

Memoria de **SOSTENIBILIDAD** 2016



Cada vez más cerca de las personas



Cruz Roja Española

Memoria de **SOSTENIBILIDAD** 2016



 **Cruz Roja Española**

© 2017 Cruz Roja Española

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

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

Contenidos



Mensaje del presidente de Cruz Roja Española	7
Cruz Roja Española	9
Planes y programas	11
Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española	15
Buen gobierno y transparencia	17
Estructura de gobierno	21
Recursos Humanos	25
Igualdad de oportunidades	29
Formación y desarrollo	31
Medio Ambiente	33
Proveedores	39
Gestión del conocimiento	41
Protección de datos de carácter personal	44
Sostenibilidad institucional y financiera	47
Captación de fondos ética	49
Cumplimiento de la misión y relación con los Grupos de Interés	51
Gestión de proyectos	54
Respeto a los derechos humanos	59
Colaboración con otras entidades	62
Sobre esta Memoria	65
Índice de contenidos “GRI”	67
Índice de contenidos “Pacto Mundial”	75
Índice de contenidos “Objetivos Desarrollo Sostenible”	77



Mensaje del presidente de Cruz Roja Española

[G4-1] [G4-DMA-ECa] [G4-DMA-ENa] [G4-DMA-SOa] [G4-DMA-LAa] [G4-DMA-HRa] [G4-DMA-PRa]

Es un orgullo para mí, presentarles nuestra primera Memoria de Sostenibilidad que, sobre el ejercicio 2016, hemos elaborado en Cruz Roja Española.

Con ella pretendemos hacer un ejercicio de transparencia ante todas nuestras partes interesadas y la sociedad en su conjunto, compartiendo información sobre los impactos de nuevas actividades, en las vertientes social, ambiental y económica. Queremos rendir cuentas sobre el desempeño de nuestro Plan de Responsabilidad Social, en todos sus ejes: buen gobierno y transparencia, recursos humanos, medio ambiente, política de proveedores, gestión del conocimiento, sostenibilidad institucional y financiera, cumplimiento de la misión y grupos de interés. Al mismo tiempo, que renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus diez Principios.

En ese momento, la mayor parte de los objetivos previstos en el Plan han sido alcanzados, por lo que debemos hacer balance y establecer nuevos retos.

A día de hoy contamos 1.305.000 personas socias, 202.490 personas voluntarias y 10.705 personas en plantilla. Estos recursos nos permiten atender a las 11.390.209 personas beneficiarias que, en 2016, se han acercado a la institución.

Durante este año, hemos trabajado en un mapa de riesgos, que nos permita prevenir cualquier situación contraria al buen gobierno. Estamos trabajando también en la mejora de la comunicación interna, así como en el despliegue de nuestro nuevo Plan de Igualdad para el personal laboral, proyectos en los que seguiremos profundizando el año próximo.

Conscientes de la preocupación existente a todos los niveles sobre los riesgos asociados al cambio climático, en 2016 hemos realizado 217 auditorías energéticas en varios de nuestros centros, poniendo en marcha un importante número de mejoras, orientadas a reducir nuestro impacto ambiental.

Nuestra política de compras ha sido revisada, con el objetivo de impulsar el cumplimiento y la aplicación de los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como la promoción del empleo de personas en riesgo de exclusión social. A día de hoy, el 100% de nuestros proveedores homologados han sido evaluados bajo criterios relativos a derechos humanos, a través de Pacto Mundial.



En 2016 hemos seguido desarrollando iniciativas para la puesta a disposición del conocimiento que acumulamos. Para ello, se han publicado los boletines 11, 12 y 13, sobre vulnerabilidad social, así como el Informe de Vulnerabilidad Social 2016.

Seguimos trabajando también por asegurar la sostenibilidad económica de la institución, con una adecuada gestión financiera, así como realizando un estricto control interno de los financiadores, analizando su impacto respecto al Código de Conducta.

Por último, y en cuanto al cumplimiento de la misión y relación con los grupos de interés, destacar las iniciativas puestas en marcha en relación al cumplimiento de los derechos humanos y relativas a la transversalidad de género, aspectos ambos que consideramos prioritarios, dado el contexto actual.

Cruz Roja Española y todas las organizaciones del tercer sector han cobrado una especial relevancia en los últimos tiempos, dando respuesta a derechos de los ciudadanos, siendo interlocutores de las personas más vulnerables de nuestra sociedad y, en ocasiones, portavoces de aquellos que más sufren la desigualdad. En este sentido, la relación con el entorno, en general, y con nuestros grupos de interés, en particular, es fundamental para el desarrollo de nuestra misión.

En Cruz Roja Española buscamos actuar, no solo resolviendo los problemas de las personas, sino también transformando las causas que los originan. Por ello, la legitimidad y la generación de confianza son fundamentales para lograr el objetivo de nuestras acciones.

Esta Memoria de Sostenibilidad también es un ejercicio de coherencia entre lo que decimos y hacemos. Somos exigentes en que la responsabilidad social tenga cada vez mayor presencia en las empresas y en las instituciones y, por ello, debemos dar ejemplo desde el tercer sector en la implantación de políticas de sostenibilidad en nuestras organizaciones y su reporte.

El Comité Nacional de 27 y 28 de julio de 2017 ha aprobado la Memoria de Actividad 2016 y las Cuentas Anuales 2016 auditadas. A esta información se ha incorporado esta Memoria de Sostenibilidad 2016, constituyendo, los tres documentos, el reporte anual fundamental de nuestra institución.

Esperamos que esta Memoria de Sostenibilidad sea un primer paso para construir Cruz Roja más transparente, más sostenible y, en definitiva, que contribuya mejor a la construcción de un mundo mejor y más justo.



Javier Senent García
Presidente de Cruz Roja Española



Cruz Roja Española

[G4-3] Cruz Roja Española (CRE), es una Institución humanitaria, de carácter voluntario e interés público, que forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

[G4-7] Desarrolla su actividad, como auxiliar y colaboradora de las administraciones públicas, bajo la protección del Estado Español, con independencia y autonomía. Posee personalidad jurídica propia, y plena capacidad jurídica y patrimonial para el cumplimiento de sus fines.

[G4-5] [G4-6] Despliega su actividad en todo el territorio nacional, a través de una red de asambleas locales, comarcales, insulares, provinciales y autonómicas, estando la sede central ubicada en Madrid. Además, se desarrollan actividades en otros países, a través del Plan de Cooperación Internacional. En concreto, en 2016, en 52 países¹.

1 Se consideran únicamente países en los que se desarrollan proyectos directamente gestionados por Cruz Roja Española. En 2016: Angola, Argelia, Argentina, Bielorrusia, Bolivia, Bosnia – Herzegovina, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Colombia, Corea (República Popular), Costa Rica, Croacia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Etiopía, Filipinas, Gabón, Gambia, Grecia, Guatemala, Guinea Bissau, Haití, Honduras, Hungría, Indonesia, Italia, Kirguistán, Líbano, Liberia, Mali, Mozambique, Namibia, Nepal, Nicaragua, Níger, Palestina, Perú, República Democrática del Congo, República Dominicana, Ruanda, Senegal, Serbia, Sierra Leona, Siria, Santo Tomé y Príncipe, Sudan, Tanzania, Tayikistán, Trinidad-Tobago y Yemen.

2016



VISIÓN

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

MISIÓN
[G4-56]

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



Planes y programas

[G4-4][G4-9] [G4-8]



PLANES	PLAN DE CENTROS DE COORDINACIÓN	PROGRAMAS	Centros de Coordinación (Agendas y llamadas atendidas)	BENEFICIARIOS	8.608.082
	PLAN DE CENTROS SANITARIOS		Coordinación y gestión de centros sanitarios		217.062
	PLAN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL		Ayuda humanitaria		5.164.518
			Cooperación para el desarrollo		
			Cooperación institucional		
			Educación para el desarrollo y sensibilización		
	PLAN DE CRUZ ROJA JUVENTUD		Promoción y educación para la salud		570.735
			Perspectiva de género y coeducación		
			Participación		
			Intervención e inclusión social		
			Educación ambiental y sostenibilidad		
			Educación para el Desarrollo y Cooperación Internacional		



PLANES Y PROGRAMAS [Cont.]

PLANES	PLAN DE DESARROLLO LOCAL	PROGRAMAS	Programa de Dinamización Territorial	BENEFICIARIOS	1.290 Asambleas, Delegaciones y Puntos de Presencia Local	
			Programa de Fortalecimiento Institucional			
			Programa de Desarrollo Territorial			
	PLAN DE EMPLEO PARA COLECTIVOS VULNERABLES		Medidas específicas para el acceso al empleo de las personas de difícil inserción		89.013	
			Motivación, activación y acompañamiento hacia el empleo para personas alejadas del mercado laboral			
			Itinerarios integrales de acceso al empleo			
			Iniciativas de desarrollo empresarial			
			Mantenimiento y mejora del empleo			
	PLAN DE FORMACION		Mercados inclusivos para la inserción laboral		299.097	
			Formación para el desarrollo institucional			
			Formación para la inclusión y la participación social			
			Formación para la intervención			
	Formación para la población en general					



PLANES Y PROGRAMAS [Cont.]

PLANES	PLAN DE INTERVENCION EN SOCORROS Y EMERGENCIAS	PROGRAMAS	Intervención en emergencias	BENEFICIARIOS	272.966	
			Preventivos			
			Salvamento marítimo			
	PLAN DE INTERVENCION SOCIAL				Personas afectadas por el VIH/ SIDA	1.844.163
					Atención a drogodependientes	
					Búsquedas de personas desaparecidas	
					Infancia en dificultad social	
					Inmigrantes	
					Lucha contra la pobreza y la exclusión social / Personas en procesos de exclusión	
					Mujeres en dificultad social	
					Personas con discapacidad	
					Personas mayores	
					Reclusos	
					Refugiados	
					Personas afectadas por enfermedad mental	
					Otros	
	PLAN DE MEDIO AMBIENTE				Calidad ambiental	56.288
					Educación y sensibilización ambiental	
					Protección y Mejora del Entorno	



PLANES Y PROGRAMAS [Cont.]

PLANES	PLAN DE SALUD	PROGRAMAS	Prevención de accidentes	BENEFICIARIOS	881.466
			Prevención de enfermedades		
			Promoción de la salud		
			Salud medioambiental		
			Salud internacional		
			Salud laboral		
	PLAN DE VOLUNTARIADO Y PARTICIPACION		Coordinación con otras entidades	202.490 personas voluntarias	
			Gestión del voluntariado		
			Participación		
			Sensibilización y captación		



Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española

El Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española tiene como objetivo concretar y definir la estrategia de la Institución en el ámbito de social, económico y ambiental, en todo aquello que supera las obligaciones legales, como compromiso explícito con las partes interesadas.

En el caso de CRE, la gestión de los impactos económicos, sociales y ambientales de su actividad, enlaza directamente con la propia misión, aportando valor en términos de sostenibilidad y sirviendo como elemento de cohesión interno.

LAS CLAVES ESTRATÉGICAS QUE RIGEN EL **PLAN DE RSC** SON:



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

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

Trasladar el compromiso de Responsabilidad Social a las empresas, apoyándolas para que puedan ejercer el suyo con la sociedad y los colectivos más vulnerables, a través de la colaboración con las iniciativas y proyectos de CRE.

EL PLAN SE DESARROLLA EN TORNO A **SIETE EJES**:



1. Buen gobierno y transparencia
2. Recursos Humanos
3. Medio Ambiente
4. Proveedores
5. Gestión del conocimiento
6. Sostenibilidad institucional y financiera
7. Cumplimiento de la misión y relación con los grupos de interés

Cada uno de ellos es objeto de un capítulo específico en esta Memoria de Sostenibilidad.

Más [info](#).



[G4-56] PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

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

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

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

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

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

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

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





Buen gobierno y transparencia

[G4-DMA-SOa] El concepto “buen gobierno” engloba el conjunto de normas y prácticas de Cruz Roja Española orientadas a la adecuada toma de decisiones dentro de la organización, de manera que se tenga en cuenta los intereses de todas las partes interesadas.

Para CRE, buen gobierno es **participación**, especialmente, participación de los voluntarios en la toma de decisiones. Es **transparencia**, difundir información fidedigna, comprensible y accesible, sobre las políticas, sistemas de gestión y resultados en términos económicos, ambientales y sociales. Es también **consenso**, **responsabilidad**, **eficiencia** y **cumplimiento de la ley**.

[G4-DMA-SOb] [G4-56] [G4-34] La **Comisión de Buen Gobierno** de Cruz Roja Española vela por el cumplimiento de estos principios, establecidos en los Estatutos de la Institución, su Reglamento General Orgánico, Código de Conducta y otros documentos específicos.

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

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

[G4-DMA-SOc] La evaluación del grado de cumplimiento de estos principios se realiza con la participación de agentes externos independientes mediante, entre otros, la auditoría anual de cuentas y la evaluación ONG Benchmarking.

ONG Benchmarking Standard es una herramienta de gestión específica para ONG, que da respuesta a la necesidad de Cruz Roja Española de evaluar, de manera independiente, los procesos y actuaciones de la institución. Esta evaluación se lleva a cabo durante una auditoría, siguiendo criterios objetivamente verificables. Su aplicación permite la evaluación de fortalezas y debilidades, así como el comportamiento con los grupos de interés.

Sus elementos, que se despliegan en 101 indicadores, hacen referencia a distintos aspectos: órgano de gobierno; marco estratégico de la organización; integridad en la gestión; comunicación, abogacía social e imagen pública; gestión de los recursos humanos; captación de fondos, asignación de los recursos y control financiero; operaciones; resultados logrados y mejora continua.

La totalidad de ámbitos de Cruz Roja Española, Oficina Central, Oficinas Autonómicas y Provinciales, y Asambleas Locales, Comarcales e Insulares, han obtenido el certificado ONG Benchmarking, emitido por SGS. En la última renovación del certificado, Cruz Roja Española alcanzó una puntuación del 89,6%.



CÓDIGO DE CONDUCTA [G4-56]

Su objetivo principal es potenciar la ética corporativa por parte de todos sus miembros de Cruz Roja Española, en el ejercicio de su actividad. Quienes formen parte de la Institución deben contribuir al logro de su misión, a través de un comportamiento que refleje de forma consistente sus principios y valores, prestando especial atención a los posibles conflictos de interés.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[G4-DMA-Sob] La Institución posibilita, no solo que cualquier miembro de la organización pueda denunciar internamente el incumplimiento del Código de Conducta, sino también que los usuarios puedan hacerlo, a través de un [canal externo de denuncias](#). Se trata de un canal gestionado por una firma externa, específico para denunciar irregularidades, ilícitos o delitos. Una vez recibida, la denuncia es trasladada al Comité de Cumplimiento, conforme el Reglamento, garantizándose la confidencialidad del denunciante.

Más [info.](#)



Con fecha 12 de agosto de 2011, se aprobó la resolución del Comité Nacional de Cruz Roja Española, por la que se acuerda la implantación de un programa de prevención y control de las conductas llevadas a cabo por el personal de la institución (administradores, representantes y personal laboral, voluntariado y subcontratado), que podrían dar lugar a la declaración de la responsabilidad penal de ésta.

[G4-S03] Cruz Roja Española ha contratado, en 2016, la elaboración de un mapa de riesgos penales. Este análisis, elaborado por una firma de abogados externa, se centra en todo lo relativo a la responsabilidad penal de las personas jurídicas y tiene como alcance a la Institución en su conjunto, así como todos sus planes, programas y proyectos. A partir del mapa de riesgos, se analizan detalladamente aquellos cuya probabilidad es alta (entre otros, por no encontrarse cubiertos por los protocolos internos), así como su impacto (en términos de pérdidas económicas, daño reputacional o responsabilidades penales). Se identifican como riesgos con mayor probabilidad, pero con cobertura insuficiente: corrupción en los negocios, descubrimiento y revelación de secretos, contra la hacienda Pública y la Seguridad Social, blanqueo de capitales, fraude de subvenciones y contra la salud pública (medicamentos y dopajes y tráfico de drogas). Existe un plan de acción relativo a los riesgos identificados como de mayor probabilidad y cobertura insuficiente, sobre el que la Institución está trabajando.

[G4-S04] Se ha impartido formación sobre lucha contra la corrupción a directores de Oficina Central y secretarios territoriales de las oficinas de mayor volumen (Madrid, Barcelona, Andalucía, Alicante y Valencia). En total, 20 personas (16 hombres, 4 mujeres).

[G4-S05] En 2016, la Comisión Nacional de Garantías no ha detectado ni resuelto ningún caso de corrupción, entendiéndose por esto el abuso de poder, de funciones o de medios para sacar provecho económico o de otra índole.



Estructura de gobierno

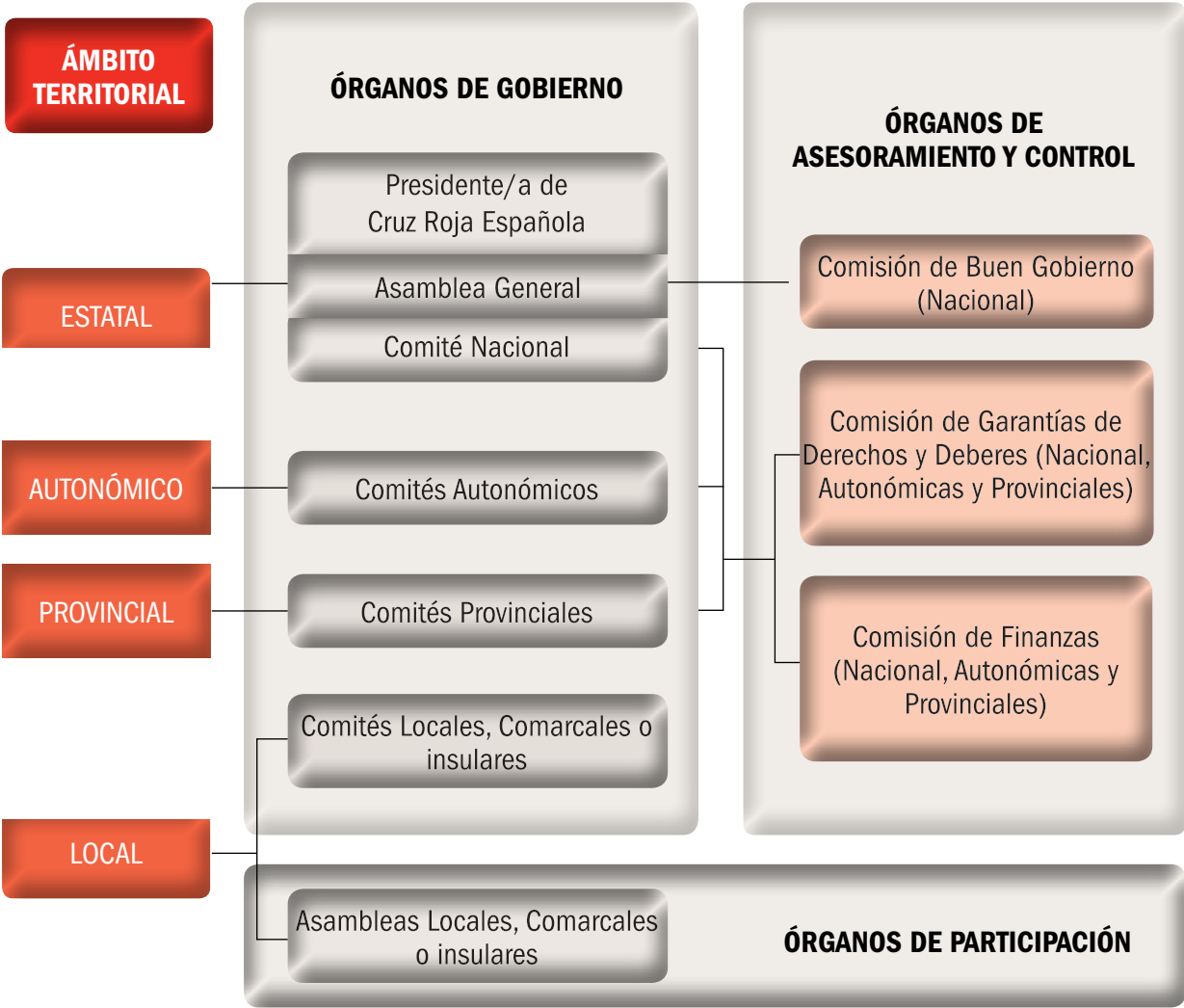
[G4-34] El Presidente de Cruz Roja Española es su máximo responsable. A él corresponde la gestión, representación y administración de la Institución, con las más amplias facultades. Es responsable último de las decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de Cruz Roja Española, en el que se asegura la representatividad y la participación democrática de todos sus miembros, órganos de gobierno y dirección. Entre reunión y reunión de la Asamblea General (las ordinarias, cada cuatro años), el Comité Nacional es el máximo órgano de gobierno: le corresponde el control de la gestión y administración de Cruz Roja Española.

Los **Comités Autonómicos** asumen el gobierno de la Institución en su ámbito territorial respectivo, de acuerdo con la política, plan y criterios establecidos por los órganos superiores de la Institución. A su vez, los **Comités Provinciales** asumen el gobierno de la Institución a nivel provincial (en comunidades pluriprovinciales) y los **Comités Locales, Comarcales e Insulares** hacen lo propio en las poblaciones donde este establecida Cruz Roja Española.

Más [info.](#)





Asamblea General
Vocales electos
[G4-LA12]

	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	Total
Mujeres	10	18	78	106
Hombres	13	54	170	237
Total	23	72	248	343

Comité Nacional
Miembros electos
[G4-LA12]

	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	Total
Mujeres	2	2	9	13
Hombres	0	0	10	10
Total	2	2	19	23



1♂♀%

=



Recursos Humanos



[G4-DMA-LAa] Es una prioridad para Cruz Roja Española que tanto personal laboral como voluntario puedan desarrollar su actividad en un entorno saludable, que ofrezca igualdad de oportunidades, que propicie la conciliación de la vida personal y profesional y esté orientado al desarrollo de las personas.

[G4-DMA-LAb] En lo que respecta al personal laboral, la Institución tiene un modelo descentralizado de gestión de recursos humanos, lo que se traduce, por ejemplo, en diferentes convenios colectivos de ámbito provincial. En los últimos años se ha trabajado para incluir aspectos comunes, conforme se han revisado estos convenios.

[G4-DMA-LAc] La gestión del personal voluntario también está descentralizada, se ha avanzado en la implantación del Proceso de Gestión del Voluntariado, así como la implantación del Sistema de Calidad para la Gestión del Voluntariado.

Personas empleadas* [G4-9] [G4-10] [G4-LA12]	Edad			TOTAL
	< 30	30 a 50	> 50	
Mujeres	1.045	4.941	1.657	7.643
Hombres	369	1.895	798	3.062
Total	1.414	6.836	2.455	10.705

* Los datos incluidos corresponden a 31/12/16.

Personas con diversidad funcional [G4-LA12]	
Mujeres	117
Hombres	120
Total	237

Contrato laboral [G4-10]	Jornada completa			Jornada parcial		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Indefinido	3.744	1.597	5.341	801	269	1.070
Duración determinada	1.789	628	2.417	1.307	568	1.875

Altas y bajas [G4-LA1]	< 30			30 a 50			> 50			TOTAL
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	
Contrataciones	3.306	3.279	6.585	6.436	4.493	10.929	1.183	1.096	2.279	19.662
Finalizaciones de contrato	3.120	3.229	6.349	6.323	4.439	10.762	1.006	948	1.954	19.065



Personas voluntarias, edad [G4-9] [G4-10]	TOTAL
< 30 años	67.714
30 a 50 años	90.368
> 50 años	44.408
Total	202.490

Personas voluntarias, sexo [G4-9] [G4-10]	TOTAL
Mujeres	113.512
Hombres	88.978
Total	202.490

Personas voluntarias, origen [G4-9] [G4-10]	TOTAL
España	187.555
Colombia	1.920
Marruecos	1.420
Argentina	1.167
Venezuela	1.088
Otros países	9.340
Total	202.490

Personas voluntarias, plan [G4-9] [G4-10]	TOTAL
Intervención social	77.785
Socorro y emergencias	62.103
Juventud	36.801
Voluntariado y participación	20.221
Resto	47.101

3.643.722 horas de acción voluntaria registradas a lo largo de 2016



COMUNICACIÓN INTERNA

Durante 2016 se ha llevado a cabo un diagnóstico de comunicación interna entre el personal de Cruz Roja Española mediante cuestionarios, entrevistas y grupos de discusión, con la participación de más de 3.000 personas.

De acuerdo con las conclusiones de este diagnóstico, se decide el diseño y puesta en marcha de un Plan de Comunicación Interna en 2017, cuyos objetivos son:

Alinear a todas las personas que participan en la organización en torno a los fines y objetivos de Cruz Roja Española.

Cohesionar y sumar esfuerzos para ayudar a las personas más vulnerables a las que atiende la institución

Potenciar la comunicación externa, informando de las acciones e iniciativas más relevantes.

Para lograrlo, se prevén acciones como el lanzamiento de un logo y lema propio, la elaboración de un manual de estilo, entre otros.



Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

[G4-DMA-LAa] [G4-34] Cruz Roja Española ha publicado, en 2016, el **Plan de Igualdad del personal laboral de Cruz Roja Española 2016 – 2019**, que plantea, a partir de un diagnóstico, la puesta en marcha de una serie de acciones, orientadas a alcanzar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

[G4-LA13] Durante la elaboración el Plan de Igualdad, en concreto, en la fase de diagnóstico, se ha constatado la existencia de brecha salarial. El promedio de salario anualizado, para el 100% de la jornada, por género, es el que se presenta en la tabla siguiente:



PROMEDIO DE SALARIO EL 100% DE LA JORNADA			
Categoría profesional	Mujeres (€)	Hombres (€)	Media (€)
Personal administrativo	21.585	22.974	21.838
Auxiliar de clínica y similar	15.189	16.078	15.277
Auxiliar de transporte sanitario	14.451	15.095	14.792
Auxiliar de hogar y similiar	16.844	19.166	17.332
Conductores /as	18.223	18.506	18.449
Personal directivo	39.071	43.854	41.221
Educadores /as	19.584	19.869	19.637
Informáticos /as	19.582	23.172	23.039
Monitores /as	17.716	19.149	18.174
Operadores /as	18.422	18.930	18.590
Secretarios/as provinciales	52.967	53.433	53.290
Socorrista y similar	15.825	16.660	16.526
Personal subalterno	15.459	16.446	15.849
Titulado de grado medio	22.998	26.618	23.660
Titulado de grado superior	29.189	33.141	30.133
Personal técnico	21.062	22.449	21.595
Total	22.536	23.334	22.802

Se comprueba que existe una brecha salarial del 3’42%, si bien esta se encuentra muy por debajo de la media nacional (23%²). No obstante, varias de las acciones incluidas en el Plan de Igualdad de Cruz Roja Española han sido diseñadas y puestas en marcha para reducir dicha brecha. Además, se realiza un informe anual salarial, con el objetivo de realizar un seguimiento del dato.

La institución cuenta con una Comisión de Género y Plan de Igualdad, como órgano consultivo y de consenso que tiene por objeto supervisar, canalizar y favorecer la participación en el conocimiento, planificación y gestión de todos aquellos elementos relacionados con la transversalidad de género.



2 Dato publicado por el Instituto Nacional de Estadística (INE), según su Encuesta Anual de Estructura Salarial, correspondiente a 2015 (publicado con fecha 28/06/2017).

Formación y desarrollo

[G4-DMA-LAc]

FORMACIÓN [G4-LA9]								
Categoría profesional	Hombres		Mujeres		Total (h)	Promedio		
	Nº	Horas	Nº	Horas		h/ hombre	h/ mujer	h/ persona
Personal directivo	99	2.130	147	2.875	5.005	21,52	19,56	20,35
Mandos intermedios	83	1.409	234	3.951	5.360	16,98	16,88	16,91
Personal titulado	375	6.580	1.613	27.753	34.333	17,55	17,21	17,27
Personal técnico cualificado	433	5.902	1.060	15.909	21.811	13,63	15,01	14,61
Personal técnico no cualificado	180	2.201	464	6.594	8.795	12,23	14,21	13,66
Total	1.170	18.222	3.518	57.082	75.304	--	--	--

En 2016 se han impartido formación a 67.927 voluntarios, principalmente en cursos de formación para la intervención y formación institucional.







Medio Ambiente



[G4-DMA-ENa] **Cruz Roja Española es una entidad preocupada por la preservación del entorno y la lucha contra el cambio climático. De hecho, ha incluido en su Plan Estratégico el medio ambiente como una de las estrategias principales y sectores de actividad.**

[G4-DMA-ENb] El **Plan de Medio Ambiente** busca minimizar el impacto ambiental de las actividades de la Institución en su entorno físico. En concreto, el Programa de Calidad Ambiental incluye todas aquellas acciones de intervención interna para la reducción del impacto ambiental negativo que genera la propia actividad de la Institución. El proyecto **Gestión Ambiental Interna** incorpora, de forma transversal, variables ambientales en todos los proyectos desarrollados por Cruz Roja Española. La Comisión de Medio Ambiente es la responsable última de la supervisiones y toma de decisiones en materia ambiental. [G4-34]

[G4-14] Se ha puesto en marcha un **sistema de información relativo a la gestión ambiental**, cuyo objetivo es disponer de una herramienta que pueda ser utilizada por todas las oficinas territoriales, para la evaluación de los distintos aspectos ambientales sobre los que existe impacto en el desarrollo de las actividades de la institución.

A partir de la información aportada sobre consumo de materiales, energía, agua, emisiones contaminantes o vertidos, es posible realizar un seguimiento de los aspectos ambientales sobre los que existe influencia, así como diseñar medidas correctoras para mitigar sus efectos. Además, aporta información para el diseño del Plan de Medio Ambiente, a través de la evaluación ambiental inicial y el diagnóstico previo, así como para su evaluación, durante la puesta en marcha del mismo.

Consta de un cuestionario ambiental y una calculadora (para el cálculo de las emisiones de CO₂ producidas). Desde su puesta en funcionamiento se han recibido 845 cuestionarios, correspondientes a 489 asambleas.

Además, en los proyectos de cooperación internacional, se considera como uno de los factores de viabilidad a analizar el aspecto medioambiental. Se realiza un estudio detallado de los riesgos del proyecto, en términos ambientales, así como las acciones a poner en marcha para minimizar o contrarrestar dichos riesgos.

Aunque la mayor parte de los proyectos desarrollados tienen un impacto ambiental despreciable, en algunos casos es necesario poner en marcha estas medidas correctoras, por ejemplo, relacionadas con los transportes, o los residuos de envases, cuando estos se generan en áreas de especial valor ambiental.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EMERGENCIAS

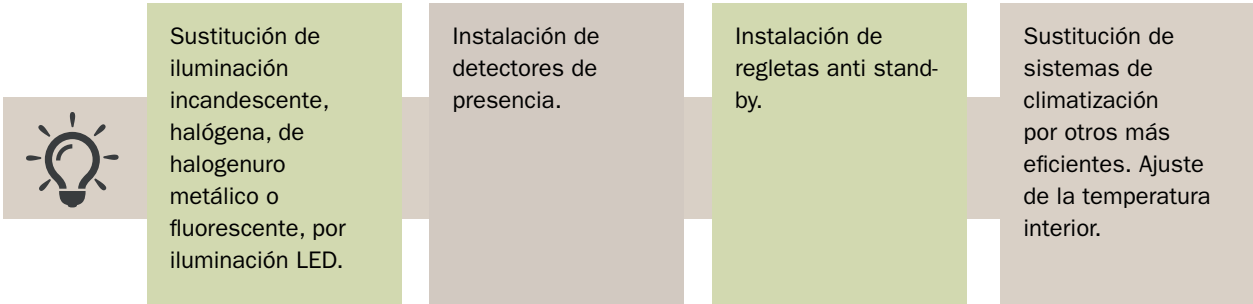
La **Unidad de Respuesta a Emergencias (ERU)** actúa en situaciones complicadas, cuando acaba de producirse una emergencia humanitaria, muchas veces por un desastre natural y, a veces, en lugares que ya estaban en una situación de desarrollo comprometida. La prioridad es siempre atender las necesidades de la población afectada, pero no por ello puede olvidarse las consecuencias para el medio ambiente de sus actividades. Una correcta gestión ambiental en la ERU no es sólo un acto de responsabilidad con el medio ambiente, es también parte del compromiso con la población para la que trabaja.

Para dar cumplimiento a este requisito, se ha redactado un **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** que, si bien no constituye un reglamento, si incorpora una serie de recomendaciones. Existe también un decálogo de buenas prácticas ambientales para cada actividad (logística, distribuciones, telecomunicaciones, etc.) y aspecto ambiental (agua y saneamiento o cuidados de la salud), basados todos ellos en el principio básico rector para la gestión ambiental en emergencias, “Do no harm” (“no perjudicar o hacer daño”).

De entre todos los impactos ambientales de la actividad de la institución, se consideran las emisiones de gases de efecto invernadero como el más significativo, por su incidencia en el cambio climático, una preocupación a nivel global. Por ello, durante 2016 se han realizado un total de 217 auditorías energéticas en todos los centros de Cruz Roja Española³.

³ De acuerdo con el Real Decreto 56/2016, de 12 de febrero, por el que se transpone la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, en lo referente a auditorías energéticas, acreditación de proveedores de servicios y auditores energéticos y promoción de la eficiencia del suministro de energía.

A partir de los resultados de estas auditorías, se diseñan una serie de medidas de ahorro energético, que paulatinamente son implantadas en las distintas sedes, tienden en cuenta criterios de ahorro, inversión y reducción de impacto ambiental. Las más importantes:



Se prevé repetir el ejercicio cada dos años, con el fin de comprobar las mejoras alcanzadas, una vez puestas en marcha las medidas de ahorro energético seleccionadas.

[G4-DMA-ENC]

CONSUMO ENERGÉTICO* [G4-EN3]	USO	kWh	GJ**
Electricidad	Iluminación, climatización, ACS	15.737.695	56.656
Gas natural	Climatización, ACS	5.485.808	19.749
Gasóleo	Transporte	1.973.532	7.105
Biomasa	Climatización, ACS	284.062	1.023
Propano	Climatización, ACS	141.300	509
Butano	Climatización, ACS	6.814	25
Total***		23.629.211	85.065

* Fuente: auditorías energéticas realizadas por Ness Energy. Los datos disponibles corresponden al periodo diciembre 2015 a noviembre 2016.

** Factor de conversión: 1kWh = 0'0036 GJ

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

ALCANCE 1 ⁵ [G4-EN15]	Combustión fija (tCO _{2e})	1.142.104,87
	Combustión móvil (tCO _{2e})	503.915,33
ALCANCE 2 ⁶ [G4-EN16]	Emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad (tCO _{2e})	5.665,57
ALCANCE 1 + ALCANCE 2	TOTAL (tCO _{2e})	509.580,9

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 de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para 2016.

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.

[G4-EN30] Además, se calculan las emisiones asociadas a los viajes realizados por el personal de Cruz Roja Española en transporte público (tren y avión). En 2016, las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a estos desplazamientos suponen 1.266.192 kgCO₂⁴.

[G4-EN8]	2014	2015	2016
 Agua consumida (m³)*	265.937,94	273.022,53	261.059,91

* Toda el agua consumida proviene del suministro municipal. Se realiza una estimación, a partir del gasto contabilizado de agua, considerando un factor de 1,59 euros/m3 (Fuente: estudio de la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento, 2013).

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





Proveedores

La relación de Cruz Roja Española con sus proveedores genera importantes oportunidades, enriquecedoras para ambas partes, incluso para la sociedad en su conjunto.




[G4-12] Cruz Roja Española adquiere bienes y servicios necesarios para el desarrollo de los proyectos, lo que incluye bienes materiales o suministros, así como servicios de consultoría, elaboración de documentación, diseño de campañas o docencia.

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

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

La adjudicación de contratos de obras o equipamiento, subcontrataciones, prestación de servicios y selección de proveedores, se realiza mediante concurso público o concurrencia de ofertas, garantizando la transparencia y libre concurrencia de proveedores.

La selección de proveedores tiene en cuenta distintos criterios:

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

[G4-HR10] [G4-HR5] [G4-HR6] El 100% de proveedores homologados han sido evaluados bajo criterios relativos a derechos humanos, a través de Pacto Mundial, lo que descarta cualquier riesgo de incumplimiento de los derechos humanos, incluido todo lo relativo a trabajo infantil y trabajo forzoso.

Además, en determinadas licitaciones, se incorporan al contrato cláusulas relacionadas con cualquier comportamiento que pueda perjudicar la imagen de la Institución será motivo de rescisión del contrato.





Gestión del conocimiento



La gran cantidad de actividades en que participa Cruz Roja Española, así como el contacto directo con las personas beneficiarias, permite generar gran cantidad de información, que puede tener un alto valor añadido, tanto para las personas empleadas, como para la Institución e incluso la sociedad en su conjunto. Por ello, es necesario gestionar esta información, organizarla, publicitarla y facilitar el acceso a la misma.

La Política de Gestión del Conocimiento de Cruz Roja Española fomenta iniciativas, procedimientos y herramientas para el aprovechamiento real y efectivo del capital intelectual de la Institución, por parte de los propios recursos de la organización (personal laboral y voluntario), pero también del entorno.

Además, se ha puesto en marcha una herramienta de transmisión de buenas prácticas, a través del Plan de Desarrollo Local.

Desde Cruz Roja Española se dedican gran cantidad a recursos a analizar el entorno, detectar nuevas necesidades, atender demandas sociales emergentes, así como a la investigación tecnológica aplicada a los servicios de atención a las personas. Las conclusiones alcanzadas en estas actividades se documentan en manuales, estudios, informes, etc.

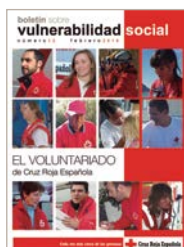
También se participa activamente en investigaciones promovidas por otras organizaciones.

ESTUDIOS E INNOVACIÓN

Cruz Roja Española dispone de una [página web](#) específica para la divulgación del conocimiento existente en la organización y los resultados de su análisis. Los documentos más importantes publicados en 2016 son:

- **Informe de Vulnerabilidad Social 2016.**
- **Boletín nº 13**, sobre vulnerabilidad social, sobre **infancia**.
- **Boletín nº 12** sobre vulnerabilidad social, dedicado a profundizar en las percepciones, valoraciones y circunstancias de las **personas voluntarias** que participan en las distintas áreas de actividad de Cruz Roja.
- **Boletín nº 11** sobre vulnerabilidad social, focalizado en el análisis de la persistencia de **problemas económicos graves**, a través de indicadores objetivos como la tasa de pobreza y exclusión.

La institución dispone también de un aplicativo para el intercambio de **buenas prácticas** en interno.





MINERÍA DE DATOS

Data mining es el proceso de extracción de información significativa de grandes bases de datos, información que revela inteligencia del negocio, a través de indicadores, tendencias y correlaciones para permitir al usuario realizar predicciones que resuelven problemas del negocio proporcionando.

Cruz Roja Española, a través de esta minería de datos, con su base de datos de personas socias y usuarias ha realizado los siguientes enriquecimientos y análisis:

- Potenciabilidad del socio (valor del socio): se realiza un estudio, con todos los socios activos, cruzándolos con variables sociodemográficas y normalización de datos postales, a través del código postal, para calcular la cuota que podría llegar a pagar un socio de acuerdo a ese enriquecimiento. El resultado, se utiliza en las campañas de fidelización, como estrategia de incremento de cuotas.
- Estudio de Bajas: las bajas de los socios son un elemento fundamental en la estrategia de fidelización y es una forma de retención. Se analizaron en sus vertientes, bajas tras el proceso de captación, en socios con antigüedad inferior a dos años, y bajas fidelizadas (antigüedad superior a dos años).
- Índice de Probabilidad a la baja (IPB): este estudio profundiza dentro de la fidelización en prevenir la baja del socio, a través de un indicador numérico, que se calcula como una ponderación de las variables más significativas por las que un socio puede darse de baja: antigüedad, canal de captación, edad, respuesta a campañas, devolución de recibos y otros productos (sorteo de oro y/o donativos).
- Inclusión social: con el fin de encontrar la mejor respuesta para actuar sobre cada participante del Plan de Empleo se ha analizado correlaciones entre edad, sexo, nivel de estudios, intensidad de las actuaciones, ámbito territorial, país de nacimiento, y el impacto de estas variables en las posibilidades de inserción. Se han valorado el alcance y la efectividad, en términos de inserción laboral, de 69 posibles actividades a desarrollar con cada persona en el marco de su itinerario. Se ha analizado el mayor o menor éxito de determinadas secuencias ordenadas de acciones de los itinerarios.



Protección de datos de carácter personal

Un aspecto fundamental en la gestión del conocimiento de Cruz Roja Española es la gestión de la información de carácter personal de que dispone. [G4-DMA-PRa]

[G4-DMA-PRb] De acuerdo con la normativa vigente⁵, se establecen dentro de la normativa de utilización del **Sistema de Información de Cruz Roja Española**, las siguientes normas:

1. **Protección de datos: información y autorización previa.** Toda persona que en el desarrollo de su trabajo recabe datos de carácter personal para su incorporación a un fichero automatizado o en papel, deberá informar al responsable de seguridad LOPD y ajustarse a las consignas marcadas para cada caso. Se establecen los actos prohibidos, como el cruce de información entre distintos ficheros.
2. **Identificación de usuarios y claves de acceso.** Se establece la prohibición de comunicar a otra persona el identificador de usuario y la clave de acceso individual, utilizar la red corporativa o la intranet para actividades ilícitas o ilegales, entre otras.
3. **Confidencialidad de la información.** Queda prohibido enviar información confidencial de la institución Cruz Roja Española al exterior, incluso después de la extinción del contrato vinculante. Se establecen las medidas de protección de información, tanto en formato digital como en papel.
4. **Explotación y uso del e-mail e Internet.** El acceso a Internet y el servicio de correo electrónico está sujeto a los controles internos previstos.
5. **Registro de las Incidencias.** Es obligación de todo usuario del Sistema de Información de la institución Cruz Roja Española comunicar al responsable del sistema cualquier incidencia que se produzca al respecto.



⁵ Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

[G4-DMA-PRc] Para comprobar el adecuado funcionamiento del Sistema de Información, periódicamente se realizan auditorías externas de los sistemas e instalaciones de tratamiento de datos de carácter personal de la institución, por entidad independiente. La última auditoría, realizada en julio de 2015, concluye que las instalaciones y tratamientos realizados por Cruz Roja Española se adecuan a la legislación aplicable en relación a la seguridad y al tratamiento de los ficheros con datos personales.

[G4-PR8] En 2016 se han registrado 114 reclamaciones relativas a protección de datos de carácter personal, en concreto, relativas a cancelación de datos personales. Todas ellas han sido atendidas. Además, en 2016 la Agencia de Protección de Datos recibe una notificación, que ha sido atendida por la institución, estando ya cerrada en el momento de elaboración de esta memoria.

No ha habido filtraciones, robos o pérdidas de datos de carácter personal en 2016.







Sostenibilidad institucional y financiera



[G4-DMA-ECa] La sostenibilidad de Cruz Roja Española, como organización, en el largo plazo, depende de en qué medida su actividad, procesos y decisiones se alineen con su misión y valores.

[G4-DMA-ECb] Una adecuada gestión financiera requiere tener en cuenta el crecimiento de la Institución, tanto en tamaño como en heterogeneidad, así como la diversificación de sus fuentes de financiación (captación de fondos, subvenciones públicas y prestación de servicios) y su solvencia. Todo ello se trabaja en planes de acción específicos, especialmente en el Plan de Captación de Fondos.

[G4-34] La Comisión de Finanzas es el órgano de asesoramiento y control financiero y presupuestario de la Institución, con responsabilidad sobre los presupuestos, las cuentas, la liquidación de los ejercicios y sobre los aspectos financieros y contables. La Comisión de Control Presupuestario y la Comisión de Contratación e Inversiones se implican también en el aseguramiento de la sostenibilidad económico y financiera de la Institución.

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

[G4-DMA-ECc]

[G4-EC1]	2014	2015	2016
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO*	542.385	556.442	573.821
Ingresos [G4-9]	542.385	556.442	573.821
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	519.593	531.269	544.875
Gastos operativos	195.747	194.299	204.157
Salarios y beneficios de empleados	259.882	268.106	275.827
Pagos a proveedores de capital	0	0	0
Impuestos	753	694	648
Recursos destinados a la comunidad	63.211	68.170	64.243
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	22.792	25.174	28.946

[En miles de euros]

PRINCIPALES DONANTES [G4-NG08]	2014	2015	2016
Socios	100.972	112.511	125.134
Subvenciones del Estado	59.644	66.735	75.175
Gran Premio del Oro	33.859	34.537	33.498
Subvenciones de Comunidades Autónomas	29.810	33.110	33.020
Donaciones privadas	30.226	34.988	32.307
Subvenciones de Ayuntamientos	21.795	24.871	25.740
Subvenciones de otras Entidades Públicas	22.057	11.183	15.763
Loterías y Apuestas del Estado	15.071	15.071	15.071
Subvenciones de Gobiernos Provinciales	5.968	5.416	6.167

[En miles de euros]

FONDOS PROPIOS [G4-9]	2014	2015	2016
Fondo social y reservas	452.337	477.550	506.501

[En miles de euros]

* Cruz Roja Española distribuye en el programa de “Ayuda a los más desfavorecidos” productos de primera necesidad procedentes del Fondo de Ayuda Europea para los Más Necesitados (FEAD). Este fondo financia medidas de los países de la UE para proporcionar asistencia material a los más necesitados: alimentos, ropa y otros productos de uso personal, como zapatos, jabón o champú, a la que Cruz Roja acompaña con otras medidas de inclusión social. Al tratarse de la distribución productos, su valor económico no se integran en las cuentas anuales de Cruz Roja Española.



Captación de fondos ética

[G4-NGO10] Cruz Roja Española es firmante del Código de **Conducta de la Coordinadora de Organizaciones de Cooperación para el Desarrollo**, que incluye criterios de actuación y organización al respecto, así como del **Código de Conducta para el desarrollo del Fundraising en España**, de AEFR (Asociación Española de Fundraising).

El Departamento de Captación de Fondos realiza un control interno de los financiadores, analizando su impacto respecto al Código de Conducta.

Por su parte, la **Comisión de Control Presupuestario** es la encargada de analizar y aprobar las potenciales donaciones privadas, así como otras fuentes de financiación, de acuerdo con el proceso “Identificación y aceptación de subvenciones y donaciones”, y toma la decisión última sobre si aceptar o no la financiación.

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







Cumplimiento de la misión y relación con los grupos de interés






El cumplimiento de la misión y principios fundamentales de Cruz Roja Española requiere de mecanismos y procesos que permitan conocer y mejorar el grado en que la Institución, efectivamente, apoya a los más vulnerables y promueve los derechos humanos.

[G4-25] Cruz Roja Española entiende por “grupo de interés” todos aquellos colectivos con capacidad para afectar de manera significativa al logro de los objetivos de la institución y el éxito de su estrategia y, en sentido opuesto, a todos aquellos colectivos a los que sus actividades puedan afectar. En este sentido, y tomando como punto de partida los fines y objetivos de Cruz Roja, históricamente se han tenido en cuenta una serie de grupos de interés, que se formalizan en la propia estrategia de la institución.

Cada cuatro años, el Comité Nacional revisa la identificación de grupos de interés, como parte de los trabajos previos a la elaboración de la estrategia de la institución. Posteriormente, la Asamblea General discute la estrategia, lo que incluye la revisión de los grupos de interés, de manera implícita.

Además, el listado de grupos de interés es aprobado formalmente por el Comité Nacional, como parte del Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española.

Conocidos los grupos de interés, es necesario disponer de información sobre su opinión, en relación al desempeño de los planes, programas y proyectos, así como de información actualizada sobre la realidad social.

GRUPO DE INTERÉS [G4-24]	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN [G4-26]	ASPECTOS DE INTERÉS [G4-27]
<div><div></div><div>Personas beneficiarias</div><div><div>Encuestas de satisfacción Marco de Atención a las Personas (MAP) Canal de quejas Canal de denuncias</div><div>Formación y educación No discriminación Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos Etiquetado de productos y servicios Privacidad del cliente</div></div></div>	<div><div></div><div>Personas empleadas</div><div><div>Encuestas de satisfacción^I Encuesta de riesgos psicosociales^{II} Portal del empleado Comités de Empresa, Comités de PRL, Comisión de Igualdad Canal de quejas Canal de denuncias</div><div>Desempeño económico Energía Agua Emisiones Transporte Empleo Formación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades Igual remuneración para hombres y mujeres Mecanismos de queja de prácticas laborales Inversión No discriminación Libertad de asociación y negación colectiva Lucha contra la corrupción</div></div></div>	
<div><div></div><div>Personas voluntarias</div><div><div>Asambleas locales Procesos electorales (derecho activo y pasivo) Encuestas de satisfacción Portal del voluntario Canal de quejas Canal de denuncias</div><div>Empleo Formación y educación Diversidad e igualdad de oportunidades Mecanismos de queja de prácticas laborales Lucha contra la corrupción</div></div></div>		

I Solo en algunos ámbitos o proyectos.

II Solo en algunos ámbitos (40 oficinas en 2016).

I Solo en algunos ámbitos o proyectos.
II Solo en algunos ámbitos (40 oficinas en 2016).



Personas socias y donantes



Asambleas locales (solo personas socias)
Procesos electorales (derecho activo y pasivo, solo personas socias)
Rendición de cuentas a donantes
Encuestas de satisfacción
Portal de socios/Portal de donantes
Canal de quejas
Canal de denuncias

Desempeño económico
No discriminación
Trabajo infantil
Trabajo forzoso
Lucha contra la corrupción

Empresas socias y donantes



Encuestas de satisfacción asociadas a proyectos
Web Empresas
Canal de quejas
Canal de denuncias

Desempeño económico
No discriminación
Trabajo infantil
Trabajo forzoso
Lucha contra la corrupción

Proveedores



Procesos de compras
Procesos de gestión y evaluación de proveedores
Canal de quejas
Canal de denuncias

Desempeño económico
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos
Lucha contra la corrupción
Privacidad del cliente

Otras entidades y ONGD



Plataformas y coordinadoras de tercer sector
Mesa de Diálogo Civil^{III}
Consejo Estatal de ONG de Acción Social^{IV}

Desempeño económico
Trabajo infantil
Trabajo forzoso
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos
Lucha contra la corrupción

Administraciones públicas



Consejo de Protección^V
Comisión de Seguimiento del Convenio del Ministerio de Defensa
Comisión para el estudio de la modificación del Derecho Internacional Humanitario
Mesa de Diálogo Civil^{VI}
Consejo Estatal de ONG de Acción Social^{VII}
Procesos de convocatoria de subvenciones
Procesos de licitación

Desempeño económico
Empleo
Inversión
No discriminación
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos
Lucha contra la corrupción

III El Consejo de Protección de Cruz Roja Española es un órgano colegiado de carácter interministerial, adscrito al Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, creado con el fin de facilitar el desarrollo de los fines de la Cruz Roja Española, velar por la observancia de la legalidad y la correcta aplicación de sus recursos.

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

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

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

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



Gestión de proyectos

[G4-DMA-PRa] Para garantizar el cumplimiento de la misión y principios fundamentales de Cruz Roja Española, es necesario disponer de una adecuada metodología de gestión de proyectos. Solo así, puede asegurarse el cumplimiento de los objetivos y la adecuada atención a las personas beneficiarias.

[G4-DMA-PRb] La institución cuenta con un proceso de gestión de proyectos, basado en el **Enfoque del Marco Lógico (EML)**, que permite que cada ámbito territorial tenga su espacio de responsabilidad en las distintas fases de un proyecto, identificación, formulación, ejecución y evaluación. El modelo trata de lograr una gestión más eficaz y eficiente de los proyectos, respondiendo a las necesidades de los grupos vulnerables, canalizar la actividad través de las Asambleas Locales y garantizar su impacto [G4-DMA-PRb].

Cruz Roja Española enriquece el nivel de la planificación operativa a nivel de proyecto, diferenciando entre proyecto marco y proyecto operativo. El proyecto marco se elabora de acuerdo con la lógica del EML, y define la lógica de la intervención y sus elementos principales y ayuda a completar la formulación del proyecto operativo, aquel que se desarrolla en la realidad más inmediata.

Junto con la gestión de proyectos la Institución dispone de todo un **sistema unificado de procesos**, que se aplican en todas las oficinas territoriales. Estos procesos se dividen en cinco categorías:



				
1	2	3	4	5
Gestión de recursos: contempla la gestión de los medios humanos y materiales, la gestión de las compras y los proveedores y la transparencia en la gestión de los recursos obtenidos. Asegura la transparencia en la gestión de los recursos económicos obtenidos de diferentes entidades, justificando en todo momento el destino de cada aportación.	Gestión del voluntariado: al proceso de incorporación y participación del voluntariado en la organización, buscando ser un proceso sistematizado, corto y adaptado a la realidad. Identifica los puestos de acción voluntaria en cada uno de los proyectos, planifica la estrategia de captación del voluntariado y evalúa resultados, fijando el proceso de acogida y orientación. Establece también la incorporación, compromiso e identifica las necesidades formativas para la intervención y promueve la participación del voluntariado en la institución.	Gestión por procesos orientados al usuario: se establece la relación entre las actividades cuyo objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas identificadas de los usuarios. Estas actividades se organizan y documentan, asignando responsabilidades y estableciendo requisitos. La gestión por procesos permite la mejora continua en la gestión de la organización.	Liderazgo: los procesos asociados al liderazgo permiten alcanzar los objetivos establecidos y cumplir con los requisitos internos. La dirección es la responsable de impulsar el compromiso con la gestión de calidad, poniendo a disposición los recursos necesarios.	Mejora continua: a través de auditorías, internas o externas, no conformidades, evaluación de la satisfacción, etc., la institución recibe información para identificar incumplimientos en los procesos y oportunidades de mejora, y conocer el grado de implantación del sistema de calidad, aportando las herramientas para su mejora, clave del éxito de la calidad en la gestión.



[G4-DMA-PRc] La evaluación del cumplimiento de los procesos establecidos se realiza a través de auditorías externas, realizadas por tercera parte independiente. Las más importantes, las relativas al ONG Benchmarking Standard (ver apartado “Buen Gobierno y Transparencia”), la auditoría anual de cuentas y evaluación de indicadores de transparencia y buen gobierno, ambas ejecutadas por PWC, así como otras auditorías parciales, como las relativas a los sistemas de gestión de calidad.

[G4-PR5] Se ha diseñado también un Manual para la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de Cruz Roja Española, cuyo objetivo es doble. Por una parte, resaltar la importancia que para la institución tiene conocer el grado de satisfacción de las personas beneficiarias, presentando la metodología a utilizar y, por otra, orientar a empleados y voluntarios en la obtención de datos y su análisis.

El proceso de medición de la satisfacción se centra en aspectos que implican al conjunto de las personas atendidas, esto es, la acogida, la valoración, las actuaciones y la cercanía y trato personalizado. Por tanto, se utiliza un cuestionario común, que se complementa con aspectos específicos de los planes, programas y proyectos. El objetivo último es identificar aspectos de mejora.

Se realiza periódicamente, al menos cada dos años, sobre todas las personas usuarias.

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





RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS*		Hombres	Mujeres
ACOGIDA	Fácil acceso	4,67	4,70
	Se sintió escuchada	4,74	4,77
	Recibió información	4,74	4,75
VALORACIÓN	Piensa que Cruz Roja comprendió su necesidad	4,72	4,67
	Está satisfecho con la propuesta que Cruz Roja le ha ofrecido	4,72	4,68
CERCANÍA Y TRATO RECIBIDO	Ha podido contactar con Cruz Roja siempre que lo ha necesitado	4,66	4,72
	Trato recibido por las personas de Cruz Roja	4,64	4,83
	Respeto a la intimidad	4,64	4,81
SATISFACCIÓN GENERAL	Considera que su situación a mejorado	4,64	4,52
	Satisfecho por haber acudido a Cruz Roja Española	4,64	4,75

* Valoraciones correspondientes a las encuestas realizadas en 2016. Puntuaciones sobre 5.

[G4-NGO02] Estas evaluaciones proactivas se complementan con elementos re-activos, como son el tratamiento de sugerencias y quejas. Existe un proceso específico, que establece tanto la mecánica para la detección de sugerencias, quejas o reclamaciones, como su valoración, planificación de la solución y de-cisión sobre la misma, respuesta y análisis de la información obtenida como elemento de mejora.

Existe un apartado específico en la web de Cruz Roja Española para el registro de [quejas y sugerencias](#).



[G4-DMA-PRa] [G4-DMA-PRb] [G4-DMA-PRc]
MARCO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS

El Marco de Atención a las Personas (MAP) es un modelo que prioriza a las personas y sus necesidades, colocando a las personas en el centro de la intervención de Cruz Roja Española, facilitando su protagonismo durante todo el proceso de desarrollo en la institución.

Con el diseño de este modelo, se ha concretado el cómo atender a las personas desde Cruz Roja, se ha unificado para todo el territorio, y para todas las personas y circunstancias con las que la persona se acerca a la institución por primera vez.

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

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



Respeto a los derechos humanos

[G4-DMA-HRa] En coherencia con sus principios fundamentales, la Institución considera la promoción y sensibilización sobre los derechos humanos un aspecto importante, que integra en su misión, desde el convencimiento de que la defensa efectiva de los derechos humanos requiere no sólo la voluntad política, sino también de la implicación de la sociedad civil.

[G4-DMA-HRb] [G4-NG05] En este sentido, se han realizado diversas actuaciones de apoyo y colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación. Las más importantes:

<p>Apoyo en relación con la aplicación de la Resolución 2286/2016, del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, sobre los actos de violencia, ataques o amenazas a los heridos y enfermos, personal sanitario y humanitario, sus medios de transporte y equipos, hospitales y otros establecimientos sanitarios en los conflictos armados.</p>	<p>Desarrollo de la Resolución 2 de la XXXII Conferencia Internacional relativa al “Fortalecimiento del Cumplimiento del Derecho Internacional Humanitario”, manteniendo contactos con los representantes diplomáticos que han asistido a las reuniones internacionales, promovidas por Suiza y el Comité Internacional de Cruz Roja, para explicar el punto de vista de Cruz Roja y recabar su apoyo.</p>
<p>Colaboración con la Asesoría Jurídica Internacional del Ministerio, en la preparación de la Reunión Universal de Comisiones Nacionales de DIH celebrada en 2016, en particular sobre la protección de los bienes culturales en situación de conflicto armado, la asistencia de salud en peligro y sobre las personas desplazadas y migrantes.</p>	<p>Desarrollo de la Resolución “Asistencia de salud en peligro” (“Health care in danger”), en el ámbito de la formación y difusión.</p>



[G4-HR2] Los Convenios de Ginebra de 12 de agosto de 1949 y su Protocolo Adicional I de 1977, además de otros instrumentos de Derecho Internacional Humanitario, establecen la obligación de los Estados Partes, entre los que se encuentra España, de difundir sus preceptos entre la sociedad civil y fomentar su estudio por parte de la población civil (artículo 83 del Protocolo I de 1977, Adicional a los Convenios de Ginebra).

Entre los objetivos generales y fines de la Cruz Roja Española destaca la difusión y enseñanza del Derecho Internacional Humanitario, la cooperación internacional y la preparación en tiempo de paz para actuar, en caso de conflicto armado, a favor de todas las víctimas civiles y militares (artículo 2 del Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, por el que se establecen las normas de ordenación de la Cruz Roja Española.)

[G4-DMA-HRc] En cumplimiento de este mandato, se ha formalizó en 2004 un convenio de colaboración con el Ministerio de Defensa, fruto del cual cada año se desarrolla un Plan de Acción, que incluye, entre otros, la formación y difusión del Derecho Internacional Humanitario a asesores jurídicos de las Fuerzas Armadas, alumnos del Cuerpo Jurídico Militar, Oficiales de las Fuerzas Armadas y observadores de misiones de paz, realizados en la Escuela de Guerra del Ejército. Se imparten también cursos de ascenso y adaptación, en la Escuela de Guerra Naval, así como cursos dirigidos a personal de las Fuerzas Armadas, antes de su incorporación a misiones en el exterior, en distintos acuartelamientos militares.

Además, Cruz Roja Española participa en el desarrollo de la asignatura “Derecho Internacional”, impartida a los alumnos alféreces de la Escuela Militar de Estudios Jurídicos, en Madrid, en múltiples seminarios, mesas redondas y sesiones prácticas en la Escuela Superior de las Fuerzas Armadas (ESFAS) del Centro Superior de Estudios de la Defensa (CESEDEN), formación a observadores de paz y participantes en operaciones de paz, conferencias, etc. con la participación de más de 1.200 personas.

Además, en 2016 se ha publicado el “Manual Derecho del Mar”, elaborada conjuntamente por el Estado Mayor de la Armada, la Asesoría Jurídica del Cuartel General de la Armada y el Centro de Estudios de Derecho Internacional Humanitario de la CRE.

También se realizan acciones formativas y de sensibilización en materia de derechos humanos dirigidas a los recursos humanos de Cruz Roja Española (incluido tanto personal laboral como voluntarios), en el momento de su incorporación a la institución.



Además de esta formación de acogida, en 2016 se han impartido 46 cursos sobre derechos humanos y derecho internacional humanitario, a un total de 1.373 alumnos (798 hombres, 575 mujeres), por un total de 228 horas. Estos alumnos son personal de Cruz Roja Española, así como cualquier otro externo interesado en la materia, pues los cursos se imparten en abierto.

Este año se ha editado un nuevo manual de Formación Básica Institucional, donde se amplía sustancialmente los contenidos dedicados a derechos humanos y derecho internacional humanitario. Se han elaborado también guías dirigidas a los miembros de la institución, que facilitan herramientas de trabajo necesarias para la organización de acciones formativas en Diplomacia Humanitaria.

TRANSVERSALIDAD DE GÉNERO EN CRUZ ROJA ESPAÑOLA

[G4-DMA-LAb] [G4-DMA-HRb] Cruz Roja Española tiene como objetivo implantar la transversalidad de género, principalmente por cuatro motivos:

- **Por razones jurídicas y de políticas internas**, por coherencia con las políticas internacionales, europeas y nacionales, así como con el Movimiento Internacional de Cruz Roja;
- **Por razones éticas**, dado que se trata de una cuestión de justicia social y redistributiva;
- **Por razones de eficiencia**, para no perder oportunidades o recursos; y, por último,
- **Por razones técnicas**, en cuanto a la mejora del trabajo de la institución, como apuesta por un modelo de promoción de la igualdad, para conseguir transformar la realidad.

Se ha definido un **Documento Director para la implantación de la transversalidad de género en la Cruz Roja Española**, que incluye una propuesta de implantación, con distintas fases: sensibilización, motivación, participación y generalización.

[G4-NG004] Además, estos temas son tratados de manera transversal en los distintos **planes, programas y proyectos** de Cruz Roja Española, como en el Plan de Intervención Social, con todo lo relativo a protección a mujeres víctimas de violencia de género, o en el Plan de Cruz Roja Juventud, a través de la sensibilización.



Colaboración con otras entidades

[G4-16] [G4-NG006] Cruz Roja Española entiende necesario colaborar en red con el resto de entidades del tercer sector, como parte de su estrategia de trabajo. Por ello, pertenece y participa en distintas redes y organizaciones, en concreto:

- Asociación Española de Fundraising.
- Club Excelencia en Gestión.
- Consejo de la Juventud de España.
- Consejo Estatal de ONG de Acción Social.
- Coordinadora de ONG para el Desarrollo.
- Instituto para la Calidad de las ONG.
- Plataforma de ONG de Acción Social (POAS).
- Plataforma de Organizaciones de Infancia.
- Plataforma del Tercer Sector (PTS).
- Plataforma del Voluntariado.
- Red Europea de Lucha contra la Pobreza y Exclusión Social.
- Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

Forma parte de los órganos de gobierno de todas ellas. Cabe destacar, durante 2016, que la Institución ha ejercido la Presidencia de la Plataforma de ONG de Acción Social, así como la Vicepresidencia de la Plataforma del Tercer Sector. En ningún caso se aportan cuotas más allá de las obligatorias.



[G4-15] CÓDIGOS SUSCRITOS

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







Sobre esta Memoria

[G4-28] La Memoria de Sostenibilidad 2016 de Cruz Roja Española constituye un reporte sobre el desempeño económico, ambiental y social de la Institución y sus resultados. Cubre el periodo comprendido de enero y diciembre de 2016.

[G4-32] Esta Memoria ha sido redactada tomando como referencia la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad publicada por Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4, y el suplemento sectorial “Sector disclosure NGO”, de acuerdo con la opción de conformidad “esencial”.

[G4-18] Sus contenidos han sido determinados de acuerdo a los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio temporal. Así mismo, se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, equilibrio, precisión, puntualidad, comparabilidad, claridad y fiabilidad.

[G4-18] [G4-DMA-ECa] [G4-DMA-ENa] [G4-DMA-SOa] [G4-DMA-LAa] [G4-DMA-HRa] [G4-DMA-PRa] La identificación de aspectos materiales se ha realizado partiendo de los principios fundamentales de Cruz Roja Española, la información disponible sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, el Plan de Responsabilidad Social Corporativa de la institución así como de los compromisos ya adquiridos, como los diez principios del Pacto Mundial, ONG Benchmarking Standard o la Ley de Transparencia. Se toman como referencia también los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ASPECTOS MATERIALES [G4-19]	COBERTURA INTERNA [G4-20]	COBERTURA EXTERNA [G4-21]
DESEMPEÑO ECONOMICO		
Desempeño económico	CRE	–
Fundraising ético	CRE	Asociación Española de Fundraising
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
Energía	CRE	–
Agua	CRE	–
Emisiones	CRE	–
Transporte	CRE	–
DESEMPEÑO SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		
Empleo	CRE	Personas voluntarias
Formación y educación	CRE	Personas voluntarias
Diversidad e igualdad de oportunidades	CRE	Personas voluntarias
Igual remuneración para hombres y mujeres	CRE	–
Mecanismos de queja de prácticas laborales	CRE	–
DERECHOS HUMANOS		
Inversión	CRE	–
No discriminación	CRE	Personas beneficiarias
Libertad de asociación y negación colectiva	CRE	–
Trabajo infantil	CRE	–
Trabajo forzoso	CRE	–
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	CRE	Proveedores
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	CRE	–
SOCIEDAD		
Lucha contra la corrupción	CRE	–
Cumplimiento normativo	CRE	–
RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO		
Etiquetado de productos y servicios	CRE	Personas beneficiarias
Cumplimiento normativo	CRE	–
Retroalimentación, quejas y acción	CRE	Personas beneficiarias
Género y diversidad	CRE	Personas beneficiarias
Conciencia pública y defensa	CRE	–
Coordinación	CRE	ONG
Comunicaciones de mercadotecnia	CRE	–



Índice de contenidos “GRI”

[G4-32] CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	
Contenidos básicos generales	Página
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
G4-1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	5
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
G4-3 Nombre de la organización.	9
G4-4 Principales marcas, productos y/o servicios.	11
G4-5 Localización de la sede principal de la organización.	9
G4-6 Nombre y número de países en los que opera la organización.	9
G4-7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	9
G4-8 Mercados servidos.	10-11
G4-9 Dimensiones de la organización informante.	10-11-26-27-48
G4-10 Otras dimensiones.	26-27
G4-11 Porcentaje total de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva.	100%
G4-12 Descripción de la cadena de suministro de la empresa.	39
G4-13 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	Sin cambios
G4-14 Reportar si se adopta un planteamiento o principio de precaución por la organización.	33
G4-15 Listado de iniciativas, compromisos o principios externos que la organización suscribe o hace suyos en materia económica, social o ambiental.	63
G4-16 Lista de asociaciones a las que la empresa pertenece.	62



[G4-32] CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES [Cont.]

ASPECTOS MATERIALES Y CORBERTURA	
G4-17 Lista de todas las entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización, o documentos equivalentes.	De acuerdo con el informe elaborado por PWC 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.
G4-18 Explicación del proceso de definición de los contenidos de la memoria y los límites establecidos (alcance).	65
G4-19 Lista de aspectos materiales identificados en el proceso de definición del contenido del reporte.	66
G4-20 Para cada aspecto material, reporta los límites dentro de la organización.	66
G4-21 Para cada aspecto material, reportar el límite establecido fuera de la organización.	66
G4-22 Reportar sobre los efectos de cualquier corrección de información aportada en informes anteriores y las razones para esas correcciones.	No aplica, esta es la primera memoria de sostenibilidad publicada por CRE.
G4-23 Reportar cambios significativos en relación a informes previos en el alcance o los límites.	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
G4-24 Lista de grupos de interés de la organización.	52
G4-25 Reportar sobre la base utilizada para identificar y seleccionar los grupos de interés.	51
G4-26 Reportar el enfoque de la organización para la relación con los grupos de interés.	52
G4-27 Reportar temas clave y preocupaciones recopiladas a través de la participación de los grupos de interés.	52
PERFIL DE LA MEMORIA	
G4-28 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	65
G4-29 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	No aplica.
G4-30 Ciclo de presentación de memorias.	Anual.
G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	informa@cruzroja.es



[G4-32] CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES [Cont.]

G4-32 Informar sobre la opción “de conformidad” elegida.	65-67-68-69-70-71
G4-33 Política de la organización y prácticas actuales con respecto a la búsqueda de verificación externa de la memoria.	<p>El contenido de la Memoria no ha sido verificado externamente, por decisión de la institución.</p> <p>Las cuentas anuales han sido auditadas por PWC.</p>
GOBIERNO	
G4-34 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Describe el mandato y la composición de cualquier comité con responsabilidad directa sobre el desempeño económico, social y ambiental.	17-21-29-33-47
ÉTICA E INTEGRIDAD	
G4-56 Describe los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización, como códigos de conducta o códigos éticos.	10-16-17-19



[G4-32] CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS	
Aspectos materiales	Página
DESEMPEÑO ECONOMICO	
G4-DMA Información sobre el enfoque de gestión económico relacionado con los aspectos materiales.	7, 47, 48, 65
Desempeño económico	
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	48
DESEMPEÑO AMBIENTAL	
G4-DMA Información sobre el enfoque de gestión ambiental relacionado con los aspectos materiales.	7, 33, 36, 65
Energía	
G4-EN3 Consumo directo de energía.	36
Agua	
G4-EN8 Captación total de agua por fuentes.	37
Emisiones	
G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	37
G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.	37
Transporte	
G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte del producto y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como para el transporte de personas.	37
DESEMPEÑO SOCIAL	
Prácticas laborales y ética del trabajo	
G4-DMA Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales.	7, 25, 29, 31, 62, 65
Empleo	
G4-LA1 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	26
G4-LA2 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por zonas de actividad principal.	Las prestaciones sociales se vinculan a los convenios colectivos propios de cada Comité.



[G4-32] CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS [Cont.]

Formación y educación		
G4-LA9 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y categoría de empleado.	31	
Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleados, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	23-26	
Igual remuneración para hombres y mujeres		
G4-LA13 Relación entre salario base y remuneración de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	29	
Mecanismos de queja de prácticas laborales		
G4-LA16 Número de quejas sobre temas relativos a prácticas laborales archivadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de queja.	No existe dato centralizado, se gestiona a nivel oficina provincial.	
Derechos humanos		
G4-DMA Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales.	7, 59, 61, 65	
Inversión		
G4-HR2 Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	60	
No discriminación		
G4-HR3 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Ninguno	
Libertad de asociación y negociación colectiva		
G4-HR4 Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos puede infringirse o estar amenazado y medidas adoptadas para defender estos derechos.	En el 100% de centros de trabajo de CRE existe libertad de asociación.	
Trabajo infantil		
G4-HR5 Identificación de centros y proveedores con riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	40	
Trabajo forzoso		
G4-HR6 Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	40	



[G4-32] CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS [Cont.]

Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	
G4-HR10 Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	40
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	
G4-HR12 Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Ninguna
Sociedad	
G4-DMA Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales.	7, 17, 18, 19, 65
Lucha contra la corrupción	
G4-S03 Número y porcentaje de centros en los que se hayan evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	20
G4-S04 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	20
G4-S05 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	20
Responsabilidad sobre el producto	
G4-DMA Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales.	7, 44, 45, 54, 56,58,65
Etiquetado de productos y servicios	
G5-PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	56
Privacidad del cliente	
G4-PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	45



[G4-32] **CONTENIDOS BÁSICOS SECTORIALES**

Aspectos materiales	Página
Retroalimentación, quejas y acción	
G4-NG02 Mecanismos de retroalimentación y queja sobre programas y políticas y sistemática para la toma de decisiones y puesta en marcha de acciones en respuesta a éstas.	57
Género y diversidad	
G4-NG04 Medidas para integrar género y diversidad en programas y proyectos, así como su seguimiento, medición y mejora continua.	62
Conciencia pública y defensa	
G4-NG05 Proceso de formulación, comunicación, implantación y cambio de posiciones de política pública.	59
Coordinación	
G4-NG06 Coordinación y toma en consideración de las actividades de otros actores.	62
Fundraising ético	
G4-NG08 Fuentes de financiación por categoría, cinco mayores donantes y valor monetario de sus contribuciones.	48
Comunicaciones de mercadotecnia	
G4-NG010 Adhesión a estándares para la captación de fondos y prácticas de comunicación de mercadotecnia.	49



Índice de contenidos “Pacto Mundial”



Pacto Mundial Red Española

Principio del Pacto Mundial	Indicadores GRI	Página
Principio 1, Derechos Humanos. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	G4-DMA-HR, G4-HR2, G4-HR12, G4-DMA-SO	7, 17, 18, 19, 59, 60, 61, 65, 72
Principio 2, Derechos Humanos. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	G4-DMA-HR, G4-HR10	7, 40, 59, 61, 65
Principio 3, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	G4-11, G4-DMA-HR, G4-HR4, G4-DMA-LA	7, 25, 29, 31, 59, 61, 65, 67, 71
Principio 4, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	G4-DMA-HR, G4-HR6	7, 40, 59, 61, 65
Principio 5, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	G4-DMA-HR, G4-HR5	7, 40, 59, 61, 65
Principio 6, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	G4-10, G4-DMA-EC, G4-DMA-LA, G4-LA1, G4-LA9, G4-LA12, G4-LA13, G4-DMA-HR, G4-HR3	7, 23, 25, 26, 27, 29, 31, 47, 48, 59, 61, 65, 71










Principio 7, Medio Ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	G4-DMA-EC, G4-DMA-EN, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN15, G4-EN16	7, 33, 36, 37, 47, 48, 65
Principio 8, Medio Ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	G4-DMA-EN, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN30	7, 33, 36, 37, 65
Principio 9, Medio Ambiente. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	G4-DMA-EN	7, 33, 36, 65
Principio 10, Anticorrupción. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	G4-56, G4-DMA-S0, G4-S03, G4-S05	7, 10, 16, 17, 18, 19, 20, 65



Índice de contenidos

“Objetivos Desarrollo Sostenible”

	Objetivo de Desarrollo sostenible	Apartado / Subapartado	Página
	Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.	CRE / Planes y Programas	11
	Objetivo 2: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	CRE / Planes y Programas	11
	Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	CRE / Planes y Programas	11
	Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	CRE / Planes y Programas Recursos Humanos	11 25
	Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	Recursos Humanos Cumplimiento de la misión y relación con los GI	25 51
	Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	CRE / Planes y Programas Medio Ambiente	11 33
	Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	CRE / Planes y Programas Medio Ambiente	11 33



	<p>Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.</p>	<p>CRE / Planes y Programas Recursos Humanos Sostenibilidad institucional y financiera</p>	<p>11 25 47</p>
	<p>Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.</p>	<p>Gestión del conocimiento</p>	<p>41</p>
	<p>Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.</p>	<p>CRE / Planes y Programas Cumplimiento de la misión y relación con los GI</p>	<p>11 51</p>
	<p>Objetivo 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</p>	<p>CRE / Planes y Programas</p>	<p>11</p>
	<p>Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</p>	<p>Medio Ambiente</p>	<p>33</p>
	<p>Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</p>	<p>Medio Ambiente</p>	<p>33</p>
	<p>Objetivo 14: Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.</p>	<p>CRE / Planes y Programas</p>	<p>11</p>
	<p>Objetivo 15: Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.</p>	<p>CRE / Planes y Programas</p>	<p>11</p>





Objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.

CRE / Planes y Programas
Cumplimiento de la misión y relación con los GI

11
51



Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Cumplimiento de la misión y relación con los GI

51





www.cruzroja.es 902 22 22 92

Humanidad Imparcialidad Neutralidad Independencia Voluntariado Unidad Universalidad