



 Cruz Roja Española

Memoria de Sostenibilidad

2017

 iStock
by Getty Images™

Memoria de Sostenibilidad

2017

 Cruz Roja Española

Contenido

Mensaje del presidente de Cruz Roja Española	7
Cruz Roja Española	8
Planes y programas	10
Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española	12
Buen gobierno y transparencia	14
Buen gobierno	15
Lucha contra la corrupción	20
Relación con los grupos de interés	22
Sostenibilidad institucional y financiera	28
Sostenibilidad institucional	29
Sostenibilidad financiera	34
Equipo humano	36
Personas voluntarias	37
Personas empleadas	40
Medio Ambiente	43
Cadena de valor	47
Empresas	48
Proveedores	48
Otras entidades	50
Sociedad	52
Sobre esta Memoria	55
Índice de contenidos "GRI"	58
Índice de contenidos "Pacto Mundial"	64
Índice de contenidos "Objetivos Desarrollo Sostenible"	66
Índice de contenidos "Real Decreto-ley 18/2017, sobre información no financiera"	68

© 2018 Cruz Roja Española

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

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

Mensaje del presidente de Cruz Roja Española

[102-14] [103-1]

Por segundo año consecutivo presentamos la Memoria de Sostenibilidad de Cruz Roja Española, como reporte de las actividades y los impactos de éstas, desde la óptica social, ambiental y económica.

Para nosotros supone un ejercicio de transparencia ante nuestros grupos de interés, al mismo tiempo que la renovación de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus diez Principios. Este año, como novedad, damos respuesta también, con esta Memoria, a la nueva regulación sobre información no financiera.

Al mismo tiempo, es un ejercicio de coherencia entre el mensaje que dirigimos a nuestros grupos de interés y la gestión que realizamos. Si exigimos a las empresas, organizaciones y a la sociedad en su conjunto, un mayor compromiso para lograr la sostenibilidad, debemos dar ejemplo, desde nuestra posición, tanto en el establecimiento de objetivos y diseño de planes y políticas orientados hacia la responsabilidad social, como en la comunicación de resultados.

Durante 2017, hemos trabajado en el diseño de nuestro II Plan de Responsabilidad Social, previsto para el periodo 2018 a 2022 y, si bien la implantación de éste no se inicia hasta 2018, hemos querido que la Memoria responda a los ejes ya establecidos en él, pues reflejan de manera más realista nuestra actual gestión de la responsabilidad social.

Así, este documento recoge la gestión de Cruz Roja Española respecto al buen gobierno y la transparencia, la sostenibilidad institucional y financiera, el equipo humano, el medio ambiente, la cadena de valor de la Institución y la sociedad en su conjunto, tanto en los enfoques que aplicamos, nuestros procesos y proyecto desarrollados, como en los resultados alcanzados y los impactos derivados de todo ello.

Por delante, un horizonte de cinco años en los que trabajaremos por el correcto desarrollo de este nuevo Plan de Responsabilidad Social, que nos ayudará a lograr una Institución más sostenible.

Como principales logros de 2017, me gustaría destacar todo lo avanzado en materia de género e igualdad, así como los pasos dados en la lucha contra la pobreza energética, alineados con todas nuestras acciones de eficiencia energética y reducción de impactos sobre el cambio climático. Desde la perspectiva financiera, nos esforzamos un año más por mantener el equilibrio entre las distintas fuentes de financiación, asegurando con ello la sostenibilidad de la organización, y aumentando el valor añadido que las personas voluntarias de Cruz Roja Española aportan a la sociedad.

Entre los retos, seguir trabajando por ser una institución innovadora, que aporte valor a la sociedad y mejore la vida de las personas, basada en la digitalización de nuestros procesos, y promover la diversidad de quienes participan en la Institución. Debemos mantener también activos nuestros esfuerzos por la prevención del fraude, el soborno y la corrupción, y adaptarnos a la nueva legislación sobre protección de datos personales.

Y, por supuesto, fomentar la responsabilidad social entre las empresas, sobre todo aquellas que mantienen relaciones con Cruz Roja Española, otras entidades, y la sociedad en su conjunto, difundir los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sensibilizar sobre el respeto a los derechos humanos.

Nuestro Comité Nacional aprobó el día 25 de julio de 2018, la Memoria de Actividad de Cruz Roja Española de 2017, así como las Cuentas Anuales del mismo año, auditadas por PWC. Esta Memoria de Sostenibilidad constituye un complemento en términos de información no financiera al reporte anual que viene realizando la Institución.

Más allá de su presentación formal, esta Memoria de Sostenibilidad nos permite avanzar en la construcción de una organización más sostenible y transparente, más diversa y eficiente, más responsable y preparada para afrontar los retos de futuro y hacer del mundo un lugar mejor y más justo.

Muchas gracias.

Javier Senent García
Presidente de Cruz Roja Española

Cruz Roja Española



[102-1] Cruz Roja Española (CRE), es una Institución humanitaria, de carácter voluntario e interés público, que forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

[102-5] Desarrolla su actividad, como entidad auxiliar y colaboradora de las administraciones públicas, bajo la protección del Estado Español, con independencia y autonomía. Posee personalidad jurídica propia, y plena capacidad jurídica y patrimonial para el cumplimiento de sus fines.

[102-3] [102-4] 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 2017, en 56 países¹.

Visión

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

Misión

[102-16]

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

¹ Se consideran únicamente países en los que se desarrollan proyectos directamente gestionados por Cruz Roja Española. En 2017: Angola, Antigua y Barbados, Argentina, Bangladés, Bolivia, Bosnia-Herzegovina, Burkina Faso, Burundi, Cabo Verde, Chile, Colombia, Corea (R.P.), Costa Rica, Croacia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Etiopía, Filipinas, Francia, Gabón, Gambia, Grecia, Guatemala, Haití, Honduras, Italia, Kazajstán, Kirguistán, Líbano, Mali, México, Mozambique, Namibia, Nepal, Nicaragua, Níger, Palestina, Perú, Puerto Rico, R. Dominicana, R.D. Congo, Ruanda, S. Kitts y Nevis, Sahara, Senegal, Serbia, Sierra Leona, Sudán, Tanzania, Tayikistán, Trinidad-Tobago, Uruguay, Vietnam, Yemen (R.A.).

2017



3.747.318
personas
beneficiarias

ámbito nacional



5.019.214
personas
beneficiarias

ámbito internacional

[102-6]



2.481.295
personas
beneficiarias

en sensibilización



11.808
personas
en plantilla

[102-7]

197.061
personas
voluntarias

1.342.235
personas socias

Planes y programas

[102-2]

PLANES	PROGRAMAS	BENEFICIARIOS
Centros de coordinación	<ul style="list-style-type: none"> Centro de coordinación (Agendas y llamadas atendidas) 	8.964.824
Centros sanitarios	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación y gestión de centros sanitarios 	256.028
Cooperación Internacional	<ul style="list-style-type: none"> Ayuda humanitaria Cooperación para el desarrollo Cooperación institucional Educación para el desarrollo y sensibilización 	5.019.214
Cruz Roja Juventud	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Institucional Participación Intervención e inclusión social Sensibilización y prevención 	656.687
Desarrollo Local	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Dinamización Territorial Programa de Fortalecimiento Institucional Programa de Desarrollo Territorial 	1.277 Puntos de actividad 669 Asambleas y Delegaciones 708 Puntos de Presencia Local
Empleo para colectivos vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> Medidas específicas para el acceso al empleo de las personas de difícil inserción Itinerarios integrales de acceso al empleo Iniciativas de desarrollo empresarial Mercados inclusivos para la inserción laboral 	88.637
Formación	<ul style="list-style-type: none"> Formación para el desarrollo institucional Formación para la inclusión y la participación social Formación para la intervención Formación para la población en general 	321.448



PLANES	PROGRAMAS	BENEFICIARIOS
Socorros y emergencias	<ul style="list-style-type: none"> Intervención en emergencias Preventivos Salvamento marítimo Transporte socio sanitario 	255.689
Atención a personas vulnerables	<ul style="list-style-type: none"> Ayuda alimentaria Personas en situación de extrema vulnerabilidad Solicitantes de asilo y refugiadas Mujeres en dificultad social Infancia y jóvenes en dificultad social Personas inmigrantes Personas reclusas y ex reclusas Restablecimiento del contacto familiar Personas mayores, dependientes y cuidadoras Personas con discapacidad Personas afectadas por enfermedad mental Otros colectivos 	1.710.688
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Calidad ambiental Educación y sensibilización ambiental Protección y mejora del entorno 	73.315
Salud	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de la salud Atención y prevención VIH - SIDA Prevención de accidentes Atención y prevención de adicciones Prevención de enfermedades transmisibles Prevención de enfermedades no transmisibles 	359.031
Voluntariado y participación	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación con otras entidades Gestión del voluntariado Participación Sensibilización y captación 	197.619 Personas voluntarias

Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española

El Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española 2018-2022 tiene como objetivo concretar y definir nuestra estrategia, como Institución, en el ámbito de la sostenibilidad, es decir, en relación a nuestros resultados e impactos económicos, ambientales y sociales.

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

Eje interno

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

Eje empresas

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

Eje sociedad

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

Este Plan incluye, dentro de su ámbito, todas las asambleas que forman parte de Cruz Roja Española, y tiene un alcance temporal de cinco años (2018 a 2022).

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



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



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



Trasladar nuestro compromiso de Responsabilidad Social a las empresas.

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

Incluye cinco áreas de actuación:

1| Buen gobierno y transparencia

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

2| Sostenibilidad institucional y financiera

Con foco en el desempeño económico de la Institución.

3| Equipo humano

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

4| Medio ambiente

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

5| Cadena de valor

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

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

Principios fundamentales

[102-16]

Humanidad

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

Imparcialidad

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

Neutralidad

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

Independencia

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

Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

Unidad

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

Universalidad

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

Buen gobierno y transparencia

Buen gobierno

[103-1-205]

El concepto “buen gobierno” define el conjunto de principios y normas que guían la actuación de los directivos, miembros y personal empleado de Cruz Roja Española, con la máxima transparencia y garantizando que los servicios se presten de forma eficiente y con calidad.

En Cruz Roja Española, “buen gobierno” es contar con sistemas de participación en todos los niveles de la institución, en la planificación y evaluación de sus objetivos, en el acceso a los órganos de dirección y control, en el diseño y puesta en marcha de instrumentos que fomenten la buena gestión de sus recursos económicos y el buen trato a las personas.

[103-2-205] [102-16] CRE dispone de un Código de Conducta, desde el año 2006, que tiene por objeto “regular los valores que han de presidir la actuación institucional y que es de aplicación a todas las personas que ostentan cargos de responsabilidad en la institución”.

[102-18] Como órgano encargado de la interpretación y seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta, está la **Comisión de Buen Gobierno**, regulada en los Estatutos y Reglamento General Orgánico de la Institución.

Existe también la **Comisión de Garantías de Derechos y Deberes**, que 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.

Otras comisiones se encargan 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 Control Presupuestario, Comisión de Desarrollo Local, Junta Nacional de Distinciones, Comisión de Salud y Socorros, Comisión de Nuevos Retos Sociales, Comisión de Sistemas de Información, Comisión de Género e Igualdad y Comisión de Voluntariado.

[103-3-205] La evaluación del grado de cumplimiento de estos principios se realiza con la participación de agentes externos independientes mediante, entre otros, de la auditoría anual de cuentas y de la verificación del cumplimiento de indicadores de transparencia y buen gobierno del tercer sector, ambas ejecutadas por PWC, y la evaluación ONG Benchmarking, realizada por SGS.

ONG Benchmarking Standard es una herramienta de gestión específica para ONG, que permite evaluar, de manera independiente, los procesos y actuaciones de la institución, de acuerdo a criterios objetivos verificables. En concreto, se definen 101 indicadores, dirigidos a los órganos de gobierno, el marco estratégico de la organización, la integridad en la gestión, la comunicación, la abogacía social e imagen pública, la gestión de los recursos humanos, la captación de fondos, la asignación de los recursos y control financiero, las operaciones y los 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

[102-16]

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.



Lealtad y buena fe

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



Motivación y fomento del voluntariado

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



Legalidad

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



Compromiso, eficiencia y participación

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



Cooperación y solidaridad

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



Abstención en caso de conflicto de intereses

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



Confidencialidad

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



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.



Transparencia e integridad de la información

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



Prohibición de competencia desleal

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

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 del canal externo de denuncias (ver apartado relativo a lucha contra la corrupción).

[103-2]

Estructura de gobierno

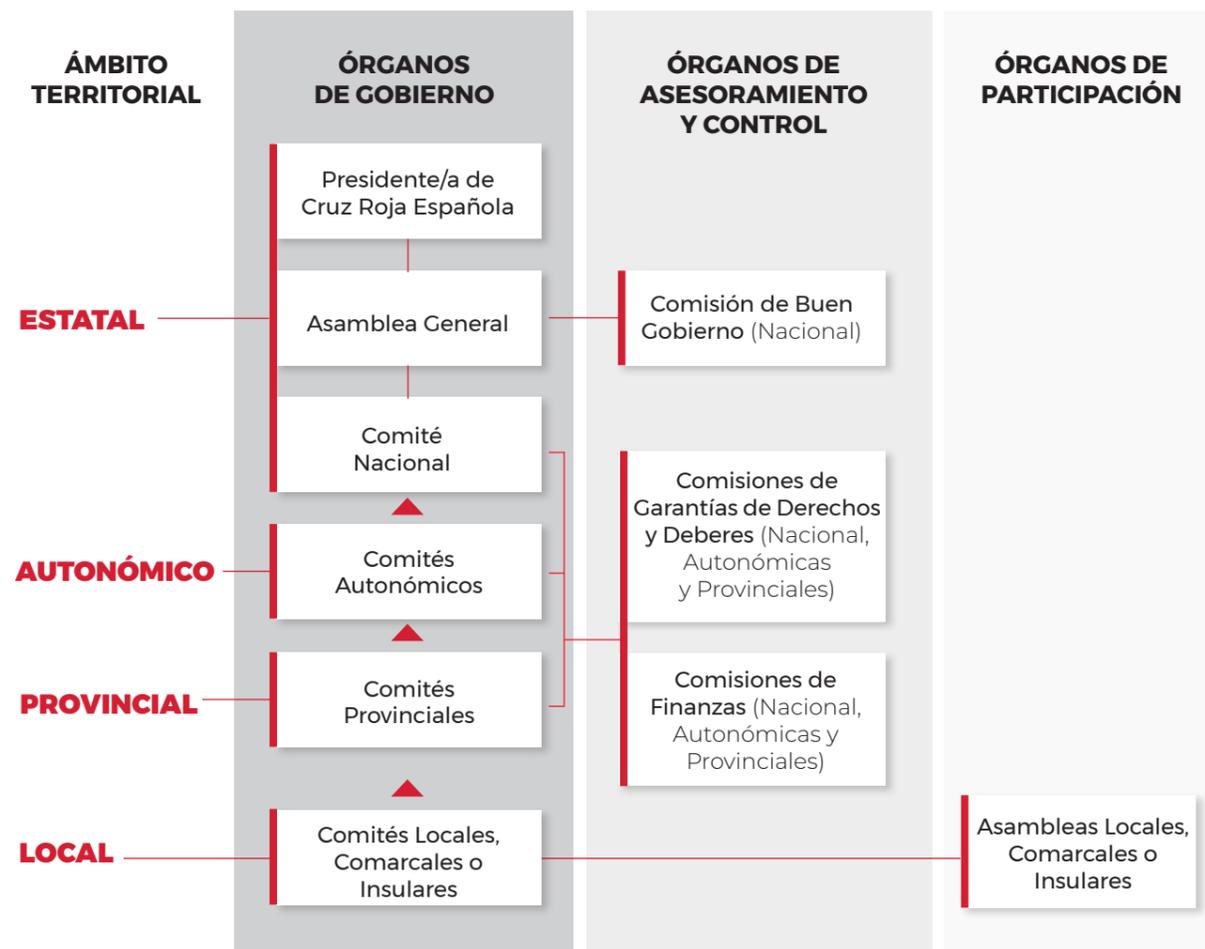
[102-18]

El **Presidente** de Cruz Roja Española es su máximo responsable, encargándose de 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, que 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 co-

rresponde 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 esté establecida Cruz Roja Española.



[103-1-405]

Cruz Roja Española tiene como objetivo implantar la transversalidad de género, por razones técnicas y de eficiencia, pero sobre todo, por razones éticas, jurídicas y de políticas internas, en línea con el contexto internacional, europeo y nacional, así como con el Movimiento Internacional de la Cruz Roja. En ese marco, se aprobó la Resolución 1/2017 del Comité Nacional de Cruz Roja Española, por la que se establece la elaboración e implantación de una **Estrategia de Género** en la Institución y cuya disposición primera dice textualmente: “Cruz Roja Española reitera su compromiso de atender a todas las personas sin discriminación alguna, por cualquier causa, y de promover la igualdad entre hombres y mujeres. Para ello, establecerá y desarrollará políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, e impulsará y fomentará medidas para lograr la igualdad”.

[103-2-405]

En línea con este compromiso, Cruz Roja ha venido trabajando, en 2017, por alcanzar plenamente el principio de igualdad en la cultura de la organización, en sus actuaciones y procedimientos y en sus estructuras.

En noviembre de 2017, se realizó el Taller “**Construyendo Igualdad**”, durante el Encuentro de Presidentes y Presidentas Locales celebrado en Sitges, con el objetivo de visibilizar su papel en el impulso a la Estrategia de Género.

ASAMBLEA GENERAL

Vocales electos

[405-1] [103-3-405]

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

COMITÉ NACIONAL

Miembros electos

[405-1] [103-3-405]

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

Lucha contra la corrupción

[102-18]

1

Programa de prevención y control de las conductas

Con fecha 11 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.

Este programa tiene su base en la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, y la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Ambos textos establecen que las personas jurídicas pueden quedar exentas de responsabilidad penal, cuando hayan establecido medidas idóneas de vigilancia, supervisión y control.

2

Mapa de riesgos penales

[205-1] [103-1-205] [103-2-205] [103-3-205]

En 2016 se elaboró el **mapa de riesgos penales**, cuyo alcance incluye 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 éstos, sobre el que la Institución está trabajando.

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

3

Canal de Denuncias

En julio de 2015 entra en funcionamiento el **Canal de Denuncias**, gestionado externamente por un despacho de abogados penalistas. Este despacho lleva a cabo una labor de supervisión de las investigaciones realizadas por Cruz Roja, incluyendo el control de la confidencialidad. El canal de denuncias es uno de los instrumentos imprescindibles para acreditar la efectiva implantación del Código de Conducta y del régimen interno de actuación.

En el año 2017 se han recibido 36 denuncias, de las cuales la totalidad han sido correctamente resueltas en tiempo y forma, según consta en la certificación emitida por el despacho de abogados.

Todo ello, supone un avance más en el objetivo común de la integridad y el autocontrol y se complementa con un completo Programa de Cumplimiento, es decir, de un sistema de debido control para prevenir el delito, según lo dispuesto en la Resolución 1/2011.

[205-2]

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).

[205-3]

En 2017, 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.

Relación con los grupos de interés



El conocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la Institución, especialmente de las personas más vulnerables, es necesario para lograr el cumplimiento de la misión y principios fundamentales de Cruz Roja Española. De ahí, la necesidad de establecer mecanismos y procesos que permitan conocer y mejorar el grado en que se presta ayuda a los más vulnerables y se promueven los derechos humanos.

[102-42]

Cruz Roja Española considera “grupo de interés” todos aquellos colectivos con capacidad para impactar de manera significativa al logro de los objetivos de la Institución y el éxito de su estrategia, así como a todos aquellos colectivos que puedan verse afectados por sus actividades. Así, partiendo de los fines y objetivos de Cruz Roja, históricamente se han tenido en cuenta una serie de grupos de interés, que se formalizan en la propia estrategia de Cruz Roja.

El Comité Nacional, cada cuatro años, como parte de los trabajos previos para la elaboración de la estrategia de Cruz Roja Española, revisa la identificación de grupos de interés. Así mismo, la Asamblea General, sobre la base de lo avanzado por el Comité Nacional, discute la estrategia, lo que incluye, implícitamente, la revisión de los grupos de interés.

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

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

GRUPO DE INTERÉS [102-40]	CANALES PARA LA PARTICIPACIÓN [102-43]	ASPECTOS DE INTERÉS [102-44]
Personas beneficiarias	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción Marco de Atención a las Personas (MAP) Canal de quejas Canal de denuncias 	<ul style="list-style-type: none"> Formación y desarrollo No discriminación Evaluación de derechos humanos Privacidad del cliente
Personas voluntarias	<ul style="list-style-type: none"> Asambleas locales Procesos electorales (derecho activo y pasivo) Encuestas de satisfacción Portal del voluntario Canal de quejas Canal de denuncias 	<ul style="list-style-type: none"> Empleo Formación y desarrollo Diversidad e igualdad de oportunidades Lucha contra la corrupción
Personas empleadas	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción² Encuesta de riesgos psicosociales³ Portal del empleado Comités de Empresa, Comités de PRL, Comisión de Igualdad Canal de quejas Canal de denuncias 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Energía Agua Emisiones Empleo Formación y desarrollo Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación Libertad de asociación y negociación colectiva Lucha contra la corrupción
Personas socias y donantes	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Lucha contra la corrupción No discriminación Trabajo infantil Trabajo forzoso Privacidad del cliente

² Solo en algunos ámbitos o proyectos.

³ Solo en algunos ámbitos (40 oficinas en 2016).

Empresas socias y donantes	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción asociadas a proyectos Web Empresas Canal de quejas Canal de denuncias 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico No discriminación Trabajo infantil Trabajo forzoso Lucha contra la corrupción
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de compras Procesos de gestión y evaluación de proveedores Canal de quejas Canal de denuncias 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Evaluación social de proveedores Lucha contra la corrupción Privacidad del cliente
Administraciones públicas	<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Protección⁴ Comisión de Seguimiento del Convenio del Ministerio de Defensa Comisión para el estudio de la modificación del Derecho Internacional Humanitario Mesa de Diálogo Civil⁵ Consejo Estatal de ONG de Acción Social⁶ Procesos de convocatoria de subvenciones Procesos de licitación 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Empleo Inversión No discriminación Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos Lucha contra la corrupción
Otras entidades y ONGD	<ul style="list-style-type: none"> Plataformas y coordinadoras de tercer sector Mesa de Diálogo Civil⁷ Consejo Estatal de ONG de Acción Social⁸ 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Trabajo infantil Trabajo forzoso Evaluación de derechos humanos Lucha contra la corrupción
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación Campañas dirigidas a la población en su conjunto Página web 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño económico Diversidad e igualdad de oportunidades No discriminación Evaluación de derechos humanos

⁴ El Consejo de Protección de Cruz Roja Española es un órgano colegiado de carácter interministerial, adscrito al Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, creado con el fin de facilitar el desarrollo de los fines de la Cruz Roja Española, velar por la observancia de la legalidad y la correcta aplicación de sus recursos.

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

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

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

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

Satisfacción de las personas usuarias

[102-45] [102-44]

Cruz Roja Española dispone de un **Manual para la evaluación de la satisfacción de las personas usuarias de Cruz Roja Española**, cuyo objetivo es, por una parte, resaltar la importancia que tiene, para la Institución, conocer el grado de satisfacción de las personas beneficiarias y, al mismo tiempo, 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 afectan a todas las personas atendidas (acogida, valoración, actuaciones, cercanía y trato personalizado). Esto permite utilizar un cuestionario común, que se complementa con aspectos específicos de los planes, programas y proyectos. Estos cuestionarios se aplican periódicamente sobre todas las personas usuarias (al menos cada dos años).

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.

[103-2] [G4-NGO02]

Estas evaluaciones proactivas se complementan con elementos reactivos, como el **tratamiento de sugerencias y quejas**. Existe un proceso específico, que establece la mecánica para la detección de sugerencias, quejas o reclamaciones, y su valoración, planificación de la solución y decisión sobre 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.

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN PERSONAS USUARIAS⁹

Acogida

Fácil acceso	4,69
Se sintió escuchada	4,76
Recibió información	4,73

Valoración

Piensa que Cruz Roja comprendió su necesidad	4,67
Está satisfecho con la propuesta que Cruz Roja le ha ofrecido	4,68
El tiempo que hemos tardado ha sido adecuado	4,65
Los recursos han sido adecuados	4,66

Cercanía y trato recibido

Está satisfecho con la respuesta	4,72
Ha podido contactar con nosotros	4,70
Trato recibido por las personas de Cruz Roja	4,83
Respeto a la intimidad	4,79

Satisfacción general

Considera que su situación ha mejorado	4,55
Satisfecho por haber acudido a Cruz Roja Española	4,75

⁹ Valoraciones correspondientes a las encuestas realizadas en 2017. Puntuaciones sobre 5.

Marco de Atención a las Personas

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

El Marco de Atención a las Personas (MAP) es un modelo que coloca a las personas en el centro de la intervención, priorizando a éstas y sus necesidades y otorgándoles todo el protagonismo.

Este modelo concreta cómo atender a las personas desde Cruz Roja, en todo el territorio, sea cual sea la persona y circunstancias en que se acerque 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 de cómo se les acoge: dedicando tiempo a atender a la persona, a escucharla, a ponerse en su lugar, a poner en valor sus capacidades y a recordarle sus derechos.

Un modelo donde las personas participan en el proceso de búsqueda de las respuestas más acordes a su situación y se comprometen con su futuro desarrollo.

Un modelo desde el que también la institución se compromete a un seguimiento y contacto periódico, a tratar sus quejas y sugerencias, identificando cómo percibe la intervención y la conexión de ésta con sus expectativas, así como su grado de satisfacción.

Un modelo que facilita el que 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 aún después de completado su ciclo de vida en la organización, identificando y ofreciéndole nuevas propuestas.

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

Protección de datos de carácter personal

[103-1-418]

La gestión de la información de carácter personal de que dispone Cruz Roja Española es un aspecto fundamental dentro de la gestión del conocimiento.

[103-2-418]

De acuerdo con la legislación vigente¹⁰, se establecen dentro de la norma de uso del Sistema de Información de Cruz Roja Española, las siguientes pautas de actuación:

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.

[103-3-418]

Con el objetivo de comprobar el adecuado funcionamiento del Sistema de Información, se realizan auditorías externas periódicas de los sistemas e instalaciones de tratamiento de datos de carácter personal. La última, correspondiente a octubre de 2017, confirma 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.

Además, en 2017, se realizó una auditoría extraordinaria, tomando como referencia la nueva legislación relativa a protección de datos (Reglamento General de Protección de Datos, prevista su entrada en vigor para mayo de 2018). A partir de las conclusiones alcanzadas, se diseñó un plan de medidas, temporizadas para el periodo de septiembre de 2017 a mayo de 2018.

[418-1] [103-1-418] [103-2-418] [103-3-418]

Se han recibido, en 2017, 119 reclamaciones relativas a protección de datos de carácter personal, además de 2 requerimientos de la Agencia de Protección de Datos. Todas ellas han sido atendidas, estando ya cerradas en el momento de la publicación de esta memoria.

No ha habido filtraciones, robos o pérdidas de datos de carácter personal en 2017.

¹⁰ La normativa vigente durante 2017 es el 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.

Sostenibilidad institucional y financiera

Sostenibilidad institucional



Cruz Roja Española genera gran cantidad de información, gracias a las actividades en que participa y su contacto directo con las personas beneficiarias. Esta información supone un importante valor añadido, tanto para las personas empleadas como para la propia Institución o la sociedad en su conjunto, por lo que debe ser gestionado, organizado, publicitado y accesible.

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 organización, tanto por parte de sus propios recursos (personal voluntario y laboral) como del entorno.

La Institución dedica gran cantidad de 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.

Innovación social

Cruz Roja Española, en su apuesta por ofrecer respuestas adaptadas a un entorno social en constante cambio, ofrece soluciones innovadoras a las necesidades de las personas, y genera ideas que enfrentan situaciones sociales cada vez más diversas, de manera creativa y sostenible. A lo largo de 2017 se han impulsado/participado en las siguientes iniciativas:

Acelerador Global de Innovadores

De la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Cruz Roja Española organizó el encuentro de la FICR sobre Innovación, al que asistieron representantes de distintas Sociedades Nacionales. Se reunieron con un grupo de expertos para debatir sobre retos futuros y nuevos enfoques.

Laboratorio de Ideas sobre Cooperación Público/Privada

Se analizaron las tendencias dominantes en la relación público/privada, con especial énfasis en los cambios en la contratación pública, los avances en materia de concertación (concierto social) y nuevas modalidades de colaboración público/privada en la prestación de servicios.

Laboratorios de Ideas sobre Metodologías para la Innovación Social

(*Design for Change*), dirigidos principalmente a equipos de Infancia y Juventud.

Además, desde 2015, Cruz Roja está desarrollando la **Estrategia de Activación Juvenil**, dirigida a fomentar la participación social y el compromiso cívico de los jóvenes, así como la adquisición de habilidades y competencias desde la formación y la experiencia.

Con el fin de avanzar en enfoques y métodos de trabajo que puedan ofrecer una respuesta más integral a las personas con las que trabajamos, coordinando intervenciones para la inclusión social y laboral, Cruz Roja Española ha puesto en marcha el proyecto piloto de **Innovación Social + Laboral = Inclusión Activa**, en el marco del Programa Operativo de Inclusión Social y Economía Social, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, dentro del Eje de Innovación Social.

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

Estudios e innovación

Cruz Roja Española desarrolla investigaciones sobre la vulnerabilidad social y el riesgo de pobreza y exclusión de las personas que atiende, con datos que permiten la comparabilidad con la población general española y europea. Existe una página web específica para la divulgación de este conocimiento.

Los documentos más importantes publicados en 2017 son:

Boletín sobre la vulnerabilidad social nº 14

“Las mujeres víctimas de violencia de género atendidas en el Servicio ATENPRO”

Dependiente del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que gestiona la Federación española de Municipios y Provincias y presta Cruz Roja. La investigación explora las dimensiones de la violencia experimentadas, el riesgo de pobreza y exclusión que afrontan, su percepción de riesgo, su valoración del servicio y sus necesidades y demandas.

Boletín sobre la vulnerabilidad social nº 15

“La vulnerabilidad social y la exclusión digital de las personas atendidas”

Además de proporcionar datos sobre los riesgos de pobreza y exclusión, la investigación analiza el acceso y utilización de las TIC por parte de las personas atendidas por CRE y la brecha digital por sexo, edad, origen y nivel socioeconómico.

En 2017 también se trabajó en el diseño y se comenzaron las investigaciones correspondientes a tres nuevos boletines que se presentarán en 2018, vinculados a la vulnerabilidad en materia de vivienda y pobreza energética, al Programa de alimentos FEAD y a la situación de las personas refugiadas atendidas.

Minería de datos

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

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:

1 | Potencialidad del socio (valor del socio)

Se realiza un estudio, con todos los socios activos, cruzándolos con variables socio-demográficas 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.

2 | 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).

3 | 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).

4 | 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 han analizado el mayor o menor éxito de determinadas secuencias ordenadas de acciones de los itinerarios.

5 | Eficiencia en el uso de los recursos

Iniciado en 2017, conjuntamente con el ámbito universitario (Universidad Rey Juan Carlos), que permite orientar la extracción de información de los registros de Cruz Roja Española hacia el análisis de la eficiencia y aspectos de mejora organizacional. Analizando el comportamiento de las variables de los recursos claves de los proyectos, con respecto a las variables de la actividad realizada y la participación del voluntariado, es posible identificar perfiles, patrones de comportamiento y posibles relaciones óptimas.

Gestión de proyectos

Cruz Roja Española aplica la metodología de gestión de proyectos, lo que permite asegurar el cumplimiento de sus objetivos y principios fundamentales y la adecuada atención a las personas beneficiarias.

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 objetivo es lograr una gestión más eficaz y eficiente de los proyectos, respondiendo a las necesidades de las personas beneficiarias, canalizando la actividad a través de las Asambleas Locales, lo que garantiza su impacto.

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

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



Gestión de recursos

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



Gestión del voluntariado

Proceso de incorporación y participación del voluntariado en la organización, buscando ser un proceso sistematizado, corto y adaptado a la realidad. Identifica los puestos de acción voluntaria en cada uno de los proyectos, planifica la estrategia de captación del voluntariado y evalúa resultados, fijando el proceso de acogida y orientación. Establece también la incorporación, 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.

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

Sostenibilidad financiera



[103-1-201]

La sostenibilidad, como Institución 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.

[103-2-201]

Una adecuada gestión financiera, que considere el **crecimiento** de la organización, tanto en tamaño como en heterogeneidad, así como la **diversificación de sus fuentes de financiación** (captación de fondos, subvenciones públicas y prestación de servicios) y su solvencia, es necesaria para la supervivencia en el largo plazo. Para lograrlo, se diseñan planes de acción específica, el más importante de los cuales es el Plan de Captación de Fondos.

[102-18]

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 encargan de asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la Institución.

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

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**, así como el **Código de Conducta para el desarrollo del Fundraising en España**, y **Código de Conducta F2F / D2D** ambos de AEFR (Asociación Española de Fundraising). Todos ellos incluyen criterios de actuación y organización respecto a la captación de fondos.

Además, el Departamento de Captación de Fondos realiza un control interno exhaustivo de los financiadores, analizando su impacto respecto al Código de Conducta de la Institución.

Por su parte, la **Comisión de Control Presupuestario** se encarga de analizar y aprobar las potenciales donaciones privadas, así como otras fuentes de financiación y toma la decisión última sobre si aceptar o no la financiación.

Cruz Roja Española supera anualmente y, de forma voluntaria, auditorías externas 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.

Valor económico generado y distribuido [201-1] [103-3-201]	2014	2015	2016	2017
Valor económico directo generado (mil€)¹¹	542.385	556.442	573.821	629.282
[G4-9] Ingresos (mil€)	542.385	556.442	573.821	629.282
Valor económico distribuido (mil€)	519.593	531.269	544.875	593.505
Gastos operativos (mil€)	195.747	194.299	204.157	206.840
Salarios y beneficios de empleados (mil€)	259.882	268.106	275.827	303.004
Pagos a proveedores de capital (mil€)	0	0	0	0
Impuestos (mil€)	753	694	648	776
Recursos destinados a la comunidad (mil€)	63.211	68.170	64.243	83.215
Valor económico retenido (mil€)	22.792	25.174	28.946	35.777
Principales donantes [G4-NGO8]	2014	2015	2016	2017
Socios (mil€)	100.972	112.511	125.134	134.058
Subvenciones del Estado (mil€)	59.644	66.735	75.175	101.632
Donaciones privadas (mil€)	30.226	34.988	32.307	37.808
Gran Premio del Oro (mil€)	33.859	34.537	33.498	34.776
Subvenciones de Comunidades Autónomas (mil€)	29.810	33.110	33.020	34.101
Subvenciones de Ayuntamientos (mil€)	21.795	24.871	25.740	26.491
Subvenciones de otras Entidades Públicas (mil€)	22.057	11.183	15.763	17.942
Loterías y Apuestas del Estado (mil€)	15.071	15.071	15.071	15.071
Subvenciones de Gobiernos Provinciales (mil€)	5.968	5.416	6.167	6.998
Fondos propios [G4-9]	2014	2015	2016	2017
Fondo social y reservas (mil€)	452.337	477.550	506.501	542.314

¹¹ 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 de productos, su valor económico no se integra en las cuentas anuales de Cruz Roja Española.



Equipo humano



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

Uno de los pilares sobre los que se asienta la labor de Cruz Roja Española es su equipo humano, formado por personal voluntario y personal laboral.

La Institución busca, en todo momento, ofrecer un entorno saludable, que propicie el desarrollo personal y profesional y, la conciliación de la vida personal y laboral, sobre la base de la igualdad de oportunidades.

[103-2-401] [103-2-404]

La gestión del personal voluntario se basa en un modelo descentralizado, basado en el Proceso de Gestión del Voluntariado y el Sistema de Calidad para la Gestión del Voluntariado.

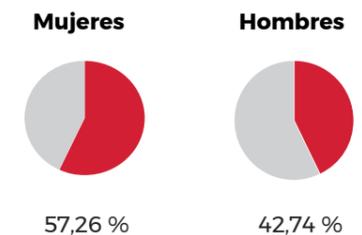
El personal laboral también se gestiona bajo un modelo descentralizado, lo que se traduce, por ejemplo, en diferentes convenios colectivos de ámbito provincial, si bien todos ellos incluyen aspectos comunes, como el fomento de la conciliación de la vida personal y profesional.

Personas voluntarias

A diciembre de 2017, 197.061 personas desarrollan acción voluntaria en la Institución. De ellas un 57,26 % son mujeres, frente al 42,74 % de hombres. El porcentaje de mujeres ha aumentado en más de un punto porcentual desde 2016 (56,01%).

PERSONAS VOLUNTARIAS, SEGÚN SU SEXO [G4-9] [102-8]

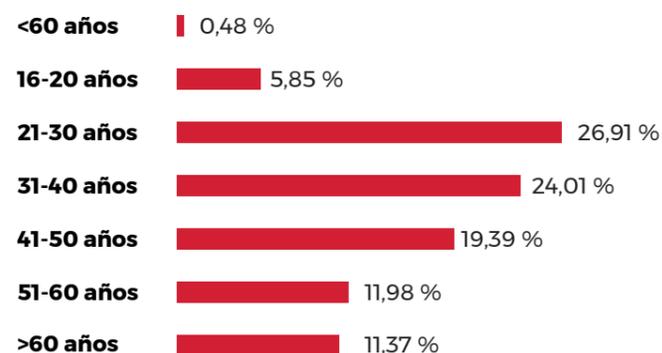
Mujeres	112.832
Hombres	84.229
Total	197.061



Respecto a la diversidad de las personas voluntarias por razón de su edad, el grupo más numeroso es el de 21 a 30 años, seguido del comprendido entre los 31 a 40 años de edad.

PERSONAS VOLUNTARIAS, SEGÚN SU EDAD [G4-9] [102-8]

	Nº	Porcentaje
Menores de 16 años	955	0,48 %
Entre 16 - 20 años	11.567	5,85 %
Entre 21 - 30 años	53.175	26,91 %
Entre 31 - 40 años	47.438	24,01 %
Entre 41 - 50 años	38.314	19,39 %
Entre 51 - 60 años	23.677	11,98 %
Mayores de 60 años	22.456	11,37 %
Total	197.582 ¹²	



PERSONAS VOLUNTARIAS, SEGÚN SUS ESTUDIOS

	Número	Porcentaje
Primarios	16.278	13,44 %
Secundarios	51.463	42,29 %
Superiores	46.869	39,55 %
Resto	5.125	4,22 %
Sin estudios	370	0,30 %
Total	121.105 ¹³	

Por origen, hay 16.710 personas extranjeras como voluntarias de Cruz Roja Española. El principal país de origen es Colombia, seguido de Venezuela y Marruecos. El total de personas extranjeras voluntarias supone un 8,5 % del total del volumen de personas voluntarias (en 2016 ese porcentaje se situaba en el 7,7 %).

PERSONAS VOLUNTARIAS, SEGÚN SU ORIGEN [G4-9] [102-8]

	Nº	Porcentaje
Colombia	2.068	12,38 %
Venezuela	1.595	9,55 %
Marruecos	1.468	8,79 %
Argentina	1.132	6,77 %
Resto	10.447	62,52 %
Total	16.710	8,46 %

PERSONAS VOLUNTARIAS, SEGÚN SU ROTACIÓN

	Nº
Altas	37.146
Bajas	38.246

ANTIGÜEDAD MEDIA: 8 AÑOS, 2 MESES Y 14 DÍAS

Es importante además destacar que Cruz Roja Española, de acuerdo con su Plan de Responsabilidad Social 2018-2022, ya ha iniciado los pasos para adecuar su actividad voluntaria, con el objetivo de reducir los riesgos de salud que se puedan producir en el marco de su colaboración con la organización.

En cuanto al valor agregado que los voluntarios y voluntarias de Cruz Roja Española aportan a la sociedad, en 2017 éste fue de 3.490.263 horas, lo que tiene un contravalor económico de 12.862.412 euros. Este valor se situaba en 2016 en 13.427.944 euros.

En 2017 se ha impartido formación a 77.914 voluntarios, principalmente en cursos de formación para la intervención y formación institucional.

PERSONAS VOLUNTARIAS, SEGÚN PLAN DE ACCIÓN [G4-9] [102-8]

	Nº	Porcentaje
Intervención social	82.095	34,74 %
Socorro y emergencias	57.138	24,18 %
Juventud	36.951	15,63 %
Organización y gestión	12.849	5,44 %
Resto	47.304	20,02 %
Total	236.337 ¹⁴	

¹⁴ La suma es superior al número total previamente indicado, dado que algunas personas participan en más de un programa.

Personas empleadas

PERSONAS EMPLEADAS¹⁵ [102-8] [103-3-401] [103-3-405]

	Edad			Total
	< 30	30 a 50	> 50	
Mujeres	1.361	5.521	1.630	8.512
Hombres	449	2.047	800	3.296
Total	1.810	7.568	2.430	11.808

PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL [405-1]

	Nº
Mujeres	135
Hombres	121
Total	256

CONTRATO LABORAL [102-8]

	Jornada completa			Jornada parcial		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Indefinido	829	261	1.090	3.997	1.674	5.671
Duración determinada	1.506	604	2.110	2.180	757	2.937

INCORPORACIONES Y BAJAS POR EDAD Y SEXO [401-1]

	<30			30 a 50			>50			Total
	Mu- jeres	Hom- bres	Total	Mu- jeres	Hom- bres	Total	Mu- jeres	Hom- bres	Total	
Contra- taciones	4.758	3.850	8.608	8.444	5.247	13.691	1.536	1.305	2.841	25.140
Finaliza- ciones de contrato	4.597	3.844	8.441	7.721	5.008	12.729	1.401	1.225	2.626	23.796

Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

[103-1-405] [103-2-405] [102-18]

El Plan de Igualdad del personal laboral de Cruz Roja Española 2016-2019 establece, a partir del diagnóstico realizado, una serie de acciones, orientadas a alcanzar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, en las que la Institución viene trabajando.

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

PROMEDIO DE SALARIO CALCULADO (SOBRE EL 100 % DE LA JORNADA) [405-2] [103-3-405]

Categoría profesional	Mujer (€)	Hombre (€)	Total (€)
Administrativos/as	18.921	18.796	18.897
Auxiliar de clínica y similar	14.878	15.786	14.979
Auxiliar de transporte sanitario	14.256	14.555	14.434
Auxiliar de hogar y similar	16.585	16.858	16.630
Conductores/as	16.949	16.857	16.876
Directivos/as	43.339	46.502	44.966
Educadores/as	19.453	20.051	19.557
Informáticos/as	17.619	20.703	20.532
Monitores/as	16.831	18.513	17.420
Operadores/as	16.706	16.714	16.708
Socorristas y similar	14.420	14.664	14.618
Personal subalterno	14.877	14.919	14.895
Personal técnico de grado medio	21.663	23.652	22.017
Personal técnico de grado superior	27.571	32.441	28.732
Personal técnico	19.786	20.448	20.011
Total	20.166	19.154	19.803

Se comprueba que, efectivamente, en algunas categorías existe brecha salarial (siempre muy por debajo de la media nacional, 23 %¹⁶). Esta brecha desaparece al analizar la plantilla en su conjunto, por la propia composición de la misma: las mujeres están súper representadas en las categorías donde se concentran los titulados superiores (categorías con mayor salario), frente a las categorías de mejor masa salarial, correspondientes a puestos mayoritariamente ocupados por hombres.

¹⁵ Los datos incluidos corresponden a 31/12/17.

¹⁶ 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

FORMACIÓN [404-1] [103-3-404]

Categoría profesional	Hombres		Mujeres		Total (Pax.)	Total (h.)	Promedio		
	Pax.	Horas	Pax.	Horas			h/hombre	h/mujer	h/pax
Personal directivo	87	1.524	116	2.148	203	3.678	17,52	18,52	18,09
Mandos intermedios	117	1.976	273	4.984	390	6.960	16,89	18,26	17,85
Personal titulado	476	7.224	2.211	35.197	2.687	42.421	15,18	15,92	15,79
Personal técnico cualificado	359	4.454	1.120	16.544	1.479	20.998	12,41	14,77	14,20
Personal técnico no cualificado	124	1.203	375	4.491	499	5.694	9,70	11,98	11,41
Total	1.163	16.381	4.095	63.364	5.258	79.745			

Medio Ambiente



[103-1-302] [103-1-303] [103-1-305]

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

[103-2-302] [103-2-303] [103-2-305] [102-11]

Esta preocupación se articula en torno al **Plan de Medio Ambiente**, que busca minimizar el impacto ambiental de las actividades en el entorno físico, y el **Programa de Calidad Ambiental**, que 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.

[102-18]

La Comisión de Medio Ambiente es la responsable última de la supervisión y toma de decisiones en materia ambiental.

Se ha desarrollado una metodología propia de trabajo, que consiste en la evaluación continua de todas las oficinas de Cruz Roja Española, 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.

Cada Asamblea Local se evalúa, aplicando un cuestionario, basado en una serie de indicadores que permiten medir el grado de sostenibilidad ambiental de dicha asamblea.

En 2017 se evalúan 507 oficinas, que quedan clasificadas según su grado de sostenibilidad ambiental en “baja sostenibilidad”, 164 oficinas; “sostenibilidad media”, 243 oficinas; y “sostenible”, 100 oficinas.

Estas 507 oficinas suponen unas emisiones totales de 2.442,9 toneladas de CO₂ emitidas.

A partir de la información que aportan, es posible realizar un seguimiento de los aspectos ambientales sobre los que existe influencia, así como diseñar medidas correctoras para mitigar sus efectos.



Buenas prácticas ambientales en emergencias

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

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

Se ha redactado un **Manual de Buenas Prácticas Ambientales** que incorpora una serie de recomendaciones, que hacen posible cumplir este compromiso. Existe también un **decálogo de buenas prácticas ambientales** para cada actividad (logística, distribuciones, telecomunicaciones, etc.) y aspecto ambiental, basados todos ellos en el principio básico rector para la gestión ambiental en emergencias, “*Do no harm*” (“no perjudicar o hacer daño”).

Cooperación internacional y medio ambiente

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

La mayor parte de los proyectos desarrollados tienen un impacto ambiental despreciable. No obstante, en algunos casos, cuando los proyectos se desarrollan en áreas de especial valor ambiental, es necesario poner en marcha medidas correctoras.

[103-1-305] [103-2-305]

Cruz Roja Española identifica, como su impacto ambiental más significativo, las **emisiones de gases de efecto invernadero**, por su incidencia en el cambio climático, una preocupación a nivel global. Cada dos años, se realizan auditorías energéticas (217 en 2016), que permiten poner en marcha **medidas de ahorro energético**, como la sustitución de iluminación incandescente, halógena, de halogenuro metálico o fluorescente, por iluminación LED, la instalación de detectores de presencia, instalación de regletas anti stand-by o sustitución de sistemas de climatización por otros más eficientes.

¹⁷ Fuente: auditorías energéticas realizadas por Ness Energy. Datos 2017.

¹⁸ Factor de conversión: 1kWh = 0'0036 GJ.

¹⁹ Todas las fuentes se consideran no renovables, a excepción de la biomasa y la electricidad (parcialmente).

²⁰ 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, Pesca y Alimentación para 2017.

²¹ 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.

Consumo energético¹⁷

[302-1] [103-1-302] [103-2-302] [103-3-302]

	USO	kWh	GJ ¹⁸
Electricidad	Iluminación, climatización, ACS	21.420.263	77.112,95
Gas natural	Climatización, ACS	6.608.169	23.789,41
Gasóleo C	Climatización, ACS	2.496.150,12	8.986,14
Gasóleo B	Climatización, ACS	81.437,22	293,17
Gasolina y gasóleo	Transporte	27.409.769	986.75,1685
Biomasa	Climatización, ACS	334.734,45	1.205,04
Propano	Climatización, ACS	150.370,99	541,34
Butano	Climatización, ACS	228.332,85	822,00
Total¹⁹		58.729.227	112.750,05

[103-3-305]

Alcance 1 ²⁰ [305-1]

Combustión fija (KgCO _{2e})	10.354.393
Combustión móvil (KgCO _{2e})	
Refrigerantes (KgCO _{2e})	

Alcance 2 ²¹ [305-2]

Emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad (KgCO _{2e})	5.620.771
---	-----------

Alcance 1 + Alcance 2

TOTAL (KgCO _{2e})	15.975.164
-----------------------------	------------

Cruz Roja Española calcula también las emisiones asociadas a los viajes realizados por el personal, asociados a su labor en la Institución, en transporte público (tren y avión). En 2017, se emitieron 1.544.452 KgCO₂ ²², asociados a estos desplazamientos.

[303-1] [103-1-303] [103-2-303] [103-3-303]	2014	2015	2016	2017
Agua consumida (m ³) ²³	265.937,94	273.022,53	261.059,91	410.780,7 ²⁴

²² Este cálculo ha sido realizado por el principal proveedor de viajes, utilizando la calculadora *National Energy Foundation*.

²³ 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 €/m³ (Fuente: estudio de la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento, 2013).

²⁴ El incremento respecto a años anteriores se vincula a dos causas independientes, por una parte, el incremento del precio medio del agua, no existiendo un factor de conversión actualizado. Por otra, el incremento de plazas en programas de refugio y asilo, que supone un mayor consumo de agua en pisos, albergues y otras instalaciones.

Cadena de valor



Empresas

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

Las empresas son indispensables para la inserción laboral de los proyectos de empleo que gestiona Cruz Roja Española. Además, sus aportaciones con donaciones económicas y en especie, permiten dar cumplimiento a la misión de la Institución.

La implicación de las personas empleadas por éstas, en acciones sociales, a través de los proyectos de Cruz Roja Española, permite fomentar el voluntariado, al mismo tiempo que enriquece la atención a las personas beneficiarias.

Igualmente, constituyen un importante canal de comunicación, que permite difundir los mensajes

de Cruz Roja entre los diferentes públicos de las empresas, como clientes, empleados, accionistas, etc., ya sea para sensibilizar sobre una cuestión concreta, o para captar fondos. Incluso suponen un canal de venta de productos, como el Sorteo del Oro.

Por todo ello, la consecución de alianzas y el número de las mismas es un dato fundamental en la gestión de la Institución. En concreto, en 2017, el número de empresas colaboradoras es de 1.500, un 50 % más que en 2016 (932 empresas). Por su parte, el número de empresas participantes en el Plan de Empleo asciende a 11.953 (11.475 en 2016).

Proveedores

Cruz Roja Española establece fuertes vínculos con sus proveedores, lo que aporta importantes oportunidades, que generan valor a ambas partes, y a la sociedad en su conjunto.

[102-9]

Cruz Roja Española adquiere bienes y servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades: bienes materiales o suministros, servicios de consultoría, elaboración de documentación, diseño de campañas o docencia, entre otros.

Su **política de compras** 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**.

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

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:

1

La adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

La firma de los principios del Pacto Mundial es condición necesaria para ser proveedor de Cruz Roja Española, de acuerdo con el anexo correspondiente de los contratos.

2

El cumplimiento de la legislación

Los proveedores deben declarar, previamente a la adjudicación, que no tienen prohibido trabajar con la Administración Pública, así como acreditar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales, de seguridad social y protección al medio ambiente que exija la ley.

3

Comportamiento social

Siempre que sea posible, se prima la inclusión de cláusulas sociales como, por ejemplo, centros especiales de empleo (según lo que establezcan los pliegos, en cada caso).

4

La sostenibilidad económica

En igualdad de condiciones, se busca minimizar el coste global de las compras de equipos y materiales y la contratación de obras y servicios, en coherencia con los procedimientos aprobados por la Asamblea General.

[414-1] [414-2] [103-1-414] [103-2-414] [103-3-414] [408-1] [103-1-408] [103-2-408] [103-3-408] [409-1] [103-1-409] [103-2-409] [103-3-409]

El 100 % de proveedores homologados por Cruz Roja Española han sido evaluados bajo criterios relativos a derechos humanos, a través del Pacto Mundial, lo que descarta cualquier riesgo de incumplimiento de los derechos humanos, incluido todo lo relativo a trabajo infantil y trabajo forzoso.

En determinadas licitaciones, se incorporan al contrato cláusulas por las que, cualquier comportamiento que pueda perjudicar la imagen de la Institución, será motivo de rescisión del contrato.

Otras entidades

[102-13] [G4-NGO06]

Cruz Roja Española considera necesario colaborar en red con el resto de entidades del tercer sector, como parte de su estrategia de trabajo. Así, pertenece y participa activamente en distintas redes y organizaciones, formando parte de los órganos de gobierno de todas ellas:

Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social.

Asociación Española de Fundraising.

Club Excelencia en Gestión.

Consejo de la Juventud de España.

Consejo Estatal de ONG de Acción Social.

Coordinadora de ONG para el Desarrollo.

Instituto para la Calidad de las ONG.

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa.

Plataforma de ONG de Acción Social (POAS).

Plataforma de Organizaciones de Infancia.

Plataforma del Tercer Sector (PTS).

Plataforma del Voluntariado.

Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Red Europea de Lucha contra la Pobreza y Exclusión Social.

En 2017, la Institución ha ejercido la Presidencia de la Asociación Española de Fundraising y 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.

Códigos suscritos

[102-12]

A

Código de Buena Asociación del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

B

Código de buenas prácticas de la Asociación Española de Fundraising.

C

Código de conducta de la Coordinadora de ONG para el Desarrollo.

D

Código de Conducta de la Coordinadora de Organizaciones de Cooperación para el Desarrollo.

E

Código de Conducta del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y las ONG en casos de desastre.

F

Código de Conducta para el desarrollo del Fundraising en España y Código de Conducta F2F / D2D, ambos de la Asociación Española de Fundraising.

G

Código ético de la Plataforma del Tercer Sector.

H

Código ético de las organizaciones de voluntariado.

I

Pacto Mundial.

J

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.

K

Recomendaciones éticas del Tercer Sector de Acción Social.

Sociedad



Respeto a los derechos humanos

[103-1-412][103-2-412] [G4-NGO05]

De acuerdo con la misión y los principios fundamentales de Cruz Roja Española, la defensa de los derechos humanos es una cuestión importante. Por ello, se realizan acciones de promoción y sensibilización, desde el convencimiento de que la defensa efectiva de los derechos humanos requiere de la implicación de toda la sociedad civil.

[412-2]

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

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

[103-3-412]

La institución da cumplimiento a este mandato a través del convenio de colaboración, firmado en 2004, con el Ministerio de Defensa, según el cual cada año se desarrolla un Plan de Acción, que incluye, la formación y difusión del Derecho Internacional Humanitario a asesores jurídicos de las Fuerzas Armadas, alumnos del Cuerpo Jurídico Militar, Oficiales de las Fuerzas Armadas y observadores de misiones de paz. También para personal de la Escuela de Guerra Naval, en cursos de ascenso y adaptación, y personal de las Fuerzas Armadas, antes de su incorporación a misiones en el exterior.

Como cada año, en 2017, se ha celebrado un nuevo curso de Derecho Internacional Humanitario, de 125 horas de duración, dirigido a las Fuerzas Armadas, a través de la plataforma de formación a distancia. Además, dentro del ámbito de "Principios y Valores", se han diseñado y puesto en marcha distintos cursos, a través de la plataforma de formación *on line*:

Curso de Derechos Humanos (125 horas)

Curso de Introducción a los Principios Fundamentales (15 horas)

Curso de Introducción a la Diplomacia Humanitaria (15 horas)

Curso de Diplomacia Humanitaria (40 horas)

FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO

	2016		2017	
	Cursos	Alumnos	Cursos	Alumnos
Formación interna	11	157	18	354
Formación externa	46	1.373	32	2.913
Total	57	1.530	50	3.267

Como consecuencia de la firma de un Convenio entre la empresa REPSOL Bolivia, el Ejército boliviano y la Cruz Roja de Bolivia, el Centro de Estudios de Derecho Internacional Humanitario ha realizado, a petición de la Cruz Roja Boliviana, dos nuevos cursos de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, dirigidos a personal de las Fuerzas Armadas y de la Cruz Roja Boliviana. En total, a lo largo del año se han formado 150 oficiales y suboficiales y 10 componentes de la Sociedad Nacional de Bolivia.

Así mismo, dentro de este ámbito de asistencia técnica, en cumplimiento del compromiso adquirido por Cruz Roja Española, se remitió al presidente de la Cruz Roja Boliviana una propuesta de reforma del Código Penal Común en materia de crímenes de guerra y de crímenes contra la humanidad. Tales propuestas fueron aprobadas por la Asamblea Legislativa de Bolivia en diciembre de 2017.

Existe, en el ámbito internacional, una colaboración directa con el Comité Internacional de la Cruz Roja, con la participación en las reuniones anuales de asesores jurídicos y responsables de Derecho Internacional Humanitario. En la reunión de 2017, se abordaron, entre otros, los siguientes temas:

Armas nucleares

Adopción de un nuevo Tratado en 2017 por el que se prohíben las armas nucleares.

Utilización de armas explosivas de amplio impacto

En zonas densamente pobladas y su tremendo impacto humanitario.

Armas autónomas²⁵

Necesidad de introducir límites a la autonomía de los sistemas de armas y sobre el tipo y el nivel de control humano necesarios para garantizar el respeto del derecho y la aceptabilidad ética.

Proceso de actualización

De los comentarios a los Convenios de Ginebra y sus protocolos.

²⁵ Se define "arma autónoma" como todo sistema de armas dotado de autonomía en sus funciones esenciales. Esto es, un sistema de armas capaz de seleccionar (buscar o detectar, identificar, seguir, seleccionar) y atacar (usar la fuerza, neutralizar, dañar o destruir) objetivos sin que medie intervención humana.

Transversalidad de género

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

Cruz Roja Española tiene como objetivo implantar la transversalidad de género, **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-NGO04]

Durante el año 2017, se ha diseñado el **Proyecto "Implantación del Enfoque de Género en Cruz Roja Española"**, dirigido a la transversalización y aplicación del enfoque de género en la gestión y programas de intervención, en todos los ámbitos territoriales. Se plantea un modelo de implantación procesual que facilita la implicación gradual de los distintos agentes y grupos de interés afectados, así como la asunción de los aprendizajes necesarios. El proyecto tiene un horizonte temporal de dos años.

Desde Cruz Roja Española ya se abordan algunas problemáticas de manera transversal en los distintos planes, programas y proyectos, 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.

En junio de 2017 se organizó el Grupo de Trabajo **"El Generómetro en los Proyectos de Inclusión Socio Laboral"**, celebrado en la reunión de directores/as de Intervención Social y coordinadores/as de Empleo. La finalidad de la dinámica era provocar la reflexión y el análisis sobre aspectos a tener en cuenta para garantizar la transversalización de género en los proyectos. El grupo elaboró un listado de indicadores para conocer el grado de incorporación de la perspectiva de género en las diferentes fases del ciclo de vida de los proyectos de inclusión socio laboral.



[102-50]

La Memoria de Sostenibilidad 2017 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 2017, y es la segunda que se publica²⁶.

[102-54]

Ha sido redactada tomando como referencia la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad publicada por Global Reporting Initiative (GRI), en su versión Standards, y el suplemento sectorial "Sector disclosure NGO", de acuerdo con la opción de conformidad "esencial".

[102-46]

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

[G4-18] [103-1]

La identificación de contenidos materiales se ha realizado partiendo de los principios fundamentales de Cruz Roja Española, la información disponible sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, el II Plan de Responsabilidad Social de Cruz Roja Española 2017-2020, así como de los compromisos ya adquiridos, como los diez principios del Pacto Mundial, ONG Benchmarking Standard o la Ley de Transparencia.

Se ha tenido en cuenta, en todo momento, lo establecido por el Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre, por el que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Se toman como referencia también los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

CONTENIDOS MATERIALES	COBERTURA
[102-47]	[102-46]
Desempeño económico	CRE
Fundraising ético	CRE, Asociación Española de Fundraising
Lucha contra la corrupción	CRE
Energía	CRE
Agua	CRE
Emisiones	CRE
Empleo	CRE, Personas voluntarias

CONTENIDOS MATERIALES

[102-47]

Formación y educación**COBERTURA**

[102-46]

CRE, Personas voluntarias

Diversidad e igualdad de oportunidades

CRE, Personas voluntarias

No discriminación

CRE, Personas beneficiarias

Libertad de asociación y negación colectiva

CRE

Trabajo infantil

CRE, Proveedores

Trabajo forzoso

CRE, Proveedores

Evaluación de derechos humanos

CRE, Proveedores

Privacidad del cliente

CRE, Personas beneficiarias

Retroalimentación, quejas y acción

CRE, Personas beneficiarias

Género y diversidad

CRE, Personas beneficiarias

Conciencia pública y defensa

CRE

Coordinación

CRE, ONG

Comunicaciones de mercadotecnia

CRE

²⁵ La primera Memoria de Sostenibilidad de Cruz Roja Española corresponde a 2016 y está disponible aquí: <https://www.cruzroja.es/principal/documents/16917/132401/MEMORIA+SOSTENIBILIDAD+CRE+2016.pdf/92d7421a-4ab6-4193-9c8c-442b3040c5a1>

Índice de contenidos “GRI”

[102-55]

Contenidos generales

CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
102-1	Nombre de la organización	9
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	10
102-3	Ubicación de la sede	9
102-4	Ubicación de las operaciones	9
102-5	Propiedad y forma jurídica	9
102-6	Mercados servidos	9
102-7	Tamaño de la organización	9
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	37, 38, 39, 40
102-9	Cadena de suministro	48
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Sin cambios
102-11	Principio y enfoque de precaución	44
102-12	Iniciativas externas	51
102-13	Afiliación a asociaciones	50
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	9, 13, 15, 16

CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
102-18	Estructura de gobernanza	15, 18, 20, 34, 41, 44
102-40	Lista de grupos de interés	23
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	100 %
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	22
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	23
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	23
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	De acuerdo con el informe elaborado por PricewaterhouseCoopers Auditores S.L. las cuentas anuales de Cruz Roja Española se confeccionan mediante la integración de los estados financieros de Oficina Central, Oficinas Territoriales, Centros de Asistencia Sanitaria y Presidencia y Fondos, que a su vez han sido preparadas a partir de los correspondientes registros contables.
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	56
102-47	Lista de temas materiales	56
102-48	Re expresión de la información	No aplica.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No aplica.
102-50	Periodo objeto del informe	56
102-51	Fecha del último informe	2016

CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	informa@cruzroja.es
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	56
102-55	Índice de contenidos GRI	58
102-56	Verificación externa	El contenido de la Memoria no ha sido verificado externamente, por decisión de la institución. Las cuentas anuales han sido auditadas por PWC.

Desempeño económico

CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
103	Enfoque de gestión 201	34, 35
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	35
103	Enfoque de gestión 205	15, 20
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	20
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	21
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	21

Desempeño ambiental

CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
103	Enfoque de gestión 302	44, 45
302-1	Consumo energético dentro de la organización	45
103	Enfoque de gestión 303	44, 46
303-1	Extracción de agua por fuente	46
103	Enfoque de gestión 305	44, 45, 46
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	46
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	46

Desempeño social

CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
103	Enfoque de gestión 401	37, 40
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	37, 40
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Las prestaciones sociales se vinculan a los convenios colectivos propios de cada Comité.
103	Enfoque de gestión 404	37, 42
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	42
103	Enfoque de gestión 405	19, 40, 41, 54

CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	19, 40
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	41
103	Enfoque de gestión 406	26
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Ninguno
103	Enfoque de gestión 407	37
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	En el 100% de centros de trabajo de CRE existe libertad de asociación.
103	Enfoque de gestión 408	49
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	49
103	Enfoque de gestión 409	49
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	49
103	Enfoque de gestión 412	52
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	52
103	Enfoque de gestión 414	49
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	49
103	Enfoque de gestión 418	27
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	27

Contenidos sectoriales²⁷

CÓDIGO	TEMA	PÁGINA
G4-NGO2	Mecanismos de retroalimentación y queja sobre programas y políticas y sistemática para la toma de decisiones y puesta en marcha de acciones en respuesta a éstas.	25
G4-NGO4	Medidas para integrar género y diversidad en programas y proyectos, así como su seguimiento, medición y mejora continua.	54
G4-NGO5	Proceso de formulación, comunicación, implantación y cambio de posiciones de política pública.	52
G4-NGO6	Coordinación y toma en consideración de las actividades de otros actores.	50
G4-NGO8	Fuentes de financiación por categoría, cinco mayores donantes y valor monetario de sus contribuciones.	35
G4-NGO10	Adhesión a estándares para la captación de fondos y prácticas de comunicación de mercadotecnia.	34

²⁷ En el momento de elaborar esta memoria, no se dispone de adaptación del suplemento sectorial para ONG a GRI Standards.

Índice de contenidos “Pacto Mundial”



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.	412-2, 103-1-412, 103-2-412, 103-3-412, 103-2-406	52, 26, 62
Principio 2, Derechos Humanos. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	414-1, 103-1-414, 103-2-414, 103-3-414	49
Principio 3, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 402-1, 103-1-401, 103-2-401, 103-3-401, 407-1, 103-1-407, 103-2-407, 103-3-407	37, 40, 59, 62
Principio 4, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1, 103-1-409, 103-2-409, 103-3-409	49
Principio 5, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	408-1, 103-1-408, 103-2-408, 103-3-408	49

PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL	INDICADORES GRI	PÁGINA
Principio 6, Normas laborales. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	102-8, 401-1, 103-1-401, 103-2-401, 103-3-401, 404-1, 103-1-404, 103-2-404, 103-3-404, 405-1, 103-1-405, 103-2-405, 103-3-405, 406-1, 103-1-406, 103-2-406, 103-3-406.	19, 26, 37, 38, 39, 40, 42, 62
Principio 7, Medio Ambiente. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	302-1, 103-1-302, 103-2-302, 103-3-202, 303-1, 103-1-303, 103-2-303, 103-3-203, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-205	44, 45, 46
Principio 8, Medio Ambiente. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	302-1, 103-1-302, 103-2-302, 103-3-202, 303-1, 103-1-303, 103-2-303, 103-3-203, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-205.	44, 45, 46
Principio 9, Medio Ambiente. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	302-1, 103-1-302, 103-2-302, 103-3-202, 305-1, 305-2, 103-1-305, 103-2-305, 103-3-305	44, 45, 46
Principio 10, Anticorrupción. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno..	205-1, 205-2, 205-3, 103-1-205, 103-2-205, 103-3-205	15, 20, 21

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.	Planes y Programas	10
Objetivo 2: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	Planes y Programas	10
Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.	Planes y Programas	10
Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	Planes y Programas Personas empleadas	10, 40
Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	Personas empleadas Respeto a los derechos humanos	40, 52
Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	Planes y Programas Medio Ambiente	10, 43
Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.	Planes y Programas Medio Ambiente	49
Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	Planes y Programas Personas empleadas Sostenibilidad institucional	10, 40, 29

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	APARTADO / SUBAPARTADO	PÁGINA
Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	Sostenibilidad financiera	34
Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.	Planes y Programas Relación con los grupos de interés.	10, 22
Objetivo 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	Planes y Programas	10
Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	Medio Ambiente	43
Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.	Medio Ambiente	43
Objetivo 14: Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.	Planes y Programas	10
Objetivo 15: Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.	Planes y Programas	10
Objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.	Planes y Programas Relación con los grupos de interés.	10, 22
Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	Relación con los grupos de interés	22

Índice de contenidos “Real Decreto-ley 18/2017, sobre información no financiera”

MATERIAS A REPORTAR	APARTADO / SUBAPARTADO	PÁGINA
Cuestiones medioambientales.	Medio Ambiente	43
Cuestiones sociales y relativas al personal (sobre personal empleado y personal voluntario).	Equipo Humano / Personas voluntarias - Personas empleadas	36 / 37, 40
Cuestiones sociales y relativas al personal (sobre las comunidades locales).	Sociedad	52
Derechos humanos	Sociedad / Respeto a los derechos humanos	52
Lucha contra la corrupción y el soborno	Buen gobierno y transparencia / Lucha contra la corrupción	14 / 20
Diversidad	Equipo Humano / Personas voluntarias - Personas empleadas. Buen gobierno y transparencia / Estructura de gobierno. Sociedad / Respeto a los derechos humanos.	36 / 37, 40 14 / 15 52



Cruz Roja Española