ha.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

COOPERACION INTERNACIONAL

En materia de Cooperación Internacional el escenario ha cambiado considerablemente en los últimos años, no solo como consecuencia de la creciente complejidad e intensidad de los conflictos y desastres, sino también por la aparición de nuevos actores y el fortalecimiento de los sistemas de respuesta nacionales y regionales, tanto del Movimiento como externos al mismo.

A continuación, se presentan las cifras principales relativas a personas beneficiarias, presupuestos, países y proyectos.

PERSONAS BENEFICIARIAS, PRESUPUESTO, PAÍSES Y PROYECTOS					
	Área geográfica	Presupuesto ⁹	Personas beneficiarias	N.º de proyectos	N.º de países ¹⁰
2022	África	45.500.309,20	4.137.885	120	14
	América	34.596.581,86	1.431.786	92	11
	Asia Pacífico	6.356.993,70	59.462	13	7
	Europa	8.724.606,56	221.619	18	6
	Oriente Medio	4.810.823,32	547.392	27	2
	General ¹¹	6.996.462,94	421.383	32	1
	Total	106.985.777,58	6.819.527,00	302,00	41
2021	África	49.306.309,35	4.496.881	113	14
	América	24.311.809,59	1.323.146	95	11
	Asia Pacífico	5.069.682,25	83.551	14	7
	Europa	202.320,00	4.166	2	1
	Oriente Medio	3.604.557,53	465.600	25	2
	General	8.770.131,94	435.647	34	1
	Total	91.264.810,66	6.808.991	283	36

⁹ Un gran número de proyectos tiene carácter plurianual. Se refleja el total del presupuesto del proyecto, que en varios casos es superior al presupuesto correspondiente al año natural.

¹⁰ Se refleja el número de países para los que se desarrollan proyectos de forma directa. Si se consideran los proyectos con carácter regional del área de cooperación técnica e institucional, el número de países que participan en acciones de cooperación internacional es superior, siendo la media anual de 70 países.

¹¹ En "General" se reflejan los proyectos que tienen un alcance más allá de una región (como los proyectos de la cuenca del Mediterráneo) o tienen carácter global (como los proyectos de fortalecimiento de capacidades en medios de vida o la alianza global de voluntariado).

2020	África	52.943.338,57	4.346.387	119	17
	América	18.972.632,66	960.128	72	14
	Asia Pacífico	3.255.933,20	103.511	13	4
	Europa	715.668,32	4.919	7	5
	Oriente Medio	4.728.613,33	564.903	23	2
	General	9.687.076,99	305.874	41	1
	Total	90.303.263,07	6.285.722	275	43
2019	África	39.924.240,25 €	2.646.363	112	16
	América	19.769.276,45 €	2.000.627	76	15
	Asia	3.671.940,35 €	178.112	20	5
	Europa	3.954.473,32 €	16.148	13	10
	General	10.635.930,90 €	1.303.528	39	1
	Oriente Medio	4.184.786,29 €	225.986	19	2
	Total	82.140.647,56 €	6.370.764	279	49

AYUDA HUMANITARIA

En este periodo hemos intervenido en las siguientes emergencias:

2022	▪ Conflicto en Ucrania ▪ Crisis alimentaria África: Burkina Faso, Malí y Níger ▪ Inundaciones en Pakistán ▪ Tensión político- social en Sudán ▪ Escalada de violencia en Palestina ▪ Brote de cólera en Líbano ▪ Brote de cólera en Haití ▪ Huracán Ian en Cuba
	▪ Escalada de violencia en Palestina ▪ Terremoto de Croacia ▪ Tensión político-social / Desplazados Internos en Haití ▪ Terremoto de Haití ▪ Explosión en Bata, Guinea Ecuatorial ▪ Tifón Eloise en Mozambique ▪ Tifón Odette (Rai) en Filipinas

2020	▪ COVID-19 ▪ Huracanes Eta e Iota en Centroamérica ▪ Explosión en el Puerto de Beirut, Líbano ▪ Brote de Ébola en Guinea Conakri ▪ Inundaciones Burkina Faso ▪ Inundaciones en Sudán ▪ Incendios en Australia ▪ Crisis sociosanitaria en Salta, Argentina ▪ Tensión político-social en Colombia
2019	▪ Ciclón Idai en Mozambique ▪ Terremoto de Albania ▪ Huracán Dorian en Bahamas ▪ Personas refugiadas de Nigeria en Níger ▪ Tensión político-social / Desplazados Internos en Venezuela ▪ Movimientos de población de Venezuela en Colombia, Ecuador y Perú ▪ Brote de Dengue en Centroamérica ▪ Erupción Volcan Taal en Filipinas ▪ Terremoto de Batanes en Filipinas

A continuación, se detalla la respuesta a las emergencias más destacadas.

Mozambique: Ciclones Idai y Kenneth en 2019

El mes de marzo de 2019, Mozambique sufrió los efectos de uno de los peores ciclones de su historia, afectando principalmente a las provincias de Sofala, Zambezia, Manica y Tete.

Más de 600 personas fallecieron como consecuencia del impacto y en torno a 1.600 resultaron heridas; los daños en infraestructura se expandieron a las comunicaciones, viviendas y asentamientos, centros de salud y escuelas. En total, cerca de 1,8 millones de personas se vieron afectadas en alguna medida por Idai.

A mediados de marzo, la Federación Internacional de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR) lanzó un llamamiento de emergencia por 10 millones de francos para atender a 75.000 personas. Pocos días después, la falta de acceso a agua segura y saneamiento provocó un brote de epidemia de cólera, si bien este fue contenido a las pocas semanas. A finales de abril un nuevo ciclón, Kenneth, impactaba de nuevo en el país, en esta ocasión en el norte, en Cabo Delgado, afectando directamente a más de 280.000 personas.

El nivel de daños acumulado por las situaciones descritas, así como el incremento en el número de personas necesitadas de ayuda, provocó la modificación del Llamamiento

a principios de mayo: se elevaron hasta 32 millones de francos los fondos necesarios para proveer ayuda multisectorial.

Cruz Roja Española contribuyó a lo largo de cuatro meses a la respuesta de la Federación en los siguientes ámbitos:

- Coordinación: jefatura de operaciones de toda la operación de la FICR entre los meses de marzo y mayo.
- Evaluación de daños y análisis de necesidades: FACT (Field Assessment and Coordination Teams, Equipos de Evaluación y Coordinación) de agua saneamiento higiene (dos delegado/as), FACT de Apoyo psicosocial, evaluación de daños en el área de logística tras el ciclón Kenneth y evaluación de daños en Medios de vida.
- Agua, saneamiento e higiene: despliegue de la ERU de Agua y Saneamiento, con participación de delegados de la Cruz Roja Francesa.
- Salud: apoyo a la clínica de Cruz Roja Canadiense y establecimiento y gestión sanitaria de puntos de rehidratación oral para personas enfermas por cólera.
- Distribución de artículos no alimentarios: despliegue conjunto de ERU de distribuciones junto con la Cruz Roja Danesa.
- Logística: un delegado de logística.
- Participación comunitaria y rendición de cuentas: una delegada para el apoyo de los equipos encargados de incluir transversalmente en todos los sectores operativos este enfoque de intervención.

En total, 35 delegados y delegadas fueron desplegados para apoyar el plan de respuesta de la FICR. Tras cuatro meses de operación, el balance del trabajo realizado por Cruz Roja Española se resume en: 2,7 millones de litros de agua distribuidos y 29 bombas manuales de agua reparadas, 17 puntos de lavado de manos, 42 letrinas y 45 duchas instaladas, 9.620 personas atendidas en clínicas de la Cruz Roja, 8.200 personas recibieron apoyo psicosocial, 117.200 personas recibieron artículos de socorro y 11.200 personas fueron atendidas en puntos de rehidratación oral.

Bahamas: Huracán Dorian en 2019

Entre el 1 y el 3 de septiembre de 2019, el huracán Dorian, de categoría 5, impactó Bahamas provocando sustanciales daños sobre unas 29.400 personas.

La FICR lanzó un primer llamamiento de Emergencia por 3,2 millones de francos para asistir a 5.000 familias. Desde Cruz Roja Española, movilizamos a nuestro delegado regional en América como FACT de Medios de vida, y posteriormente desplegamos un FACT para Recuperación Temprana. A mediados de octubre, Cruz Roja Española apoyó a la Cruz Roja Americana con un especialista de Gestión de la información en Intervenciones basadas en efectivo.

A comienzos de noviembre, tras una revisión intermedia, la FICR modificó el llamamiento, solicitando 26,2 millones de francos para atender las necesidades de 2.500 familias.

Huracanes en Centroamérica en 2020

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

- Apoyo a la primera respuesta de emergencia de Sociedades Nacionales afectadas. Con el fin de facilitar la movilización de personal de apoyo a la población, la adquisición y/o despliegue suministros esenciales o cualquier otra acción de respuesta inmediata para atender a las personas afectadas, realizamos contribuciones directas a las Sociedades Nacionales de Honduras, Guatemala, Nicaragua y el Salvador.
- Mejora de las condiciones de saneamiento, higiene y acceso a agua segura en las zonas afectadas. La Unidad de Respuesta a Emergencias de Saneamiento, desplegada en Honduras, realizó, entre otras, las siguientes actividades:
 - Más de 11.600 personas beneficiadas con acciones de control de vectores.
 - Más de 5.800 personas en actividades y sesiones de promoción de higiene.
 - Más de 2.200 personas con acceso a saneamiento adecuado.
 - 4.177 bidones de 20 litros y 2.070 toldos plásticos.
- Apoyo a la unidad de emergencias de agua de las Cruces Rojas de Suecia, Alemania y Austria en la revisión del material de agua existente en el país y en la formación de voluntariado.
- Establecimiento de medios operativos que aseguraran el trabajo de los equipos de respuesta. Desplegamos la Unidad de Respuesta a Emergencias en Telecomunicaciones y apoyamos la unidad de logística liderada por la Cruz Roja Suiza con la Cruz Roja Británica.
- Contribución a la coordinación de las operaciones en los sectores de Agua y Comunicación con delegados especialistas.
- Además de esta primera respuesta inmediata, apoyamos tanto en 2020 como en 2021 en acciones de recuperación. En 2020, en Honduras, Guatemala y Nicaragua apoyamos a 12.960, 8.400 y 10.800 personas afectadas, respectivamente, en agua, saneamiento e higiene, protección, género e inclusión. Además, en Honduras también apoyamos a 3.530 personas migrantes

afectadas con apoyo psicosocial, acceso a alimentos y artículos de primera necesidad y albergue temporal.

Explosión en el puerto de Beirut en 2020, Líbano

Tras la explosión ocurrida en agosto 2020 en el puerto de Beirut, más de 300.000 personas fueron afectadas por la destrucción o daños en sus hogares, 190 personas perdieron la vida y en torno a 6.500 resultaron heridas. Más de 200.000 viviendas se vieron afectadas y 40.000 edificios fueron dañados. La explosión también causó grandes daños a servicios públicos esenciales, infraestructuras sanitarias, negocios e infraestructuras educativas. La emergencia tuvo además un gran impacto en los medios de vida de más de 70.000 personas, ya que se vieron afectados por la pérdida de sus trabajos a consecuencia de la explosión.

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

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

COVID-19 en 2020 y 2021

Desde el inicio de la pandemia, el voluntariado y el personal de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja estuvo en la primera línea de respuesta, llegando a las personas y comunidades en mayor riesgo a través de actividades de sensibilización y comunicación y apoyando los sistemas de salud y sociales. Fue una respuesta “local global” a una escala sin precedentes, que mostró la solidaridad de la red de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para apoyar, movilizar y coordinar la asistencia global, intercambiando conocimientos, experiencias y herramientas y proporcionando apoyo financiero para la respuesta local.

Redoblamos nuestros esfuerzos en nuestra respuesta global, centrándonos en 2020 y 2021 en:

- Mantener las acciones de cooperación internacional activas antes de la pandemia en sectores críticos como salud, agua y saneamiento, seguridad alimentaria, medios de vida o preparación ante desastres y crisis. En 2020 realizamos planes de contingencia en 24 países, manteniendo prácticamente todos los proyectos activos, solo con la suspensión de cinco proyectos cuyo inicio

de ejecución coincidía con la escalada de la pandemia en la primavera de 2020, y que se retomaron posteriormente.

- Apoyar la respuesta local de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, con apoyo técnico y financiero en 28 países, fundamentalmente en la primera respuesta en salud, en apoyo al acceso a la vacunación y en medios de vida y seguridad alimentaria.
- Facilitar la cooperación técnica, compartiendo experiencias, conocimientos y herramientas de la respuesta a COVID-19 en España y contribuyendo a la asistencia técnica global en salud y en medios de vida.

Apoyamos a los siguientes países: Bolivia, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Nicaragua, Panamá, Perú, Argelia, Burkina Faso, Burundi, Gambia, Níger, Malí, Mozambique, Namibia, Níger, República Democrática del Congo, Ruanda, Senegal, Sudán, Tanzania, Georgia, Líbano, Palestina, India y Filipinas.

Escalada de Violencia en Palestina en 2021

El 13 de abril de 2021 se iniciaron graves tensiones entre la población palestina y fuerzas armadas israelíes en Jerusalén. Comenzaron después de que el Gobierno de Israel instalara barreras metálicas fuera de la puerta de Damasco, bloqueando el acceso para la población palestina a la plaza en la que se encuentra la mezquita de Al-Aqsa. Estas restricciones se tradujeron en numerosas protestas de la población palestina, en su mayoría musulmana. Los disturbios y manifestaciones desencadenaron en una grave escalada de violencia. En respuesta a la situación en Jerusalén Este, se iniciaron los lanzamientos de cohetes desde la Franja de Gaza hacia Israel y los ataques aéreos por parte de las fuerzas israelíes sobre Gaza, provocando graves daños entre la población civil. 269 personas palestinas perdieron la vida en los enfrentamientos y 8.269 personas resultaron heridas de diversa gravedad. En Israel, el número de víctimas mortales se elevó a 12.

Los bombardeos provocaron también graves daños en estructuras civiles en la Franja de Gaza y se produjeron numerosos cortes de energía por la falta de combustible, reduciéndose el suministro de electricidad y causando la interrupción de servicios básicos como la atención sanitaria, el agua o el saneamiento.

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

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

Terremoto en Haití en 2021

El sábado 14 de agosto de 2021, Haití sufrió un potente terremoto de magnitud 7,2 en la escala Richter. Al menos 800.000 personas se vieron afectadas, de las cuales 650.000 requirieron algún tipo de asistencia humanitaria. En total, hubo de más de 2.200 personas fallecidas, 12.763 heridas y 329 desaparecidas. 52.923 casas fueron destruidas y 77.000 dañadas. Los daños económicos y pérdidas se valoraron en 1,6 billones de dólares.

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

- Refuerzo de las labores iniciales de coordinación para la respuesta. Tres días después del terremoto, el delegado regional de CRE en las Américas se desplazó al país para apoyar a la delegación en acciones de coordinación para la emergencia. Este despliegue inmediato permitió, entre otras actividades, la preparación de las condiciones para la recepción de ayuda en agua y saneamiento enviada por CRE.
- Despliegue de Equipo de emergencia en Agua, Saneamiento y Promoción de la higiene. Un equipo de cuatro especialistas que, junto con el personal de Cruz Roja Haitiana, y el delegado regional de CRE, conformaron el equipo de Agua, Saneamiento e Higiene en emergencias. A lo largo de varias rotaciones, el equipo realizó:
 - La revisión y puesta a punto de las plantas de tratamiento de agua de Cruz Roja Haitiana, y el despliegue de equipamiento complementario desde España para facilitar la captación y distribución de agua a las comunidades.
 - La realización de una formación de actualización de conocimientos para la implementación de la operación.
 - La evaluación de necesidades en materia de agua, saneamiento e higiene en los departamentos de Nippes y Grand'Anse y el establecimiento de un punto operativo en cada uno para la distribución de agua segura a la población.
 - La formación del voluntariado en Promoción de Higiene y la realización de actividades en este ámbito con la población destinataria.
 - La rehabilitación de bombas manuales como estrategia de salida y solución duradera de acceso a agua segura.

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

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

Inundaciones en Pakistán en 2022

La temporada monzónica en Pakistán dejó las peores inundaciones en décadas y el 25 de agosto de 2022 el Gobierno de Pakistán declaró la emergencia nacional y solicitó ayuda internacional, continuando las lluvias hasta mediados de septiembre. A diciembre de 2022, el saldo es de 33 millones de personas afectadas, más de 1.700 fallecidos, 90 distritos declarados en estado de calamidad y unos 8 millones de personas desplazadas de sus hogares. Cerca de 13.000 personas han resultado heridas, casi 900.000 casas han sido totalmente destruidas, más de 1,3 millones han sido afectadas parcialmente y más de 1 millón de cabezas de ganado han perecido.

Desde Cruz Roja Española apoyamos en el sector del Agua, saneamiento e Higiene a través del despliegue de dos de nuestros equipos a la provincia de Sind: ERU de Agua y saneamiento y ERU de Tratamiento domiciliario de agua y almacenaje seguro.

La ERU de Agua y saneamiento garantizó la captación, potabilización y distribución de agua segura a la población a través del uso de plantas potabilizadoras y equipamiento complementario, promoviendo además la puesta en marcha de hábitos higiénicos saludables. Apoyamos a la Media Luna Roja Pakistaní a través del desplazamiento a terreno de cuatro especialistas que realizaron evaluaciones de la situación del agua en distintas ubicaciones de 7 distritos de la provincia de Sind, revisión o apoyo técnico para el adecuado funcionamiento de las plantas potabilizadoras y refuerzo de competencias a través del apoyo y acompañamiento a los técnicos de la Media Luna Roja Pakistaní encargados de la gestión de las plantas.

Con la ERU de tratamiento domiciliario de Agua y Almacenaje seguro (ERU TDAS), por su parte, facilitamos a las familias artículos para la potabilización del agua en sus hogares y su almacenaje seguro. Además, formamos a las familias para la gestión adecuada del agua y la puesta en marcha de hábitos higiénicos adecuados al objeto de evitar su contaminación.

Como resultado del trabajo de la ERU TDAS hasta finales de 2022, dimos respuesta a 8.941 personas, en 8 comunidades de 3 distritos (Jacobabad, Shikarpur, y Thatta) con las siguientes actividades:

- Evaluación de los métodos adecuados para el tratamiento del agua.
- Formación del voluntariado de la Sociedad Nacional para el apoyo a la población en las actividades de tratar y gestionar el agua.

- Formación a la población en el uso adecuado de los métodos de tratamiento a distribuir para asegurar el uso correcto de los materiales recibidos.
- Provisión de artículos para la potabilización del agua y su almacenaje seguro a las personas beneficiarias.
- Seguimiento y acompañamiento para promover la consolidación del conocimiento de la población y el mantenimiento de los hábitos adecuados para la gestión segura del agua.

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

Respuesta al brote de cólera en Haití en 2022

Tras detectarse en octubre de 2022 un brote de cólera y comenzar a extenderse a varias zonas de Haití, junto a la Cruz Roja Haitiana, comenzamos a trabajar en la respuesta a la emergencia en el Departamento del Oeste y posteriormente también en la región del Sudeste. Desde octubre hasta diciembre, Cruz Roja Española dio respuesta a 44.907 personas en relación a esta emergencia, con las siguientes acciones:

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

África

ÁFRICA - DATOS CLAVE				
	2019	2020	2021	2022
Países	16	17	14	14
Proyectos	112	119	113	120
Presupuesto (millones de €)	39,9	52,9	49,3	45,5

Personas beneficiarias	2.646.363	4.346.387	4.496.881	4.137.885
------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Entre las áreas de conocimiento y sectores principales que hemos abordado encontramos Salud, Agua y Saneamiento, Medios de Vida y Seguridad Alimentaria, Acción Humanitaria, Inclusión Social, o Medio ambiente y Cooperación Técnica e Institucional.

El cambio climático, los movimientos de población forzosos, el impacto de la pandemia de COVID-19 y la escasez de recursos para responder a esta emergencia, y facilitar el acceso a la vacuna, la continuidad de situaciones de conflicto e inestabilidad en muchos países africanos y los movimientos de población forzosos han sido los principales factores de vulnerabilidad que han guiado nuestras actuaciones en el continente africano.

El impacto de la COVID-19 ha supuesto retos importantes en salud pública, atención sanitaria y promoción de la salud comunitaria. Sin embargo, este impacto no se limita a este virus en concreto, sino que, para África, las consecuencias sanitarias de esta enfermedad han afectado a otras patologías que han perjudicado, especialmente, a las personas más vulnerables. Se han paralizado campañas y procesos de vacunación de otras enfermedades, lo que ha provocado brotes de sarampión, polio o fiebre amarilla que, hasta hace poco tiempo, tenían tasas de incidencia más controladas. Además, se han producido brotes de otras enfermedades transmisibles como el Cólera o el Ébola.

Además de las consecuencias en materia de salud, también se han evidenciado dificultades en la sostenibilidad de los medios de vida de la población, especialmente la más vulnerable, así como en el desarrollo económico africano. Las amenazas de desaceleración económica se han materializado con la disminución de la capacidad de consumo interno, la pérdida en inversión en sectores clave como el turismo y el cierre de instituciones formativas.

A mayores de la pandemia y de sus efectos en la salud y en los medios de vida de las personas, han continuado los retos asociados al cambio climático, crisis naturales y movimientos de población forzosos. La escasez de agua, la desertificación, la pérdida de biodiversidad y la disminución en el rendimiento de los cultivos han afectado de manera dramática a las personas con menos recursos.

África ha vivido un deterioro en las condiciones de seguridad, especialmente en regiones como el Sahel, África central y del oeste y algunos países de África del sur, como Mozambique. La inseguridad creciente por la presencia de grupos armados extremistas y las dificultades de muchos países por controlar la violencia en sus territorios son especialmente peligrosos para las poblaciones más vulnerables: mujeres, niños y niñas, minorías étnicas, personas desplazadas, refugiadas o solicitantes de asilo.

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

Para responder a estas necesidades y retos, desde Cruz Roja Española apoyamos a las Cruces Rojas y Medias Lunas Rojas de hasta 18 países, desarrollando acciones de ayuda humanitaria, cooperación al desarrollo y fortalecimiento de las capacidades locales. Hemos ayudado a millones de personas, mejorando las condiciones de salud, fortaleciendo las capacidades de las personas y de las comunidades en salud preventiva y la de los sistemas locales de atención primaria, así como mejorando el acceso a agua segura y a sistemas adecuados de saneamiento y la promoción de hábitos saludables de higiene. Se ha continuado trabajando en la recuperación, refuerzo y diversificación de sus medios de vida para asegurar su autonomía y potencial de desarrollo, prestando especial atención a la seguridad alimentaria, con la diversificación y mejora de la productividad de cultivos, el acceso a agua para riego, la protección y diversificación del ganado y la mejora de la comercialización tanto de los productos agrícolas como ganaderos. Como estrategia novedosa, cabe destacar la metodología de clubs de madres y grupos de ahorro comunitarios que fomentan y facilitan las estrategias comunitarias y de apoyo en red.

Un ámbito de actividad que ha crecido especialmente en este periodo es el apoyo a las personas migrantes, principalmente en la región de África Occidental, zona que concentra el destino de entre un 70% y 80% del total de la población migrante de esta región. Se han prestado servicios de cobertura de necesidades básicas, asistencia sanitaria primaria, apoyo psicosocial, orientación sobre protección y las rutas de migración y en medios de vida.

Países a los que se ha apoyado durante el periodo del Informe de Gestión: Argelia – Campamentos Saharauis, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Chad, Gambia, Guinea Conakry, Malí, Mozambique, Namibia, Níger, República Democrática del Congo, República Sudafricana, Ruanda, Senegal, Somalia, Sudan y Tanzania.

América

AMÉRICA – DATOS CLAVE				
	2019	2020	2021	2022
Países	15	14	11	11
Proyectos	76	72	94	92
Presupuesto (millones de €)	19,8	18,9	24,3	34,5
Personas beneficiarias	2.000.627	960.128	1.323.146	1.431.786

Entre las áreas de conocimiento y sectores principales que hemos abordado encontramos Medios de Vida y Seguridad Alimentaria; Inclusión Social; Acción Humanitaria; Salud, Agua y Saneamiento; Educación; Medioambiente y Cooperación Técnica e Institucional.

El impacto socio económico de la pandemia en la región, el efecto de los desastres naturales y los movimientos migratorios y desplazamientos internos de miles de personas determinaron nuestras acciones en la región de América Latina y Caribe, donde Cruz Roja Española ha apoyado a las Cruces Rojas de hasta 16 países.

Los movimientos de población que se han producido tanto desde Centroamérica hacia América del Norte como desde Venezuela hacia los países limítrofes y otros países de la región han aumentado exponencialmente en este periodo convirtiéndose en uno de los principales retos humanitarios. En este sentido, hemos llevado a cabo acciones de respuesta y recuperación enfocadas al acceso a los servicios básicos (salud, agua y saneamiento, alojamientos temporales), atención psicosocial, protección, fortalecimiento de los medios de vida y empleabilidad para las personas migrantes. Paralelamente, hemos realizado acciones de inclusión entre las comunidades de acogida y la población, así como de fortalecimiento de las capacidades de las instituciones públicas y de la sociedad civil, de abogacía con entidades públicas, privadas y otros actores, siempre poniendo el foco en las necesidades de los colectivos más vulnerables (mujeres, menores no acompañados, personas LGTBI, personas con discapacidad...). Todas estas intervenciones, que ya se trabajaban como parte de nuestra estrategia en América, las hemos adaptado a las nuevas condiciones derivadas de la COVID-19, para preservar la seguridad tanto de los beneficiarios, como del personal y voluntarios.

En este periodo, se ha apostado por acciones de recuperación, diversificación y mejora de la productividad de los medios de vida a nivel comunitario enfocadas en el

fortalecimiento de la capacidad técnica y productiva de los colectivos más vulnerables, comercialización, desarrollo de recursos, capitalización de conocimientos, programas de transferencias de efectivo y empleabilidad.

El refuerzo de las capacidades de preparación y respuesta ante desastres a nivel comunitario, a través de la elaboración de planes de contingencia, la formación en acciones de respuesta y la sensibilización en riesgos ante desastres en hogares y escuelas, ha sido un enfoque prioritario en nuestras intervenciones, especialmente en Haití, Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Ecuador.

El apoyo al desarrollo de las Sociedades Nacionales se ha materializado también a través de acciones de cooperación técnica. Entre estas acciones, destaca el desarrollo del proyecto de Éxito Escolar, enfocado en la mejora del rendimiento escolar de niños y niñas en situación de riesgo de exclusión social. Esta intervención se ha podido realizar gracias al apoyo de voluntarios y voluntarias de las Sociedades Nacionales.

Además, la generación sostenible de ingresos y la inclusión socioeconómica de mujeres y hombres en situación de vulnerabilidad han sido el objetivo de nuestras intervenciones en Colombia, Ecuador, El Salvador y Honduras, entre otros países.

Con el fin de mejorar nuestra rendición de cuentas y avanzar en la toma de decisiones basadas en evidencias, hemos seguido trabajando en el diseño y ejecución de nuestras acciones con herramientas de gestión de la información.

En gran parte, todas estas acciones han sido posibles gracias a la financiación de donantes como la Agencia Española de Cooperación y Desarrollo, la Unión Europea, entidades privadas y públicas de cooperación descentralizada.

Países a los que se ha apoyado durante el periodo del Informe de Gestión: Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Asia

ASIA – DATOS CLAVE				
	2019	2020	2021	2022
Países	5	4	7	7
Proyectos	20	13	14	13
Presupuesto (millones de €)	3,7	3,2	5,07	6,35
Personas beneficiarias	178.112	103.511	83.551	59.462

Entre las áreas de conocimiento y sectores principales que hemos abordado encontramos Medios de Vida y Seguridad Alimentaria; Acción Humanitaria; Salud, Agua y Saneamiento, y Cooperación Técnica e Institucional.

Las necesidades humanitarias y las vulnerabilidades en toda la región de Asia -Pacífico han aumentado en los últimos años. Los desastres naturales, el impacto del cambio climático y las crisis sanitaria y económica provocadas por la pandemia de COVID-19 han continuado pasando factura a la región más poblada del mundo. En esta región se concentra una cuarta parte de los conflictos del mundo, confluyen varias crisis prolongadas y es una de las regiones más vulnerables a desastres naturales y una de las más afectadas por el cambio climático. De hecho, muchos países podrían estar llegando a un punto de inflexión más allá del cual, el riesgo de desastres, alimentado por el cambio climático, supera su capacidad de respuesta. La mayor repercusión de los desastres naturales afecta a los grupos humanos más vulnerables, y en especial a los que viven en zonas rurales. Además, la región sufre grandes disparidades sociales y económicas.

Una de las principales líneas de acción, ha sido la respuesta a las crisis provocadas por desastres naturales. En Filipinas hemos trabajado junto a la Sociedad Nacional para dar respuesta a las necesidades inmediatas de la población tras las emergencias sufridas por: la erupción del volcán Taal, el terremoto de Masbate, el tifón Tisoy y el tifón Odette. En este último tifón, llamado Rai localmente, afectó en 2021 a más de 4,87 millones de personas en comunidades ya fuertemente golpeadas por los efectos de la pandemia, se llevaron a cabo actividades de respuesta inmediata y también de recuperación, con transferencias en efectivo destinadas a cubrir necesidades básicas y a proteger los medios de vida de las familias más vulnerables. Igualmente, se distribuyeron artículos esenciales y kits de construcción y herramientas para la reparación de viviendas.

En Indonesia finalizamos la respuesta a necesidades básicas de la población que fue afectada por el terremoto de Lombok y Sulawesi, y el tsunami sufrido en la región de Sulawesi, e iniciamos una intervención a largo plazo para fortalecer a la Cruz Roja de Indonesia en recuperación de medios de vida, trabajando con la Cruz Roja de Indonesia en acceso al agua potable y el saneamiento, así como en formación con la colaboración del Centro de Medios de Vida.

Apoyamos también la respuesta de la Cruz Roja Australiana en 2020 a los incendios forestales, los más graves desde que existen registros en el país.

Uno de los retos conseguidos ha sido iniciar intervenciones para la construcción de resiliencia comunitaria desde la preparación para desastres, antes de que los desastres ocurran, trabajando en el fortalecimiento de los medios de vida, desarrollando estrategias para afrontar y reducir el riesgo en Mindanao, una de las regiones más pobres de Filipinas en la que siete de cada diez familias viven por debajo del umbral de pobreza. También hemos trabajado también en áreas urbanas como Manila para

aumentar las oportunidades de empleo para los jóvenes mediante orientación laboral, formaciones y mediación para el empleo.

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

Países a los que se ha apoyado durante el periodo del Informe de Gestión: Filipinas, Indonesia, India, Tayikistán, Kirguistán, Kazakstán, Turkmenistán y Uzbekistán.

Europa

EUROPA – DATOS CLAVE				
	2019	2020	2021	2022
Países	10	5	1	6
Proyectos	13	7	1	18
Presupuesto (millones de €)	3,95 millones	0,7 millones	0,2 millones	8.7 millones
Personas beneficiarias	16.148	4.919	4166	221.619

Entre las áreas de conocimiento y sectores principales que hemos abordado encontramos Acción Humanitaria; Cooperación Técnica e Institucional; Medios de Vida y Seguridad Alimentaria; Salud, Agua y Saneamiento, y Ayuda humanitaria.

El número de personas que buscan protección en Europa ha aumentado considerablemente en los últimos años. A medida que los conflictos y la violencia en otras partes del mundo alimentan los desplazamientos a gran escala y prolongados, muchos refugiados buscan seguridad en Europa. Los Estados Miembros de la Unión Europea tienen una responsabilidad en la prestación de servicios e integración socioeconómica de los refugiados, los solicitantes de asilo y personas migrantes. Además, la crisis socioeconómica y de salud pública provocada por la COVID-19 ha afectado, en especial, a las poblaciones más vulnerables, entre las que se encuentran los refugiados y migrantes.

Por ello, trabajamos en la búsqueda de mecanismos de coordinación con siete Sociedades Nacionales Europeas, para abordar de manera conjunta la integración social y el acceso al mercado laboral de refugiados y solicitantes de asilo en siete ciudades europeas. Con esta intervención trabajamos en colaboración con la población local, organizaciones locales, autoridades y empresas a través de la sensibilización y la búsqueda de iniciativas conjuntas.

Durante el año 2020 dimos apoyo a la Cruz Roja Griega, contribuyendo al llamamiento de la Federación Internacional de Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Con ello, ayudamos a proporcionar servicios sanitarios continuos a migrantes y refugiados a través de unidades móviles y puestos de salud, así como el mantenimiento de dos centros multifuncionales para poder dar servicios de apoyo psicosocial, asesoramiento legal, interpretación o actividades de integración social.

Además, hemos continuado trabajando en países como, Serbia contribuyendo a reforzar la intervención de la Cruz Roja Serbia en prevención de la trata de seres humanos entre niñas y niños y jóvenes especialmente vulnerables. También dimos respuesta al terremoto ocurrido en Albania en noviembre de 2019, donde más de 100.000 personas fueron afectadas. Y hemos iniciado acciones de cooperación técnica con la Cruz Roja Rusa, en coordinación con el Área de Voluntariado de CRE, para dar apoyo a la Sociedad Nacional en la gestión de su voluntariado.

Países a los que se ha apoyado durante el periodo del Informe de Gestión: Albania, Austria, Chipre, Dinamarca, Eslovenia, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Polonia, Reino Unido, Serbia, Rusia, Moldavia, Rumania y Ucrania.

Oriente Medio

ORIENTE MEDIO – DATOS CLAVE				
	2019	2020	2021	2022
Países	2	2	2	2
Proyectos	19	22	25	27
Presupuesto (millones de €)	4,2	4,7	3,6	4,8
Personas beneficiarias	225.986	560.000	465.600	547.392

Entre las áreas de conocimiento y sectores principales que hemos abordado encontramos Medios de Vida y Seguridad Alimentaria; Acción Humanitaria; Salud, Agua y Saneamiento, y Cooperación Técnica e Institucional.

Los conflictos y las hostilidades, combinados con la crisis económica y problemas de gobernabilidad, siguen devastando comunidades y aumentando las necesidades humanitarias y de protección en la región de Oriente Medio. Los grandes desplazamientos de la población que hemos visto durante los últimos años siguen dejando a miles de personas en situación de necesidad de ayuda humanitaria. Esta

situación se ha visto todavía más agravada por las consecuencias sanitarias y económicas provocadas por la pandemia de COVID-19.

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

En Palestina, hemos desarrollado acciones centradas en el acceso a los servicios sanitarios. También hemos prestado especial atención a la salud sexual y reproductiva, a las necesidades de las personas con enfermedades crónicas y a las personas que han necesitado un apoyo para la mejora de su salud mental, incluyendo a la población infantil. A su vez, hemos trabajado, en mejorar los servicios de rehabilitación de la Media Luna Palestina, orientados a las personas con discapacidad y sus familias, en la provisión de servicios médicos especializados. En este último programa, se ha desarrollado una aplicación para el registro de pacientes, gestión de casos, grabación de actividades y obtención de reportes y visualizaciones, con herramientas de código abierto para asegurar su sostenibilidad.

Hemos trabajado en las dos áreas geográficas del Territorio Ocupado Palestino, Cisjordania y la Franja de Gaza, en las que, tras años de ocupación israelí y bloqueo de Gaza, las condiciones de vida de la población palestina sufren un deterioro constante. Desde Cruz Roja Española, hemos llevado a cabo intervenciones orientadas a garantizar servicios de emergencia médica.

Hemos apoyado también a la prestación de servicios de salud de la Media Luna Roja Palestina tras la gran escalada de violencia ocurrida en mayo de 2021 y la escalada en menor medida, pero igualmente con dramáticos impactos en 2022.

En el Líbano, hemos canalizado nuestras intervenciones a través de la Cruz Roja Libanesa, que atiende a la población refugiada siria y la población libanesa en situación de vulnerabilidad y la Media Luna Roja Palestina que está presente en la zona, dando respuesta a las necesidades de salud de la población refugiada palestina, y sirio-palestina.

En el caso de la Cruz Roja Libanesa, hemos apoyado fundamentalmente la red de asistencia primaria, a través de unidades móviles de salud que realizan consultas médicas de atención primaria en zonas de difícil acceso. En el caso de la Media Luna Roja Palestina, la mejora en la asistencia especializada en hospitales, formación de enfermeras como matronas y sesiones de promoción de higiene. A medida que avanzaba el tiempo y el deterioro de la inflación, el desempleo y la gobernabilidad en Líbano, se ha apreciado un acusado incremento de la demanda de servicios de salud por la población libanesa.

Además, hemos realizado acciones para asegurar el acceso a los servicios de atención primaria de salud de la población libanesa más vulnerable, atención psicosocial y medidas para responder a los efectos provocados por la COVID-19.

A raíz de la explosión del puerto de Beirut en agosto de 2020, se apoyó en la cobertura de necesidades de material médico de ambulancias, centros de salud y hospitales.

En 2021, iniciamos acciones que pretenden contribuir a estimular el desarrollo económico local para crear oportunidades de generación de ingresos y empleo y, de esta forma, mejorar la empleabilidad de la población más vulnerable, apoyando el desarrollo de una nueva línea de intervención de la Cruz Roja Libanesa.

Hemos continuado también apoyando el fortalecimiento del sistema de gestión de voluntariado en la Cruz Roja Libanesa y la Media Luna Roja de Palestina en Líbano, para garantizar las numerosas actividades que ambas Sociedades Nacionales desarrollan a través de su voluntariado.

Además, en 2022, hemos iniciado dos nuevas intervenciones, una primera que contribuirá al desarrollo económico local y creará oportunidades de generación de ingresos entre jóvenes y mujeres y una segunda nueva intervención que permitirá abastecer de unidades sanguíneas a 19 hospitales libaneses.

Países a los que se ha apoyado durante el periodo del Informe de Gestión: Líbano y Palestina.

COOPERACIÓN INSTITUCIONAL Y TÉCNICA

Entre 2019 y 2022, hemos logrado consolidar y avanzar en iniciativas bilaterales y multilaterales que contribuyen a fortalecer y escalar áreas de actividad y gestión de otras Sociedades Nacionales. Las iniciativas más destacadas se presentan en la siguiente tabla.

	INICIATIVAS DESTACADAS
2022	Asamblea General de la ACROFA (Sociedades Nacionales de África de habla francófona, lusófona y española). Alianza Global de Voluntariado. Lanzamiento acompañamiento en Gestión de datos de personas voluntarias para Sociedades Nacionales. Apoyo en la construcción de capacidades de voluntariado en Asia Central, incluyendo Tayikistán, Kirguistán, Turkmenistán, Uzbekistán y Kazajastán Programa de Aprendizaje de Voluntariado, presencial. Apoyo en el fortalecimiento de capacidades de voluntariado en Ucrania. Campamento Juventud Mediterráneo, Atlantis, presencial, Portugal.

	Calculadora pedagógica online de la huella de Carbono para Sociedades Nacionales.
2021	Apoyo en la construcción de capacidades de voluntariado en Asia Central, incluyendo Tayikistán, Kirguistán, Turkmenistán, Uzbekistán y Kazajistán. Alianza Global de Voluntariado Grupo ad hoc sobre voluntariado Programa de Aprendizaje de Voluntariado Alumni, virtual Análisis alternativas de soluciones para Gestión de datos de personas voluntarias para Sociedades Nacionales Campamento Juventud Mediterráneo, Atlantis, virtual. Actualización de contenidos y digitalización de cursos de Logística, Gestión de la Información e Identificación de Necesidades de medios de vida en emergencias y recuperación temprana para Sociedades Nacionales de la ACROFA
2020	Apoyo en la construcción de capacidades de voluntariado en Asia Central, incluyendo Tayikistán, Kirguistán, Turkmenistán, Uzbekistán y Kazajistán; Uruguay, Líbano. Alianza global de voluntariado Grupo ad hoc sobre voluntariado Inicio estudio necesidades de Gestión de datos de las personas voluntarias para las Sociedades Nacionales Programa de Aprendizaje de Voluntariado Alumni, virtual Promoción del éxito escolar en América Latina Campamento Juventud Mediterráneo, Atlantis, virtual.
2019	Conferencia del Mediterráneo, Sarajevo. Bosnia i Herzegovina. Campamento Juventud Mediterráneo, presencial, Málaga. Alianza global de voluntariado Grupo ad hoc sobre voluntariado Programa de Aprendizaje de Voluntariado, presencial.

Centro de Cooperación con el Mediterráneo

En 2019, la Cruz Roja de Bosnia y Herzegovina acogió, bajo el lema “Comprometidos con la Humanidad”, la XIII Conferencia Mediterránea de las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que se celebra cada 4 años, en la ciudad de Sarajevo. La Conferencia fue precedida por el II Encuentro Mediterráneo de Juventud de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

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

Hemos realizado acciones en formato virtual para apoyar espacios de discusión y reflexión, mejorar conocimientos, compartir experiencias y buenas prácticas y desarrollar herramientas, en las áreas de inclusión social, migraciones, trata de personas, medioambiente y juventud. Destacamos:

- Formación teórico-práctica en género y diversidad.
- Campamento Mediterráneo de Juventud – Atlantis, con ediciones presenciales en 2019 y 2022 y virtuales en 2020 y 2021.
- Gamificación de dinámicas del programa de jóvenes como agentes del cambio de comportamiento (eYABC).
- Curso en línea “Cambio climático y acciones de mitigación, dos ediciones del concurso “Greening the Red, y desarrollo de una calculadora pedagógica de la huella de carbono organizacional.
- Curso introductorio en línea para la sensibilización sobre los riesgos de la trata de seres humanos y sesiones y talleres participativos.
- Campaña de sensibilización sobre la seguridad en línea.

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

Centro de Cooperación con África

Hemos seguido promoviendo el intercambio y la cooperación técnica con las Sociedades Nacionales miembros de la ACROFA (Asociación de Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y Media Luna Roja africanas, francófonas, lusófonas e hispanos parlantes), ejerciendo la Secretaría ejecutiva de esta Asociación.

Cada año, hemos coordinado el envío de material de ayuda humanitaria a la Sociedades Nacionales de diferentes países africanos, con un total de 347 toneladas enviadas.

También hemos realizado actividades para el fortalecimiento de las capacidades técnicas e institucionales de las Sociedades Nacionales, como los proyectos ClimaRisk y 0Distance.

Destacamos:

- Formación en capacidades logísticas
- Formación en gestión de la información, incluyendo a donación de kits de innovación con dispositivos
- Formación en entregas en efectivo.
- Donación de chalecos identificativos, claves en muchos países africanos para la seguridad de las personas voluntarias y trabajadoras.
- Envíos de kit para reducción de la brecha digital.
- Actividades de sensibilización.

Centro de Recursos de Medios de Vida

A través de este centro, hemos seguido dando apoyo a los miembros de la Federación Internacional para aumentar el conocimiento y el uso de programas efectivos de Medios de Vida. Mientras que en 2020 realizamos la mayoría de las acciones en remoto, en 2021 logramos recuperar actividades en terreno.

Algunas de las más destacadas son las siguientes:

- Creación de un Servicio de Atención Servicio de Asistencia online para Medios de Vida y COVID-19 (Help Desk).
- Creación de recursos de Medios de Vida y COVID-19.
- Realización de webinars para difusión de herramientas y metodologías.
- Desarrollo de una aplicación móvil para mejorar la resiliencia ante desastres de las micro y pequeñas empresas.
- Realización de un proceso consultivo a nivel de Gobernanza para promover la realización de una futura Estrategia de Medios de Vida y Seguridad Alimentaria para el Movimiento.
- 241 asistencias técnicas a Sociedades Nacionales y a la Federación Internacional.
- Consolidación de la oferta formativa en 3 cursos troncales: Programación en Medios de Vida, Análisis de las necesidades de medios de vida en emergencias y rehabilitación temprana y Programas de transferencias en efectivo, con un total de 2.017 participantes en cursos presenciales y virtuales.
- Elaboración de una Guía sobre Medios de Vida en contextos migratorios y desplazamiento y una Guía sobre diseño y gestión de proyectos de microemprendimiento, acompañada de una caja de herramientas.

EDUCACIÓN PARA LA CIUDADANÍA GLOBAL

La trayectoria de la Educación para la Ciudadanía de Cruz Roja se ha consolidado durante todos estos años mediante el desarrollo de acciones en las siguientes temáticas, entre otros:

- Movilidad Humana e interculturalidad.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- ODS 5: Igualdad de género y empoderamiento de las.
- Acciones de sensibilización en emergencias internacionales y llamamientos.
- Sensibilización sobre el uso de niños y niñas soldado en conflictos armados.

Gracias a la elaboración de recursos de manera compartida y al intercambio entre los equipos territoriales se ha conseguido desarrollar más actividades y en formatos más innovadores. La pandemia COVID-19 impulsó la digitalización de actividades que hasta entonces se desarrollaban únicamente en formato presencial.

Así se han desarrollado exposiciones en distintos formatos, prestando especial atención a la gamificación con distintos juegos en formato tanto presencial como virtual (Trivial, rosco de pasapalabra, Scape Room, etc.), exposiciones, talleres en centros educativos, acciones de calle, etc.

Se ha trabajado en ampliar los grupos de interés, desarrollando actividades de sensibilización, educación y diplomacia humanitaria, con ayuntamientos, asociaciones, centros educativos de primaria y secundaria, universidades, clubs deportivos y espacios culturales.

CRUZ ROJA JUVENTUD

CRUZ ROJA JUVENTUD

Nuestra actividad realizada desde Cruz Roja Juventud se ha visto afectada desde 2020 con motivo de la pandemia de COVID-19, como muestran las cifras. A pesar de ello, durante 2021 aumentamos las actividades presenciales, implantando las medidas de prevención necesarias, y adaptamos la modalidad de muchas otras actividades.

En 2022, pudimos retomar los espacios y acciones a nivel presencial, aumentando el número de participantes de nuestros proyectos y voluntariado. También impulsamos las actividades de vida institucional y vida asociativa, volviendo a participar en encuentros e intercambios, como los encuentros Azofras.

A continuación, se muestra la evolución de personas voluntarias, personas atendidas y participantes en el entorno entre los años 2019 y 2022:

CRUZ ROJA JUVENTUD				
PROGRAMAS	AÑO	Personas atendidas con datos personales	Personas atendidas sin datos personales	Participantes de entorno
Intervención e inclusión social	2022	66.257	19.571	71.059
	2021	64.533	16.955	53.157
	2020	68.053	15.336	33.543
	2019			199.733
Participación	2022	5.784	20.640	33.892
	2021	4.363	9.465	13.069
	2020	3.678	8.760	4.750
	2019			73.1a89
Sensibilización y prevención	2022	695	143.774	239.577
	2021	491	153.686	167.541
	2020	340	95.668	83.465
	2019			434.460

Personas voluntarias			
2019	2020	2021	2022
14.868	11.591	15.002	16.113

DESARROLLO INSTITUCIONAL

A lo largo de este periodo han tenido lugar varios hitos en materia de desarrollo de Cruz Roja Juventud. Durante 2019 realizamos 12 jornadas con el formato ACTÚA, que permitieron generar espacios de reflexión y de identificación de necesidades gracias a la participación de más de 350 personas voluntarias, las personas miembros del Consejo Nacional y las vocalías de la XVI Junta General. Como resultado de estas jornadas, elaboramos el Documento Estratégico 2019-2023.

Ese año también llevamos a cabo el proceso electoral de Cruz Roja Juventud, nombrando a los Consejos Locales, Provinciales, Autonómicos e Insulares. Finalizamos el proceso en la XVII Junta General, donde se nombró a la nueva dirección estatal de Cruz Roja Juventud y a los miembros del Consejo Nacional.

En 2020, Cruz Roja Juventud cumplió 50 años de historia, contando con 11.754 personas voluntarias en 532 localidades y 970 actividades realizadas ese año.

Ese mismo año la Comisión Permanente de Cruz Roja Juventud conformó grupos de trabajo de voluntariado por cada una de las áreas, encargados de planificar a nivel estratégico las acciones de los proyectos de Cruz Roja Juventud. De esta forma, contamos por primera vez con una estructura de Plan de Trabajo para organizar anualmente la actividad de Cruz Roja Juventud y sus objetivos y retos.

Otro hito importante para nuestra sección juvenil fue la aprobación, en la XVIII Junta General, en octubre de 2021, de la propuesta de Reglamento Orgánico Interno de Cruz Roja Juventud y los documentos de Estrategia de Marca y Comunicación, Personas Afiliadas y Plan de Participación Operativa.

Durante 2021 también celebramos los 50 años de historia de Cruz Roja Juventud con los eventos y acciones que en 2020 pospusimos por la situación de pandemia. Además, recuperamos la presencialidad en algunos actos como la celebración del Consejo Nacional, que tuvo lugar en Valladolid.

Por otro lado, impulsamos la vida asociativa mediante la organización de 60 Azofras presenciales y 12 online, en las que participaron 1.014 personas voluntarias en 38 provincias.

Otro de los acontecimientos clave de ese año fue el proceso electoral parcial que cambió la estructura organizativa, con 50 delegaciones de Cruz Roja Juventud y llegando a 309 ámbitos constituidos, sumando las Delegaciones, Consejos Locales, Comarcales, Insulares y Consejos Provinciales y Autonómicos.

Cabe mencionar también la organización de reuniones de los grupos de trabajo de varias áreas formados por voluntariado, para establecer las líneas de trabajo de proyectos y campañas, y el Encuentro Directivo de la Sección Juvenil, en el que 51 personas se formaron.

Durante el año 2022, hubo un incremento de las personas participantes en el programa de Desarrollo Institucional, pero un pequeño descenso de las actividades de promoción y participación del voluntariado joven en la vida asociativa. Esto tiene que ver con la posibilidad de poder realizar dichas actividades en formato presencial e incrementar el número de participantes en cada una de las acciones, pudiendo llegar a un mayor número de personas vinculadas al programa, pero con menor número de acciones.

Destaca la Investigación de acción voluntaria de Cruz Roja Juventud, que fue desarrollada por la Sección Juvenil durante el año 2021 con la Universidad de Zaragoza y realizada en 2022. Encuestamos a más de 1.500 personas asociadas a Cruz Roja Juventud con el fin de visualizar el perfil de la persona voluntaria y extraer la opinión del voluntariado entorno a la motivación, participación, actividades y satisfacción de la acción voluntaria en Cruz Roja Juventud.

En cuanto a la realización de eventos vinculados a órganos de gobierno, entre otros, han tenido lugar, en junio de 2022, el Consejo Nacional en la Comunidad Canaria y, en agosto de 2022, la Asamblea de Lideres y Lideresas.

Un hito transcendental ha sido la aprobación del Reglamento Interno de Organización que determina la estructura de Cruz Roja Juventud. Fue aprobado en el Comité Nacional de Cruz Roja de diciembre de 2022.

En el ámbito internacional, durante 2022 Cruz Roja Juventud estuvo presencialmente en espacios a nivel internacional, como:

- European Regional Conference en Georgia.
- Conferencia Juventud – Cruz Roja Británica.
- Junta General de Cruz Roja Juventud de Italia.
- Asamblea General de la Federación Internacional de Cruz Roja.
- Southern European Youth Network Meeting.

INTERVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la infancia y la juventud, hemos desarrollado diferentes proyectos durante este periodo.

En Atención a la Infancia Hospitalizada, en 2019 aplicamos la realidad virtual y realidad aumentada con la ayuda de la Fundación TECSOS, y continuamos colaborando con Fundación La Caixa y Peugeot España. En 2020, al no poder entrar en los centros hospitalarios por la situación sanitaria, adaptamos nuestra intervención con actividad virtual y realizando entregas de materiales de ocio, juegos y juguetes, atendiendo a 14.390 niños y niñas hospitalizados. En 2021 continuamos con dificultades en este

proyecto por la pandemia y seguimos la línea del año anterior, llegando a 14.810 niños y niñas hospitalizados. Durante 2022 tuvimos un pequeño crecimiento de la actividad con respecto al año anterior, sobre todo, por la posibilidad de realizar la intervención de manera presencial.

En la campaña de recogida de juguetes del proyecto El Juguete Educativo, en 2019 logramos que más de 53.649 niñas y niños tuvieran derecho al juego garantizado gracias a la acción voluntaria de más de 2.800 personas y a la colaboración de empresas. En 2020 conseguimos llegar a más niños y niñas, concretamente a 59.927, con la participación de 3.100 voluntarios y voluntarias. Además, también entregamos juguetes mediante el Plan Responde, llegando a 9.978 niños y niñas. En 2021 dimos juguetes a 54.145 niños y niñas y participaron 5.225 voluntarios y voluntarias. En 2022 las cifras fueron similares al año anterior.

Otro de los proyectos destacados ha sido el de Promoción del Éxito Escolar con niñas y niños. En 2019 colaboramos con la Fundación Vodafone en el proyecto de Digicraft, formando en competencias digitales a niños y niñas de entre 6 y 12 años, con temáticas como realidad aumentada, videojuegos, robótica e inteligencia artificial. Se inició en 7 provincias con la implicación de más de 50 asambleas locales. En 2020, llegamos a 10.788 niños y niñas y a 390 personas jóvenes con este proyecto y, en 2021, a 11.223 niños y niñas y a 420 personas jóvenes. Además, adaptamos la actividad a grupos reducidos y formato virtual por prevención de la COVID-19.

Otros proyectos que hemos ejecutado en este periodo han sido los de Promoción de Éxito Escolar con Jóvenes en Educación no obligatoria, con el que apoyamos a personas jóvenes que quieren retomar y finalizar la educación formal, y Espacio Propio, con el que intervenimos y sensibilizamos ante agresiones machistas en espacios de ocio, como festivales y fiestas.

Por último, cabe mencionar el proyecto de Inclusión Social para Niños y Niñas en Riesgo de Exclusión, que en 2020 superó en 900 personas al número de personas atendidas en 2019, llegando a 1.892 niños y niñas. En 2021 también se incrementó la atención, llegando a 2.283 niños y niñas en los ámbitos social, salud, ocio y tiempo libre, académico y familiar y comunitario.

PARTICIPACIÓN

En 2019 llevamos a cabo el primer Foro de Personas Afiliadas durante la XVI Junta General, cuyo objetivo era dotar de espacios y estructuras de participación a las personas afiliadas. Además, en su desarrollo se eligió a la persona que iba a representarlas en los espacios de Cruz Roja Juventud y Cruz Roja. Al año siguiente, comenzamos el proceso de constitución de foros de personas afiliadas a nivel territorial y, en 2021, continuamos con esta labor y constituimos 5 foros más en el Estado.

Otra actividad destacable ha sido la tercera edición de la Asamblea de Líderes y Lideresas realizada en 2019 en Griebal, Huesca, a la que asistieron 210 personas

voluntarias y afiliadas para fomentar su desarrollo personal como vía de desarrollo grupal.

En el marco del proyecto PINEO, en 2020 adaptamos nuestras actividades para seguir ofreciendo alternativas de ocio basadas en la educación de valores sociales, ambientales y saludables a niños, niñas y jóvenes de entre 8 y 18 años. Ese año llegamos a 2.082 niños, niñas y jóvenes y, en 2021, a 2.052. En 2022 hubo un pequeño incremento de la actividad y participantes respecto a 2021.

En 2022 dimos un gran impulso a las acciones asociadas a la participación infantil en nuestra acción, destacando la realización de las I Jornadas de Participación Infantil en Cruz Roja Juventud.

Por otro lado, este último año hemos tenido un incremento muy significativo en las actividades asociadas al ocio y tiempo libre, aumentando exponencialmente las personas atendidas y las acciones desarrolladas.

SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN

Durante este periodo hemos ido reforzando las acciones en cuanto a perspectiva de género, con una mayor vinculación al proyecto Espacio Propio y con campañas realizadas el Día Internacional de las Mujeres y el Día Internacional de la lucha contra la Violencia hacia las Mujeres, bajo distintos lemas.

En cuanto a interculturalidad y prevención de conductas violentas, hemos realizado campañas de sensibilización el Día de la Prevención contra el Bullying, el Día de la Diversidad Cultural, el Día Mundial contra el Acoso Escolar o en el Día Internacional contra la LGTBIfobia. Además, hemos realizado talleres online sobre racismo, LGTBIQfobia, violencia de género y bullying, en los que participaron 29.706 personas en 2020 y 59.773, en 2021, gracias a la vuelta al formato presencial en centros educativos. En este sentido, también hemos organizado diferentes ediciones de las Jornadas “Generando Convivencia frente al Acoso Escolar”. Además, en 2022 realizamos cuatro Seminarios en los ámbitos autonómicos de Galicia, Andalucía, Castilla-La Mancha y Castilla y León.

En materia de educación ambiental, cada año hemos realizado distintas campañas coincidiendo con el Día Mundial del Medio Ambiente:

- En 2019, “Misión posible, no dejes que se derrita”, sobre la lucha contra el cambio.
- En 2020, “Level Up Down: Nivel 0 emisiones”.
- En 2021, “Cuenta Atrás 2030”.
- En 2022, “Acciones que van, gestos que vuelven”.

En cuanto a educación emocional, hemos llevado a cabo acciones de reconocimiento, información y gestión emocional de niños, niñas y jóvenes, contando con 2.765 participantes en 2020 y 6.129 participantes en 2021.

Por otro lado, en prevención y sensibilización en salud, en 2020 y 2021 hemos realizado talleres con más de 38.000 participantes cada año y la campaña del Día Mundial de la Lucha contra el Sida, llegando a 26.291 personas en 2020 (23.432, en 2021) y con un alcance de 3.713.060 personas (3.619.588, en 2021) en las publicaciones de Instagram de las redes del territorio y centrales.

Además, en 2021 y 2022 hicimos sensibilización en calle sobre prevención del consumo de drogas, junto con un servicio multicanal sobre drogas, seminarios y actividades en redes sociales.

Cabe destacar también la labor de los Equipos de Sensibilización e Intervención en Emergencias (ESIE), que participaron en 2022 en la respuesta a la crisis de Ucrania, habiendo atendido a más de 10.000 niños y niñas desplazadas de Ucrania.

Es especialmente relevante el cambio que realizamos en 2022 en la metodología de intervención en el programa y los proyectos de Prevención y Sensibilización, con el apoyo de la Universidad Autónoma de Madrid. Todo este cambio de paradigma tiene como objetivo alinear nuestras actividades con la enseñanza basada en las competencias, donde la persona que participe en nuestras actividades sea la parte activa y actor principal integrando el saber, el saber hacer, el saber estar y el saber ser, pudiendo ser el protagonista de su propia toma de decisiones.

Además del desarrollo de la base teórica de Competencias en las acciones de Prevención y Sensibilización, durante 2022 desarrollamos una Guía pedagógica con más de 700 actividades de prevención y sensibilización basadas en las Competencias Transversales y las temáticas que abordamos como sección juvenil.

GRANDES OPERACIONES

Responde

VOLCAN LA PALMA

CRISIS UCRANIA

REACCIONA

GRANDES OPERACIONES

EMERGENCIA COVID-19: Plan Cruz Roja RESPONDE

Con el objetivo de reducir el impacto social y sanitario que generó la pandemia de COVID-19, el 1 de marzo de 2020 pusimos en marcha el Plan Cruz Roja RESPONDE. Este estableció nuestros objetivos generales ante la nueva situación para las distintas áreas de conocimiento, en los ámbitos nacional e internacional y en las acciones transversales.

A través de este Plan, nos centramos en adaptar nuestros servicios y actividades regulares para asegurar su continuidad, así como en adoptar nuevas respuestas para la población general y para los colectivos en situación de especial vulnerabilidad y apoyar a las administraciones públicas de acuerdo con nuestro rol auxiliar como organización.

En la primera fase de emergencia del Plan Cruz Roja RESPONDE dimos las siguientes respuestas: traslados de personas afectadas, acompañamiento a personas con necesidades básicas, línea Multicanal COVID-19 de información y prevención de la enfermedad, seguimiento telefónico a personas dependientes, cobertura de necesidades básicas provisión de recursos de material sanitario básico o construcción de infraestructuras hospitalarias temporales, entre otras acciones.

Esta fase se caracterizó por el permanente cambio, por lo que fue necesaria una respuesta rápida y coordinada de toda la organización y una intervención integral.

La evolución de la situación y la gravedad en la que se encontraban las personas más vulnerables hizo que el 22 de mayo de 2020 ampliásemos nuestra intervención, con el fin de llegar a más personas durante más tiempo, incrementando los recursos disponibles para el Plan.

Así pues, activamos la segunda fase (Fase de Estabilización y Recuperación), cuyo objetivo era restablecer las condiciones de vida de las personas afectadas y fomentar su bienestar. Durante esa fase, continuamos apoyando a las personas en situación de vulnerabilidad, con especial atención a personas mayores y cuidadoras, personas con problemas de salud, con discapacidad, niñas, niños y jóvenes, personas en extrema vulnerabilidad, sin hogar, mujeres en dificultad social, inmigrantes, solicitantes de asilo y refugiadas, desempleadas, reclusas y ex reclusas, así como a la población en general.

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

PLAN CRUZ ROJA RESPONDE			
	2020	2021	2022
Personas atendidas	3.278.452	2.459.592	363.420
Respuestas	18.681.633	2.997.931	612.168

Durante todo este periodo, hemos puesto a disposición de la población la información actualizada diariamente del Plan Cruz Roja RESPONDE a través de nuestra página web

En abril de 2021, la entidad auditora EY emitió un informe de procedimiento acordado a las actividades efectuadas por la Institución dentro del Plan RESPONDE, con el fin de verificar la ejecución y aplicación de fondos.

SOCORROS

PLAN CRUZ ROJA RESPONDE - SOCORROS			
	2020	2021	2022
Personas atendidas	847.218	114.327	9.592

Socorros ha contribuido al Plan Cruz Roja RESPONDE:

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

INCLUSIÓN SOCIAL

PLAN CRUZ ROJA RESPONDE – INCLUSIÓN SOCIAL			
	2020	2021	2022
Personas atendidas	934.294	240.572	161.291

Inclusión Social ha asistido en el Plan Cruz Roja RESPONDE:

- Cubriendo las necesidades básicas de personas en situaciones de vulnerabilidad que no tienen una red de apoyo social o familiar.

- Contribuyendo a disminuir la soledad de las personas en situación de vulnerabilidad.
- Facilitando la difusión de información sobre medidas de carácter social que afecten a las personas vulnerables (prestaciones, recursos, etc.).

EMPLEO

PLAN CRUZ ROJA RESPONDE - EMPLEO			
	2020	2021	2022
Personas atendidas	98.820	52.893	18.037

Empleo ha asistido en el Plan Cruz Roja RESPONDE:

- Contribuyendo a la difusión de información sobre medidas existentes en cada momento en materia de empleo y desempleo para personas desempleadas y para empresas.
- Impulsando y reforzando los canales online con las acciones de información, asesoramiento y acompañamiento en el empleo a través del servicio multicanal.
- Fomentando la orientación autónoma durante el tiempo de confinamiento.
- Facilitando recursos, herramientas y apoyo en temas de oportunidades laborales, reajustes y capacitación.

SALUD

PLAN CRUZ ROJA RESPONDE - SALUD			
	2020	2021	2022
Personas atendidas	1.215.773	2.131.305	184.008

Salud ha contribuido al Plan Cruz Roja RESPONDE:

- Difundiendo información sobre medidas de prevención y contención comunitaria de la transmisión.
- Fomentando la comunicación, el diálogo y la participación comunitaria para poder abordar las preguntas, noticias falsas y bulos que pudieron difundirse causando alarma y falta de confianza.
- Detectando de forma temprana situaciones de riesgo para la salud.
- Impulsando el compromiso social, el sentido de humanidad y el de comunidad para que cada persona adoptara medidas y hábitos individuales responsables que contribuyesen a la contención de la transmisión comunitaria y a la no discriminación de las personas afectadas.

- Proporcionando herramientas y recursos de información y sensibilización adaptados a diferentes grupos de población y sus necesidades específicas, como niños, niñas y adolescentes; familias de acogida; personas mayores, etc.

EDUCACIÓN

PLAN CRUZ ROJA RESPONDE - EDUCACIÓN			
	2020	2021	2022
Personas atendidas	578.667	42.595	33.634

Educación ha contribuido al Plan Cruz Roja RESPONDE:

- Promoviendo herramientas didácticas entre personas cuidadoras y fomentando el uso educativo del ocio y tiempo libre de niños y niñas.
- Proporcionando recursos, herramientas y apoyo que sirvieran para crear espacios de convivencia más agradables en situaciones de confinamiento para padres, madres y tutores.
- Ampliando y actualizando la oferta formativa sobre COVID-19 para población general.
- Facilitando competencias técnicas para personas voluntarias y personal interviniente sobre COVID-19.
- Asegurando la continuidad de la oferta formativa de Cruz Roja previa a la pandemia para la población.
- Ampliando la formación online al voluntariado de la Institución de forma gratuita.

MEDIO AMBIENTE

PLAN CRUZ ROJA RESPONDE - MEDIO AMBIENTE			
	2020	2021	2022
Personas atendidas	59.860	4.269	361

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

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

A nivel internacional, proporcionamos soporte en las respuestas locales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja de otros países. En 2020 apoyamos a personas afectadas en 27 países y, en 2021, en 15 países.

Durante el primer año de pandemia, nuestro apoyo técnico y financiero se centró en la primera respuesta en salud, medios de vida y seguridad alimentaria. Además, también contribuimos a la generación de conocimiento y experiencia a través del intercambio de información, protocolos o acciones.

Se creó un fondo de solidaridad para dar soporte a las Sociedades Nacionales que tenían dificultades y, desde Cruz Roja pudimos contribuir gracias a nuestro Fondo de Cooperación para apoyar la asistencia sanitaria de personas voluntarias.

También asumimos la asistencia técnica en medios de vida para COVID-19, colaborando con la Cruz Roja Británica y a través del Centro de Medios de Vida. De esta forma, apoyamos las acciones de respuesta en medios de vida y seguridad económica de los hogares a la crisis de la COVID-19 y garantizamos el mantenimiento de las intervenciones que se desarrollaban previamente.

En 2021 continuamos con estas actuaciones, aunque nos enfocamos, sobre todo, en mitigar el impacto socioeconómico de la pandemia, con acciones de medios de vida y seguridad alimentaria.

CRUZ ROJA JUVENTUD

Debido a la pandemia, se crearon situaciones que dificultaban el seguimiento de la educación reglada, el acceso a actividades y recursos de ocio y el acompañamiento psicosocial en la infancia. Además, muchas personas en situación de vulnerabilidad se vieron afectadas por la brecha digital. Por ello, la labor de Cruz Roja Juventud en el marco del Plan RESPONDE fue esencial en las respuestas coordinadas de educación, gracias a su apoyo en las acciones de educación y ocio para la infancia.

Utilizamos nuevos medios y metodologías en nuestra intervención para poder ofrecer respuestas como las videoconferencias de apoyo educativo, las llamadas de seguimiento de niños y niñas, las entregas de productos electrónicos para minimizar la brecha digital, la entrega de juegos o juguetes para promover el ocio educativo en periodos de confinamiento, y actividades como campamentos urbanos o actividades de tiempo libre.

VOLUNTARIADO

Para poder ofrecer respuestas acordes a las necesidades de cada momento, el Plan RESPONDE también buscaba fortalecer las personas, los medios y los sistemas de Cruz Roja.

Fomentamos la participación de la sociedad en nuestras acciones para poder hacer frente a la COVID-19 y también apoyamos iniciativas ciudadanas y de redes vecinales.

Movilizamos a las personas voluntarias para poder dar cobertura a las distintas acciones, siempre manteniendo las medidas necesarias para proteger su seguridad y bienestar.

PLAN CRUZ ROJA RESPONDE - VOLUNTARIADO			
	2020	2021	2022
Personas voluntarias movilizadas	65.209	43.131	42.642

VOLCÁN LA PALMA

En septiembre de 2021, el volcán Cumbre Vieja de La Palma entró en erupción, en ese momento tan complicado, Cruz Roja desplegó sus recursos de emergencias, atención psicológica y puso a funcionar su estructura.

Durante 2022 hemos contribuido a la recuperación de las personas afectadas por la erupción volcánica de La Palma, de manera integrada desde todas nuestras áreas de conocimiento, poniendo el foco sobre los colectivos más vulnerables y facilitando su vuelta a la normalidad de manera inclusiva, segura, saludable y sostenible.

Realizamos más de 11.500 entregas de bien y prestaciones económicas para la cobertura de necesidades básicas, gastos de transporte, menaje y sanitarios entre otros. También se contribuyó a la rehabilitación de viviendas a más de 90 familias y se facilitó la siembra de 33.143 plantas de platanera para apoyar a 175 familias dedicadas al sector agrícola.

Los colectivos de personas mayores, infancia y mujeres en dificultad social recibieron especial atención en base a sus necesidades. Trabajamos con aquellas personas mayores que se vieron obligadas a trasladar su residencia a nuevas zonas, lejos de su red de apoyo y cercanía habituales, para garantizar el restablecimiento del contacto y la reducción de la soledad no deseada. Las nuevas tecnologías jugaron un papel esencial, permitiendo la conectividad y el mantenimiento de estilos de vida saludables.

La infancia pudo seguir disfrutando del espacio Sonrisas Libres, desde donde se ha propiciado el éxito escolar y la gestión de niños y niñas afectadas por el desastre. También se ha venido trabajando en el empoderamiento de mujeres a través del proyecto “Mujeres más fuertes que el volcán”, constituyéndose como un espacio seguro de respiro y tejido de la red social de mujeres afectadas por la erupción.

Se ha mantenido operativo el servicio Cruz Roja Te Escucha dedicado específicamente a la población de la isla de La Palma, ofreciendo canales telefónicos y presenciales para personas con necesidad de apoyo en la gestión de su salud emocional. La activación hacia el empleo ha sido también clave para promover la recuperación. Así, hemos trabajado con familias en dificultad social para facilitar su inserción laboral a la vez que contribuimos al manejo emocional y la resolución de conflictos de la unidad familiar.

Finalmente, con el fin de construir resiliencia ante futuras crisis, hemos arrancado un proyecto de preparación comunitaria ante desastres que busca aumentar la conciencia sobre amenazas, articular mecanismos efectivos de respuesta y mitigar riesgos.

CRISIS UCRANIA

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

La Célula ‘Crisis Ucrania’ se dividió en tres áreas de trabajo: en una primera se concentraron los recursos para la acogida e integración de las personas, lo que conllevaba todo el sistema de atención a la llegada, hasta medidas que pudieran implementarse en el futuro a medio y largo plazo, como las vinculadas al empleo, o las mejoras de competencias para su inserción en la sociedad; en la segunda zona se concentró el servicio de datos y la comunicación, donde se interpretaban y registraban todas las atenciones con un sistema de monitoreo y seguimiento, que posteriormente Cruz Roja comunicaba a través de todas sus vías internas y canales externos, y que iban en paralelo a la creación de recursos informativos que servían de guía o consejos para las personas llegada de Ucrania. En la tercera se concentraron los servicios transversales, una zona multidisciplinar en la que las áreas de Salud, Socorros, Cooperación Internacional, o Voluntariado trabajaban junto al resto de equipos agrupando la intervención con las personas.

Cabe destacar que se contó las 24 horas del día con una línea de atención telefónica 900 22 11 22, en la que se atendieron solicitudes en ucraniano, complementando la atención en todas las lenguas oficiales del país, el inglés y el francés, que habitualmente ofrece la Organización.

ACOGIDA E INTEGRACIÓN EN ESPAÑA

La atención a las personas refugiadas se vio marcada durante el año 2022 por el estallido de la guerra de Ucrania, que provocó un desplazamiento de población sin precedentes en Europa desde la Segunda Guerra Mundial. Tras el inicio del conflicto bélico el 24 de febrero, Cruz Roja realizó un enorme esfuerzo para la acogida y atención de las personas que llegaban de manera espontánea a nuestro país, en busca de protección temporal.

A nivel nacional, canalizamos nuestra respuesta mediante una doble vía. Por un lado, y en colaboración con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, en el marco del sistema estatal de acogida e integración proporcionamos primero una atención de emergencia, y después una atención integral a las personas ucranianas.

Respecto a la fase de emergencia, Cruz Roja puso en marcha dispositivos especiales de atención en tránsito en diversos puntos del territorio; aeropuertos de Madrid, Barcelona y Tenerife; estaciones de tren de Barcelona, Figueres, Girona, Madrid, Montijo, Castellón, Valencia y Alicante y estaciones de autobuses de la Junquera, donde ofrecimos orientación en información, atención social y avituallamiento, además de actividades de ocio para niños y jóvenes (ESIE). Por otro lado, se ampliaron enormemente nuestras capacidades de acogida en recursos hoteleros, llegando a tener alojadas en dispositivos gestionados por Cruz Roja a más de 17.000 personas ucranianas, durante el pico de llegadas más alto de la crisis.

Al mismo tiempo, en coordinación con Ministerio del Interior y el de Inclusión, Migraciones y Seguridad Social, Cruz Roja asumió la gestión de los centros de acogida y derivación (CREADE) de Barcelona y Alicante puestos en marcha para facilitar el proceso de acreditación de la protección temporal -mecanismo puesto en marcha por primera vez en el marco de la Unión Europea-, así como la derivación de las personas ucranianas desplazadas a los distintos recursos de acogida.

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

De manera complementaria, desde Cruz Roja se articuló con fondos propios un proyecto destinado a todas aquellas personas de origen ucraniano que, encontrándose en una situación de vulnerabilidad, no eran beneficiarias del sistema de acogida e integración estatal. A través de una cartera de proyectos específicos se plantearon intervenciones desde distintas áreas de conocimiento (inclusión social, empleo, educación, mujer, personas mayores etc.), que han ofrecido una respuesta lo más integral posible a las necesidades de las personas desplazadas por el conflicto.

Una vez superada la fase de emergencia, durante el último cuatrimestre del año un importante volumen de personas ucranianas continuó recibiendo apoyo en el marco del programa estatal de acogida e integración de personas refugiadas y solicitantes de

protección internacional/temporal, donde el número de plazas de primera acogida y acogida temporal, se ha incrementado significativamente para poder dar respuesta a estas, y otras necesidades.

La crisis humanitaria en Ucrania ha tenido un gran impacto y ha contribuido a que la ciudadanía muestre su solidaridad con las personas que huyen de sus países por diversas causas. Esta gran movilización civil e institucional, han generado respuestas protectoras que han contribuido en la reducción de situaciones de riesgo y en la facilitación de vías de acceso ágiles y seguras al sistema de acogida y protección. Esta experiencia ha requerido de un gran esfuerzo por parte de la sociedad en materia de acogida y protección. Esta movilización ha sido una buena práctica que debiera ser consolidada para ser extrapolable en la respuesta a todas las personas que proceden de las diversas crisis humanitarias.

También hemos realizado diversas acciones para abordar la prevención de la trata de seres humanos los retos que este desplazamiento de personas suponía.

Hemos participado en reuniones de coordinación lideradas por Fiscalía de Extranjería y la Relatoría de Trata, en colaboración con el MISSM, Policía Nacional, Guardia Civil, OIM, ACNUR y entidades sociales especializadas. El objetivo de estas reuniones ha sido compartir indicadores de riesgo y reforzar la comunicación y coordinación entre intervinientes ante la detección de casos.

Además, se creó un procedimiento específico en los CREADEs en esta línea, contribuyendo a que todas las personas intervinientes estuvieran formadas en la materia y conociesen el proceso de actuación, tanto en la información a facilitar a las personas atendidas como en los casos en los que se observasen indicadores de riesgo.

En paralelo, desde Cruz Roja y con la financiación del MISMM y FAMI, llevamos a cabo una formación multilateral en trata donde participaron 300 profesionales directamente implicadas en la atención a las personas llegadas de Ucrania, al objeto de contar con información suficiente para abordar estos casos de forma coherente y alineada en todo el territorio.

Igualmente, incorporamos una píldora formativa en trata, para que todo el personal de Cruz Roja, que estaba interviniendo con estas personas, tuviera nociones básicas sobre esta vulneración de Derechos Humanos, facilitando la detección y los pasos a seguir en caso oportuno.

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

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

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

Compra y envío de artículos básicos de primera necesidad

- Envío de artículos preposicionados en los distintos almacenes de la red territorial de Cruz Roja Española a Hungría y Polonia.
- Compra y envío directo de artículos de primera necesidad a Ucrania
- Envíos realizados: 9.900 mantas, 15.985 toldos plásticos, 2.500 kits de sueño (camas, almohadas y mantas), 5.183 set de cocina familiar, 13.500 esterillas, 6.000 kits de higiene, 10.000 paquetes de comida familiar.

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

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

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

Salud, en coordinación con la FICR, se realizó el despliegue de unidades móviles de salud para apoyar la asistencia sanitaria a personas afectadas por la crisis de Ucrania en Hungría compuesta por: 2 Vehículos PAPS (Punto de Alerta y Primeros Auxilios) y 1 vehículo Todo Terreno, 22 personas delegadas (jefe de equipo, psicosocial, logística, enfermería) y provisión de equipamiento clínico e insumos. A lo largo de 3 meses, los equipos de las unidades móviles han realizado además las siguientes actividades: formación del personal de la Cruz Roja húngara, promoción de la higiene entre la población refugiada y actividades en espacios amigables para los niños, intervenciones psicosociales en estaciones de tren y albergues.

Medios de Vida.

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

- Polonia. Se ha diseñado una intervención dirigida a mejorar la empleabilidad y el acceso al mercado laboral local de las personas que han huido del conflicto en Ucrania y que se han establecido temporalmente en Polonia. La intervención se realizará a lo largo de 12 meses.

VOLUNTARIADO

Contar con un voluntariado organizado fue clave para ofrecer una respuesta rápida, eficaz e integral en una situación de emergencia como la que el país vivió en este momento con la llegada de personas provenientes de Ucrania. Junto a la importante solidaridad ciudadana, destaca también la participación de personas voluntarias cuyo país de origen es Ucrania, pero que llevaban ya un tiempo en nuestro país; así, realizaron tareas de acompañamiento, de información (desde cómo llegar a un determinado lugar, hasta cómo realizar pagos en España), y de atención a las necesidades básicas (entregas de enseres, atención psicosocial, etc.).

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

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

REACCIONA

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

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

Cruz Roja lanza un Llamamiento, CR Reacciona, con el objetivo de ayudar a las personas en la transformación de las situaciones adversas que amenazan la cobertura de sus necesidades básicas.

Cruz Roja REACCIONA para que las personas:

- Puedan superar las situaciones agudas o crónicas que ponen en peligro sus vidas disponiendo de capacidades para hacer frente a la emergencia de distintos tipos y niveles.
- Reduzcan las conductas que supongan riesgo y mejoren la gestión de la enfermedad.
- Tengan los recursos necesarios.
- Promover la igualdad de oportunidades y acceder al mercado laboral en igualdad de condiciones.
- Tengan igualdad de oportunidades educativas.

Se ha destinado en 2022, 8.000.000€ aspirando a beneficiar a 100.000 personas (en torno a 25.000 hogares). El llamamiento tendrá una duración inicial de 12 meses. Siendo los grupos prioritarios:

- Infancia y jóvenes
- Familias con bajos recursos
- Personas solas
- Mujeres en dificultad social
- Personas mayores

En 2022 ya se han logrado atender a 16.343 personas a las que se han dado 28.445 respuestas.

**ASÍ SOMOS ASÍ
TRABAJAMOS**

EQUIPO HUMANO

Nuestro mayor activo son las personas que componen la Institución, por lo que hemos continuado trabajando en la mejora de los sistemas y modelos de trabajo para garantizar entornos participativos y seguros.

PERSONAS VOLUNTARIAS

Durante este periodo, el número de personas voluntarias ha aumentado, así como su dedicación a la Organización, mostrando la respuesta de la sociedad ante las dificultades que surgen en su entorno, como, por ejemplo, la pandemia de COVID-19; la cual, de hecho, ha supuesto la mayor movilización de voluntariado de la historia de Cruz Roja en nuestro país, con más de 60.000 personas voluntarias actuando en el marco de una misma respuesta: el Plan Cruz Roja Responde.

En total, en este periodo, hemos alcanzado más de 256 mil personas registradas en nuestro censo, logrando registrar por primera vez la participación de más 167.279 personas en el desarrollo de 4.663.240 actividades y con una dedicación total de 18.100.085 horas de acción voluntaria.

Las cifras que arroja el censo de voluntariado entre 2019 y 2022, en cada ámbito territorial, son las siguientes:

Comunidad Autónoma	Personas voluntarias			
	2019	2020	2021	2022
Andalucía	37.287	40.423	38.465	40.401
Aragón	10.999	12.242	12.476	13.234
Canarias	15.218	18.536	20.035	19.302
Cantabria	2.667	2.888	2.889	2.843
Castilla-La Mancha	17.558	18.972	19.468	20.719
Castilla y León	13.830	14.171	14.242	14.162
Cataluña	17.322	20.997	19.630	20.398
Ciudad Autónoma de Ceuta	1.278	1.671	1.940	1.437
Ciudad Autónoma de Melilla	449	528	485	467
Comunidad de Madrid	15.658	19.960	21.350	22.750

Comunidad Foral de Navarra	5.479	6.154	6.038	6.658
Comunidad Valenciana	25.627	29.427	29.962	31.666
Extremadura	14.060	10.703	10.104	9.429
Galicia	23.580	23.341	22.293	22.766
Islas Baleares	3.597	4.328	4.477	4.592
La Rioja	3.695	4.215	4.244	4.618
País Vasco	15.642	19.442	20.127	19.806
Principado de Asturias	3.258	3.600	3.761	4.120
Región de Murcia	3.849	4.331	4.394	4.390
TOTAL	231.053	255.929	256.380	263.764

PRINCIPALES CIFRAS DE GESTIÓN DE VOLUNTARIADO				
	2019	2020	2021	2022
Altas	31.782	61.426	33.080	37.221
Personas que han contactado para interesarse por la acción voluntaria	48.751	88.422	55.220	56.137
Ratio de atracción ¹²	65%	69%	60%	66%
Bajas	15.938	20.752	32.632	18.619
Horas de acción voluntaria ¹³	3.934.824	4.135.509	3.358.000	4.801.203

Para lograr estos resultados, hemos llevado a cabo diferentes acciones de promoción y sensibilización de la figura del voluntariado.

Un hito importante tuvo lugar en 2019, y ha sido la revisión y optimización del Sistema de Gestión del Voluntariado, que marca nuestra forma de actuar en este ámbito, encaminándolo hacia una mayor digitalización y autogestión por parte de las personas

¹² Personas que solicitan información y que finalmente se hacen voluntarias de la organización.

¹³ Se contabilizan únicamente las horas registradas en la aplicación de voluntariado. No obstante, existe un número importante de horas de voluntariado que por sus características no es posible contabilizar actualmente.

voluntarias. Este hecho, resultó clave para facilitar la incorporación de personas voluntarias en el difícil marco operativo del confinamiento de la pandemia.

Entre las novedades, incorporamos varias iniciativas de agilización en procedimientos y herramientas, como la firma de un compromiso único con la organización, que facilita la participación transversal en las distintas áreas y proyectos, o la digitalización de los procesos e información transaccionales, que automatiza y sistematiza buena parte de las tareas que hasta ahora se realizaban manualmente, incluidos los de recogida y grabación de datos. Gracias a estas y otras medidas, hemos constatado una mejora importante en la gestión del ciclo de vida del voluntariado, como, por ejemplo, la reducción del tiempo de incorporación a la Organización, o del tiempo que pasa entre la incorporación y realización la primera actividad.

Otro de los grandes cambios fue la aplicación para móvil de Cruz Roja, lanzada en noviembre de 2019, y desde la cual el personal voluntario ha podido apuntarse en actividades concretas ofertadas por las Asambleas Locales, inscribirse en los cursos de la organización o recibir atención personalizada. Esto facilita que cualquier persona con interés pueda colaborar de forma rápida y sencilla, además de contribuir a la transparencia, ya que publicamos lo que hacemos, tanto interna como externamente, para toda persona que se descargue la App.

En 2020 seguimos avanzando en el desarrollo del voluntariado con varias iniciativas, incluidas las de índole digital. Una de ellas fue la elaboración de una herramienta online para identificar y conocer los perfiles de las personas voluntarias respecto a sus intereses, habilidades, formación, experiencia y disponibilidad. Esto facilita la búsqueda de perfiles concretos, la selección de actividades adaptadas a cada perfil, la gestión y creación de equipos, así como la mejora de nuestra rapidez y eficacia.

En 2021 incorporamos nuevas funcionalidades en nuestros aplicativos de gestión del voluntariado para facilitar la movilización y participación en localidades diferentes a las que habitualmente las personas voluntarias desarrollan su acción.

Especialmente relevante fue el establecimiento de indicadores clave de voluntariado, como las ratios entre personal laboral y personal voluntario, y los consecuentes planes de mejora de la participación voluntaria, con una metodología común y homogénea en todas las áreas de conocimiento y en todo el territorio. Esta estrategia ha tenido un impacto positivo, reflejando un crecimiento del 40% en los indicadores, pasando de 5 a 7 voluntarios/as al año por persona contratada y de 299 a 414 horas de acción voluntaria al año por persona contratada.

Por otro lado, trabajamos en la iniciativa de formación de agentes de promoción del voluntariado, dinamizando espacios de aprendizaje, reflexión y trabajo sobre la importancia de la participación del voluntariado en la actividad y el papel que, en relación a la misma, tiene el personal laboral en todas sus áreas y niveles. Hasta la

fecha, se han celebrado 239 acciones formativas en las que han participado casi 8.000 personas de la plantilla de Cruz Roja en todo el territorio.

En el contexto de confinamiento de la COVID-19, además de llevar a cabo la mayor movilización de personas voluntarias de la historia de Cruz Roja, lanzamos una guía en colaboración con la Dirección General de Protección Civil y Emergencias para facilitar el diseño de acciones solidarias de aquellas personas que, de forma auto organizada, se disponía a ayudar a sus vecinos y vecinas. Además, establecimos nuevas herramientas de comunicación y nuevas fórmulas de gestión, más directas y eficaces, para todas las personas voluntarias de la organización. En materia de cuidado del voluntariado hemos tenido avances gracias a la elaboración de guías de consulta y materiales de apoyo para promover el bienestar y la prevención y seguridad del voluntariado, disponibles en:

www.cruzroja.es/cre_web/formacion/materiales/guiabienestaryvoluntariado/.

Por otro lado, en 2019, desarrollamos el estudio que venimos realizando cada cuatro años para conocer las opiniones de las personas voluntarias. Participaron más de 12.600 voluntarios y voluntarias y el 80,86% de las personas encuestadas valoró su experiencia de voluntariado como satisfactoria o muy satisfactoria (puntuaciones del 7 al 10). De igual manera, en verano de 2020, a tenor de la inmensa movilización de personas voluntarias durante el confinamiento, realizamos un nuevo estudio específicamente dirigido a conocer sus necesidades, opiniones y propuestas en dicho contexto.

En 2021, poco a poco retomamos nuestra actividad habitual y continuamos buscando métodos para mejorar la experiencia voluntaria, destacando:

- Nuevas medidas para hacer un seguimiento personalizado de la satisfacción de las personas voluntarias.
- Nuevas medidas para el desarrollo de las personas voluntarias en Cruz Roja.
- Un diagnóstico de las medidas de reconocimiento, fidelización y motivación del voluntariado, para sistematizar las existentes y diseñar una propuesta de nuevas formas de reconocimiento más acordes a las demandas expresadas por las personas voluntarias.
- Un Encuentro Digital de Voluntariado, en el que se registraron 1.680 personas y donde compartimos los avances en desarrollo del voluntariado y abrimos espacios de escucha y opinión.

Del 2022 cabe destacar el trabajo realizado para prospectar y renovar los métodos de gestión del voluntariado de personas con discapacidad y del voluntariado realizado en familia, dos líneas de trabajo en las que tenemos margen de mejora.

También fue muy significativa la movilización de voluntariado realizada en 2022 para la atención de personas refugiadas provenientes de Ucrania, con un total de 9.201 personas movilizadas que han realizado 255.992 horas de actividad. 656 de estas

personas voluntarias eran de origen ucraniano. También contribuimos a la gestión del voluntariado en Ucrania y países limítrofes, no sólo enviando personal especializado en gestión del voluntariado a Ucrania y Polonia, sino mediante acciones de sensibilización a la población, asesoramiento en remoto y mediante la provisión de herramientas especializadas, como un paquete de software para la gestión de personas desarrollado ad-hoc en tiempo récord.

En el ámbito de campañas de sensibilización y captación de voluntariado realizadas, cabe destacar las siguientes:

- “#VoluntariadoATuMedida”, en 2019, sobre la nueva aplicación móvil de Cruz Roja.
- “Encrucijada: la serie que te enfrentará a una decisión vital”, realizada en 2020. Una miniserie de ficción basada en las historias reales del voluntariado de Cruz Roja y que invitaba a la audiencia a dar el paso hacia la acción voluntaria y protagonizar la segunda temporada. Fue realizada gracias a la casilla del IRPF “Otros fines de Interés Social” del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Los vídeos tuvieron más de 3 millones de visualizaciones y la web recibió más de 18.500 visitas.
- En 2021, “Encrucijada. El Casting”, que estaba contextualizada en el ámbito del teatro e invitaba a la sociedad a “Hacer el mejor papel de su vida”, simulando un casting en el que el requisito más valorado es tener humanidad, lo que caracteriza a las personas voluntarias de Cruz Roja.
- “La Fuerza V”, 2022, para sensibilizar sobre el papel fundamental que realizan las voluntarias y los voluntarios para dar respuesta a cualquier necesidad. Tuvo un resultado de más de 10 millones de impactos directos en la población.

Además, cabe destacar el trabajo realizado por la red territorial en materia de difusión y captación:

ACCIONES DE DIFUSIÓN Y CAPTACIÓN DE PERSONAS VOLUNTARIAS				
	2019	2020	2021	2022
Acciones de comunicación	531	476	447	
Ámbitos locales en los que se han realizado acciones de captación	245	414	423	

También son especialmente relevantes los acuerdos que suscriben las Asambleas Locales para la promoción del voluntariado con empresas, universidades, centros educativos y organismos públicos. Este tipo de iniciativas, como el voluntariado corporativo o el denominado “aprendizaje servicio”, son cada vez más comunes en nuestro entorno y han sido incluidas en nuestro sistema de gestión de Voluntariado,

elaborando guías y manuales de posicionamiento que han servido como marco operativo. En cuanto a participación en la vida asociativa, destacan las siguientes cifras, observándose un descenso en acciones y participantes tras el inicio de la pandemia de COVID-19:

PARTICIPACIÓN EN LA VIDA ASOCIATIVA				
	2019	2020	2021	2022
N.º de acciones realizadas	2.493	806	1.172	
N.º participantes	58.697	12.372	16.945	
Acciones de reconocimiento a la acción voluntaria	254	487	267	

Entre las acciones de reconocimiento del voluntariado, cabe mencionar la continuidad de los premios “Con V de Voluntariado”, que en este periodo hemos celebrado en el marco de los actos que se desarrollan paralelamente a la Asamblea General.

Por otro lado, cabe destacar que la Institución recibió el Premio Estatal al Voluntariado Social de 2019, otorgado en su modalidad colectiva, por la iniciativa “Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias para la Atención Humanitaria a Inmigrantes”. De esta forma, la Secretaría de Estado de Servicios Sociales reconoció la labor de Cruz Roja en la atención humanitaria a personas inmigrantes llegadas a las costas españolas.

En el espacio internacional, organizamos junto con la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja el Programa de Aprendizaje sobre Voluntariado, una iniciativa formativa llevada a cabo en formato presencial en 2019 y en 2022 para contribuir en la mejora de las habilidades directivas y de gestión en el área de voluntariado de los responsables de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Participaron 164 personas de más de 80 Sociedades Nacionales, de ellas 25 personas de Cruz Roja Española. Además de las sesiones de formación presencial, de una semana de duración cada vez que se celebran, el Programa de Aprendizaje de Voluntariado tiene continuidad en formato webinar mediante la iniciativa VLP Alumni.

Por otro lado, estos años hemos continuado copresidiendo la Red Europea de Desarrollo de Voluntariado (ENDOV).

En cuanto al voluntariado internacional, la pandemia ha impactado fuertemente en este ámbito, por lo que trabajamos para identificar acciones en remoto y facilitar la relación con otras Sociedades Nacionales. No obstante, sí hemos podido mantener alguna de nuestras actividades de voluntariado internacional, como la que realizamos periódicamente en Rochester (Nueva York), ayudando a las personas ciegas a familiarizarse con el que será su perro guía durante el primer mes de entrenamiento.

Diversidad

En las siguientes tablas se muestra el número de personas voluntarias por sexo y edad a lo largo del periodo 2019-2022:

Personas voluntarias, por sexo				
	2019	2020	2021	2022
Mujeres	136.420	152.726	154.990	161.567
Hombres	94.633	103.203	101.390	102.197
Total	231.053	255.929	256.380	263.764

Se observa una tendencia a una mayor feminización de la acción voluntaria, incrementándose ligeramente la proporción de mujeres voluntarias respecto al total.

Personas voluntarias, por edad				
	2019	2020	2021	2022
Menores de 30 años	73.660	82.335	70.869	70.861
Entre 30 y 50 años	98.171	107.577	110.016	111.301
Mayores de 50 años	59.222	66.017	75.495	81.602
Total	231.053	255.929	256.380	263.764

En cuanto a la antigüedad media, las cifras han sido:

Personas voluntarias – Antigüedad media			
2019	2020	2021	2022
8 años, 1 mes y 23 días	7 años, 9 meses y 23 días	7 años, 5 meses y 19 días	

El descenso de la antigüedad muestra una preferencia entre las personas voluntarias por vínculos menos duraderos.

En cuanto al perfil de una persona voluntaria al azar, nos encontraríamos ante una mujer de 41 años, con estudios secundarios finalizados, que realiza su acción de voluntariado en inclusión social.

Formación

Durante este periodo hemos diseñado itinerarios formativos basados en la persona y hemos creado nuevos recursos para permitir que cada persona pueda realizar una evaluación del nivel de desarrollo de las competencias. Esto ha facilitado la detección de áreas de mejora específicas y la creación de planes de acción personalizados.

Además, hemos trabajado en aspectos como las formaciones en el rol de orientadores y orientadoras o la elaboración de materiales audiovisuales y digitalización de cursos para que el voluntariado pudiera diseñar su itinerario formativo personalizado a través del campus de formación virtual de Cruz Roja.

Por otro lado, cabe destacar las formaciones sobre competencias como:

- Formación en actuaciones. Hemos creado formaciones sobre cada una de las doce actuaciones que realizamos desde Cruz Roja, consolidando una cultura organizativa basada en la idea de que todo el voluntariado es capaz de contribuir en todos los ámbitos en los que actuamos.
- Formación en gestión de proyectos. Orientada a la mejora de la gestión diaria de la Institución, tratando temas como competencias digitales, creación de documentos accesibles, etc.
- Formación en competencias personales. Su objetivo ha sido facilitar la adaptación de las personas a los nuevos escenarios de intervención.
- Formación en competencias técnicas. Estas acciones formativas han estado dirigidas a la mejora del desempeño del personal laboral y voluntario.

Además, hemos realizado formaciones específicas dirigidas al voluntariado en las áreas de conocimiento:

- Socorros. Es una de las áreas con más actividad formativa. De este periodo, entre otros hitos, destaca el proceso de homologación de nuestros monitores y monitoras del Área de Socorros como instructores de Soporte Vital Básico y DEA del Consejo Español de RCP (CERCP), en 2019; la publicación de un nuevo vídeo de primeros auxilios, en 2021, y la generación de nuevos contenidos para los Equipos de Respuesta Básica en Emergencias (ERBE) y la formación sobre drones, en 2022.
- Inclusión Social. En esta área cabe mencionar las formaciones sobre cómo gestionar la virtualidad, cómo adaptar protocolos a la realidad de un confinamiento, el refuerzo del enfoque comunitario en nuestra acción, la mirada intercultural o la perspectiva de género, entre otras.
- Empleo. En materia de empleo, hemos puesto en marcha la formación sobre Aprendizaje y Sensibilización Go “Generamos oportunidades”, hemos actualizado el Manual Básico de Empleo para el voluntariado, hemos acreditado nuevos certificados de Profesionalidad y hemos impartido cursos de autoempleo, capacitación profesional no reglada y competencias transversales para el empleo, entre otros. Además, en 2021 y 2022 desarrollamos una

formación dirigida a los equipos de intervención de empleo dentro del Campus Virtual de Cruz Roja, que contó con la financiación del FSE.

- **Salud.** Hemos realizado varias convocatorias de Formación Básica en Salud en modalidad a distancia y hemos incorporado nuevos contenidos, como la formación sobre adherencia terapéutica o la formación para el proyecto “Acompañamiento al final de la vida”. También abordamos, en 2022, la capacitación de las personas que trabajan en el servicio Cruz Roja Te Escucha, creando los cursos de “Habilidades de comunicación para la atención emocional” y “Tratamiento cognitivo”.
- **Medio Ambiente.** En 2021 impartimos formación sobre los proyectos que realizamos: “El movimiento Internacional de la Cruz Roja/Media Luna Roja y el medio ambiente” ; “Introducción al cambio climático” ; “Consume, reduce, recicla: Economía circular” ; “Protección y mejora del entorno”, y “Pobreza Energética”. Además, creamos una píldora informativa sobre la nueva tarifa de la luz.
- **Cooperación Internacional.** Hemos llevado a cabo cursos sobre ayuda humanitaria, cooperación para el desarrollo, cooperación técnica y educación para la ciudadanía global, entre otros. Durante el periodo de pandemia, reforzamos la formación online, ofertando nuevos cursos y actualizando los contenidos.
- **Cruz Roja Juventud.** Hemos ofrecido cursos para formar al voluntariado de manera específica sobre las actividades que realizan en su día a día, ayudándoles a mejorar sus habilidades para la intervención.
- **Centro de Operaciones.** Hemos realizado formaciones para todas las personas de la Institución sobre utilización de comunicaciones radiotelefónicas, ya que son útiles en emergencias y otras actividades.

A continuación, se muestran las cifras de cursos impartidos en el periodo 2019-2022 y alumnos:

	2019		2020		2021		2022	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
Formación Básica Institucional	1.181	24.733	600	22.208	536	19.753	571	18.654
Formación en Cooperación Internacional	100	2.432	58	2.128	54	1.698	81	3.300
Formación en Cruz Roja Juventud	462	6.159	277	4.466	330	4.442	378	5.849
Formación en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	11	194	14	1.684	13	148	18	911
Formación en Desarrollo Local	179	2.840	126	4.064	138	1.388	102	892

Formación para Directivos y Responsables	78	1.727	39	581	42	896	26	806
Formación para el Empleo - Equipos	79	1.366	85	2.903	113	3.508	177	8.801
Formación en Activación Juvenil	3	31	3	140	2	30	0	0
Formación por Competencias	94	1.445	79	2.549	196	3.122	224	9.856
Formación en Gestión del Conocimiento	55	1.244	42	1.407	33	716	45	577
Formación en Gestión y Promoción del Voluntariado	192	3.001	222	4.423	109	2.841	131	2.800
Formación en Medio Ambiente	109	1.696	112	4.853	104	2.090	94	2.157
Módulos comunes para la intervención	172	2.923	187	18.786	170	10.967	142	12.181
Módulos transversales	44	1.493	66	3.264	98	6.182	110	7.394
Formación en Participación y Asociacionismo Infantil y Juvenil	4	44	1	9	4	35	2	18
Formación en Principios y Valores	7	94	11	716	7	62	26	486
Formación en Salud	117	1.905	183	9.780	156	3.982	144	4.513
Formación en Socorros y Emergencias	1.875	23.599	1.498	45.958	1.516	21.089	1.469	21.978
Formación Social	1.372	16.761	737	12.860	846	13.242	758	15.156
Diplomacia Humanitaria	5	124	8	539	9	135	28	741
Otros	389	5.169	190	3.043	243	4.329	198	1.992
Total	6.528	98.980	4.538	146.361	4.719	100.655	4.724	119.062

Como muestran los datos, en 2020 la formación crece de manera significativa, ya que fue necesario adquirir nuevos conocimientos rápidamente para poder dar las respuestas necesarias frente a la emergencia sanitaria por COVID-19.

PERSONAS EMPLEADAS

Nuestro personal laboral se ha seguido organizando conforme a nuestra estructura territorial, tomando como base para su gestión todos los convenios colectivos de ámbito provincial que han sido de aplicación en este periodo (más de 70 diferentes). Además, se han firmado y negociado nuevos convenios, como los de Salamanca, Valladolid, Ceuta y O.A. Andalucía, en 2020, entre otros. De esta forma, el 100% de la plantilla ha estado sujeta a acuerdos de negociación colectiva.

La jornada de trabajo media de nuestro personal ha sido de 38,5 horas semanales, en horario de 8 a 15 horas, con presencia de algunas tardes por semana, aunque algunos

servicios especializados que se han regido por la normativa del centro han tenido horarios de 24 horas al día, 7 días a la semana. Cabe destacar la implantación progresiva, desde 2021, del proyecto de control de presencia en toda la red territorial para unificar la gestión y garantizar el cumplimiento del artículo 10 del Real Decreto-Ley 8/2019.

Otra de las mejoras en materia de relaciones laborales ha sido el diseño de un sistema de “ventanilla única” a través de Jira para atender las solicitudes e incidencias que llegaban de todo el personal laboral.

Además, hemos continuado incorporando mejoras en la gestión de personal, como la migración de la herramienta de nóminas a la aplicación de SAP Succes Factor, que completamos en 2019.

En materia de conciliación de la vida personal y profesional, hemos promovido diferentes medidas, como la flexibilidad horaria, recogida en el 71% de los convenios colectivos; al menos una tarde libre a la semana, de acuerdo con el 60% de los convenios; jornada intensiva de verano, según un 68% de los convenios; complemento IT, en el 88%; y permiso para acompañamiento a consulta médica de familiares, incluido en el 68% de los convenios colectivos.

Además, hemos mantenido otras medidas de conciliación:

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

Respecto a la Ley 10/2021 de Teletrabajo, en 2021 realizamos un documento marco de teletrabajo, puesto a disposición de todas las oficinas territoriales y dotado de las herramientas de análisis y control necesarias para que puedan realizar y negociar con sus respectivas RLT las medidas y acuerdos de teletrabajo en cada ámbito. Se han firmado acuerdos o incluido en los respectivos convenios colectivos en Oficina Central

y Barcelona, empezándose a negociar en las demás provincias para su aplicación futura.

El documento marco de teletrabajo incluye una política de desconexión laboral para fomentar la conciliación de la vida personal y laboral.

Por otro lado, hemos mantenido nuestra labor preventiva y de concienciación al personal laboral en cuanto a las normas que rigen nuestra Institución, el Código de Conducta y los diferentes instrumentos de cumplimiento normativo, así como sobre el cumplimiento de los Derechos Humanos. Todos nuestros procesos de selección han tenido como base la no discriminación por ninguna causa y la igualdad de oportunidades.

En 2021 elaboramos un procedimiento en materia de selección de personal laboral, para que toda Cruz Roja trabajara con un modelo único que permitiera la transparencia en los procesos, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

En cuanto a la distribución de nuestra plantilla, en las siguientes tablas se muestran las cifras principales y la evolución de estos años:

Personas empleadas, ubicación física (a cierre de ejercicio)				
	2019	2020	2021	2022
Oficinas Centrales ¹⁴	549	575	589	
Oficinas Territoriales	11.256	12.347	11.882	
Red sanitaria	1.537	1.642	1.193	
Total	13.342	14.564	13.664	

Personas empleadas, por sexo y edad (a cierre de ejercicio)							
		Hombres		Mujeres		Total	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%
< 30 años	2019	471	12,90%	1.575	16,25%	2.046	15,34%
Entre 30 y 50 años		2.219	60,76%	6.191	63,89%	8.410	63,03%
> 50 años		962	26,34%	1924	19,86%	2.886	21,63%

¹⁴ Incluye los delegados y delegadas de Cooperación Internacional.

INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

Total		3.652	100%	9.690	100%	13.342	100%
< 30 años	2020	682	16,91%	1.993	18,93%	2.675	18,37%
Entre 30 y 50 años		2.389	59,24%	6.507	61,79%	8.896	61,08%
> 50 años		962	23,85%	2.031	19,29%	2.993	20,55%
Total		4.033	100%	10.531	100%	14.564	100%
< 30 años	2021	555	15%	1.835	18%	2.390	17%
Entre 30 y 50 años		2.163	58%	6.085	61%	8.248	60%
> 50 años		993	27%	2.033	20%	3.026	22%
Total		3.711	100%	9.953	100%	13.664	100%
< 30 años	2022						
Entre 30 y 50 años							
> 50 años							
Total							

DELEGADOS/AS ¹⁵				
	2019	2020	2021	2022
Número de delegados	177	120	111	143
Países	35	32	29	
Misiones	214	134		150

En cuanto a la rotación del personal, a continuación, se muestran las contrataciones y los despidos que han tenido lugar durante este periodo:

CONTRATACIONES POR SEXO Y EDAD				
	Hombres		Mujeres	
	N.º	%	N.º	%

¹⁵ El número de Personas Delegadas no recoge el total de personas, al igual que en el cálculo de personal laboral recoge el número a 31 de diciembre de cada año.

INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

< 30 años	2019	1.854	49,23%	2.186	41,14%
Entre 30 y 50		1.498	39,78%	2.550	48,00%
> 50 años		414	10,99%	577	10,86%
Total		3.766	100%	5.313	100%
< 30 años	2020	2.388	42,95%	4.264	39,14%
Entre 30 y 50		2.569	46,21%	5.541	50,86%
> 50 años		603	10,85%	1.090	10,00%
Total		5.560	100%	10.895	100%
< 30 años	2021	1.215	47%	2.403	40%
Entre 30 y 50		1.119	43%	3.004	50%
> 50 años		263	10%	596	10%
Total		2.597	100%	6.003	100%
< 30 años	2022				
Entre 30 y 50					
> 50 años					
Total					

DESPIDOS POR SEXO Y EDAD						
		Hombres		Mujeres		Total
		N.º	%	N.º	%	N.º
< 30 años	2019	8	12,1%	18	20,2%	26
Entre 30 y 50		40	60,6%	61	68,5%	101
> 50 años		18	27,3%	10	11,3%	28
Total		66	100%	89	100%	155
< 30 años	2020	12	16,00%	16	11,85%	28

Entre 30 y 50		20	26,67%	30	22,22%	50
> 50 años		43	57,33%	89	65,93%	132
Total		75	100%	135	100%	210
< 30 años	2021	16	19%	22	19%	38
Entre 30 y 50		57	66%	68	58%	125
> 50 años		13	15%	27	23%	40
Total		86	100%	117	100%	203
< 30 años	2022					
Entre 30 y 50						
> 50 años						
Total						

Por otro lado, también hemos seguido trabajando en la integración de personal laboral con diversidad funcional en la propia Institución. Para eliminar las desigualdades asociadas al entorno laboral, hemos contado con nuestro Procedimiento de protección de trabajadores/as especialmente sensibles.

PERSONAL LABORAL CON DIVERSIDAD FUNCIONAL				
	2019	2020	2021	2022
Hombres	119	124	124	
Mujeres	140	153	153	
Total	259	277	277	

Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

En materia de igualdad de oportunidades, hemos seguido nuestra Estrategia de Género, aprobada en 2018, y los planes anuales en los que se ha materializado, así como nuestra Política de Igualdad.

En 2019 concluyó nuestro Plan de Igualdad del personal laboral de Cruz Roja 2016 – 2019, habiendo ejecutado el 100% de las medidas, y solo el 14% de ellas parcialmente. En julio de ese año comenzamos la negociación de nuestro IV Plan de Igualdad. En 2020, la Comisión Nacional del Plan de Igualdad, compuesta por integrantes de UGT, CCOO,

CGT, USO y CIG, como representantes de las personas trabajadoras de Cruz Roja, y por representantes de la Institución, procedentes de diferentes ámbitos territoriales, avanzó en la elaboración del diagnóstico. El 2 de diciembre de 2021 firmamos el Plan de Igualdad entre hombres y mujeres 2022-2025, el IV Plan de Igualdad de Cruz Roja.

El resultado fue un Plan con 12 objetivos y un total de 107 medidas. Entre las medidas, cabe destacar las destinadas a las víctimas de violencia de género; el protocolo para la prevención y actuación contra el acoso sexual, por razón de sexo, por orientación sexual y por identidad de género, o el cupo marcado de mujeres en cargos de mando intermedio y dirección para alcanzar un mayor equilibrio.

Por otro lado, cabe mencionar el trabajo realizado para la construcción de un sistema de valoración de puestos de trabajo, basado en criterios objetivos y medibles.

En cuanto la prevención del acoso, hemos contado con un Protocolo que incluye medidas específicas para ello y que especifica el procedimiento para realizar denuncias. En el año 2019, el protocolo se activó en 7 ocasiones; en 2020, 10; en 2021, 22.

Cabe resaltar que nuestros esfuerzos en materia de igualdad han sido reconocidos por diversos distintivos, como:

- El distintivo «Igualdad en la Empresa», concedido en 2020 por el Ministerio de Igualdad a través de la Orden Ministerial, IGD/533/2020.
- El Sello de Buenas Prácticas en Igualdad entre hombres y mujeres en el ejercicio de la abogacía, concedido en 2020 a nuestro Departamento jurídico por la Comisión Delegada de Igualdad, Diversidad e Inclusión del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid.
- El Visado de igualdad de la Comunidad Valenciana.
- El Distintivo del Emakunde en el País Vasco.
- El Certificado EFR de Cruz Roja de la Comunidad de Madrid.

Formación y desarrollo

En pleno contexto de transformación digital y de innovación, han surgido nuevas necesidades que nos han requerido adaptar metodologías de trabajo, reciclar conocimientos y desarrollar ciertas habilidades y aprendizajes. Para seguir ofreciendo, de la manera más eficaz y eficiente posible nuestras respuestas, hemos adaptado las metodologías formativas y hemos diseñado nuevas formaciones.

Como consecuencia de la pandemia, hubo un aumento exponencial de las actividades formativas online y también un aumento considerable en las horas de formación impartidas:

Horas de formación por sexo y categoría profesional ¹⁶		2019	2020	2021	2022
Sexo	Hombres	16.784	18.367	23.459	
	Mujeres	58.132	76.546	88.347	
	Total	74.916	94.913	111.806	
Promedio horas/persona	Hombres	5	18.15	13,63	
	Mujeres	6	18.82	14,78	
Categoría profesional	Dirección	2.412	1.122	2.825	
	Mandos intermedios	8.838	3.455	8.849	
	Técnicos	37.147	45.676	49.239	
	Administrativos	17.895	22.093	39.571	
	Otros	8.624	11.567	11.322	
	Total	74.916	83.913	111.806	

Las actividades formativas que han contado con un mayor número de participantes estos años han sido las de aplicabilidad de la plataforma integral IMAP, aplicación de la LOPD, uso de Office 365, prevención del acoso laboral, lenguaje inclusivo-no sexista, inglés intermedio, detección de violencia de género, técnicas de conducción, manejo inteligente de emociones e introducción a primeros auxilios.

Prevención de riesgos laborales

En 2019, nuestro Servicio Propio de Prevención de Riesgos Laborales de Cruz Roja cumplió 10 años, consolidando la visibilidad y presencia en el territorio y fomentando la cultura preventiva en la Institución.

De ese año destacan las formaciones realizadas en este ámbito, la puesta en marcha de un programa de mentoring para referentes de nueva incorporación, el ingreso de la Institución en la Asociación “PRL Innovación”, y la implementación de un programa de auditorías internas del sistema de gestión de la prevención.

Desde el inicio de la pandemia de COVID-19, en 2020, el trabajo de nuestro Servicio Propio ha estado muy vinculado a la prevención de la transmisión de esta enfermedad.

¹⁶ La tabla recoge únicamente la formación financiada por FUNDAE. A esta se añaden otras acciones formativas, como la formación para el desarrollo institucional, en las que participan equipos mixtos de personal laboral y voluntariado.

En todo momento seguimos los preceptos descritos en los procedimientos del Ministerio de Sanidad y de las comunidades autónomas sobre aforos, restricciones a las actividades, etc. Asimismo, realizamos las siguientes acciones:

- Entrega de material de protección.
- Establecimiento de limitaciones para aquellas personas sensibles al COVID-19 por sus patologías o situación específica.
- Transmisión de la información del Ministerio para su aplicación a la globalidad de la organización, emitiendo Instrucciones Técnicas que sirvieron de guía a las Oficinas Provinciales.
- Realización de test COVID-19 al personal voluntario y laboral directamente implicado (22.000 en 2020 y 2.965 en 2021).
- Aportación de información veraz mediante una Newsletter semanal.
- Garantía de espacios seguros de trabajo frente a la exposición a COVID-19, mediante la elaboración de Evaluaciones de Riesgo, planes de reincorporación, planes de contingencia, procedimientos, formación, información, seguimiento y estudio de los casos positivos y contactos estrechos, así como con cartelería, campañas y señalética creadas ad hoc.
- Asesoramiento y soporte a los territorios.
- Cuidado de la salud psicosocial.
- Gestión del trabajo a distancia en confinamiento.

La actividad preventiva se vio afectada en 2020, ya que durante varios meses no pudimos llevar a cabo acciones cotidianas como los reconocimientos médicos o las evaluaciones de riesgo. Así mismo, otras actividades quedaron en suspenso, como las formaciones presenciales, actividades de seguridad vial o las evaluaciones de riesgo psicosocial, que posteriormente fuimos retomando en 2021.

El trabajo cotidiano que llevamos a cabo, al margen de la excepcionalidad de la pandemia, fue recuperando la normalidad desde mediados de 2021, pudiendo considerarse que en 2022 trabajamos con la práctica normalidad nuestras programaciones de actividades anuales.

Además, en 2022 reenfozamos la salud y seguridad en el trabajo hacia el bienestar emocional y la vida saludable, a través de la campaña “Vamos a vivir mejor 2022”. Esta ha englobado iniciativas puntuales, como webinars y otras de mayor recorrido que han podido acompañarnos cada día. En otras, destacan la línea de apoyo psicológico 24/7, la información directa sobre cardiología o las posibilidades que da la plataforma de salud Wellat sobre ejercicio, nutrición, etc.

Por otro lado, cabe destacar la sensibilización y formación de los equipos sobre temas como bienestar emocional, alimentación saludable, deshabituación tabáquica, actividad física o seguridad vial, mediante talleres online a disposición de toda la plantilla.

ACCIONES EN MATERIA DE PRL EN 2019-2022			
	2020	2021	2022
Evaluaciones de riesgo	256	499	
Medidas de emergencia/planes de emergencia	158	237	
Simulacros	69	133	
Acciones formativas	363	604	

También cabe mencionar la Auditoría Legal que tuvo lugar en 2021, que mostró la capacidad de Cruz Roja de integrar la prevención de riesgos y la salud laboral como un valor propio de la Institución.

En cuanto a participación en iniciativas, en 2022 estuvimos presentes en el Instituto de las Mujeres para presentar cómo trabajamos la Prevención de Riesgos Laborales desde la perspectiva de género. También fuimos ponentes en el VI Congreso de PRL de la Comunidad de Madrid.

En materia de accidentalidad, hubo una reducción del número de accidentes en 2020 con motivo de la pandemia y las restricciones, pero desde 2021 se refleja una vuelta a la tendencia habitual:

PRINCIPALES CIFRAS DE ACCIDENTABILIDAD												
	2019			2020			2021			2022		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T
Accidentes de trabajo	216	327	543	171	321	492	230	340	570	157	284	441
Enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia ¹⁷	13,28	6,67	8,66	28,3	21,2	23,2	14,54	6,02	13,96	13,3	6,74	8,41
Índice de gravedad ¹⁸	0,33	0,23	0,26	0,9	0,4	0,5	0,46	0,20	0,35	0,21	0,21	0,21

¹⁷ Es el número de accidentes (expedientes) con baja por cada millón de horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado (en este caso, año natural). Representa cada cuántas horas de trabajo se produce un accidente con baja. El cálculo se realiza tomando como referencia 1800 horas anuales de trabajo (225 días, por 8 horas diarias), sobre una plantilla media de 8.498 mujeres y 3.515 hombres para 2019, sobre una plantilla media de 8.409 mujeres y 3.353 hombres para 2020, y sobre una plantilla media de 9.139,83 mujeres y 3.630,27 hombres para 2021.

¹⁸ Es el número de jornadas de trabajo que se pierden por cada mil horas trabajadas en un periodo de tiempo determinado (en este caso, año natural). Representa la incidencia económica de los accidentes con baja en el proceso productivo, en jornadas perdidas. El cálculo se realiza utilizando las mismas estimaciones que para el índice de frecuencia: 1800 horas, 8.498 mujeres y 3.515 hombres para 2019, 8.409 mujeres y 3.353 hombres para 2020, y 9.139,83 mujeres y 3.630,27 hombres para 2021.

PERSONAS SOCIAS

Durante el periodo 2019-2022, más de 1.300.000 personas y empresas han sido socias de Cruz Roja, confiando en nuestro trabajo y nuestros proyectos. Esto supone cerca del 3% de la población española.

A continuación, se pueden observar las principales cifras:

Personas socias, por sexo	2019		2020		2021		2022	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Mujeres	782.479	59%	784.632	59%	778.436	59%		
Hombres	544.479	41%	545.420	41%	543.966	41%		
Total	1.326.958	100%	1.330.052	100%	1.322.402	100%	1.324.496	100%

Personas socias, según su edad	2019		2020		2021		2022	
	N.º	%	N.º	N.º	N.º	%	N.º	%
Menores de 30 años	41.067	3%	41.043	3%	45.630	4%		
Entre 30 y 50 años	259.978	21%	247.724	20%	239.881	20%		
Mayores de 50 años	916.722	75%	933.262	76%	934.777	77%		
Total¹⁹	1.217.767	100%	1.222.029	100%	1.220.288	100%		

¹⁹ Existen 102.114 registros sin fecha de nacimiento declarada.

BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

BUEN GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

Desde nuestro Portal de Transparencia, situado en nuestra página web, hemos continuado cumpliendo las obligaciones de publicidad activa y, con periodicidad trimestral, hemos seguido informando sobre los contratos y convenios firmados o las subvenciones recibidas y justificadas, entre otros aspectos. Además, hemos publicado nuestras memorias, cuentas, normas internas y datos de actividad.

Para evaluar el cumplimiento de los principios de transparencia y buen gobierno, hemos realizado todos los años auditorías de cuentas y, de forma periódica, hemos verificado el cumplimiento de indicadores de transparencia y buen gobierno del tercer sector.

En la última auditoría del estándar ONG Benchmarking, llevada a cabo en 2019 por la entidad independiente SGS, conseguimos un 91% de grado de cumplimiento de las buenas prácticas.

Además, en este periodo hemos superado los requisitos establecidos en todos los bloques de la Herramienta de indicadores de Transparencia y Buen Gobierno, establecida por la CONDGE y POAS y cuyo contenido es público en www.coordinadoraongd.org, de acuerdo con el informe de auditoría de EY.

Por otro lado, cabe destacar que, en 2021, el Comité Nacional de Cruz Roja Española aprobó un nuevo Reglamento General Orgánico, con entrada en vigor el 1 de enero de 2022, que daba entidad a tres nuevas Comisiones del Comité Nacional que han completado un concepto más integral del buen gobierno: la Comisión de Contratación e inversiones, la Comisión Nacional de Mediación y la Comisión de Género e Igualdad.

ASESORÍA JURÍDICA

Desde Asesoría jurídica hemos resuelto todas las consultas relacionadas con la adecuación a la legalidad de las actividades de Cruz Roja, así como de las colaboraciones propuestas por terceros. Además, en procesos de contratación hemos seguido preparando recursos y escritos de alegaciones, revisando contratos, elaborándolos o realizando prórrogas.

También hemos elaborado convenios de colaboración, siendo los más relevantes los realizados con organismos públicos, otras sociedades de Cruz Roja o de la Federación Internacional de la Cruz Roja, fundaciones o asociaciones, y centros especiales de formación para el empleo, aunque también hemos realizado otros con universidades, empresas u otro tipo de entidades.

Por otro lado, también hemos ejecutado la defensa del nombre y del emblema de la Institución, cuyo uso es exclusivo de la misma, está vedado a terceros y se encuentra regulado por el Real Decreto 415/1996 y por los convenios internacionales suscritos por España. Esta actividad ha sido especialmente relevante tras el inicio de la pandemia,

ya que en muchas ocasiones se había utilizado indebidamente en productos sanitarios o en zonas de atención sanitaria que no estaban vinculados con Cruz Roja. No obstante, en 2022 hemos observado una reducción de los expedientes gestionados al disminuir también estas problemáticas.

Cabe destacar que, durante 2020, con la declaración del estado de alarma se generó una gran producción legislativa, lo que nos obligó a analizar continuamente los cambios y las repercusiones de los mismos para la Institución.

Además, hemos llevado a cabo otras acciones como:

- Tramitación de testamentarías.
- Gestiones necesarias para la ejecución de obras.
- Asesoramiento sobre normas fiscales desde el área tributaria, siendo especialmente significativa la atención prestada a las incidencias en la aplicación del IVA sobre los productos de carácter sanitario que se adquirían e importaban.
- Tramitaciones de notificaciones de embargos, contestación de requerimientos de información y otras comunicaciones recibidas.
- Gestión de convocatorias y licitaciones.
- Defensa de Cruz Roja Española en varios juicios.
- Formación y difusión interna sobre el nuevo Reglamento General Orgánico que entró en vigor a principios de 2022.

PRINCIPALES CIFRAS - ÁREA JURÍDICA				
	2019	2020	2021	2022
Contratos en los que ha intervenido el área jurídica	> 200	> 150	> 200	> 200
Convenios con organismos públicos	463	322	506	373
Convenios con otras sociedades de CR o de la Federación Internacional de la CR	69	81	61	78
Convenios con fundaciones o asociaciones	94	41	120	147
Convenios especiales de formación para el empleo	42	77	708	1.041
Total, convenios formalizados	1.078	1.319	1.923	1.797
Expedientes informados a la Comisión de Control Presupuestario	670	651	1.198	960

Expedientes gestionados por defensa del nombre y emblema de Cruz Roja	41	38	50	28
--	-----------	-----------	-----------	-----------

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

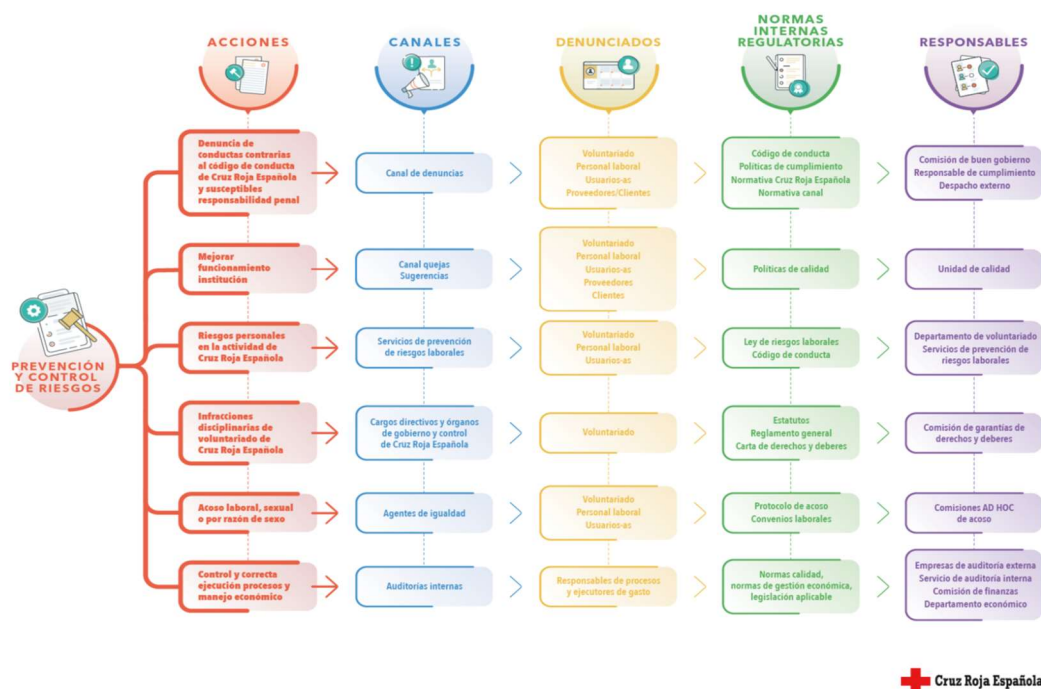
El periodo 2019-2022, en materia de cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción, comenzó con la evaluación y revisión de los objetivos de nuestro Sistema de Compliance, incorporando las mejoras recomendadas por la auditoría de la DG ECHO de la Unión Europea, en materia de prevención, detección y respuesta de conductas inapropiadas. Entre los cambios incorporados, destaca la homogenización de los informes de los diferentes mecanismos de control; la mejora de la difusión de las normas, protocolos y procedimientos en materia de cumplimiento normativo; la trazabilidad de la atención y respuesta ante denuncias y /o quejas que afectan a la aplicación de la normativa; la mejora del espacio Shared Point en la intranet sobre normativa de gestión y prevención de riesgos, así como las mejoras en la gestión de la información mostrada en el espacio de transparencia de nuestra página web.

En los siguientes años hemos continuado revisando el Modelo de Compliance para disponer de un Sistema Transversal de Cumplimiento Normativo que agrupe los riesgos penales, fiscales, abuso a menores y los de carácter ético e institucional, entre otros.

En materia de difusión y formación sobre de cumplimiento normativo, durante este periodo hemos realizado talleres y formaciones, en distintos formatos, sobre el Código de Conducta, el Servicio de Mediación, el Sistema de Compliance y Gestión de Riesgos Institucionales y anticorrupción.

Entre los mecanismos de control y políticas con las que hemos contado en este ámbito, cabe desatacar las que se indican en la siguiente imagen:

MECANISMOS DE CONTROL INSTITUCIONAL



Además, también hemos contado con:

- El Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos.
- La Política de Cumplimiento Penal.
- La Política de Integridad.
- La Política Interna de Protección y Prevención del acoso y abuso sexual de personas menores de edad, actualizada en 2021.
- El Protocolo de prevención del blanqueo de capitales.
- El Mapa de Riesgos Penales.

Por otro lado, las auditorías internas que hemos realizado en los diferentes ámbitos territoriales nos han permitido comprobar la trazabilidad en la captación y el uso de recursos. Además, desde Auditoría Interna hemos realizado otras actuaciones encaminadas a ejercer un control preventivo de la ejecución de los procesos y manejo económico.

Tras varios años de experiencia con el Modelo de Cumplimiento Penal, en 2021 elaboramos un Mapa de Riesgos Institucionales, con el que identificamos 24 riesgos priorizados a través de la técnica del mapa de calor y evaluados teniendo en cuenta su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial.

Nuestro esfuerzo en materia de cumplimiento hizo que, en 2021, recibiésemos el Premio ASCOM 2021 en la Categoría Institucional, otorgado con carácter anual por la Asociación Española de Compliance.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Hemos continuado protegiendo la información personal de todos los colectivos utilizando todas las medidas de seguridad a nuestro alcance. De esta forma, hemos tratado de conseguir un equilibrio entre las oportunidades de la transformación digital y los riesgos de que los datos de las personas afectadas no se utilicen debidamente, contrariamente al propósito para el que se recopilaron.

Para lograrlo, hemos contado con el Sistema de Información, la Oficina de Protección de Datos de Cruz Roja Española y el Registro de Tratamiento.

Durante el periodo 2019-2022 hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

- Revisión y actualización de procedimientos internos.
- Implementación de Evaluaciones de Impacto antes de comenzar actividades nuevas que conlleven tratar datos especialmente sensibles o que impliquen nuevas tecnologías.
- Mejora y revisión de las medidas de adaptabilidad al Esquema Nacional de Seguridad.
- Asesoramiento permanente a la red territorial para facilitar la aplicación de las políticas internas de protección de datos.
- Análisis de las brechas de seguridad e implementación de medidas correctoras.
- Formación y sensibilización del personal de la organización sobre estas temáticas.
- Uso de documentación compartida con toda la organización, como la Guía de Buenas Prácticas en materia de Protección de Datos.
- Mejora de la implementación del Registro de Actividades de Tratamiento.
- Auditorías externas de los sistemas e instalaciones de tratamiento de datos de carácter personal.
- Auditorías y controles internos.
- Revisión de medidas de seguridad física que afectan a la conservación y confidencialidad de los datos.
- Envío de recordatorios de instrucciones de seguridad de equipos informáticos y documentación en papel.
- Revisión y adaptación de contratos y convenios firmados para asegurar el cumplimiento de la normativa.

En la siguiente tabla se pueden observar los indicadores más relevantes sobre protección de datos personales del este periodo:

INDICADORES	2019	2020	2021	2022
Convenios y contratos revisados	189	320	733	769
Auditorías realizadas	19	29	15	12

Consultas respondidas	210	426	519	493
Tiempo de respuesta	2 días	1 día	8 horas	8 horas
Brechas de seguridad	13	15	23	66
Cursos de formación	20	5	42	14
Alumnos formados	523	148	912	686
Denuncias ante AEPD	5	1	1	0
Peticiones cancelación de datos	535	584	979	524
Peticiones de acceso a datos	13	18	15	17
Peticiones de rectificación	351	319	342	98
Bajas	1.723	3.758	2.341	826
Otras gestiones	535	726	841	1107

ÓRGANOS DE GOBIERNO DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA

En este periodo, Cruz Roja ha participado muy activamente en los órganos de gobierno y en los espacios de colaboración y coordinación del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Desde 2019 y hasta junio de 2022, Cruz Roja Española ha sido miembro de la Junta de Gobierno de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, participando muy activamente en sus reuniones y grupos de trabajo, que la mayor parte se desarrollaron de manera telemática como consecuencia de la pandemia COVID-19. Ha coordinado el Grupo de Trabajo de Servicio Voluntario, impulsando diferentes iniciativas para promover una mayor participación de las personas voluntarias en los servicios y respuestas y en los órganos de gobierno, facilitar nuevas expresiones de voluntariado y aumentar el número de personas que canalizan su solidaridad a través de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

En este periodo se han celebrado reuniones estatutarias globales y regionales en las que hemos participado muy activamente, tanto en su preparación como en su desarrollo.

Diciembre de 2019, Ginebra, Suiza: Asamblea General de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja; Consejo de Delegados del Movimiento y Conferencia Internacional, en la que, junto con el Movimiento, participan representantes de los estados parte de los Convenios de Ginebra. En la Asamblea General se discutieron y aprobaron marcos estratégicos como la Estrategia 2030 (que guía la acción de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en la década 2020-2029), el Pacto de desarrollo de Sociedades Nacionales o el Marco de

Educación, y las políticas de Integridad y Gestión de Riesgos ante Desastres. En el Consejo de Delegados se aprobaron resoluciones y declaraciones de distinta índole. En la Conferencia Internacional se trataron cuestiones relativas a la protección de las personas vulnerables en situación de conflicto armado, el restablecimiento de los contactos familiares, la lucha contra epidemias y pandemias, la salud mental y las normas jurídicas aplicables en caso de desastres.

Abril de 2022, Tbilisi, Georgia: Conferencia Regional Europea, pospuesta desde 2021 por la pandemia COVID-19 y que estuvo centrada en temáticas como la Crisis Climática, la Migración, la Salud y el Conflicto en Ucrania.

Junio 2022, Ginebra, Suiza: Asamblea General de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja; Consejo de Delegados del Movimiento: pospuestas desde 2021 por la pandemia COVID-19 y en las que se renovaron los órganos de gobierno de la Federación Internacional con la elección del Presidente, Vicepresidentes, miembros de la Junta de Gobierno y de distintas comisiones, finalizando entonces la participación de Cruz Roja Española en la Junta de Gobierno de la Federación Internacional tras 8 años de mandato e iniciando la participación en el Comité de Mediación y Cumplimiento. También se aprobaron las políticas de Voluntariado, a cuyo desarrollo y aprobación Cruz Roja Española ha contribuido decisivamente y de Género, Diversidad e Inclusión, así como la Carta sobre el clima y el medioambiente para organizaciones humanitarias y el Acuerdo de Sevilla 2.0, para mejorar la coordinación y colaboración operativa entre los distintos órganos del Movimiento.

SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL

SOSTENIBILIDAD INSTITUCIONAL

En nuestro esfuerzo por estar cada vez más cerca de las personas, hemos permanecido siempre atentos a sus necesidades, adaptando y modernizando nuestras acciones a nuevos retos y situaciones sociales que han requerido de respuestas cada vez más integrales y cambiantes.

Nuestra Política de Gestión del Conocimiento ha fomentado iniciativas, procedimientos y herramientas para el aprovechamiento real y efectivo del capital intelectual de la Institución, tanto en interno, por parte del personal voluntario y empleado, como por el entorno y la sociedad en su conjunto.

Una buena parte de nuestros recursos han sido invertidos en iniciativas que permiten el análisis del entorno, las nuevas necesidades o demandas sociales emergentes, así como investigaciones y tecnologías con aplicación a los servicios de atención a las personas. Las conclusiones de todo ello han sido documentadas en manuales, estudios, informes, etc., aprovechables para otros. Además, hemos fomentado la participación en investigaciones promovidas por otras entidades, también con el enfoque de conocimiento compartido.

ESTUDIOS E INNOVACIÓN SOCIAL

En los últimos cuatro años hemos desarrollado distintas líneas de en el ámbito de los Estudios, la Innovación y la gestión y transferencia del conocimiento.

La trayectoria del Área de Conocimiento de Estudios e Innovación ha sido determinante en la escucha de las realidades sociales y nos permiten analizar los cambios sucedidos en este periodo, muy influidos por sucesivas crisis, cambios en el mercado laboral, incremento de la pobreza y una digitalización acelerada. El análisis del contexto y la percepción de las personas afectadas nos permite ofrecer recomendaciones para la mejora de la calidad de vida en las personas más vulnerables.

Estudios

Hemos realizado estudios de investigación para dimensionar los distintos factores que generan vulnerabilidad social en la población atendida por la Institución, utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas, con el objetivo de detectar demandas emergentes, y contar con información contrastada que nos permita elaborar nuevas acciones y estrategias de intervención o modificar y adaptar nuestro trabajo, en caso necesario.

Estas investigaciones también nos han servido como herramienta fundamental para la comunicación con los distintos actores sociales y de sensibilización social, al igual que esperamos que nuestros datos y análisis hayan proporcionado conocimiento a administraciones públicas, entidades sociales, académicas y de la sociedad en general acerca de la vulnerabilidad social.

En nuestra página web hemos compartido los diferentes estudios, siendo los más relevantes:

- La vulnerabilidad social y la salud de las personas atendidas por Cruz Roja.
- Personas jóvenes en procesos de extutela y/o riesgo de exclusión social.
- La violencia de género en mujeres mayores de 65 años.
- La vulnerabilidad social en el contexto de la España Despoblada”.
- Las condiciones sociales en las que afrontan los retos de la primera crianza las familias en situación de vulnerabilidad atendidas por Cruz Roja con hijos e hijas de 0 a 6 años.
- El impacto de la Covid-19 en la población atendida por Cruz Roja a través del Plan RESPONDE.
- Los y las Jóvenes y el reto de la digitalización en la COVID-19: competencias para la vida, el empleo y la educación
- Trabajo en Beneficio de la Comunidad (TBC): tareas de utilidad pública y el impacto de la COVID-19 en su desarrollo.
- La vulnerabilidad social de las Personas Mayores atendidas por Cruz Roja en el contexto generado por la crisis Covid-19.
- Participación y acceso de mujeres a los órganos de gobierno de Cruz Roja.
- La calidad de vida de las familias vulnerables de Cruz Roja.
- La discriminación y la vulnerabilidad social de las personas en exclusión residencial atendidas por Cruz Roja.
- Familias de Acogida: análisis de los sistemas de Soporte y Apoyo a esta modalidad de cuidado alternativo.
- La vulnerabilidad de las mujeres víctimas de violencia de género atendidas por Cruz Roja.

Innovación

Entre 2019 y 2022 hemos continuado con las acciones dirigidas a promover el diseño e implantación de respuestas innovadoras que propulsen una cultura de innovación social en nuestra Institución. Entre las iniciativas y acciones desarrolladas, cabe destacar:

- Ideateca. Es una plataforma para innovar de manera lúdica y participativa, que conecta personas y recoge ideas de todos los rincones de Cruz Roja. Una red de innovación con una metodología colaborativa que fomenta el intercambio de retos e ideas, para prototipar, testear y escalar aquellas ideas con mayor potencial.
- Formaciones “speakers’ corner”.
- Buenas Prácticas. Es una estrategia de Gestión del Conocimiento. En el Plan de Acción de CRE la incorporación de Buenas Prácticas aparece reflejada como

compromiso, con el objetivo de promover la transferencia e intercambio de experiencias, así como una red de aprendizaje y consultoría para que todos los miembros de la organización estén conectados y puedan aportar y recibir conocimiento cuando realmente lo necesiten.

- Nuevas metodologías innovadoras.
- Vínculos Tempranos en Primera Infancia.
- Competencias Parentales: Soporte Tecnológico para la Evaluación de Competencias Parentales en Contextos de Riesgo Social.
- Soporte a la emancipación de jóvenes en procesos de extutela. Proyecto Acompaña.
- Laboratorios de ideas.
- Comunidad Online de Innovación.
- Mapeo de Polos de Innovación.

CENTROS DE OPERACIONES Y SERVICIOS DIGITALES

Hemos realizado una labor de comunicación continua y multicanal con la ciudadanía, personas voluntarias, donantes, socios/as y personas usuarias, las 24 horas del día, los 365 días del año.

La Red de Centros de Operaciones de Cruz Roja ha sido un elemento facilitador y de apoyo para nuestra actividad, ofreciendo respuestas a las demandas de todas las personas que necesitaban algún servicio o alguna información de nuestra Institución.

En estos años, hemos llevado a cabo medidas preventivas ante la vulnerabilidad, detectando situaciones de riesgo y emergencia, dando una respuesta ágil ante cualquier problema, movilizandolos recursos propios y/o externos necesarios y derivando al territorio y a las diferentes administraciones públicas todo aquello que requiera de una acción complementaria e integral para la persona.

Además, hemos ampliado los perfiles de personas usuarias a las que hemos atendido, gracias a una tecnología más amplia que nos permite ser mejores y llegar a más personas. Todos los Centros de Operaciones han recibido una formación especial para atender a personas con problemas de comunicación por tener dificultades orales y/o auditivas, ya sean personas mayores, dependientes o mujeres víctimas de violencia de género, utilizando móviles con programación en pictogramas que les son entregados por el equipo del territorio.

Desde los Centros de Operaciones hemos realizado diferentes iniciativas y acciones con las distintas áreas de conocimiento, principalmente con Inclusión Social, Socorros y Salud. Entre ellas, destacan:

- Atención de la teleasistencia domiciliaria y móvil para personas mayores y/o dependientes.
- Atención al servicio de localización de personas con deterioro cognitivo.

- Atención y protección a mujeres víctimas de violencia de género (ATENPRO).
- Seguimiento de la Videoatención.
- Atención al Servicio de Información y Prevención de VIH, otras infecciones de transmisión sexual (ITS) y tuberculosis.
- Atención desde el Servicio de Información, dando apoyo en emergencias y garantizando la respuesta a las solicitudes de información que la sociedad ha planteado a la organización por los diferentes canales de comunicación.
- Atención a Cuídate+, el servicio proactivo de Cruz Roja que facilita el seguimiento de la salud y detecta situaciones de peligro que puedan producirse en el hogar.
- Apoyo en campañas de promoción de la salud y potenciación de una vida saludable a través de las agendas de seguimiento a las personas usuarias.
- Atención a las emergencias que hayan ocurrido, como incendios, la tormenta tropical Hermine, el conflicto de Ucrania, etc.
- Atención al servicio de información y orientación telemática a víctimas de delitos (STIOVD).
- Atención al servicio 024, “Llama a la vida”, la línea de atención a la conducta suicida puesta en marcha por el Ministerio de Sanidad.

En la gestión de emergencias, operativa 24 horas, el equipo de operadores/as de emergencias, una red de radio de cobertura nacional y un gran desarrollo técnico han permitido hacer el seguimiento y apoyo a las actividades de emergencias, el transporte sanitario urgente, las intervenciones de salvamento marítimo y los servicios preventivos.

Por otro lado, desde el Servicio de Información multicanal hemos atendido las demandas de información y peticiones de ayuda recibidas. Además, hemos desarrollado otras funciones de escucha social, detección temprana de crisis y apoyo a emergencias.

Con el objetivo de mejorar la atención y servicios que ofrecemos, hemos puesto en marcha un nuevo modelo organizativo, rediseñando las áreas que lo conforman y las funciones a desarrollar por el equipo que lo compone.

Asimismo, hemos atendido de manera multicanal e iniciado el camino de la atención omnicanal.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS DIGITALES

Con el fin de ampliar, mejorar y diversificar los servicios que Cruz Roja presta, mediante la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones, hemos llevado a cabo varios proyectos tecnológicos entre 2019 y 2022, destacando:

- Asistentes de Voz. Siendo la tecnología emergente que ha supuesto un yacimiento de oportunidades para dar nuevos servicios, como así se ha

evidenciado con varios proyectos que se han desplegado en diferentes áreas de conocimiento.

- Premios de Tecnología Humanitaria, que han consolidado como referentes en esta materia y a los que ya también optan propuestas internacionales.
- Red Social Innovation. Siendo este un proyecto para la identificación y difusión de iniciativas socio-tecnológicas que llevamos a cabo junto a la Cruz Roja Francesa.
- Con la iniciativa Missing Maps contribuimos a mapear o mejorar la cartografía de entornos vulnerables en África, es iniciativa se realizó en colaboración con el área de conocimiento de Socorros, siendo singular que durante el confinamiento fuimos capaces de realizar 17 mapatones en línea, algo que era innovador puesto que siempre se realizaba esta actividad de forma presencial.
- Con el proyecto europeo Activage, impulsamos un nuevo modelo de teleasistencia avanzada, al contemplar los aspectos, de seguridad, salud y apoyo a las personas cuidadoras.

También contando con fondos de la U.E. desarrollamos el proyecto Ghost, que promovía la privacidad y seguridad de los servicios de Teleasistencia

El proyecto de I+D: Stamina, que también fue elegido por la U.E., pretendía desarrollar herramientas de identificación para la detección temprana de crisis pandémicas.

Con el despliegue de la red 5G en España, fuimos seleccionados para ensayar dos casos de uso que se soportaban sobre este tipo de comunicaciones, el de los drones para la búsqueda y rescate de personas y el de un avatar Afectivo 5G para mejorar la adherencia terapéutica.

Además, a finales de este periodo, celebramos el 20 aniversario de la Fundación Tecnologías Sociales (TECSOS), donde, junto con la Fundación Vodafone, aunamos nuestros respectivos conocimientos y potencialidades para ayudar a mejorar la vida de los colectivos más desfavorecidos a través de innovación tecnológica. También lanzamos la línea de innovación para avanzar en el Hogar del Futuro, que pueda detectar riesgos en el domicilio ante situaciones de emergencias como caídas, aumento de fragilidad o monitorizar las condiciones ambientales de la vivienda ante situaciones de pobreza energética.

Analítica de dato

Hemos iniciado la mejora de los procesos de toma de decisiones basados en el conocimiento que generan los datos, desarrollando diferentes proyectos que han perseguido conocer el presente y pasado y predecir situaciones, centrado nuestros esfuerzos en las siguientes acciones:

- Open data Plan RESPONDE.
- Análisis de datos en beneficio de las personas mayores.

- Análisis de datos en beneficio de las personas refugiadas y solicitantes de protección internacional.
- Acogida Humanitaria, llegadas a costas.
- Seguimiento Plan de Acción
- Gestión y desarrollo del voluntariado.
- Clasificación de quejas y sugerencias.
- Análisis de violencia en redes.
- Actividad directa a las personas.
- Empleo.
- Cooperación Internacional.
- Mujer.
- Crisis de Ucrania.
- Plan de Reacciona.
- Portal de financiadores.

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Hemos seguido elaborando y difundiendo alertas y boletines digitales de interés para la Red de Cruz Roja.

La progresiva digitalización/catalogación de los fondos y la mejora constante de las herramientas de acceso y gestión también han representado unas de las actividades más relevantes que se han llevado a cabo durante el periodo 2019 – 2022. Ejemplo de ello es la catalogación e incorporación de 432.000 expedientes del Fondo Documental y Fotográfico del Comité Internacional de la Cruz Roja sobre la Guerra Civil Española.

Además, cabe destacar la conservación, protección y difusión del patrimonio histórico documental de Cruz Roja.

En cuanto a exposiciones, hemos disfrutado de varias muestras en el panel expositor del hall de nuestra sede central, además de colaborar en la edición, montaje y préstamo de material en las siguientes exposiciones o muestras:

- Dibujantas. Pioneras de la ilustración, Museo ABC.
- Concepción Arenal Ponte (1820-1893), organizada por la Biblioteca Nacional de España y Acción Cultural Española (AC/E).
- Exposición sobre la vida de Concepción Arenal Ponte (1820-1893), organizada por la Universidad de Santiago de Compostela (USC).
- La Aviación Sanitaria, de los albores a la actualidad, Museo del Aire (Madrid), organizada por la Asociación Amigos del Museo del Aire.
- Exposición sobre la Historia de la Enfermería (Año Internacional de las Enfermeras y Matronas 2020), organizada por la Universidad de Navarra.
- Exposición conmemorativa de “100 años de la Cruz Roja Puente Genil” (Córdoba), en la Biblioteca Municipal Ricardo Molina.

- Exposición “HUMANIDAD. Un viaje a través de las personas. 150 años de historia de Cruz Roja”, en Zaragoza.
- Exposición “Cumplimos 125 años, contigo”, en Huesca.
- Exposición “Luz en la penumbra. Sanidad y humanitarismo en los conflictos bélicos. Siglos XIX y XX”, en el Museo del Carlismo, (Estella-Lizarra, Navarra).
- Exposición fotográfica “La Humanidad en la Guerra”, del fotógrafo James Nachtwey.
- Exposición “Luz en tiempos oscuros. Sanidad y humanitarismo en los conflictos bélicos”, del Museo del Carlismo, en Estella (Navarra).
- Exposición con motivo de la inauguración de la Sede de la Cruz Roja en Sobrarbe (Huesca).

MARCA Y COMUNICACIÓN

Los años 2020 y 2021 han sido años claves para el posicionamiento y la comunicación de la organización. Hemos creado una nueva área de marca que, sumado a la transformación de la de comunicación, con nuevas funciones y perfiles, ha permitido crear un nuevo modelo y estrategia con los que reposicionar, rejuvenecer y revincular a Cruz Roja con la sociedad.

Basados en una profunda investigación social, establecimos en 2019 las bases para lograr una marca coherente, consistente y relevante para los diferentes públicos objetivo existentes y para poder llegar a los nuevos, especialmente a las generaciones más jóvenes, a través de los diferentes canales: nuevos mimbres narrativos y actualización del posicionamiento y propósito.

A lo largo de estos 4 años se ha ido construyendo un modelo dinámico con nuevos sistemas, metodologías, procesos e indicadores junto a nuevas herramientas de seguimiento y cuadros de mandos para priorizar, planificar y lograr una comunicación altamente eficaz y relevante.

En 2020, con el Plan Cruz Roja RESPONDE frente al COVID-19, fue el momento de poner en marcha las nuevas líneas estratégicas de comunicación: la creación de una verdadera “mancha roja” en el territorio nacional, trenzando lo más local con lo más global e internacional del Movimiento, así como las nuevas narrativas y formatos basados en qué hacemos y cómo lo hacemos, visibilizando todas las áreas de conocimiento de la organización, junto a con quién y para quién. De esta forma, logramos posicionar Cruz Roja como una organización innovadora, más cercana y honesta, “de la sociedad para la sociedad”, presente en todas partes.

Este nuevo posicionamiento ha permitido en este periodo crear nuevos proyectos innovadores y transversales, de gran valor añadido como “Alimentación consciente” y el documental “Un paisaje en la cazuela”, o el concepto de Tecnología Humanitaria, así como campañas de Branded Content como Encrucijada I a finales del 2020 y Encrucijada II en 2021, conceptualizar el plan Cruz REACCIONA en el 2002 y crear la

propia identidad y sistema de marca a proyectos tan relevantes iniciados en 2022 como el proyecto Reto 1213, la estrategia de España despoblada de Cruz Roja o la creación de la submarca Campus de Cruz Roja y su sistema de marca.

En mayo de 2021 lanzamos el nuevo sistema de marca y manual de identidad visual de Cruz Roja para transmitir de forma clara, coherente, consistente, moderna y dinámica nuestra identidad, posicionamiento y propósito. También lanzamos AHORA, la actualidad de Cruz Roja, el nuevo medio de comunicación digital y transmedia, que supone un antes y un después en nuestra comunicación, en el que, con la creación de conocimiento a través de un millón de pequeñas historias, damos un paso más hacia la vinculación y movilización de la sociedad. En 2022, con el objetivo de aumentar nuestra base y ecosistema social, pusimos en marcha una campaña de suscripción de AHORA, “Saber para cambiar”, con la que hemos logrado más de 35.000 suscriptores.

Por otro lado, el nuevo sistema de priorización y creación de contenidos ha permitido en este periodo añadir valor conceptual y consolidar áreas de conocimiento y conceptos. Comunicar nuestro propósito en el momento adecuado, visibilizando claramente e involucrando a todos los actores y colaboradores, provocó una respuesta social masiva y un círculo virtuoso que se ha ido retroalimentando.

Estos proyectos, junto a situaciones de emergencia, crisis humanitarias y momentos inéditos que se han dado a lo largo de este periodo, han servido para renovar los protocolos de crisis de comunicación y crear un nuevo sistema adaptado a los medios y canales de comunicación actuales, así como nuevas estrategias de comunicación, especialmente en relación a las migraciones. También hizo necesario poner en valor de nuevo los principios inalterables de Cruz Roja a través de una campaña transmedia que se lanzó en mayo del 2022, añadiendo a las líneas estratégicas de comunicación de Cruz Roja los porqué hacemos lo que hacemos; nuestros siete Principios Fundamentales: Humanidad, Imparcialidad, Independencia, Neutralidad, Unidad, Carácter voluntario y Universalidad; nuestras causas: no discriminación, igualdad de oportunidades, y la lucha contra el cambio climático, y los para qué, los entornos que queremos impulsar y crear: entornos inclusivos, seguros, saludables y sostenibles. Todo ello, bajo el paraguas de “Ser Mejores”: Un compromiso con uno mismo y con los demás, basado en la ética y justicia, en la cercanía y en la empatía y vinculación emocional. Una invitación de Cruz Roja, como referente humanitario y como el mayor Movimiento de personas voluntarias del mundo. Un propósito común transversal que conecta la pequeña historia con la dimensión universal del movimiento.

La campaña de los siete principios fundamentales da respuesta a los momentos que estamos viviendo en estos años, una época de grandes desafíos y situaciones inéditas donde los Principios resultan una fuente inagotable de la que extraer ideas y modos de comportamiento. Son el refugio al que acudir cuando reflexionamos sobre lo que somos y queremos ser y sirven de orientación, debate e inspiración. Por eso pedimos a dos jóvenes poetas que, con su mirada contemporánea, los interpretaran libremente,

y con su voz y sentir creamos un poemario que conecta nuestro origen con nuestro presente. Un poemario transmedia que sirve, además, como eje para una serie de encuentros de jóvenes y una serie de debates y conversaciones sobre los principios y causas por todo el Estado, que iniciamos en el 2022 y continuará en los siguientes años.

Otras de las claves estratégicas de comunicación ha sido la continua puesta en valor de la capacidad de innovación, de trabajar y crear nuevos entornos en alianzas, destacando la creación del ecosistema de innovación tecnológica de Cruz Roja y un universo digital que ha abierto nuevos espacios de conversación digital como “Cruz Roja CONECTA”, un formato hoy ya consolidado de conocimiento e innovación; los Cruz Roja spaces; los diálogos de impacto social de Cruz Roja, y otros muchos, que han supuesto una ventana abierta y de interacción permanente con la sociedad.

En los canales digitales, y en especial, en el ámbito de las redes sociales, hemos implementado nuevas fórmulas narrativas para aportar un mayor valor a los contenidos compartidos a través de nuestros perfiles. Así, a la apuesta por el contenido online en directo se suma la edición de vídeo en tiempo real, la difusión de contenidos de lo local a lo global (y viceversa), el desarrollo de planes específicos de redes sociales para líneas narrativas destacadas, la evolución de formatos o el desarrollo de nuevas piezas gráficas y audiovisuales adaptadas a cada uno de los canales.

La mejora en la monitorización de la escucha activa nos ha permitido ser más rápidos y ágiles, e incluso anticiparnos, a la hora de identificar potenciales crisis reputacionales. De esta forma, nos hemos convertido en un referente digital de lo social, ya que, a nuestra amplia capacidad de cobertura a la hora de afrontar situaciones de calado, sumamos el haber aumentado la visibilidad de nuestros perfiles, el alcance de nuestras publicaciones, pero sobre todo la vinculación e interacción con nuestros contenidos.

A lo largo de estos cuatro años hemos creado un nuevo modelo de trabajo con los medios, pasando de una relación y modelo reactivo a uno proactivo en el que poner en valor la Cruz Roja de hoy. Se han reestablecido las relaciones con los principales medios, se ha creado un nuevo modelo de trabajo transversal y “trenzado” con la riqueza de lo global y lo local, y logrando que sean grandes aliados al ahora de movilizar a la sociedad. Tanto el Plan Cruz Roja RESPONDE frente al COVID 19 como el Plan REACCIONA ante la crisis postpandemia y la crisis energética del conflicto de Ucrania, han permitido poner en valor el posicionamiento de referente humanitario del mayor Movimiento de personas voluntarias del mundo.

Además, en este periodo se han logrado no sólo resultados cuantitativos, sino que se ha logrado un alto nivel de impactos cualitativos gracias a la estrategia vertical por áreas de conocimiento. Tras ello, en 2022 lanzamos un nuevo sistema de relación con los medios en todo el territorio nacional que permitirá una relación segmentada y personalizada, rápida y cualificada con los medios tanto locales como nacionales desde cualquier punto del territorio.

DESARROLLO DE LA RED TERRITORIAL

La presencia y capilaridad territorial de Cruz Roja se sitúa en el centro de las capacidades estratégicas de la Organización. Estar presente en todas partes, en capacidad de ofrecer respuestas a la población, nos otorga un componente de sostenibilidad añadido.

En el ámbito estatal, hemos continuado desarrollando nuestra actividad con diversas formas de presencia. La siguiente tabla muestra los datos de los últimos cuatro años.

Formas de presencia				
	2019	2020	2021	2022
Asambleas y Delegaciones Territoriales	682	672	656	661
Puntos de Presencia Local	738	690	608	509
Municipios	1.420	1.362	1.264	1.170

Si atendemos a la densidad de población de los municipios en los que hemos contado con Asamblea o Delegación, podemos observar la siguiente distribución: el 20% de nuestras Asambleas y Delegaciones se han situado en municipios con más de 50.000 habitantes; el 22%, en municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes; el 22%, en municipios entre 10.000 y 20.000 habitantes; el 16%, en municipios entre 5.000 y 10.000 habitantes, y el 20%, en municipios de menos de 5.000 habitantes.

La distribución de nuestra red territorial ha facilitado el dar respuestas a las necesidades de las personas en aquellos espacios territoriales con menos recursos y más dificultades de acceso a los mismos. En este sentido, cabe señalar que hemos mantenido las Asambleas en poblaciones con menos de 20.000 habitantes.

Asambleas en poblaciones con menos de 20.000 habitantes

Asambleas en poblaciones con menos de 20.000 habitantes			
2019	2020	2021	2022
402 (59%)	393 (58%)	394 (58%)	396 (58%)

ESPAÑA DESPOBLADA

A este respecto, es una preocupación de nuestra Organización la situación de vulnerabilidad que sufren las personas que viven en zonas despobladas de nuestro país. Esta preocupación, nos llevó a estudiar en detalle los fenómenos asociados a estas situaciones de despoblación, culminando nuestro trabajo de estudio con la publicación del Informe de Vulnerabilidad Social en el contexto de la España Despoblada, a finales del año 2020. A la vista de los datos que nos ofreció este detallado estudio, decidimos

tomar un papel de mayor proactividad aún, embarcándonos en el diseño de nuestra respuesta específica para contribuir a mitigar los efectos del fenómeno de la despoblación en España. De esta forma, a finales del año 2021, constituimos un grupo de trabajo interterritorial e interáreas con el objetivo de construir esta propuesta de intervención.

Esta Estrategia representa nuestro compromiso institucional con la España Despoblada. Nuestro compromiso de aproximarnos, más aún, a las personas que habitan los municipios con menor población, facilitando con nuestra intervención, su empoderamiento y su autonomía para que accedan a sus derechos en igualdad de condiciones que el resto de la población.

Desde el aumento de nuestra capilaridad territorial queremos reducir la desigualdad de acceso que, de una forma u otra, sufren las personas que habitan estos municipios despoblados, a las respuestas que desarrolla nuestra Organización.

Como no podría ser de otra manera, esta Estrategia asume el reto de propiciar la participación comunitaria en este tipo de entornos, así como la generación de nuevos voluntariados, como elemento catalizador imprescindible para llegar a esta España Despoblada.

Cruz Roja, como Organización de soluciones y respuestas, quiere llegar más y mejor a estos municipios. Para ello, mediante el desarrollo de esta Estrategia, podremos armonizar capacidades, necesidades y respuestas, generando mayores cotas de trabajo colaborativo entre nuestra red territorial, consiguiendo, además, aumentar nuestra proximidad a las personas que nos necesitan y responder, de forma efectiva, ante sus necesidades y las existentes en su entorno.

METODOLOGÍA DE PROXIMIDAD Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE ACTIVIDAD

En estos años, hemos continuado desarrollando las condiciones previas necesarias para poner en marcha, y en condiciones óptimas, la herramienta informática de Respuesta Local. Durante 2020, consolidamos el uso de la herramienta de Respuesta Local; y en 2021, logramos la consolidación del uso de la herramienta de IMAP, contribuyendo a desplegar el aplicativo que articula el Marco de Atención a las Personas. A día de hoy, Respuesta Local se integra en IMAP, con la denominación de “Respuestas CRE”.

Entre otros aspectos, nuestra capilaridad territorial y la metodología de Proximidad en nuestra intervención, así como las diferentes herramientas de gestión de la acción local, nos han ayudado a:

- Extender el alcance de nuestra intervención, llegando a nuevos perfiles de necesidad.

- Gestionar eficazmente nuestros recursos, gracias al análisis, la reordenación y la implantación de diferentes aplicaciones, como Almacenes o Gestión de Solicitudes.
- Llevar a cabo una actividad más ágil y adaptada a los diferentes ámbitos.
- Hacer más sencillo el registro de nuestras acciones, aumentando nuestro rigor en la recopilación de información.
- Promover la proactividad del personal voluntario con las personas usuarias (identificando necesidades y ejecutando respuestas), así como con el entorno.
- Optimizar nuestra gestión de respuestas frente las demandas recibidas por parte de la población.

Otra de las claves de nuestra acción local es la planificación que llevan a cabo nuestros equipos territoriales, orientada a dar una mejor respuesta a las personas que nos necesitan.

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

Análisis de capacidades y planificación de nuestra acción				
	2019	2020	2021	2022
Asambleas que actualizaron su diagnóstico de capacidades	68,4%	20,26%	58,18%	
Asambleas que actualizaron el diagnóstico de su entorno	67%	55,5%	54,01%	
Asambleas que definieron su plan anual de trabajo	81,4%	77,82%	71,58%	
Asambleas que reflejaron acciones de fortalecimiento institucional a nivel local	80,5%	79,34%	81,08%	

Conscientes de la necesidad de contar con equipos preparados y capacitados para la correcta realización de sus funciones, en la red territorial hemos realizado acciones formativas orientadas al desarrollo organizacional. Especialmente significativas son aquellas dirigidas a los órganos de gobierno, encargados de tomar las decisiones.

Por otro lado, cabe destacar que, durante 2021, gracias a un proceso ampliamente participado, definimos y aprobamos una nueva Estrategia para fomentar la participación institucional en todas sus etapas vitales. Fue el resultado de un análisis exhaustivo, en el que identificamos todo lo que hacemos para poder detectar qué

cuestiones necesitamos reforzar o añadir para trabajar en esta materia. Esta estrategia ha tenido su desarrollo operativo durante 2022, año previo a las elecciones generales de Cruz Roja.

Durante este periodo hemos continuado articulando mecanismos y formas de interacción institucional para contribuir a la mejora de la intervención que realizamos con las personas y su entorno. Ejemplos de ello han sido los intercambios de experiencias y mejores prácticas entre nuestra Red Local, la utilización compartida de recursos, la creación de redes de trabajo, los proyectos de asesoramiento y apoyo, las acciones de soporte dirigidas a fortalecer la acción local o las acciones de seguimiento y coordinación, entre otras.

En el año 2020, caracterizado por la crisis social y sanitaria provocada por la COVID-19, cobró especial importancia este tipo de acciones. Fueron innumerables los contactos y acciones de soporte que se dieron a lo largo del año entre toda nuestra red territorial, con el fin de asegurar una correcta acción coordinada en todo el Estado que diera respuesta a las diversas situaciones que, en ese contexto de emergencia, nos íbamos encontrando.

Otros ejemplos de estas acciones de soporte y apoyo que hemos realizado son los webinars y las reuniones trimestrales con las áreas de conocimiento y con nuestros compañeros y compañeras de otros ámbitos.

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

- La nueva herramienta de gestión y desarrollo del voluntariado, integrada como un nuevo entorno en la plataforma IMAP.
- El área privada (APP y web) para la autogestión del voluntariado.
- El establecimiento de la APP como medio de relación directa con las personas voluntarias.
- La generación de un procedimiento online express para canalizar y acoger las solicitudes de colaboración.
- El desarrollo de una skill de Alexa propia de Cruz Roja para el voluntariado.
- La articulación de un proceso de perfilado masivo y digital de personas voluntarias y colaboradoras.
- El inicio de un proceso participado para analizar la realidad y comenzar el diseño de la nueva aplicación de voluntariado de Cruz Roja.
- La utilización de medios no presenciales a través de plataformas como ZOOM, Blackboard o Teams.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Pese a habernos enfrentado a obstáculos como la crisis por la escasez de chips y de suministro a nivel mundial, la innovación y la transformación digital han seguido su curso para adaptarnos a los tiempos durante y después de la pandemia, mejorando nuestra tecnología, nuestros servicios y las funcionalidades. En este contexto, podemos decir que hemos logrado nuestro objetivo de normalizar el uso de la tecnología en los procesos cotidianos centrados en la digitalización.

En ese escenario, hemos definido múltiples acciones y proyectos, como los que muestra la siguiente tabla a título de ejemplo:

- IMAP, plataforma de gestión integral de personas
- Puesta en marcha de la plataforma digital de Cruz Roja
- Lanzamiento de la web www.cruzroja.es
- Lanzamiento de la APP de Cruz Roja
- Desarrollo de unos 300 proyectos y evolutivos
- Soluciones tecnológicas en la nube y renovación de equipos
- Despliegue del servicio Cruz Roja Te Escucha
- Implementación del primer panel de Open Data
- Desarrollo de la herramienta Tips de Empleo
- Lanzamiento de la página SomosGo
- Lanzamiento del portal de analítica Nuestros Datos
- Implementación del Google Tag Manager
- Mejora del modelo operativo y de modelo de relación
- Desarrollo de unos 550 proyectos y evolutivos

CALIDAD

Hemos continuado trabajando tomando como base para nuestra gestión el enfoque por procesos, la mejora continua, el análisis de riesgos, la satisfacción de las personas y el compromiso ético y medioambiental.

Para la implantación de la calidad en nuestros planes, programas y proyectos, nos hemos seguido apoyando en diferentes normas y sistemas de calidad, como ISO 9001, EFQM y ONGconcalidad.

Durante el periodo 2019-2022 hemos mantenido todos los sistemas de calidad implantados en la Institución y hemos ampliado nuevos alcances a nivel estatal y en las diferentes Comunidades Autónomas. Todos los sistemas han sido auditados internamente de manera periódica y aquellos que han sido certificados fueron auditados por una entidad independiente, la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), con resultado favorable.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Ámbito Territorial	Norma/Modelo/Certificado
Gestión de Subvenciones y Donaciones	Estatal	ISO 9001 ER-1304/1999
Teleasistencia Domiciliaria y Móvil	Estatal	ISO 9001 ER-0468/2001

INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

Formación	Estatal	ISO 9001 ER-0385/2007
Plan de Empleo	Estatal	ONGconcalidad
Gestión del Voluntariado	Estatal	ISO 9001
La prestación de los servicios de prevención, salvamento, socorrismo, asistencia sanitaria y baño asistido	Estatal	ISO 9001 ER-0671/2015
Centro de donación de Sangre	Madrid	ISO 9001 ER-0691/1999
Centro de Hemodiálisis	Oviedo	ISO 9001 ER-0501/2010
Hospital Cruz Roja en Gijón	Oviedo	ISO 9001 ER-0945/2007
Hospital Palma de Mallorca	Baleares	ISO 9001 ER-0135/2016
Transporte sanitario	Navarra	ISO 9001 ER-0336/2013
Transporte adaptado y asistido	Navarra	ISO 9001 ER-0644/2004
Servicios preventivos terrestres y acuáticos y su transporte sanitario	País Vasco	ISO 9001 ER-0577/2016
Transporte adaptado y asistido	Guipúzcoa	ISO 9001 ER-1727/2008
Servicio de Prevención y salvamento en playas	Guipúzcoa	ISO 9001 ER-0929/2009
Servicio de Prevención y salvamento en playas	Vizcaya	ISO 9001 ER-0872/2010
Servicio de Prevención y salvamento en playas	Comunidad Valenciana	ISO 9001 ER-0671/2015
Infancia en dificultad social	Madrid	ISO 9001 ER-1542/2003
Gestión de programas de planes de intervención en socorros y emergencias	Baleares	ER-0015/2016
Reparto de comida elaborada a domicilios y a equipamientos sociales	Baleares	ISO 9001 ER-0269/2011
Hospital Cruz Roja en Palma de Mallorca	Baleares	ISO 9001 ER-0135/2016
Centro de Día	Madrid	ISO 9001 ER-1431/2002 ISO 9001 ER-0404/2012
Unidad Asistencial de Adicciones y Unidad de Día de Lugo	Lugo	ISO 9001 ER-0740/2015
Centro de Acogida Temporal de San Blas para personas sin hogar de origen inmigrante.	Madrid	ER-0755/2018
Centros de rehabilitación e integración social, Centros de día y Viviendas tuteladas	Comunidad Valenciana	ER-0716/2019
SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL		
La prestación de los servicios de prevención, salvamento, socorrismo, asistencia sanitaria y baño asistido	Estatal	ISO 14001 GA-2018/0104
Planes de intervención en socorros y emergencias	Baleares	ISO 14001 GA-2008/0492

Reparto de comida elaborada a domicilios y a equipamientos sociales	Baleares	ISO 14001 GA-2011/0120
Servicio de Prevención, salvamento y socorrismo	Vizcaya	ISO 14001 GA-2010/0458
Impartición de formación	Las Palmas / Barcelona	ISO 14001 GA-2017/0134 ISO 14001 GA-2018/0306
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
Teleasistencia Domiciliaria y Móvil	Estatad	UNE 158401 2008/0001-A67.04
Formación Virtual	Estatad	UNE 66181 B27/000102
Centros de Día	Madrid	UNE 158201 CDN 2013/0001 UNE 158201 CDN 2013/0002
OTROS SISTEMAS		
Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid	Madrid	efr 1000-1 ES-157/01-2016
Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid	Madrid	Madrid Excelente

Por otro lado, destaca nuestra participación en iniciativas de calidad impulsadas por el tercer sector, como la colaboración con el Instituto para la Calidad de las ONG www.icong.org.

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

INFRAESTRUCTURAS

Hemos llevado a cabo, todas las acciones bajo criterios de sostenibilidad, accesibilidad y eficiencia energética. Hemos tratado de adaptar los espacios en todos los niveles (nacional, autonómico, provincial y local). Además, hemos seguido incorporando los criterios básicos de normativa, uso e imagen en todos los puntos referentes de Cruz Roja.

Los criterios que hemos seguido en las valoraciones, y que nos han permitido cuantificar los objetivos, son:

- Sostenibilidad, tratando de los recursos naturales y sistemas de la edificación para minimizar el impacto ambiental de los edificios.
- Eficiencia energética en los edificios, con la calificación otorgada a cada edificio en un certificado de eficiencia energética que verifica la mínima emisión de CO2 debido a la gestión de la energía.
- Accesibilidad:
 - Adaptación CTE_DB SUA: adecuación efectiva de las condiciones de accesibilidad de edificios.

- UNE 17 000 1_1: normativa de obligado cumplimiento, en vigor desde el 4 de diciembre de 2017.
- Método dalco: cumplimiento de las condiciones necesarias para la accesibilidad universal en todos los ámbitos (entornos, procesos, bienes, productos y servicios) Además, todos los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos deben ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible.

Para llevar a cabo la aplicación de los criterios se han promovido actuaciones como:

- Mejora de la envolvente térmica.
 - Cambio de carpinterías.
 - Mejora del aislamiento.
- Actualización de instalaciones.
 - Climatización.
 - Cambios de caldera.
 - Instalación de sistemas de aerotermia.
 - Electricidad.
 - Instalación de luminarias led.
 - Instalación de paneles fotovoltaicos.

Nuestro modo de intervención se ha basado, en un primer lugar, en la realización de un estudio del problema, una búsqueda de propuestas y la valoración de los recursos y necesidades que se han planteado, ajustando una primera idea con un presupuesto de la actuación futura a realizar. Para ello, elaborábamos una memoria valorada sobre el proceso y definíamos los pasos a seguir, señalando las actuaciones necesarias para la solución del problema. Tras su aprobación, el técnico competente redactaba el Proyecto Básico y de Ejecución. Así, paralelamente, se realizaba el seguimiento de la obra para su correcta construcción.

Intervenciones desarrolladas				
	2019	2020	2021	2022
Sostenibilidad	36	1	3	
Eficiencia energética	44	37	15	
Accesibilidad	51	56	31	
TOTAL	136	94	49	

SERVICIOS GENERALES

Durante este periodo, en nuestra política de compras y en la selección de proveedores hemos tenido en cuenta los siguientes principios básicos:

- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas: todos nuestros proveedores de deben firmar los principios del Pacto Mundial.
- El cumplimiento de la legislación vigente.
- Comportamiento social: en la medida de lo posible, se ha primado la inclusión de cláusulas sociales como centros especiales de empleo, plan de igualdad, política medioambiental, etc.
- Sostenibilidad económica: en línea con los procedimientos aprobados por la Asamblea General, si ha habido igualdad de condiciones, se ha tratado de minimizar el coste total de las compras de equipos y materiales y la contratación de obras y servicios.

En cuanto a nuestra gestión interna, durante este periodo se ha afianzado la implantación y utilización de la aplicación de Gestión de Almacenes. A continuación, se muestran las cifras de albaranes de entrada y salida del periodo 2019-2022:

Gestión de almacenes - Albaranes				
	2019	2020	2021	2022
Entradas	6.730	20.062	36.882	40.588
Salidas	274.691	769.794	1.068.413	1.660.037

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Nuestros grandes orígenes de financiación han sido la captación de fondos, las subvenciones y la prestación de servicios. El equilibrio de las fuentes de financiación es especialmente relevante y, en este sentido, nuestro objetivo ha sido conseguir que, al menos, un tercio de los ingresos proviniesen de la captación de recursos, y que las otras dos fuentes (subvenciones y prestación de servicios) se equilibraran.

En los últimos ejercicios, el equilibrio entre prestación de servicios y subvenciones se ha visto afectado por el incremento de programas subvencionados dirigidos a los programas de solicitantes de protección internacional, de ayuda humanitaria a inmigrantes, atención a las personas vulnerables afectadas por COVID-19 en el programa RESPONDE, y también en atención a las personas afectadas por el volcán de La Palma.

En cuanto a la incidencia, hemos previsto medidas concretas como el incremento de la cuota de mercado en los servicios ligados a la proximidad a las personas; el incremento de la cuota media del socio; la simplificación de los requerimientos formales en la justificación de subvenciones, sobre todo los ligados a procedimientos administrativos

obsoletos como el estampillado; la inclusión de cláusulas sociales en la concurrencia en concursos públicos, o el avance hacia modelos de financiación públicos diferentes al ámbito subvencional, como es el concierto público.

Durante el periodo 2019-2022, nuestras cuentas anuales han sido auditadas por un auditor independiente de la Institución e inscrito en el ROAC (registro oficial de auditores de cuentas). A continuación, se presentan las cifras principales:

Cuentas Anuales				
Valor Económico Generado y Distribuido ²⁰	2019	2020	2021	2022
Valor Económico Directo Generado (mil€)	724.462	863.032	864.531	
Ingresos (mil€)	724.462	863.032	864.531	
Valor Económico Distribuido (mil€)	708.902	842.015	836.494	
Gastos operativos (mil€)	232.183	240.832	256.822	
Salarios y beneficios de empleados (mil€)	356.509	383.415	400.459	
Pagos a proveedores de capital (mil€)	0	0	0	
Impuestos (mil€)	746	698	770	
Recursos destinados a la comunidad (mil€) ²¹	119.464	217.070	178.443	
Valor Económico Retenido (mil€)	15.560	21.017	28.037	

El valor económico retenido refleja el ahorro generado por la Institución. Este ahorro se ha destinado a financiar los incrementos de capacidad disponible en atención a las personas vulnerables (inversiones), y ha permitido sufragar el incremento de actividad por el importe que se ha generado por la diferencia temporal entre el pago de las actuaciones y el cobro de la subvenciones y prestaciones de servicio (aumento de capital circulante).

Fondos Propios				
	2019	2020	2021	2022

²⁰ De acuerdo con el informe elaborado por EY, las cuentas anuales de Cruz Roja Española se confeccionan mediante la integración de los estados financieros de Oficina Central, Oficinas Territoriales, Centros de Asistencia Sanitaria y Presidencia y Fondos, que a su vez han sido preparadas a partir de los correspondientes registros contables.

²¹ Corresponde a aportaciones a entidades sin ánimo de lucro y fundaciones, en concepto de cuotas.

Fondo social y reservas (mil€)	579.549	600.030	627.657	
--------------------------------	---------	---------	---------	--

PRINCIPALES DONANTES				
	2019	2020	2021	2022
Subvenciones del Estado (mil€)	156.939	190.098	181.880	
Socios (mil€)	144.562	150.730	154.323	
Subvenciones de Comunidades Autónomas (mil€)	68.295	101.675	101.508	
Gran Premio del Oro (mil€)	34.283	29.055	34.427	
Donaciones privadas (mil€)	29.110	67.657	49.538	
Subvenciones de Ayuntamientos (mil€)	27.274	32.019	32.601	
Subvenciones de otras Entidades Públicas (mil€)	17.365	25.883	28.181	
Loterías y Apuestas del Estado (mil€)	15.071	15.071	15.071	
Subvenciones de Gobiernos Provinciales (mil€)	7.618	9.893	10.099	

Por otro lado, cabe destacar que hemos continuado realizando la gestión de los valores de renta variable que hemos recibido en herencia, incorporándolos a una cartera de valores gestionada con criterios de Inversión Socialmente Responsable.

CAPTACIÓN DE FONDOS

En Cruz Roja hemos conseguido, en este periodo, que la captación de fondos privados sea una de sus principales fuentes de financiación gracias a las distintas estrategias adaptadas en estos cuatro años. Esto hace que la organización pueda ser más independiente de otros modelos de financiación y con ello mejore su sostenibilidad tanto de estructura como de proyectos.

Aun habiendo tenido estos tres últimos años unas cifras de ingresos privados máximas, el porcentaje de estos sobre los ingresos totales fue del 30% en 2021 debido al fuerte incremento del resto de los ingresos, especialmente el de las subvenciones públicas.

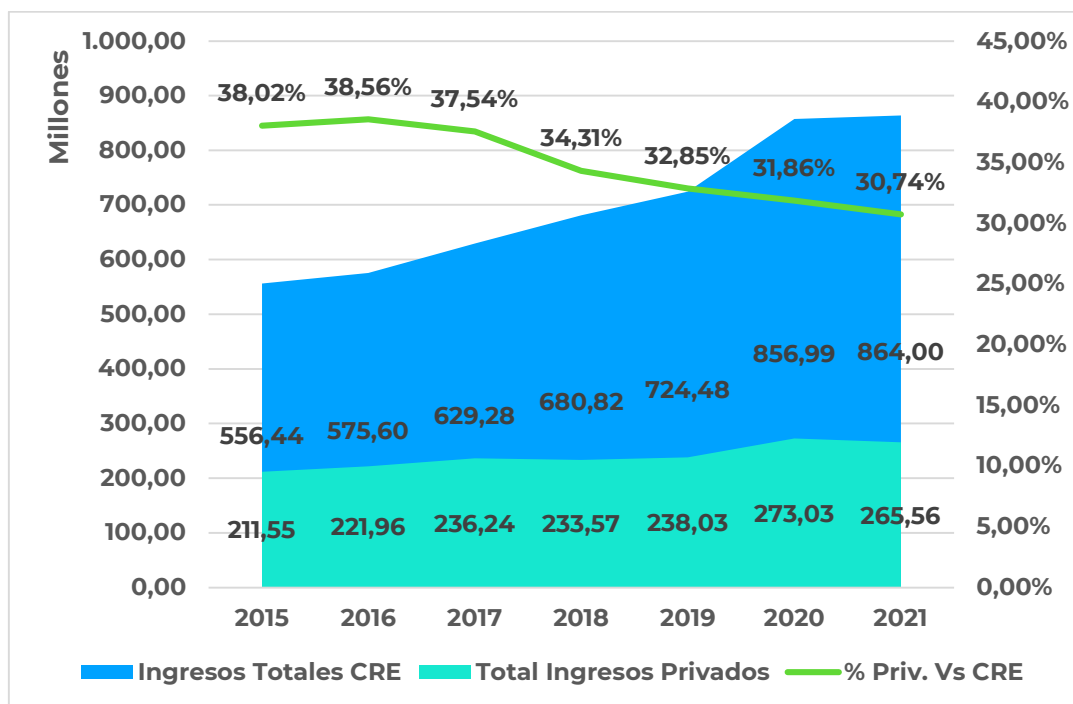
Dentro de la captación privada, la captación de socios, y en estos tres últimos años la captación de donaciones, así como las alianzas con empresas son las vías más importantes. Todo ello debido a las emergencias que se han producido: COVID-19, la erupción del volcán de La Palma y el conflicto en Ucrania, entre otras causas. La venta del Sorteo de Oro y loterías se han mantenido estables en estos últimos años, excepto el Sorteo de Oro, que tuvo una caída en el año 2020 provocada por las restricciones por COVID-19, pero se recuperó a partir del año siguiente.

Probablemente, nuestro mayor activo es la fortaleza de nuestra marca. Cruz Roja goza de una imagen creíble y eficaz, con atributos positivos más fuertes que en otras grandes ONG, dado que la sociedad entiende que la organización siempre está cuando es necesaria, como se demostró durante la crisis sanitaria, y en donde se posicionó como una referencia para atender las necesidades más básicas de los colectivos vulnerables.

Sin embargo, nuestra marca también adolece de puntos débiles, cuya superación tiene una importancia estratégica. Se la percibe como un organismo “oficial”, un tanto lejano y con recursos suficientes. Hay que destacar también el considerable incremento de la competencia en este periodo, que ha provocado una disminución del ritmo de crecimiento de los últimos años, salvo las donaciones de emergencias.

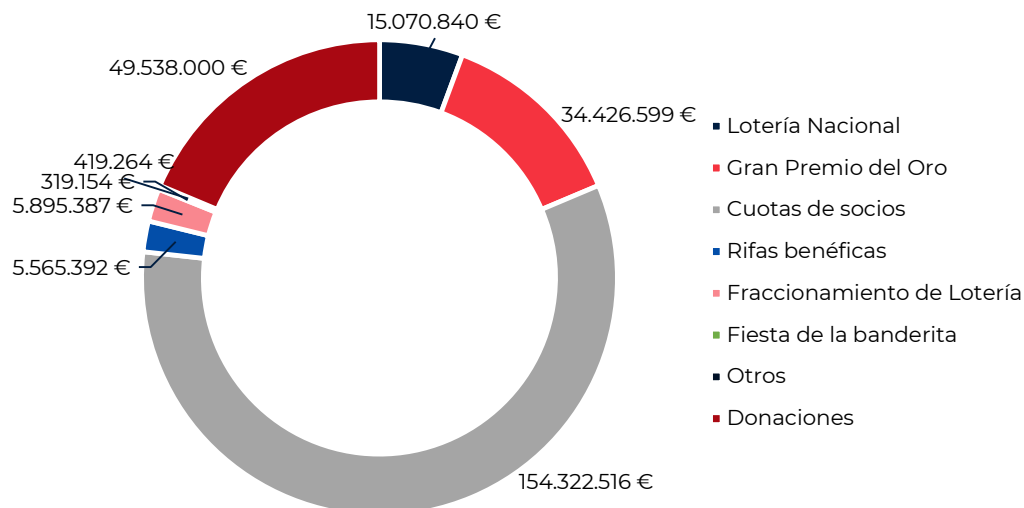
Hemos conseguido que la captación de fondos sea una prioridad estratégica. Cruz Roja Española, es una de las Sociedades Nacionales más dinámicas en la captación de fondos. Sus buenos resultados en este terreno no deben conducirnos, sin embargo, a ser autocomplacientes. Las necesidades humanitarias crecientes y la agudización de la competencia por los recursos requieren que adoptemos un enfoque más proactivo e innovador.

Debido fundamentalmente al aumento de la financiación pública como consecuencia de la implicación de la organización en determinados proyectos, la financiación privada ha disminuido varios puntos en los últimos años en cuanto a importancia dentro de la organización. Con todo ello, hemos logrado que 3 de cada 10 euros que ingresamos sean fruto de la captación de fondos privados. En 2021 ascendieron a 265 millones de euros.



Los ingresos privados han procedido en primer término de las cuotas de socio, que ya representaban casi el 60% de todos ellos (en 2017 llegaban al 56%). Los más de 1,32 millones de socios, entre personas y empresas, que son cerca del 3% de la sociedad española, aportaron una cuota media de 121,24 euros (en 2017 era de 105,70 euros).

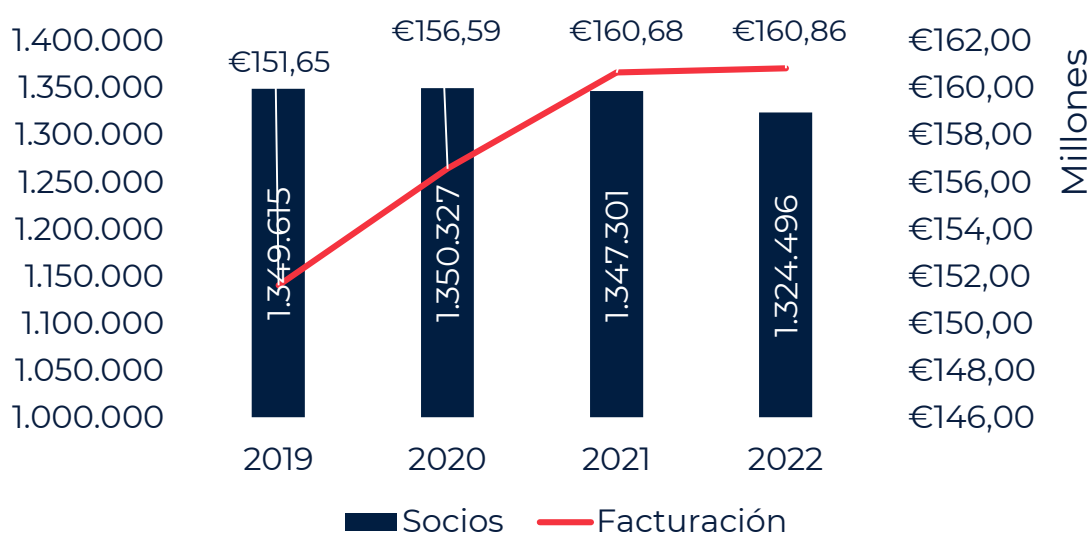
Desglose Ingresos Privados 2021 (Datos cuentas anuales)



Socios

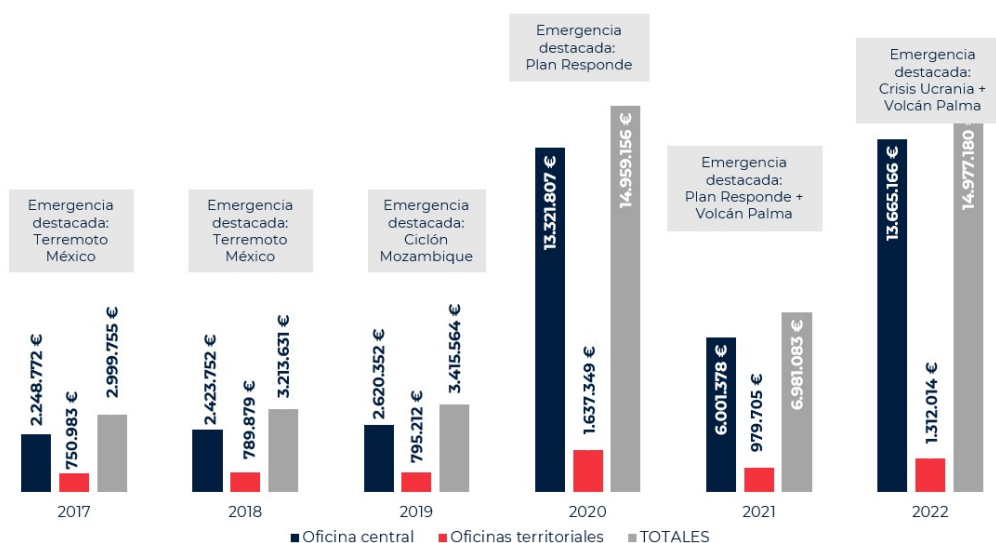
Los socios que nos han apoyado son una fuente no finalista de ingresos y han sido la fuente de ingresos más estable de la organización, con más de 154 millones de euros de ingresos en 2021. A cierre de año 2022, las cuotas anualizadas de los socios ascendieron a más de 160 millones de euros.

Es importante destacar el mantenimiento de las cifras de socios debido tanto a la diversificación de los canales de captación como de la fidelización de los mismos, que hacen que el porcentaje de baja respecto al volumen de socios se hayan mantenido en el 8,58% en 2022. La mayor competencia existente entre las ONG para la captación de socios estos últimos años ha sido determinante en la puesta en marcha de otras estrategias de fidelización para el mantenimiento de la cifra de socios y, sobre todo, para aumentar la vida media de los socios. El impulso de las acciones de fidelización tanto digitales como de proximidad, han permitido tener las cifras de bajas y permanencia de las mejores de todo el sector. Actualmente la vida media de los socios activos es superior a los 11 años.

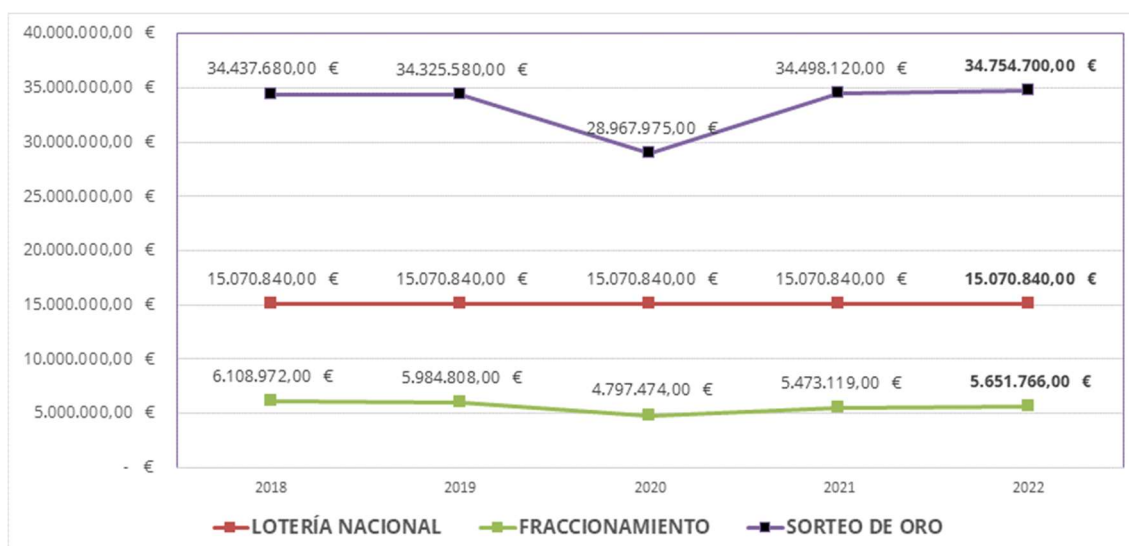


Donantes

Las emergencias durante este periodo han sido determinantes para lograr que los ingresos de la captación de fondos, en lo referente a las donaciones, hayan aumentado. El Plan RESPONDE ante el COVID, el volcán de La Palma y la crisis de refugiados en Ucrania principalmente, además del incremento de las donaciones por herencias y legados, han supuesto que los ingresos por donaciones hayan ganado tanta importancia. Solo en los últimos cuatro años se recaudaron de particulares más de 40 millones de euros y sumando las donaciones de empresas, más de 130 millones de euros.

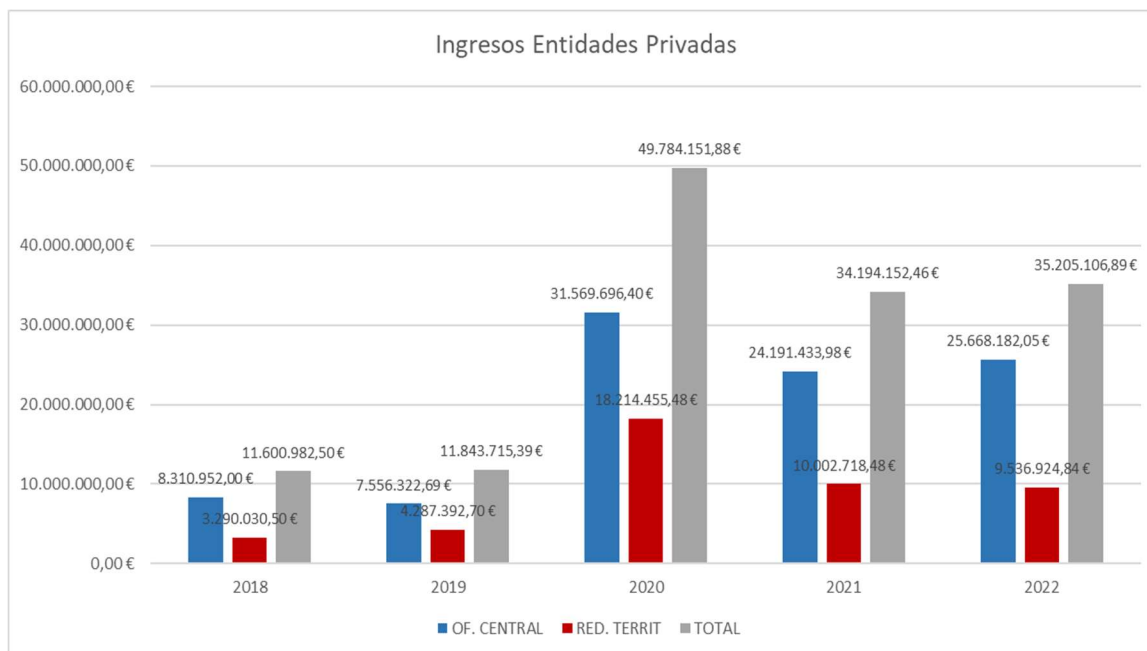
Evolución importe donaciones particulares

Loterías

Los ingresos procedentes de loterías, tanto del Sorteo del Oro (34,75 millones de euros en 2022) como el fraccionamiento de lotería de Navidad (5,65 millones de euros en 2022) y el sorteo de Lotería Nacional a favor de Cruz Roja (15,07 millones de euros en 2022) se han mantenido en los últimos años gracias al esfuerzo realizado en la venta a socios y otros canales en el Sorteo de Oro, a la renovación del convenio de loterías, y las ventas del fraccionamiento. En el año 2020 se produjo una caída provocada por las restricciones de la crisis sanitaria, pero que se recuperó en años siguientes.


Alianzas con empresas

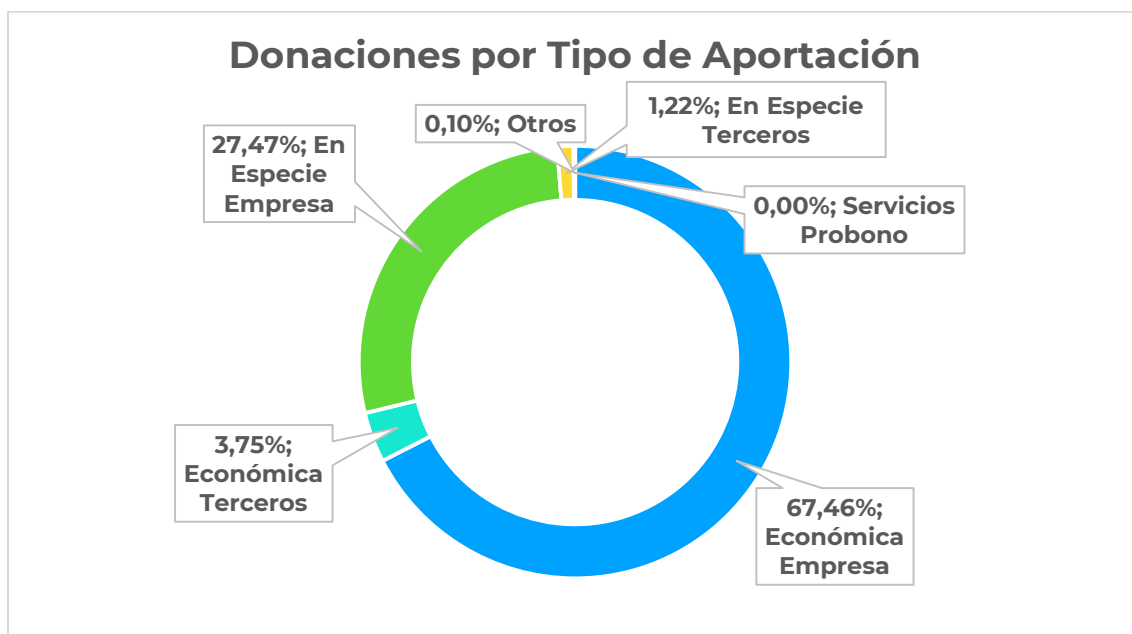
INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

Finalmente, la colaboración empresarial, con aportaciones dinerarias y en especie, sumó más de 130 millones de euros en los últimos cuatro años. La recaudación en este ámbito fluctúa mucho en función de la existencia de emergencias que sean mediáticas, por lo que en este periodo la crisis sanitaria, la erupción del volcán de La Palma y las crisis de refugiados han supuesto un gran impacto en los ingresos a través de empresas. Sin embargo, el resto de recaudaciones, sin tener en cuenta las emergencias, se mantienen estables.



Ingresos	2018	2019	2020	2021	2022	Total general
OF. CENTRAL	8.310.952,00 €	7.556.322,69 €	31.569.696,40 €	24.191.433,98 €	25.668.182,05 €	97.296.587,12 €
Económica Empresa	5.380.322,41 €	4.960.697,32 €	25.292.834,84 €	15.322.852,85 €	22.676.250,87 €	73.632.958,29 €
Económica Terceros	46.703,28 €	275.033,52 €	1.371.153,03 €	973.671,44 €	1.609.258,74 €	4.275.820,01 €
En Especie Empresa	2.883.926,31 €	1.855.214,65 €	4.780.708,53 €	7.433.767,33 €	1.136.317,54 €	18.089.934,36 €
En Especie Terceros		459.885,19 €	100.000,00 €	436.127,36 €	221.354,90 €	1.217.367,45 €
Otros	0,00 €	5.492,01 €	25.000,00 €	25.015,00 €	25.000,00 €	80.507,01 €
Servicios Probono	0,00 €	0,00 €	0,00 €			0,00 €
RED. TERRIT	3.290.030,50 €	4.287.392,70 €	18.214.455,48 €	10.002.718,48 €	9.536.924,84 €	45.331.522,00 €
Económica Empresa	2.103.146,22 €	2.401.387,88 €	10.054.061,37 €	3.811.862,18 €	4.212.044,97 €	22.582.502,62 €
Económica Terceros	95.686,30 €	143.866,82 €	113.729,47 €	120.501,79 €	593.934,53 €	1.067.718,91 €
En Especie Empresa	1.077.807,57 €	1.706.047,14 €	7.615.689,19 €	5.988.707,55 €	4.701.597,02 €	21.089.848,47 €
En Especie Terceros	718,00 €	34.440,86 €	422.861,12 €	64.096,96 €	7.230,49 €	529.347,43 €
Otros	12.574,40 €	1.650,00 €	8.114,33 €	17.550,00 €	16.560,20 €	56.448,93 €
Servicios Probono	98,01 €				5.557,63 €	5.655,64 €
(en blanco)			0,00 €			0,00 €
Total general	11.600.982,50 €	11.843.715,39 €	49.784.151,88 €	34.194.152,46 €	35.205.106,89 €	142.628.109,12 €

Por tipología de aportación, cabe destacar el aumento que han tenido los donativos en especie, que en los últimos años han representado el 27,47% de los ingresos.



COMPROMISO MEDIO AMBIENTAL

COMPROMISO AMBIENTAL

Con el objetivo de minimizar el impacto que nuestras actividades generan en el entorno físico, hemos seguido trabajando en la gestión de la variable ambiental mediante diferentes acciones. Además, hemos mantenido la certificación de acuerdo a la norma ISO 14001:2015 en diversos alcances.

Durante este periodo, hemos evaluado diversos inmuebles desde el punto de vista de la eficiencia energética, con nuestra propia metodología y la reseñada en el Real Decreto 56/2016, realizando las siguientes auditorías energéticas cada año:

AUDITORÍAS ENERGÉTICAS REALIZADAS			
2019	2020	2021	2022
791	1.460	1.465	

Esto nos ha permitido conocer mejor el impacto que nuestra actividad ha generado en el entorno por emisiones a la atmósfera, consumo de recursos naturales, nuestra gestión de residuos, etc.

Reducción de la huella de carbono

El aspecto ambiental prioritario para nuestra organización ha sido la emisión de gases de efecto invernadero, por su incidencia en el cambio climático y por nuestra preocupación sobre ello.

El manual de buenas prácticas nos ha ayudado en esta tarea. Asimismo, el cálculo de nuestra huella de carbono también ha sido esencial para poder aplicar medidas al respecto.

HUELLA DE CARBONO (tCO ₂ e)	2019	2020	2021	2022
Alcance 1 ²²	11.418,1	9.606,2	10.651,5	
Alcance 2 ²³	1.443,8	620,5	769,9	

²² Considera combustión fija, combustión móvil y emisiones de gases refrigerantes. Se incluyen en el cálculo todos los gases con efecto invernadero incorporados al Protocolo de Kioto (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ y NF₃). Se toma como dato de actividad los resultados aportados por la auditoría energética (no incluyen emisiones fugitivas). Los factores de emisión utilizados son los aportados por la Oficina de Cambio Climático del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico para 2021.

²³ Considera emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad. Se incluyen en el cálculo todos los gases con efecto invernadero incorporados al Protocolo de Kioto (CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ y NF₃). Se toma como dato de actividad los resultados aportados por la auditoría energética. El factor de emisión utilizado es el aportado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, para varias comercializadoras.

INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

Alcance 3 ²⁴ (viajes en medios externos, consumo de agua y papel, viajes internos y compras y contrataciones)	2.224,7	1.693,2	9.708,2	
Total (alcance 1 + alcance 2 + alcance 3)	15.086,6	11.919,9	21.129,6	

En 2020 se produjo una importante reducción de nuestras emisiones con respecto a 2019, en parte por las actividades que pudieron verse afectadas por la pandemia, pero también, en gran medida, por el consumo de energías limpias y la mejora de la eficiencia de nuestras instalaciones. En 2021 se observa un nuevo aumento de las emisiones. No obstante, analizando las ratios de emisiones de la organización se puede confirmar que las medidas de reducción establecidas han dado sus frutos, ya que hemos pasado de una ratio de 14,19 t CO₂eq/inmuelle a una ratio de 13,25 t CO₂eq/inmuelle en el total de la huella de carbono en 2021.

Además, cabe destacar que en 2021 ampliamos el alcance del cálculo, añadiendo los viajes internos y las compras y contrataciones.

En septiembre de 2022 registramos en el Ministerio nuestra huella de gases de efecto invernadero producidos en el año 2021, obteniendo el sello de CALCULO – REDUZCO como consecuencia de haber reducido el 22,33% de la media de la intensidad de emisiones en el trienio 2019-202, respecto al trienio 2018-2020, para el alcance 1+2.

CONSUMO ENERGÉTICO	USO	2019		2020		2021		2022	
		CONSUMO	CONSUMO (GJ)	CONSUMO	CONSUMO (GJ) ²⁵	CONSUMO	CONSUMO (GJ)	CONSUMO	CONSUMO (GJ)
Electricidad	Iluminación, climatización, ACS	21.960.924 kWh	79.059,33	22.477.841 kWh	80.920	24.076.180 kWh	88.674		
Gas natural	Climatización, ACS	10.400.573 kWh	37.442,06	11.261.491 kWh	40541	12.843.812 kWh	46.238		
Gasóleo C	Climatización, ACS	238.190 l	9.217,95	275.501 l	10.661,89	182.867 l	7.076,95		
Gasóleo B	Climatización, ACS	39.035 l	1.397,36	68.208 l	2.441,66	140.270 l	5.021,28		

²⁴ Dentro del alcance 3 se añaden en el cálculo de 2021 las siguientes actividades: viajes internos (emisiones asociadas a los patrones de desplazamiento de los trabajadores de su casa a su puesto de trabajo) y compras y contrataciones (emisiones asociadas al gasto económico en diferentes proveedores de bienes y servicios).

²⁵ Factores de conversión: 1 kWh = 0'0036 GJ; 1 l = 0,001 m³; biomasa, 14,12 GJ/t (fuente: IDAE); PCI (GJ/t), gasolina = 44,30, gasóleo = 43,00, gas butano = 44,78, gas propano = 46,20 (fuente MITECO); densidades: gasóleo calefacción (C) = 900 kg/m³, gasóleo = 832,5 kg/m³, gasolina = 747,5 kg/m³ (fuente RD 1088/2010).

INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

Gasolina, gasóleo y GLP	Transporte	3.250.571 l	107.640,22	2.589.810 l	90.530,46	2.751.429 l	96.001,5		
Biomasa (pellets) ²⁶	Climatización, ACS	231.082 kg	3.262,88	375.654 kWh	1.352,35	103.805 kg	1.707,80		
Gas Propano	Climatización, ACS	41.156 kg	1.901,41	41.941 kg	1.937,68	50.175 kg	2.318,09		
Gas Butano	Climatización, ACS	2.822 kg	126,37	4.302 kg	192,64	3.210 kg	143,72		
Total (GJ)			240.047,57	--	228.499,79	--	247.181A		

Hemos continuado elaborando planes de reducción y actualizando los mismos una vez analizados los objetivos alcanzados, identificando así cuáles son nuestras debilidades y tomando decisiones firmes al respecto.

Cabe destacar la puesta en marcha, en este periodo, del Plan de Movilidad Sostenible, con el que hemos comenzado a trabajar en una hoja de ruta de cara a la descarbonización de nuestra flota.

Consumo de recursos

En cuanto a los consumos de energía que hemos tenido durante este periodo, a continuación, se incluyen las principales cifras:

Gran parte de nuestro consumo eléctrico ha tenido como procedencia fuentes renovables certificadas y hemos cambiado algunos de nuestros sistemas de climatización por otros menos contaminantes, como gas natural, biomasa o aerotermia.

Por otro lado, hemos identificado como otro aspecto al que dirigir esfuerzos la disminución del consumo de combustibles fósiles en nuestra movilidad, utilizando otras vías menos o no contaminantes.

Además, hemos apostado por la instalación de placas fotovoltaicas y otro tipo de renovables en nuestras instalaciones, para promover el autoconsumo y la eficiencia energética, dentro de nuestro plan de instalación de energías renovables.

También hemos apostado por la formación de nuestros equipos, ya que son agentes de cambio, y por la sensibilización en términos generales

En cuanto al consumo de otros recursos, como agua o materias primas, destacan los siguientes datos:

²⁶ En 2021, se cambia la unidad de medición a kg para la recopilación del consumo de biomasa por la modificación del factor de emisión existente para las emisiones de este tipo de energía.

USO DE RECURSOS				
	2019	2020	2021	2022
Agua consumida (m ³) ²⁷	217.950	286.457	255.642	
Papel consumido (kg) ²⁸	-	189.084	157.959	

Hemos implementado medidas de reducción del consumo de agua mediante elementos de grifería y sanitarios adecuados y eficientes. Además, hemos realizado inspecciones continuamente de las instalaciones de agua.

Durante estos años, hemos llevado a cabo la iniciativa “Moviéndonos por el Ahorro Doméstico”, cuyo fin ha sido combatir la pobreza energética en los hogares, asegurando el acceso universal a servicios de energía eficientes y mejorando el rendimiento energético en hogares. Esto, a su vez, ha contribuido en la reducción de gases de efecto invernadero (GEI).

Tras calcular cada año nuestra huella de carbono, hemos planificado medidas de compensación de las emisiones para cada asamblea, invirtiendo una cuantía económica por familia por tonelada de CO₂ emitida. De esa manera, hemos conseguido reducir la factura eléctrica de estas familias en situación de pobreza energética, disminuyendo su vulnerabilidad, y hemos conseguido disminuir las emisiones de CO₂ generadas en sus hogares, con la incorporación de elementos más eficientes y rehabilitaciones del hogar.

Además, hemos formalizado acuerdos con empresas para la compensación de sus emisiones a través de aportaciones a proyectos de pobreza energética e incorporación de voluntariado corporativo.

²⁷ Toda el agua consumida proviene del suministro municipal y respeta, en todos los casos, las limitaciones locales. Para los años 2015, 2016, 2017 y 2018 se realiza una estimación, a partir del gasto contabilizado de agua, considerando un factor de 1,59 €/m³ (Fuente: estudio de la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento, 2013). Desde 2019, los datos se obtienen del consumo directo de la facturación.

²⁸ No se dispone de los datos de años anteriores a 2020.

GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS

Empresas

Una de nuestras prioridades han sido las alianzas con empresas, ya que sus aportaciones y donaciones económicas o en especie y la participación de sus personas trabajadoras en actividades sociales o de voluntariado, han hecho posible que podamos llevar a cabo muchas de nuestras acciones. Además, en proyectos como los de empleo e inserción laboral la colaboración con empresas ha sido fundamental.

Por otro lado, las empresas han sido un canal de comunicación mediante el que hemos difundido nuestros mensajes y, en ocasiones, también han sido un canal de venta de productos, como el Sorteo del Oro.

También cabe destacar que hemos realizado cursos en empresas dirigidos a plantillas.

COLABORACIÓN CON EMPRESAS				
	2019	2020	2021	2022
Empresas colaboradoras (Oficina Central y Red Territorial)	1.159	2.734	1.724	
Empresas colaboradoras con el área de Empleo	12.206	10.429	12.517	

Otras entidades

Durante este periodo hemos formado parte de distintas redes y organizaciones, estando presentes en los órganos de gobierno de todas ellas:

- Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social.
- Asociación Española de Fundraising.
- Club Excelencia en Gestión.
- Consejo de la Juventud de España.
- Consejo Estatal de ONG de Acción Social.
- Consejo Social Penitenciario.
- Consejo Superior de Estadística (INE).
- Coordinadora de ONG para el Desarrollo.
- Grupo de Trabajo de Inclusión Social, Empleo y Rural del Consejo Estatal de ONG de Acción Social.
- Instituto para la Calidad de las ONG.
- Mesa Estatal por la Convención de los Derechos Humanos de las personas mayores.
- Observatorio de la Infancia.
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.
- Plataforma Europea de Personas Mayores (AGE).
- Plataforma de ONG de Acción Social (POAS).

INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

- Plataforma de Organizaciones de Infancia.
- Plataforma del Tercer Sector (PTS).
- Plataforma del Voluntariado.
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Red Europea de Lucha contra la Pobreza y Exclusión Social.
- Gaia-X.

ANEXOS

ANEXO

CUADROS DE DATOS COMPARATIVOS MÁS SIGNIFICATIVOS

INTERVENCIÓN CON COLECTIVOS VULNERABLES

N. ° PERSONAS	2019	2020	2021	2022
Mayores y cuidadoras	264.251	255.894	266.010	269.387
Infancia	32.534	26.172	125.187	127.412
Jóvenes			229.766	192.683
En situación de extrema vulnerabilidad	1.360.081	787.777	854.624	747.687
Inmigrantes	120.250	162.949	163.430	146.486
Solicitantes de asilo y refugio	37.425	30.432	25.778	160.070
Mujeres en dificultad social	38.643	35.008	62.059	53.193
Desempleadas o en precariedad laboral	86.240	101.262	116.405	143.979
Reclusas y ex reclusas	7.060	3.433	6.225	8.169
Con discapacidad	37.610	28.163	32.054	36.820
Con problemas de salud	745.509	545.437	498.203	599.718
Población en general	199.725	320.200	2.885.821	775.919
Otros colectivos	53.651	3.226.170 ²⁹	5.616	9.411
Total³⁰	2.849.827	5.025.421	4.833.771	2.915.629

ACTIVIDADES CON EL ENTORNO N° DE PARTICIPANTES

ACTIVIDADES CON EL ENTORNO (N.º DE PARTICIPANTES)				
	2019	2020	2021	2022
Socorros	194.022	2.725	24.170	33.093
Inclusión Social	99.704	1.585.697	1.951.787	638.061
Empleo	336.277	93.191	67.140	672.096

²⁹ Incluyen las personas atendidas dentro del Plan RESPONDE.

³⁰ A partir del 2020 gracias al registro directo de la actividad en CRE se ha podido presentar información agredada, por lo que en el total de personas no se duplican aquellas que se puedan encontrar en varios colectivos. Los datos del año 2022 se corresponde con la información grabada en las diferentes aplicaciones a 15/2/2023.

Salud	129.711	308.413	1.093.996	390.575
Educación	278.507	457	441	1.189
Medio Ambiente	5.846	59.410	73.085	83.908
Cooperación Internacional	89.274	76.271	108.643	114.344
Cruz Roja Juventud	12.112	121.970	236.563	355.815
TOTAL	10.113	2.248.134	3.555.798	2.289.081

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

PERSONAS BENEFICIARIAS, PRESUPUESTO, PAÍSES Y PROYECTOS					
	Área geográfica	Presupuesto ³¹	Personas beneficiarias	N.º de proyectos	N.º de países ³²
2022	África	45.500.309,20	4.137.885	120	14
	América	34.596.581,86	1.431.786	92	11
	Asia Pacífico	6.356.993,70	59.462	13	7
	Europa	8.724.606,56	221.619	18	6
	Oriente Medio	4.810.823,32	547.392	27	2
	General ³³	6.996.462,94	421.383	32	1
	Total	106.985.777,58	6.819.527,00	302,00	41
2021	África	49.306.309,35	4.496.881	113	14
	América	24.311.809,59	1.323.146	95	11
	Asia Pacífico	5.069.682,25	83.551	14	7
	Europa	202.320,00	4.166	2	1
	Oriente Medio	3.604.557,53	465.600	25	2

³¹ Un gran número de proyectos tiene carácter plurianual. Se refleja el total del presupuesto del proyecto, que en varios casos es superior al presupuesto correspondiente al año natural.

³² Se refleja el número de países para los que se desarrollan proyectos de forma directa. Si se consideran los proyectos con carácter regional del área de cooperación técnica e institucional, el número de países que participan en acciones de cooperación internacional es superior, siendo la media anual de 70 países.

³³ En "General" se reflejan los proyectos que tienen un alcance más allá de una región (como los proyectos de la cuenca del Mediterráneo) o tienen carácter global (como los proyectos de fortalecimiento de capacidades en medios de vida o la alianza global de voluntariado).

INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

	General	8.770.131,94	435.647	34	1
	Total	91.264.810,66	6.808.991	283	36
2020	África	52.943.338,57	4.346.387	119	17
	América	18.972.632,66	960.128	72	14
	Asia Pacífico	3.255.933,20	103.511	13	4
	Europa	715.668,32	4.919	7	5
	Oriente Medio	4.728.613,33	564.903	23	2
	General	9.687.076,99	305.874	41	1
	Total	90.303.263,07	6.285.722	275	43
2019	África	39.924.240,25 €	2.646.363	112	16
	América	19.769.276,45 €	2.000.627	76	15
	Asia	3.671.940,35 €	178.112	20	5
	Europa	3.954.473,32 €	16.148	13	10
	General	10.635.930,90 €	1.303.528	39	1
	Oriente Medio	4.184.786,29 €	225.986	19	2
	Total	82.140.647,56 €	6.370.764	279	49

CRUZ ROJA JUVENTUD

CRUZ ROJA JUVENTUD				
PROGRAMAS	AÑO	Personas atendidas con datos personales	Personas atendidas sin datos personales	Participant es de entorno
Intervención e inclusión social	2022	66.257	19.571	71.059
	2021	64.533	16.955	53.157
	2020	68.053	15.336	33.543
	2019			199.733
Participación	2022	5.784	20.640	33.892
	2021	4.363	9.465	13.069
	2020	3.678	8.760	4.750

INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

	2019			73.1a89
Sensibilización y prevención	2022	695	143.774	239.577
	2021	491	153.686	167.541
	2020	340	95.668	83.465
	2019			434.460

PERSONAS VOLUNTARIAS

Comunidad Autónoma	Personas voluntarias			
	2019	2020	2021	2022
Andalucía	37.287	40.423	38.465	40.401
Aragón	10.999	12.242	12.476	13.234
Canarias	15.218	18.536	20.035	19.302
Cantabria	2.667	2.888	2.889	2.843
Castilla-La Mancha	17.558	18.972	19.468	20.719
Castilla y León	13.830	14.171	14.242	14.162
Cataluña	17.322	20.997	19.630	20.398
Ciudad Autónoma de Ceuta	1.278	1.671	1.940	1.437
Ciudad Autónoma de Melilla	449	528	485	467
Comunidad de Madrid	15.658	19.960	21.350	22.750
Comunidad Foral de Navarra	5.479	6.154	6.038	6.658
Comunidad Valenciana	25.627	29.427	29.962	31.666
Extremadura	14.060	10.703	10.104	9.429
Galicia	23.580	23.341	22.293	22.766
Islas Baleares	3.597	4.328	4.477	4.592
La Rioja	3.695	4.215	4.244	4.618

INFORME DE GESTIÓN 2019-2022

País Vasco	15.642	19.442	20.127	19.806
Principado de Asturias	3.258	3.600	3.761	4.120
Región de Murcia	3.849	4.331	4.394	4.390
TOTAL	231.053	255.929	256.380	263.764

PERSONAS EMPLEADAS

Personas empleadas, ubicación física (a cierre de ejercicio)				
	2019	2020	2021	2022
Oficinas Centrales ³⁴	549	575	589	
Oficinas Territoriales	11.256	12.347	11.882	
Red sanitaria	1.537	1.642	1.193	
Total	13.342	14.564	13.664	

PERSONAS SOCIAS

Personas socias, por sexo	2019		2020		2021		2022	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Mujeres	782.479	59%	784.632	59%	778.436	59%		
Hombres	544.479	41%	545.420	41%	543.966	41%		
Total	1.326.958	100%	1.330.052	100%	1.322.402	100%	1.324.496	100%

³⁴ Incluye los delegados y delegadas de Cooperación Internacional.

PRESENCIA TERRITORIAL

Formas de presencia				
	2019	2020	2021	2022
Asambleas y Delegaciones Territoriales	682	672	656	661
Puntos de Presencia Local	738	690	608	509
Municipios	1.420	1.362	1.264	1.170

CUENTAS ANUALES

CUENTAS ANUALES				
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO ³⁵	2019	2020	2021	2022
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (mil€)	724.462	863.032	864.531	
Ingresos (mil€)	724.462	863.032	864.531	
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (mil€)	708.902	842.015	836.494	
Gastos operativos (mil€)	232.183	240.832	256.822	
Salarios y beneficios de empleados (mil€)	356.509	383.415	400.459	
Pagos a proveedores de capital (mil€)	0	0	0	
Impuestos (mil€)	746	698	770	
Recursos destinados a la comunidad (mil€) ³⁶	119.464	217.070	178.443	
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (mil€)	15.560	21.017	28.037	

³⁵ De acuerdo con el informe elaborado por EY, las cuentas anuales de Cruz Roja Española se confeccionan mediante la integración de los estados financieros de Oficina Central, Oficinas Territoriales, Centros de Asistencia Sanitaria y Presidencia y Fondos, que a su vez han sido preparadas a partir de los correspondientes registros contables.

³⁶ Corresponde a aportaciones a entidades sin ánimo de lucro y fundaciones, en concepto de cuotas.