

# **PLAN DE ACCION DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA 2003-2007**

*"Trabajar con las personas más vulnerables, en el ámbito nacional e internacional, mediante acciones de carácter preventivo, asistencial, rehabilitador y de desarrollo, realizadas esencialmente por voluntariado"*





# INDICE

<b>INDICE</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>7</b>
<b>OBJETO Y FINES</b>	<b>11</b>
<b>DICTAMENES APROBADOS POR LA V ASAMBLEA GENERAL</b>	<b>15</b>
DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE INTERVENCION SOCIAL	17
DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE INTERVENCION EN SALUD	19
DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE INTERVENCION EN SOCORROS Y EMERGENCIAS	21
DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE LA ACCION INTERNACIONAL	23
DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES	27
DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO LOCAL	29
DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE CAPTACIÓN DE FONDOS	33
DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE ORGANIZACIÓN Y GESTION	35
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>37</b>
<b>ANALISIS DEL ENTORNO E INSTITUCIONAL</b>	<b>45</b>
<b>INTERVENCION SOCIAL</b>	<b>47</b>
INTRODUCCIÓN	47
ANÁLISIS DEL ENTORNO	48
ANÁLISIS INSTITUCIONAL	52
<b>INTERVENCION EN SALUD</b>	<b>57</b>
INTRODUCCION	57
ANALISIS DEL ENTORNO	58
ANÁLISIS INSTITUCIONAL	58
<b>INTERVENCION EN SOCORROS Y EMERGENCIAS</b>	<b>61</b>
INTRODUCCIÓN	61
ANÁLISIS DEL ENTORNO	61
ANÁLISIS INSTITUCIONAL	64
<b>LA ACCION INTERNACIONAL</b>	<b>67</b>
INTRODUCCION	67
ANÁLISIS DEL ENTORNO	67
ANÁLISIS INSTITUCIONAL	68
<b>DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES</b>	<b>71</b>
INTRODUCCIÓN.	71
ANÁLISIS DEL ENTORNO	72
ANALISIS INSTITUCIONAL	74
<b>PARTICIPACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO LOCAL</b>	<b>77</b>
INTRODUCCIÓN.	77
ANÁLISIS DEL ENTORNO	78
ANÁLISIS INSTITUCIONAL	79
<b>CAPTACIÓN DE FONDOS</b>	<b>83</b>
INTRODUCCIÓN	83
ANÁLISIS DEL ENTORNO	86
ANÁLISIS INSTITUCIONAL	94
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTION</b>	<b>97</b>
INTRODUCCIÓN	97
ANÁLISIS DEL ENTORNO:	97
ANÁLISIS INSTITUCIONAL:	98

---

<b>ESTRATEGIAS PARA EL PERIODO</b>	<b>107</b>
Abordar las distintas dimensiones del fenómeno de la exclusión social desde un enfoque integral a través de una estrategia marco para la inclusión	109
Impulsar el desarrollo de proyectos de promoción de la salud y la reordenación de los centros sanitarios.	117
Fortacer la capacidad de Cruz Roja Española en materia de preparación para desastres e intervención en emergencias, con y para la comunidad.	121
Reforzar el compromiso humanitario de Cruz Roja Española con las personas y colectivos vulnerables promoviendo el desarrollo de sus capacidades a largo plazo.	127
Sensibilizar sobre los principios y valores de Cruz Roja para transmitir el compromiso institucional con las personas mas vulnerables.	137
Reforzar la presencia en el ámbito local, incrementando sus capacidades de intervención y promoviendo el carácter voluntario.	143
Obtener recursos para lograr una institución más eficaz e independiente.	153
Lograr una institución más eficaz y eficiente para atender su compromiso humanitario con las personas más vulnerables.	157
<b>PLAN DE ACCIÓN DE CRJ 2004-2007</b>	<b>161</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>163</b>
<b>MISIÓN</b>	<b>163</b>
<b>ESTRATEGIAS DE ACCIÓN 2004 – 2007</b>	<b>163</b>
IDENTIDAD	163
INTERVENCIÓN	164
PARTICIPACIÓN	165
FORMACIÓN	166
RED TERRITORIAL	167
NUEVAS TECNOLOGÍAS	167

## PRESENTACIÓN

El Plan de Acción 2003-2007 presenta un conjunto de objetivos y estrategias relacionados para hacer frente a las necesidades de los próximos cuatro años, centrado en tres aspectos fundamentales, el incremento de la implicación del voluntariado, la potenciación de la acción local y el mantenimiento de la calidad de nuestra intervención. Supone la culminación de un largo proceso de reflexión colectiva que parte de la V Asamblea General y en el que han participado diferentes niveles de la organización. Abarca tanto los aspectos de intervención, como aquellos mas eminentemente organizativos y de gestión que nos permitan ser más eficaces y eficientes en nuestra acción.

Este Plan de Acción trata de aprovechar las lecciones aprendidas en los últimos años, así como aquellos elementos que nos definen y nos diferencian de otras organizaciones: Nuestros Principios Fundamentales, la amplitud de nuestra red nacional e internacional, nuestros voluntarios y los 140 años de historia que nos permiten aparecer como una organización consolidada y con una buena imagen social.

Pretendemos que el Plan de Acción sea una herramienta útil y practica que facilite el desarrollo de nuestro compromiso con los colectivos más vulnerables. Si lo hemos logrado, será una referencia para enmarcar la acción en los respectivos ámbitos territoriales, y podremos decir que hemos cumplido el primer requisito para que pueda ser cumplido lo que en el aparece.

Este Plan supone un reto importante, reto que implica a toda la organización, y que sólo con la contribución de todos podrá desarrollarse adecuadamente. Sin la implicación de todos los ámbitos territoriales no será posible cumplir adecuadamente nuestro compromiso con los colectivos más vulnerables. El cumplimiento de este plan sólo se podrá lograr si se mantiene la cohesión interna en torno a los objetivos establecidos y cada ámbito territorial desarrolla sus planes adaptados a la realidad de su entorno.

Quiero expresar mi mas sinceras felicitaciones a todos aquellos que han participado en su elaboración, a través de un largo proceso, que nos a permitido aunar diferentes sensibilidades y fijar un rumbo común para nuestra organización

Juan Manuel Suárez del Toro Rivero.  
Presidente de Cruz Roja Española



## INTRODUCCION

Los dictámenes aprobados por la V Asamblea General de Cruz Roja Española, celebrada los días 14, 15 y 16 de marzo de 2003, establecen las principales líneas de acción de cara a abordar los próximos años. El **Plan de Acción de Cruz Roja Española 2003-2007**, aprobado en sesión ordinaria por el Comité Nacional de 17 de diciembre de 2003 establece de un modo ordenado y sistemático la Misión y Visión para este periodo, líneas estratégicas, objetivos generales y específicos, a desarrollar para su periodo de vigencia en los diversos aspectos de actividad, organización y gestión de la Institución. Trata además, de aglutinar los esfuerzos y la participación de los diferentes ámbitos territoriales en el trabajo con las personas más vulnerables, estableciendo métodos y criterios de actuación compartidos por la organización. En definitiva, el Plan de Acción, trata de reflejar el consenso institucional para el próximo periodo.

Estas prioridades han sido definidas en el marco del Objeto y Fines de Cruz Roja Española, según recogen sus Estatutos y demás normas reguladoras, y parten de una actualización de la Visión y Misión de la Institución, formuladas como propuestas que orientan la acción de sus Órganos de Gobierno y Dirección y de todos sus miembros.

La **Visión** que plantea el Plan de Acción, basada en su compromiso solidario y a su organización sería:

***Cruz Roja Española será uno de los más importantes referentes humanitarios y de acción voluntaria y dará respuestas, tanto ante los desastres y emergencias, como a las problemática sociales, de salud y medioambientales, a través de sus Asambleas Locales y su voluntariado.***

Como **Misión** se propone:

***Trabajar con las personas más vulnerables, en el ámbito nacional e internacional, mediante acciones de carácter preventivo, asistencial, rehabilitador y de desarrollo, realizadas esencialmente por voluntariado.***

Para la consecución de la Misión y Visión, Cruz Roja Española deberá lograr los siguientes **resultados**:

### **Compromiso de Cruz Roja Española:**

- Responderá a las emergencias humanitarias, sanitarias, sociales y medioambientales, perfeccionando sus sistemas de trabajo.
- Adoptará un mayor compromiso en las acciones dirigidas hacia la inclusión de los más vulnerables, desarrollando las capacidades necesarias.
- Tendrá una mayor presencia en el desarrollo humano, derivada de su proximidad a la comunidad y del conocimiento de sus necesidades.
- Será más activa en la prevención de la vulnerabilidad.
- Responderá a las necesidades emergentes en la sociedad.

### **Acción de Cruz Roja Española**

- Responderá ante las emergencias sanitarias, sociales y medioambientales perfeccionando sus sistemas de respuesta inmediata.
- Tendrá una mayor presencia en el desarrollo humano y la inclusión social, que le proporcionará una proximidad a lo que espera la comunidad de ella, lo que le permitirá

convertirse en un elemento de referencia humanitaria y actuar más eficazmente durante situaciones críticas.

- Adoptará un papel cada vez más activo en la prevención de la vulnerabilidad.
- Estará atenta para responder a las necesidades emergentes de la sociedad.

### **Posición de Cruz Roja Española**

- Revitalizará sus ideales humanitarios mediante la aplicación permanente de los Principios Fundamentales.
- Potenciará la participación de voluntarios y fomentará la participación social.
- Promoverá la reflexión sobre las cuestiones humanitarias y desarrollo humano, difundiendo ampliamente sus opiniones, convirtiéndose en un agente de opinión considerado.

### **Metodología de trabajo de Cruz Roja Española**

- Ofrecerá una respuesta planificada a los problemas humanitarios, sociales, y medioambientales, en todos los ámbitos, a través de su voluntariado.
- Coordinará su respuesta estableciendo métodos de trabajo comunes, que permitan una intervención flexible y adaptada a las distintas necesidades y la máxima cohesión de sus ámbitos territoriales.
- Facilitará una respuesta integral a los problemas sociales, educativos, sanitarios, de protección, medioambientales..., teniendo en cuenta la complejidad de sus causas y la diversidad de factores origen de los mismos.

### **Cohesión de Cruz Roja Española**

- Incrementará su capacidad en la transferencia de recursos y conocimientos dentro de su propio seno. Las buenas prácticas y recursos del conjunto serán compartidas y aprovechadas por todos sus miembros.
- Cubrirá los distintos espacios, en cada uno de sus ámbitos territoriales en base a sus responsabilidades, buscando su complementariedad y respetando su propia idiosincrasia, de forma que se refuerce un mensaje y una respuesta común.
- Buscará la coordinación entre los distintos ámbitos territoriales, a través de una mejora sistemática de metodologías de trabajo compartidas.

El Comité Nacional, como máximo órgano de gobierno en el periodo que medie entre reuniones de la Asamblea General, tiene entre sus competencias velar por el cumplimiento de los mandatos de la Asamblea General, y aprobar los planes de actividad de los Comités Autonómicos. A los Comités autonómicos, provinciales y locales comarcales e insulares les compete la elaboración del plan de trabajo para su ámbito respectivo, de acuerdo con las directrices emanadas de los órganos superiores de la Institución.

El sistema de planificación que configura este modelo se plasma en un documento de política general aprobado por la Asamblea General, y en un plan de trabajo a cuatro años, aprobado por el Comité Nacional. Los distintos Comités, comenzando por el nivel local, han de elaborar su programa anual de acuerdo con el marco general de planificación y en consonancia con las singularidades de cada territorio; determinar los sectores más vulnerables de la población sobre los que actuarán, en función de las necesidades del entorno y de la disponibilidad de medios, y seleccionar los programas que se ejecutarán, estableciendo los correspondientes objetivos.

El Plan de Acción 2003-2007 esta dividido en:

- **Objeto y Fines** de la Institución que se definen en los Estatutos de Cruz Roja Española de 4 de septiembre de 1997, artículo 5.



- Un **Resumen Ejecutivo** destaca las líneas estratégicas y los objetivos prioritarios de Cruz Roja Española para el periodo 2003-2007.
- Se recogen los **Dictámenes Aprobados por la IV Asamblea General**, auténtica guía de la organización en este periodo y que deben ser nuestra referencia para todas nuestras decisiones.
- En el **Análisis del Entorno e Institucional** se realiza un diagnóstico de la Institución y se analiza el entorno tanto en el ámbito nacional como internacional para ver como evolucionaran las situaciones de vulnerabilidad en los próximos cuatro años en cada una de las áreas de intervención:
  1. Intervención Social.
  2. Intervención en Salud
  3. Intervención en Socorros y Emergencias.
  4. La acción Internacional.
  5. Difusión de los Principios y Valores.
  6. Participación Social y Desarrollo Local.
  7. Captación de Fondos.
  8. Organización y Gestión.
- Las **Estrategias para el Periodo** son el auténtico núcleo del documento donde se definen las líneas estratégicas, los objetivos generales y específicos y las metas necesarias para el logro de la misión, en torno a los siguientes ejes estratégicos:
  - Abordar las distintas dimensiones del fenómeno de la exclusión social desde un enfoque integral a través de una estrategia marco para la inclusión.
  - Impulsar el desarrollo de proyectos de promoción de la salud y la reorientación de los centros sanitarios.
  - Fortalecer la capacidad de Cruz Roja Española en materia de preparación para desastres e intervención en emergencias, con y para la Comunidad.
  - Reforzar el compromiso humanitario de Cruz Roja Española con las personas y colectivos vulnerables promoviendo el desarrollo de sus capacidades a largo plazo.
  - Sensibilizar sobre los principios y valores de Cruz Roja para transmitir el compromiso institucional con las personas más vulnerables.
  - Reforzar nuestra presencia en el ámbito local, incrementando sus capacidades de intervención y promoviendo el carácter voluntario.
  - Obtener recursos para lograr una institución más eficaz e independiente.
  - Lograr una institución más eficaz y eficiente para atender su compromiso humanitario con las personas más vulnerables.



# **OBJETO Y FINES**



El fin general de Cruz Roja Española es la difusión y aplicación de los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Constituye el objeto institucional de Cruz Roja Española el desarrollo de actividades orientadas a la consecución de los siguientes fines específicos<sup>1</sup>.

1. La búsqueda y fomento de la paz, así como de la cooperación nacional e internacional.
2. La difusión y enseñanza del Derecho Internacional Humanitario.
3. La difusión y defensa de los Derechos Humanos fundamentales.
4. La actuación, en situaciones de conflictos armados, en favor de todas las víctimas civiles y militares, preparándose para ello en tiempo de paz como auxiliar de los servicios de salud pública, en todos los terrenos previstos por los Convenios de Ginebra y Protocolos Adicionales en los que España sea parte.
5. La atención a las personas y colectivos que sufren, previniendo y atenuando el dolor humano.
6. La protección y socorro de las personas afectadas por accidentes, catástrofes, calamidades públicas, conflictos sociales, enfermedades, epidemias y otros riesgos o siniestros colectivos y sucesos similares, así como la prevención de los daños causados por los mismos, participando en las actuaciones que resulten necesarias para ello, en la forma establecida en las leyes y en los planes nacionales o territoriales correspondientes.
7. La promoción y colaboración en acciones de solidaridad, de cooperación al desarrollo y de bienestar social en general y de servicios asistenciales y sociales, con especial atención a colectivos y a personas con dificultades para su integración social.
8. El fomento y participación en programas de salud y en acciones que por su especial carácter altruista resulten más convenientes para la salud pública.
9. La promoción de la participación voluntaria y desinteresada de las personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, en las actividades y en el sostenimiento de la Institución para el cumplimiento de sus cometidos.
10. El fomento de la participación de niños y jóvenes en las actividades de la Institución, y la propagación entre ellos de los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de Cruz Roja y de la Media Luna Roja, del Derecho Internacional Humanitario y de los Derechos Humanos fundamentales, así como de los ideales de paz, mutuo respeto y entendimiento entre todos los hombres y los pueblos.
11. El desarrollo de acciones formativas encaminadas a la consecución de los anteriores fines.

---

<sup>1</sup> Estatutos de la Cruz Roja Española de 4 de septiembre de 1997, artículo 5



# **DICTAMENES APROBADOS POR LA V ASAMBLEA GENERAL**

1. Intervención Social.
2. Intervención en Salud
3. Intervención en Socorros y Emergencias.
4. La acción Internacional.
5. Difusión de los Principios y Valores.
6. Participación Social y Desarrollo Local.
7. Captación de Fondos.
8. Organización y Gestión.





## DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE INTERVENCIÓN SOCIAL

La V Asamblea General de Cruz Roja Española, celebrada en San Lorenzo de El Escorial los días 14, 15 y 16 de marzo de 2003, constituyó en su seno una Comisión para estudiar el documento de trabajo presentado sobre.

### Intervención Social

La Comisión estuvo presidida por Doña Carmen Colmeiro Rojo, actuando como vicepresidenta Doña Ana Aguirre Uribe, y como secretaria de actas Doña Reyes Esteban Camacho, actuando como vocal técnico Doña Estrella Rodríguez Pardo.

Tras el trabajo realizado, la Comisión somete a la Asamblea General reunida en pleno las siguientes propuestas:

1. Recomienda la aprobación del documento de trabajo sobre "*Intervención Social*" en su versión definitiva, que incorpora las enmiendas y propuestas debatidas en el seno de la Comisión.
2. Somete a la consideración de la V Asamblea General de Cruz Roja Española el presente dictamen, para su conocimiento y aprobación.
3. Solicita a la V Asamblea General que adopte los objetivos propuestos en el dictamen y que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de la Institución, encargue al Comité Nacional la elaboración de un plan de acción para el próximo cuatrienio que los recoja y desarrolle adecuadamente.
4. Solicita que los diferentes ámbitos territoriales contribuyan a "***Abordar las distintas dimensiones del fenómeno de la exclusión social desde un enfoque integral a través de una estrategia marco para la inclusión***".
5. Invita a los Comités de los diferentes ámbitos territoriales para que en su nivel de responsabilidad adopten las medidas necesarias para lograr los siguientes objetivos:
  - Favorecer el desarrollo de una sociedad inclusiva, impulsando el papel del voluntariado como elemento de cohesión social y el desarrollo local como medio para ofrecer respuestas centradas en las necesidades de cada comunidad y de todos sus distintos colectivos.
  - Fomentar la creación de espacios en todos los ámbitos territoriales para debatir y analizar iniciativas, programas y proyectos de futuro.
  - Facilitar el acceso de los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social a los derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y para el libre desarrollo de su personalidad: (Ingresos, salud, vivienda, alimentación, educación, participación e igualdad, etc).
  - Ofrecer respuestas específicas a personas y grupos sociales en situación de riesgo o de exclusión social: inmigrantes y refugiados, personas mayores en situación de dependencia, mujeres en dificultad social, personas afectadas por el VIH/SIDA, reclusos y ex reclusos, consumidores de drogas, infancia vulnerable, trabajadores sexuales, etc.
  - Vincular la acción a favor de la inclusión social a un concepto de calidad de la intervención.
  - Favorecer el desarrollo del plan de medio ambiente asumiendo sus líneas de acción en cada uno de los proyectos.



## **DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE INTERVENCIÓN EN SALUD**

La V Asamblea General de Cruz Roja Española, celebrada en San Lorenzo de El Escorial los días 14, 15 y 16 de marzo de 2003, constituyó en su seno una Comisión para estudiar el documento de trabajo presentado sobre.

### **Intervención en Salud**

La Comisión estuvo presidida por D. Aurelio Luna Maldonado, actuando como vicepresidente D. Manuel González López, y como secretaria de actas Dña. M<sup>a</sup> del Mar Sentís Montesinos, actuando como vocal técnico D. Fernando Prado Conde.

Tras el trabajo realizado, la Comisión somete a la Asamblea General reunida en pleno las siguientes propuestas:

1. Recomienda la aprobación del documento de trabajo sobre "*Intervención en Salud*" en su versión definitiva, que incorpora las enmiendas y propuestas debatidas en el seno de la Comisión.
2. Somete a la consideración de la V Asamblea General de Cruz Roja Española el presente dictamen, para su conocimiento y aprobación.
3. Solicita a la V Asamblea General que adopte los objetivos propuestos en el dictamen y que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de la Institución, encargue al Comité Nacional la elaboración de un plan de acción para el próximo cuatrienio que los recoja y desarrolle adecuadamente.
4. Solicita que los diferentes ámbitos territoriales contribuyan a "***Impulsar el desarrollo de proyectos de promoción de la salud y la reorientación de los centros sanitarios***".
5. Invita a los Comités de los diferentes ámbitos territoriales para que en su nivel de responsabilidad adopten las medidas necesarias para lograr los siguientes objetivos:

#### **Promoción de la salud**

- Identificar y definir los Programas y Proyectos de salud atendiendo a las necesidades, tanto en el ámbito de prevención como de formación y educación para la salud.
- Desarrollar los Programas y Proyectos de Salud, de acuerdo con los responsables sanitarios en cada caso.
- Implicar a los voluntarios para su actuación como agentes de salud, en la identificación de necesidades y en el desarrollo de los programas específicos y formación, incorporando en todos los proyectos de intervención de la salud la figura del voluntario.
- Establecer el flujo de información adecuado dentro de los distintos ámbitos de la Institución de todas las acciones y proyectos que se están realizando en intervención de la salud.
- Desarrollar Programas de Salud, de promoción, prevención, protección, asistencia, reinserción social, educación para la salud y formación continuada, en áreas como:
  - Emergencias Sanitarias
  - Fomento de la Donación de Sangre y Órganos

- Primeros Auxilios – Socorrismo
- Servicios preventivos
- Medio ambiente
- Formación y educación para la salud
- Programas de salud para la población inmigrante en colaboración con Sanidad Exterior (Ministerio de Sanidad y Consumo)

### **Centros sanitarios**

- Negociar con las diferentes Administraciones Públicas la viabilidad de los centros sanitarios.
- Proceder a la venta o la cesión de la gestión de aquellos centros que no puedan ser negociados con las diferentes Administraciones Públicas, garantizando el equilibrio en el mercado sanitario.
- Cierre de los centros sanitarios a los que no se les encuentre otra posibilidad, evitando situaciones de vulnerabilidad.
- Mantener un equilibrio presupuestario adecuado, minimizando los riesgos en la gestión, en tanto se den las condiciones para la extinción del centro.

## DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE INTERVENCIÓN EN SOCORROS Y EMERGENCIAS

La V Asamblea General de Cruz Roja Española, celebrada en San Lorenzo de El Escorial los días 14, 15 y 16 de marzo de 2003, constituyó en su seno una Comisión para estudiar el documento de trabajo presentado sobre.

### Intervención en Socorros y Emergencias

La Comisión estuvo presidida por Don Juan Rodrigo Navarro, actuando como vicepresidente Don Miquel Sunyer Sunyer, y como secretaria de actas Doña Gloria Amparo Torralba Pull, actuando como vocal técnico Doña Carmen Martín Muñoz

Tras el trabajo realizado, la Comisión somete a la Asamblea General reunida en pleno las siguientes propuestas:

1. Recomienda la aprobación del documento de trabajo sobre "*Intervención en Socorros y Emergencias*" en su versión definitiva, y que incorpora las enmiendas y propuestas debatidas en el seno de la Comisión.
2. Somete a la consideración de la V Asamblea General de Cruz Roja Española el presente dictamen, para su conocimiento y aprobación.
3. Solicita a la V Asamblea General que adopte los objetivos propuestos en el dictamen y que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de la Institución, encargue al Comité Nacional la elaboración de un plan de acción para el próximo cuatrienio que los recoja y desarrolle adecuadamente.
4. Solicita que los diferentes ámbitos territoriales contribuyan a: "**Fortalecer la capacidad de Cruz Roja Española en materia de preparación para desastres e intervención en emergencias, con y para la comunidad**".
5. Invita a los Comités de los diferentes ámbitos territoriales para que en su nivel de responsabilidad adopten las medidas necesarias para lograr los siguientes objetivos:
  - Actualizar las prioridades y acciones a desarrollar por parte de Cruz Roja Española en el ámbito de la prevención, mitigación y rehabilitación en desastres e intervención en emergencias.
  - Introducir mejoras metodológicas y materiales para la intervención en emergencias y servicios preventivos que permitan incrementar la capacidad y velocidad de respuesta.
  - Fortalecer las capacidades de las Asambleas Locales para que desarrollen acciones de sensibilización respecto a los riesgos previsibles, peligros y vulnerabilidades que se puedan producir.
  - Apoyar las iniciativas de las Asambleas Locales en la coordinación y aprovechamiento de los recursos.
  - Crear perfiles de puestos que faciliten la integración del voluntariado en las acciones de Socorros y Emergencias.
  - Capacitar al voluntariado en los nuevos estándares de socorros y emergencias.
  - Desarrollar mecanismos de coordinación que faciliten el respaldo y apoyo entre territorios, en situaciones de emergencia y/o crisis.
  - Potenciar la participación en la elaboración de protocolos de actuación en emergencias de los diversos niveles (local, comarcal, provincial y autonómico),

estableciendo cuál es la actuación concreta, vinculándola a los Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERIES)

- Fomentar el establecimiento e implantación de estándares para la intervención y comunicación que faciliten una asistencia de calidad acorde con nuestro entorno.
- Asegurar una repuesta especializada en la atención a las necesidades psicosociales de las víctimas, familiares y allegados afectados por una situación de emergencia o catástrofe.
- Concentrar los recursos de Cruz Roja Española en socorros y emergencias, en las Asambleas Comarcales que así lo permitan, , en forma de comarcalizaciones o estructuras similares, consiguiendo así la optimización de dichos recursos.
- Promover la acción de la Cruz Roja Española en la denominada "*Cadena de la Supervivencia*" en el marco de la atención prehospitalaria derivada de situaciones de urgencia y/o emergencia.
- Aprovechar las capacidades y los recursos humanos y materiales existentes en Cruz Roja Española para la protección medio ambiental y la lucha contra la contaminación.
- Facilitar que en los planes de acción de las Asambleas locales se contemplen los niveles de intervención a desarrollar en su ámbito territorial y los sistemas de coordinación internos y externos.
- Establecer acuerdos formales con las administraciones publicas para la cooperación y coordinación en el desarrollo de las actuaciones en socorros y emergencias, potenciando la integración de Cruz Roja Española en el 112, en todo su territorio nacional.

## DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE LA ACCIÓN INTERNACIONAL

La V Asamblea General de Cruz Roja Española, celebrada en San Lorenzo de El Escorial los días 14, 15 y 16 de marzo de 2003, constituyó en su seno una Comisión para estudiar el documento de trabajo presentado sobre.

### La Acción Internacional

La Comisión estuvo presidida por D. Carlos Payá Riera, actuando como vicepresidenta Dña. Pilar Cuartero Ximénez de Embún y como secretario de actas D. Juan Carlos Palenzuela Lorenzo, actuando como vocal técnico D. Alberto de Castro Torres.

Tras el trabajo realizado, la Comisión somete a la Asamblea General reunida en pleno las siguientes propuestas:

1. Recomienda la aprobación del documento de trabajo sobre "*La acción Internacional*" en su versión definitiva y que incorpora las enmiendas y propuestas debatidas en el seno de la Comisión.
2. Somete a la consideración de la V Asamblea General de Cruz Roja Española el presente dictamen, para su conocimiento y aprobación.
3. Solicita a la V Asamblea General que adopte los objetivos propuestos en el dictamen y que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de la Institución, encargue al Comité Nacional la elaboración de un plan de acción para el próximo cuatrienio que los recoja y desarrolle adecuadamente.
4. Solicita que los diferentes ámbitos territoriales contribuyan a "***Reforzar el compromiso humanitario de Cruz Roja Española con las personas y colectivos vulnerables promoviendo el desarrollo de sus capacidades a largo plazo***".
5. Invita a los Comités de los diferentes ámbitos territoriales para que en su nivel de responsabilidad adopten las medidas necesarias para lograr los siguientes objetivos:
  - Mejorar el impacto y la calidad de nuestras intervenciones que repercuten en las comunidades beneficiarias, dedicando esfuerzos en planificación y coordinación, consolidando herramientas de coordinación, información y gestión.
  - Promover actividades de cooperación frente a nuevas situaciones de vulnerabilidad ("la nueva agenda social") de manera transversal en el mayor número de intervenciones posible (personas que viven con el VIH/SIDA, la infancia, la mujer...).
  - Elaborar estrategias regionales y subregionales para lograr una mayor concentración geográfica y sectorial que aseguren un mayor impacto de la intervención y promuevan el desarrollo de programas regionales que atiendan a problemáticas comunes- VIH/SIDA, malaria, preparación para casos de desastres, niños soldado...
  - Proponer Programas de trabajo anuales para el conjunto de la acción internacional, con el fin de establecer prioridades de trabajo precisas a ejecutar en el año en curso y definir en el nivel operacional los objetivos y líneas de trabajo, coordinando la acción con las intervenciones de la Federación Internacional y de otras Sociedades Nacionales, y haciendo partícipe de estos programas a la estructura territorial.

- Promover la solidaridad y los valores humanitarios en la sociedad española a través de la sensibilización social y la educación para el desarrollo, la paz y los derechos humanos.
- Fortalecer el área de Educación para el Desarrollo y Cooperación Internacional con el apoyo de Cruz Roja Juventud promoviendo nuevos proyectos, creando vínculos, intercambiando experiencias y acciones entre otras Sociedades Nacionales.
- Promover activamente la participación del voluntariado en actividades de cooperación, asegurando una actuación rigurosa en colaboración con la red territorial.
- Procurar mayor rapidez y eficacia en los mecanismos de coordinación, esforzándonos en mejorar la cooperación con otros actores (ONG, agencias de Naciones Unidas, Unión Europea, Administraciones, etc.).
- Continuar analizando los resultados de las intervenciones en términos cualitativos para valorar la consecución de los objetivos marcados y de nuestro impacto.
- Ir consolidando las nuevas áreas geográficas y sectoriales de trabajo.
- Fomentar una mayor formación de los delegados en distintas disciplinas, en particular las relacionadas con el desarrollo comunitario.
- Incorporar más voluntarios en los Cursos de Formación, priorizando a estos sobre personas externas a la Institución, cuando el resto de condiciones sean similares (formación, idiomas, etc.).
- Elaborar una normativa interna para los delegados/as en Cooperación Internacional.
- Promover, fomentar y consolidar los equipos de evaluación de programas y proyectos de Cooperación Internacional como mecanismos de mejora de la intervención social, sanitaria y económica en las actuaciones de cooperación al desarrollo, cooperación institucional, ayuda humanitaria y educación al desarrollo.
- Generar espacios de coordinación, formación, seguimiento y evaluación de los procesos de captación e incorporación del voluntariado específico de Cooperación Internacional desde las diferentes Oficinas Territoriales de Cruz Roja Española.
- Fomentar la participación institucional en redes de cooperación con otras entidades internacionales, en especial en aquellas relacionadas con la inclusión social y la erradicación de la pobreza.

### **Como parte del Movimiento Internacional:**

- Usar y difundir el CAS<sup>2</sup> (Estrategias de Acuerdos de Cooperación) y del Plan de Cooperación Internacional como marco de referencia para el trabajo en Cooperación Internacional de Cruz Roja Española.
- Articular proyectos de cooperación plurianuales con los Planes de Desarrollo de las Sociedades Nacionales, evitando que sean experiencias aisladas y sin continuidad.
- Promover la visibilidad de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en la esfera internacional, como red mundial de la que formamos parte.

---

<sup>2</sup> Estrategias para Acuerdos de Cooperación (CAS- Cooperation Agreement Strategy ): Acuerdos que recogen las líneas de acción y las prioridades de actuación para la cooperación del Movimiento en un país o en una región.



- Apoyar el proceso de reflexión sobre el futuro del Movimiento al tiempo que se promueve su posicionamiento ante los principales retos y problemas humanitarios (acceso al agua potable, VIH/SIDA, seguridad alimentaria...).
- Realizar un examen cuidadoso de los cambios externos, de la adecuación de las actividades de Cruz Roja y de las actitudes, valores y prácticas vigentes en el Movimiento, promoviendo el posicionamiento ante los principales problemas de la vulnerabilidad humana.
- Contribuir al desarrollo de un Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja más cohesionado y eficaz:
- Incrementando la coordinación con todos los demás componentes del Movimiento
- Preparando las respuestas en caso de desastre en coordinación con la Federación Internacional y con el CICR así como a través de acciones bilaterales coordinadas con las Sociedades Nacionales que apoyen a éstas en acciones de fortalecimiento de la capacidad local.
- Participando en los órganos de gobierno de la Federación Internacional para impulsar la mejora de las estructuras organizativas y las modalidades de cooperación.
- Promoviendo la difusión y aplicación de la Estrategia 2010, el diálogo y la concertación de posiciones; el establecimiento de consorcios y la búsqueda de consenso en temas estatutarios entre las Sociedades Nacionales.
- Respaldando el proceso de regionalización del Movimiento, prestando apoyo material e institucional a la convocatoria de conferencias regionales, estrategias, etc.



## DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES

La V Asamblea General de Cruz Roja Española, celebrada en San Lorenzo de El Escorial los días 14, 15 y 16 de marzo de 2003, constituyó en su seno una Comisión para estudiar el documento de trabajo presentado sobre.

### Difusión de los Principios y Valores

La Comisión estuvo presidida por Dña. Marta Corachán Cuyás, actuando como vicepresidente D. Gerardo Mesa Noda, y como secretario de actas D. José Angel Asencio, actuando como vocal técnico Dña. Milagros Mateos Herrera.

Tras el trabajo realizado, la Comisión somete a la Asamblea General reunida en pleno las siguientes propuestas:

2. Recomienda la aprobación del documento de trabajo sobre "*Difusión de los Principios y Valores*" en su versión definitiva, y que incorpora las enmiendas y propuestas debatidas en el seno de la Comisión.
3. Somete a la consideración de la V Asamblea General de Cruz Roja Española el presente dictamen, para su conocimiento y aprobación.
4. Solicita a la V Asamblea General que adopte los objetivos propuestos en el dictamen y que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de la Institución, encargue al Comité Nacional la elaboración de un plan de acción para el próximo cuatrienio que los recoja y desarrolle adecuadamente.
5. Solicita que los diferentes ámbitos territoriales contribuyan a "***Sensibilizar sobre los principios y valores de Cruz Roja para transmitir el compromiso institucional con las personas más vulnerables***".
6. Invita a los Comités de los diferentes ámbitos territoriales para que en su nivel de responsabilidad adopten las medidas necesarias para lograr los siguientes objetivos:
  - Reforzar e impulsar el desarrollo y establecimiento de mecanismos de formación y difusión de los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, tanto en el ámbito interno de la Institución, como a través de acciones de sensibilización dirigidas a la sociedad, facilitando el compromiso y reforzando el sentimiento de pertenencia y solidaridad de todos los miembros de la Institución.
  - Elaborar un programa de Comunicación Interna y un programa de Comunicación para situaciones de crisis.
  - Implantar el Plan de Comunicación y el Manual de Imagen Institucional en todos los ámbitos territoriales.
  - Continuar promoviendo el nombramiento de Responsables de Comunicación en todos los ámbitos territoriales.
  - Promover a Cruz Roja como mediador de los colectivos vulnerables y la defensa de sus derechos a través de la sensibilización social y la educación para el Desarrollo, los Derechos Humanos y la Paz.
  - Mejorar la divulgación de las actuaciones de la Institución, en los diferentes Medios, a través de la red de responsables de comunicación de Cruz Roja Española.

- Unificar criterios en cuanto a la imagen, en cualquier publicación interna y en los mensajes corporativos, sea cuál sea el área que los origine, para garantizar la máxima eficacia y eficiencia posibles.
- Potenciar, tanto interna como externamente, el uso de las nuevas tecnologías como medio para la transmisión de la información y divulgación de nuestras actividades en los diferentes ámbitos territoriales.
- Sensibilizar a la sociedad, a los medios de comunicación y a las instituciones públicas y privadas para lograr su adhesión a la Institución a través de la difusión de los Principios humanitarios y del Derecho Internacional Humanitario, sobre los que se asienta la filosofía de Cruz Roja.
- Reafirmar la imagen de Cruz Roja, como una organización dinámica, plural, moderna y transparente en el uso y gestión de los recursos recibidos.
- Potenciar la investigación y editar estudios sobre distintos temas sociales de actualidad que nos permitan situarnos como líderes de opinión.
- Establecer sistemas de trabajo que permitan situar a Cruz Roja como líder de opinión en temas sociales, de actualidad, nacionales o internacionales a través de publicaciones periódicas.
- Fortalecer las relaciones y la cooperación con otros miembros del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en materia de comunicación y difusión de valores.
- Lograr más presencia en los diferentes medios de comunicación.
- Formar e incentivar a todas las personas responsables de las Asambleas Locales, Comarcales e Insulares, con la finalidad de que aumente su presencia en los medios de comunicación locales .
- Facilitar a las Asambleas Locales, Comarcales e Insulares la información y medios necesarios para poder transmitir a los ciudadanos las actuaciones que realiza la Institución.
- Transmitir en todos los ámbitos territoriales quiénes somos, qué hacemos y cómo lo hacemos, poniendo de relieve el carácter internacional de la organización.
- Reforzar el papel de los miembros de la Institución como transmisores de valores y principios en la acción de Cruz Roja.
- Incrementar la información sobre la actividad del mundo local a través de las separatas autonómicas de la revista "Cruz Roja".
- Evaluar el proceso de implantación de objetivos en cada ámbito territorial.
- Facilitar la incorporación del voluntariado como transmisores de la actividad que realizan dentro de la Institución.

## **DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO LOCAL**

La V Asamblea General de Cruz Roja Española, celebrada en San Lorenzo de El Escorial los días 14, 15 y 16 de marzo de 2003, constituyó en su seno una Comisión para estudiar el documento de trabajo presentado sobre.

### **Participación Social y Desarrollo Local**

La Comisión estuvo presidida por D. Fernando del Rosario Romero, actuando como vicepresidente D. Joan Badía i Valls, y como secretaria de actas D<sup>a</sup>. Soraya Sánchez Sarmiento, actuando como vocal técnico D. Carlos Capataz Gordillo.

Tras el trabajo realizado, la Comisión somete a la Asamblea General reunida en pleno las siguientes propuestas:

1. Recomienda la aprobación del documento de trabajo sobre "*Participación social y Desarrollo Local*" en su versión definitiva, y que incorpora las enmiendas y propuestas debatidas en el seno de la Comisión.
2. Somete a la consideración de la V Asamblea General de Cruz Roja Española el presente dictamen, para su conocimiento y aprobación.
3. Solicita a la V Asamblea General que adopte los objetivos propuestos en el dictamen y que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de la Institución, encargue al Comité Nacional la elaboración de un plan de acción para el próximo cuatrienio que los recoja y desarrolle adecuadamente.
4. Solicita que los diferentes ámbitos territoriales contribuyan a "***Reforzar la presencia en el ámbito local, incrementando sus capacidades de intervención y promoviendo el carácter voluntario***".
5. Invita a los Comités de los diferentes ámbitos territoriales para que en su nivel de responsabilidad adopten las medidas necesarias para lograr los siguientes objetivos:

#### **Acción territorial y desarrollo local**

- Facilitar que las Asambleas Locales puedan dar respuesta a las necesidades de su entorno en el marco de Cruz Roja Española.
- Establecer los mecanismos adecuados que permitan el "*fortalecimiento de sus capacidades*".
- Favorecer la implantación de sistemas de mejora continua de la organización y acción de las Asambleas Locales.
- Reforzar la imagen dentro de la institución, y en la sociedad en general, difundiendo que el gobierno de la institución en cada ámbito, es responsabilidad de los presidentes y comités que la dirigen, con la colaboración de los técnicos.
- Profundizar sobre los sistemas mas adecuados para optimizar la gestión integral de las Asambleas Locales del ámbito rural con baja demografía, promoviendo las mancomunidades o comarcalizaciones de Asambleas Locales para dar respuesta a las necesidades con el mayor aprovechamiento de los recursos.
- Sensibilizar y mentalizar, tanto a los Comités Autonómicos como Provinciales de la importancia que supone desarrollar y potenciar las Asambleas Locales, siendo para éstas un instrumento de apoyo y servicio, ya que una gestión

global y eficiente de la institución pasa por una equilibrada y fuerte colaboración entre ambos niveles.

- Concienciar a los responsables territoriales sobre el rol del voluntariado en la organización.
- Capacitar a los responsables locales para la adecuada gestión del voluntariado en su ámbito territorial, contando con una estructura directiva mínima formada por voluntarios comprometidos y formados que aseguren el desarrollo y presencia de Cruz Roja Española en el ámbito local.
- Definir cual es el compromiso de cada ámbito territorial, en base a su realidad local, para facilitar una respuesta adecuada.
- Utilizar las herramientas de planificación y gestión consensuadas por la organización.
- Facilitar la utilización intensiva y equilibrada, de las nuevas tecnologías.
- Recoger buenas prácticas y compartirlas.

### **Captación y sensibilización**

- Sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia del voluntariado como medio de participación social y desarrollo comunitario.
- Ampliar y difundir la oferta de actividades que la Cruz Roja Española ofrece al potencial voluntario, brindándole la oportunidad de prestar su aportación a la sociedad en el marco de una institución de prestigio, con un amplio abanico de actividades.
- Diversificar los perfiles de voluntariado y contemplar nuevas formas de acción voluntaria, aprovechando la potencialidad de las nuevas tecnologías.

### **Gestión y coordinación**

- Culminar la implantación del Plan de Voluntariado y Participación y el Proceso de Gestión fundamentalmente en el ámbito local.
- Evaluar el proceso de desarrollo de los objetivos marcados en cada ámbito territorial.
- Continuar con la implantación del Plan de Acción Local, como elemento de fortalecimiento de las Asambleas Locales.
- Apoyar la creación de sistemas y procedimientos en todos los ámbitos territoriales (Central, Comités Autonómicos y Comités Provinciales) que faciliten y potencien el desarrollo de las iniciativas de las asambleas locales.
- Motivar al voluntario "*activo*" para que participe en los órganos de decisión y responsabilidad de sus asambleas (Comités).

### **Participación y vida asociativa**

- Asegurar en todos los proyectos, tanto de nueva implantación como los ya existentes, la participación activa y relevante del voluntariado en las distintas fases del ciclo de proyecto (Identificación, formulación, ejecución, evaluación).
- Desarrollar proyectos que incluyan y refuercen la figura del voluntariado y de los socios/as.
- Organizar acciones que refuercen el sentimiento de pertenencia con Cruz Roja de socios y voluntarios.

- Crear canales y espacios para favorecer la participación no formal de socios y voluntarios. Abriendo cauces, especialmente informativos, sobre las diferentes actividades y necesidades de los respectivos comités.
- Favorecer los encuentros de motivación e intercambio de experiencias entre voluntarios de diferentes ámbitos.
- Establecer un sistema de participación de voluntarios que facilite el intercambio y ayuda mutua entre ámbitos locales.
- Fomentar el reconocimiento de la acción voluntaria mediante actos y encuentros específicos en los que participen los agentes sociales de la localidad.
- Fomentar la participación del voluntariado con capacidad de gestión y dirección.

### **Participación de la infancia y la juventud**

- Desarrollar a través de Cruz Roja Juventud nuevos modelos más flexibles de participación voluntaria para los jóvenes.
- Potenciar Cruz Roja Juventud como espacio orientado a los segmentos más jóvenes de la sociedad.
- Potenciar el Proyecto NEO como espacio de participación de los jóvenes de entre 14 y 18 años en la Institución.
- Potenciar las capacidades personales de los jóvenes para contribuir a la mejora de la sociedad.

### **Formación**

- Potenciar la difusión de los Principios y Valores de la Institución, que refuerzan el sentimiento de pertenencia, de solidaridad, que fomentan los Derechos Humanos, y el respeto a la dignidad de cualquier persona.
- Adecuar la formación del voluntariado y del personal laboral de modo que responda a las expectativas y necesidades de la organización.
- Emplear las nuevas tecnologías para potenciar una formación modular, que nos permita flexibilizar los procesos de formación en períodos más cortos y con una vinculación más directa con la actividad.
- Desarrollar la formación "*no presencial*" o "*a distancia*", dirigida tanto al voluntariado de la Institución como a la población en general.
- Profundizar en la Formación de Presidentes y miembros de los Comités, además de los Directivos y Responsables en general.
- Asegurar que el personal con relación laboral, al incorporarse a Cruz Roja, realice la Formación Básica Institucional para que tome conciencia de su trabajo como soporte de la acción voluntaria.
- Fomentar la creación de foros de debate, entre todos los ámbitos para el personal voluntario de la Institución y de otras entidades con la finalidad de mejorar la relación y como fórmula para nuevas incorporaciones.

### **Coordinación con otras entidades**

- Mantener la presencia en los distintos foros, plataformas... donde se promueva el voluntariado.
- Seguir participando y promover desde Cruz Roja acciones conjuntas con otras organizaciones y entidades.





## DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE CAPTACIÓN DE FONDOS

La V Asamblea General de Cruz Roja Española, celebrada en San Lorenzo de El Escorial los días 14, 15 y 16 de marzo de 2003, constituyó en su seno una Comisión para estudiar el documento de trabajo presentado sobre.

### Captación de Fondos

La Comisión estuvo presidida por D. Manuel Arnaez Vadillo, actuando como vicepresidente D. Javier Senent Garcia, y como secretario de actas D. Jesús María Mora Marquez, actuando como vocal técnico D. Jaime Gregori Soler y D<sup>a</sup>. Ana María Antón Prego.

Tras el trabajo realizado, la Comisión somete a la Asamblea General reunida en pleno las siguientes propuestas:

1. Recomienda la aprobación del documento de trabajo sobre "*Captación de fondos*" en su versión definitiva y que incorpora las enmiendas y propuestas debatidas en el seno de la Comisión.
2. Somete a la consideración de la V Asamblea General de Cruz Roja Española el presente dictamen, para su conocimiento y aprobación.
3. Solicita a la V Asamblea General que adopte los objetivos propuestos en el dictamen y que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de la Institución, encargue al Comité Nacional la elaboración de un plan de acción para el próximo cuatrienio que los recoja y desarrolle adecuadamente.
4. Solicita que los diferentes ámbitos territoriales contribuyan a "***obtener recursos para lograr una institución más eficaz e independiente***".
5. Invita a los Comités de los diferentes ámbitos territoriales para que en su nivel de responsabilidad adopten las medidas necesarias para lograr los siguientes objetivos:
  - Incrementar los ingresos no finalistas, que permitan sostener adecuadamente las actividades y la estructura de la organización, logrando una mayor estabilidad económica, eficacia en la intervención e independencia institucional.
  - Lograr un adecuado equilibrio entre las distintas fuentes de ingresos, mediante su diversificación. Se propone que los ingresos privados supongan, al final del período, al menos un tercio de los ingresos totales de la Institución.
  - Incrementar el número de socios y lograr la mayor participación en las actividades de la Institución, reforzando su compromiso con los fines, objetivos y acciones de la Institución.
  - Consolidar el segundo sorteo de la Lotería Nacional, e incrementar los ingresos procedentes del fraccionamiento de la lotería.
  - Lograr mayores ventas en el Sorteo del Oro, mejorando su resultado neto.
  - Actualizar las vías tradicionales de captación de fondos, mejorando su contribución económica, y aprovecharlas para incrementar la presencia social de la Institución.
  - Promover la colaboración empresarial a través de diversas formulas, orientando la misma en el eje de la responsabilidad social corporativa.
  - Incorporar voluntarios en todas las acciones de captación de fondos, mediante el desarrollo de las campañas necesarias.

- Utilizar los recursos técnicos existentes y desarrollar programas de formación que mejoren la motivación y los resultados de las acciones de captación de fondos.
- Mantener y reforzar la transparencia en las acciones de captación de fondos, justificando ante la sociedad la aplicación de sus resultados.
- Sensibilizar a todos los ámbitos de la organización de la importancia que tiene la participación en la captación de fondos para el desarrollo de los objetivos de Cruz Roja Española.

## DICTAMEN DE LA COMISIÓN CONSTITUIDA PARA EL ESTUDIO DEL DOCUMENTO SOBRE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

La V Asamblea General de Cruz Roja Española, celebrada en San Lorenzo de El Escorial los días 14, 15 y 16 de marzo de 2003, constituyó en su seno una Comisión para estudiar el documento de trabajo presentado sobre.

### Organización y Gestión

La Comisión estuvo presidida por D. Rafael Ramón-Borja Berenguer, actuando como vicepresidente D. Antonio Sánchez Cañadas y como secretario de actas D. José Varela Rodríguez, actuando como vocal técnico D. Juan Jesús Donoso Azañón.

Tras el trabajo realizado, la Comisión somete a la Asamblea General reunida en pleno las siguientes propuestas:

1. Recomienda la aprobación del documento de trabajo sobre "*Organización y Gestión*" en su versión definitiva y que incorpora las enmiendas y propuestas debatidas en el seno de la Comisión.
2. Somete a la consideración de la V Asamblea General de Cruz Roja Española el presente dictamen, para su conocimiento y aprobación.
3. Solicita a la V Asamblea General que adopte los objetivos propuestos en el dictamen y que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de la Institución, encargue al Comité Nacional la elaboración de un plan de acción para el próximo cuatrienio que los recoja y desarrolle adecuadamente.
4. Solicita que los diferentes ámbitos territoriales contribuyan a "**lograr una Institución más eficaz y eficiente para atender su compromiso humanitario con las personas más vulnerables**".
5. Invita a los Comités de los diferentes ámbitos territoriales para que en su nivel de responsabilidad adopten las medidas necesarias para lograr los siguientes objetivos:
  - Incrementar los esfuerzos en materia de formación y reciclaje profesional, para lograr una mejora en la intervención. Esta formación debe incluir acciones para reforzar el compromiso ideológico de los miembros de la Institución.
  - Incorporar acción voluntaria, como parte fundamental y distintiva con carácter general en todos los programas y actividades. En particular, incorporar voluntarios debidamente formados a los equipos de gestión económico administrativa, especialmente en los ámbitos locales.
  - Reforzar la figura de los Presidentes de los Órganos de Gobierno en todos los ámbitos, como máximos directivos de la Institución.
  - Prestar apoyo a los Comités para facilitar el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de las decisiones que les competen.
  - Consolidar las instancias de asesoramiento y control presupuestario, estableciendo Comisiones de Finanzas en los ámbitos autonómicos y Comisiones de Control Presupuestaria en todos los niveles provinciales y locales.
  - Proseguir en la implantación del plan de trabajo anual, según el modelo que fue establecido por el Grupo de Trabajo de Acción Local.
  - Establecer un plan de desarrollo local a corto y medio plazo, para apoyar su promoción, dotándolo de los recursos económicos necesarios.

- Reforzar el sistema de control presupuestario, aprovechando las facilidades que brindan los nuevos sistemas de información
- Culminar el desarrollo del sistema de tesorería compartida.
- Incrementar los ingresos no finalistas para lograr un equilibrio entre las distintas fuentes de financiación, evitando la excesiva dependencia de cualquiera de ellas.
- Implantar auditorias de actividad que permitan verificar el impacto de las mismas y su adecuación a los objetivos del Plan de Acción.
- Mejorar los sistemas de control de costes y establecer unos indicadores comunes, para mejorar el proceso de toma de decisiones.
- Mantener el desarrollo del plan informático, con especial incidencia en los ámbitos locales.
- Proseguir la actualización de inventario de activos inmobiliarios, para gestionarlos optimizando su rentabilidad.
- Avanzar en el desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad en la Institución.
- Mantener los sistemas de control interno y externo.
- Proseguir en el exacto cumplimiento de la normativa legal aplicable, en particular en materia de obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social.
- Fomentar y promover sistemas de programas y proyectos compartidos entre asambleas locales/comarcales.
- Mejorar y fomentar la información y comunicación interna entre todos los niveles y ámbitos territoriales, con especial incidencia en los programas, proyectos e iniciativas desarrollados.
- Impulsar la reordenación territorial mediante la creación de equipos técnicos unificados a nivel provincial y/o autonómico, al servicio de los presidentes y Comités Locales, Comarcales e insulares, manteniendo la presencia de Cruz Roja en el territorio.
- Instar a la Presidencia y al Comité Nacional de Cruz Roja Española, a que durante el presente año, incorpore y regule normativamente la figura de la Coordinación dentro de la estructura formal de la Cruz Roja Española en los ámbitos provinciales, autonómicos y central, así como regular su presencia y funciones en los Órganos de dirección y representación de la Institución.

# **RESUMEN EJECUTIVO**



**Trabajar con las personas más vulnerables, en el ámbito nacional e internacional, mediante acciones de carácter preventivo, asistencial, rehabilitador y de desarrollo, realizadas esencialmente por voluntariado**

<p><b>Abordar las distintas dimensiones de fenómeno de la exclusión social desde un enfoque integral a través de una estrategia marco para la inclusión</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Favorecer el desarrollo de una sociedad inclusiva, impulsando el papel del voluntariado como elemento de cohesión social y el desarrollo local como medio para ofrecer respuestas centradas en las necesidades de cada comunidad y de todos sus distintos colectivos. Fomentar la creación de espacios en todos los ámbitos territoriales para debatir y analizar iniciativas, programas y proyectos de futuro.</li> <li>2. Facilitar el acceso de los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social a los derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y para el libre desarrollo de su personalidad: (Ingresos, salud, vivienda, alimentación, educación, participación e igualdad, etc).</li> <li>3. Ofrecer respuestas específicas a personas y grupos sociales en situación de riesgo o de exclusión social: inmigrantes y refugiados, personas mayores en situación de dependencia, mujeres en dificultad social, personas afectadas por el VIH/SIDA, reclusos y ex reclusos, consumidores de drogas, infancia vulnerable, trabajadores sexuales, etc.</li> <li>4. Vincular la acción a favor de la inclusión social a un concepto de calidad de la intervención.</li> </ol>
<p><b>Impulsar el desarrollo de proyectos de promoción de la salud y la reordenación de los centros sanitarios</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Favorecer el desarrollo del plan de medio ambiente asumiendo sus líneas de acción en cada uno de los proyectos:</li> <li>6. Identificar y definir los programas y proyectos de salud atendiendo a las necesidades, tanto en el ámbito de prevención, como de formación y educación para la salud.</li> <li>7. Desarrollar los programas y proyectos de salud, de acuerdo con los responsables sanitarios en cada caso.</li> <li>8. Implicar a los voluntarios para su actuación como agentes de salud, en la identificación de necesidades y en el desarrollo de los programas específicos y formación.</li> <li>9. Establecer el flujo de información adecuado dentro de los distintos ámbitos de la Institución, de todas las acciones y proyectos que se están realizando en intervención de la salud.</li> <li>10. Negociar con las diferentes Administraciones Públicas la viabilidad de los centros sanitarios.</li> <li>11. Proceder a la venta o la cesión de la gestión de aquellos centros que no puedan ser negociados con las diferentes Administraciones Públicas, garantizando</li> </ol>

	<p>el equilibrio en el mercado sanitario.</p> <p>12. Mantener un equilibrio presupuestario adecuado, minimizando los riesgos en la gestión, en tanto se den las condiciones para la extinción del centro.</p>
<p>Fortalecer la capacidad de Cruz Roja Española en materia de preparación para desastres e intervención en emergencias, con y para la comunidad</p>	<p>13. Actualizar las prioridades y acciones a desarrollar por parte de Cruz Roja Española en el ámbito de la prevención, mitigación y rehabilitación en desastres e intervención en emergencias.</p> <p>14. Fortalecer las capacidades de las Asambleas Locales para que desarrollen acciones de sensibilización respecto a los riesgos previsibles, peligros y vulnerabilidades que se puedan producir.</p> <p>15. Introducir mejoras metodológicas y materiales para la intervención en emergencias y servicios preventivos que permitan incrementar la capacidad y velocidad de respuesta</p> <p>16. Apoyar las iniciativas de las Asambleas Locales en la coordinación y aprovechamiento de los recursos.</p> <p>17. Crear perfiles de puestos que faciliten la integración del voluntariado en las acciones de Socorros y Emergencias.</p> <p>18. Capacitar al voluntariado en los nuevos estándares de socorros y emergencias.</p> <p>19. Desarrollar mecanismos que faciliten el respaldo y apoyo entre territorios, en situaciones de emergencia y/o crisis.</p> <p>20. Potenciar la participación en la elaboración de protocolos de actuación en emergencias de los diversos niveles (local, comarcal, provincial y autonómico), estableciendo cuál es la actuación concreta, vinculándola a los Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERIE`s).</p> <p>21. Fomentar el establecimiento e implantación de estándares para la intervención y comunicación que faciliten una asistencia de calidad acorde con nuestro entorno.</p> <p>22. Asegurar una respuesta especializada en la atención a las necesidades psicosociales de las víctimas, familiares y allegados afectados por una situación de emergencia o catástrofe.</p> <p>23. Concentrar los recursos de Cruz Roja Española en socorros y emergencias, en las Asambleas Comarcales que así lo permitan, en forma de comarcalizaciones o estructuras similares, consiguiendo así la optimización de dichos recursos.</p> <p>24. Promover la acción de la Cruz Roja Española en la denominada "Cadena de la supervivencia" en el marco de la atención prehospitalaria derivada de situaciones de urgencia y/o emergencia.</p> <p>25. Aprovechar las capacidades y los recursos humanos y</p>



	<p>materiales existentes en Cruz Roja Española para la protección medio ambiental y la lucha contra la contaminación.</p> <p>26. Facilitar que en los planes de acción de las Asambleas Locales se contemplen los niveles de intervención a desarrollar en su ámbito territorial y los sistemas de coordinación internos y externos.</p> <p>27. Establecer acuerdos formales con las administraciones públicas para la cooperación y coordinación en el desarrollo de las actuaciones en socorros y emergencias, potenciando la integración de Cruz Roja Española en el 112, en todo su territorio nacional.</p>
<p><b>Reforzar el compromiso humanitario de Cruz Roja Española con las personas y colectivos vulnerables promoviendo el desarrollo de sus capacidades a largo plazo</b></p>	<p>28. Mejorar el impacto y la calidad de nuestras intervenciones, dedicando esfuerzos en planificación y coordinación, consolidando herramientas de coordinación, información y gestión.</p> <p>29. Promover actividades de cooperación frente a nuevas situaciones de vulnerabilidad, "la nueva agenda social", de manera transversal en el mayor número de intervenciones posibles (personas que viven con el VIH/SIDA, infancia, mujer...).</p> <p>30. Elaborar estrategias regionales y subregionales para lograr una mayor concentración geográfica y sectorial que aseguren un mayor impacto de la intervención y promuevan el desarrollo de programas regionales que atiendan a problemáticas comunes- VIH/SIDA, malaria, preparación para casos de desastres, niños soldado...</p> <p>31. Proponer programas de trabajo anuales para el conjunto de la acción internacional, con el fin de establecer prioridades de trabajo precisas a ejecutar en el año en curso y definir en el nivel operacional los objetivos y líneas de trabajo, coordinando la acción con las intervenciones de la Federación Internacional y de otras Sociedades Nacionales, haciendo partícipe de estos programas a la estructura territorial.</p> <p>32. Consolidar las nuevas áreas geográficas y sectoriales de trabajo.</p> <p>33. Procurar mayor rapidez y eficacia en los mecanismos de coordinación, esforzándonos en mejorar la cooperación con otros actores (ONG, agencias de Naciones Unidas, Unión Europea, Administraciones, etc.).</p> <p>34. Fomentar la participación institucional en redes de cooperación con otras entidades internacionales, en especial en aquellas relacionadas con la inclusión social y la erradicación de la pobreza</p> <p>35. Promover la solidaridad y los valores humanitarios en la sociedad española a través de la sensibilización social y la educación para el desarrollo, la paz y los derechos humanos.</p>

	<p>36. Fomentar una mayor formación de los delegados en distintas disciplinas, en particular las relacionadas con el desarrollo comunitario.</p> <p>37. Contribuir al desarrollo de un Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja más cohesionado y eficaz:</p>
<b>Sensibilizar sobre los principios y valores de Cruz Roja para transmitir el compromiso institucional con las personas mas vulnerables</b>	<p>38. Reforzar e impulsar el desarrollo y establecimiento de mecanismos de formación y difusión de los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, tanto en el ámbito interno de la Institución, como a través de acciones de sensibilización dirigidas a la sociedad, facilitando el compromiso y reforzando el sentimiento de pertenencia y solidaridad de todos los miembros de la Institución.</p> <p>39. Potenciar una política de comunicación institucional que integre a los diferentes ámbitos territoriales, con mensajes coherentes dirigidos a los públicos internos y externos de Cruz Roja.</p>
<b>Reforzar la presencia en el ámbito local, incrementando sus capacidades de intervención y promoviendo el carácter voluntario</b>	<p>40. Potenciar la capacidad de acción de las Asambleas Locales logrando una mayor eficacia en su gestión.</p> <p>41. Dar a conocer la acción voluntaria en Cruz Roja Española como espacio de participación ciudadana posibilitando la incorporación de nuevos voluntarios y voluntarias.</p> <p>42. Continuar incidiendo y evaluando los procesos de atención, adscripción, formación y participación del voluntariado en los ámbitos provinciales y locales.</p> <p>43. Desarrollar canales y formas diversas de participación del voluntariado en la Institución.</p> <p>44. Ser referencia de la infancia y juventud comprometida y solidaria con las necesidades sociales y los colectivos desfavorecidos.</p> <p>45. Formar, para implicar a las personas que trabajan y colaboran en y para Cruz Roja Española, para capacitarlas en función de su desempeño en la Organización, asegurando la calidad y el valor añadido propios de la acción de Cruz Roja Española.</p> <p>46. Trabajar de forma conjunta con otras organizaciones para promocionar el voluntariado en la sociedad.</p>

<p><b>Obtener recursos para lograr una institución más eficaz e independiente</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>47. Incrementar los ingresos no finalistas, que permitan sostener adecuadamente las actividades y la estructura de la organización, logrando una mayor estabilidad económica, eficacia en la intervención e independencia institucional.</li><li>48. Lograr un adecuado equilibrio entre las distintas fuentes de ingresos, mediante su diversificación, logrando que los ingresos privados supongan, al final del período, al menos un tercio de los ingresos totales de la Institución.</li><li>49. Incrementar el número de socios y lograr la mayor participación en las actividades de la Institución, reforzando su compromiso con los fines, objetivos y acciones de la Institución.</li><li>50. Consolidar el segundo sorteo de la Lotería Nacional, e incrementar los ingresos procedentes del fraccionamiento de la lotería.</li><li>51. Lograr mayores ventas en el Sorteo del Oro, mejorando su resultado neto.</li><li>52. Actualizar las vías tradicionales de captación de fondos, mejorando su contribución económica, aprovechándolas para incrementar la presencia social de la Institución.</li><li>53. Promover la colaboración empresarial a través de diversas formulas, orientando la misma en el eje de la responsabilidad social corporativa.</li><li>54. Incorporar voluntarios en todas las acciones de captación de fondos, mediante el desarrollo de las campañas necesarias.</li><li>55. Utilizar los recursos técnicos existentes y desarrollar programas de formación que mejoren la motivación y los resultados de las acciones de captación de fondos.</li><li>56. Mantener y reforzar la transparencia en las acciones de captación de fondos, justificando ante la sociedad la aplicación de sus resultados.</li><li>57. Sensibilizar a todos los ámbitos de la organización de la importancia que tiene la participación en la captación de fondos para el desarrollo de los objetivos de Cruz Roja Española.</li></ol>
---	--

<p><b>Lograr una institución más eficaz y eficiente para atender su compromiso humanitario con las personas más vulnerables</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>58. Incrementar los esfuerzos en materia de formación y reciclaje profesional, para lograr una mejora en la intervención.</li><li>59. Incorporar acción voluntaria, como parte fundamental y distintiva con carácter general en todos los programas y actividades.</li><li>60. Fortalecer la capacidad de gestión de las asambleas locales para que puedan responder mas adecuadamente a las necesidades de su entorno.</li><li>61. Garantizar la eficacia y eficiencia en la gestión maximizando los recursos.</li><li>62. Realizar una gestión de tesorería eficaz asegurando la liquidez, optimizando los ingresos financieros y minimizando los gastos</li><li>63. Avanzar en el desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad en la Institución.</li><li>64. Mantener el desarrollo del plan informático, con especial incidencia en los ámbitos locales.</li><li>65. Proseguir la actualización de inventario de activos inmobiliarios, para gestionarlos optimizando su rentabilidad.</li><li>66. Mantener los sistemas de control interno y externo.</li><li>67. Proseguir en el exacto cumplimiento de la normativa legal aplicable, en particular en materia de obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social.</li><li>68. Mejorar y fomentar la información y comunicación interna entre todos los niveles y ámbitos territoriales, con especial incidencia en los programas, proyectos e iniciativas desarrollados.</li><li>69. Potenciar el papel de los diferentes órganos estatuarios.</li></ul>
---	--

# **ANALISIS DEL ENTORNO E INSTITUCIONAL**

1. Intervención Social.
2. Intervención en Salud
3. Intervención en Socorros y Emergencias.
  4. La acción Internacional.
  5. Difusión de los Principios y Valores.
6. Participación Social y Desarrollo Local.
  7. Captación de Fondos.
  8. Organización y Gestión.



## INTERVENCIÓN SOCIAL

### INTRODUCCIÓN

Cruz Roja Española viene desarrollando programas de intervención social con colectivos vulnerables desde hace años. Muchas de las personas y sectores sociales con los que trabajamos afrontan situaciones de diverso tipo - la mayor parte de las veces interrelacionadas - que les colocan en grave riesgo de exclusión social.

Algunas se refieren al acceso a las relaciones económicas y al empleo, como los ingresos por debajo de la línea de la pobreza, el desempleo de larga duración o la carencia de permiso de trabajo y residencia, en el caso de algunos extranjeros. En muchos casos, se da un acceso deficitario o nulo a los sistemas de protección social, incluidas la educación y la salud. Aparecen también dificultades en las redes de solidaridad primaria, como en el caso de familias monoparentales en situación de riesgo, familias con problemas de desestructuración o personas socialmente aisladas, entre ellas muchas personas mayores. Factores ambientales relacionados con el tema de la vivienda o el entorno, así como institucionales – entre los que encontramos la diferencia en el acceso a determinados derechos que padecen muchos inmigrantes, las limitaciones en el acceso a los servicios públicos basadas en la discriminación o el desconocimiento de los recursos y la escasa participación política y social, configuran otra de las dimensiones que aparecen en la radiografía del fenómeno de la exclusión. Por último, existen factores que podríamos llamar personales, como el género, la pertenencia a grupos étnicos minoritarios, la edad y la situación psico-física que condicionan de forma importante las posibilidades de inclusión social.

Muchas personas mayores, mujeres, afectados por el VIH, personas internas en centros penitenciarios, inmigrantes, refugiados, personas drogodependientes, niños y niñas, se encuentran en una situación de elevada vulnerabilidad, en la que confluyen varios de los factores mencionados. La experiencia que hemos acumulado nos dice que la intervención no puede limitarse a ofrecer respuestas aisladas del contexto en el que cada uno de los usuarios y usuarias de los proyectos vive, que está configurado por múltiples variables. La estrategia de ofrecer respuestas integradas estaba ya apuntada en el anterior Plan de Acción de la Institución 1999-2003, en aspectos como el enfoque comunitario o la consideración de los temas de género, empleo, medioambiente... como elementos transversales de la intervención. Cruz Roja Española se propone trabajar desde una Estrategia Marco para la Inclusión Social para abordar las distintas dimensiones del fenómeno de la exclusión.

Para ello se plantean unas **orientaciones operativas transversales**:

- Optimizar recursos, mediante la sinergia y gestión del conocimiento.
- Ampliar alcance: eficiencia, viabilidad, sostenibilidad. Investigación-acción-evaluación. Meta: mejora continua de la Calidad.
- Actuar preventiva, antes que paliativamente.
- Defender los derechos, especialmente en los ámbitos prioritarios de vulnerabilidad.
- Fomentar el voluntariado para la inclusión.
- Potenciar la participación de los usuarios (ciudadanía, empoderamiento<sup>3</sup>).

<sup>3</sup> Término procedente del inglés empowerment; se refiere al proceso por el que las personas, las organizaciones y los grupos que carecen de poder toman conciencia de las dinámicas de poder que afectan a su contexto vital; obtienen los recursos y desarrollan las habilidades y la capacidad para ganar un grado de control razonable sobre sus vidas, ejercitan ese control sin limitar los derechos de otras personas, y apoyan el empoderamiento de otras personas de la comunidad

- Responder integralmente a la multicausalidad de la exclusión. Itinerarios personales-sociales.
- Priorizar el desarrollo local.
- Priorizar el cambio sostenible. Mediación intercultural y gestión de conflictos como herramientas clave.
- Ampliar el horizonte temporal: actuar en la urgencia humanitaria y en el medio plazo.
- Apostar por la sensibilización, comunicación y concienciación ciudadana.

## ANÁLISIS DEL ENTORNO

El contexto de **la inmigración** ha variado notablemente en el período 1999-2003, debido a factores como: las crisis económicas y los conflictos armados en muchos países emisores de emigrantes; los cambios legislativos (LO 4-2000 y LO 8-2000), en los reglamentos y procedimientos administrativos; el proceso de armonización de políticas migratorias y de asilo dentro de la Unión Europea después de Tampere (1999); el crecimiento del tráfico de personas y las entradas de inmigrantes en condiciones irregulares por diversos medios (particularmente, a través del Estrecho y Canarias), las características de los mercados de trabajo en España; y situaciones que pueden conducir a la exclusión social.

Como en el caso de los inmigrantes, las características y cambios del proceso jurídico e institucional, así como de los países emisores de **solicitantes de asilo** han ido modificándose en este período. Desde 1999, con la Cumbre de Tampere, se establecen los objetivos de frenar la inmigración *ilegal* y, al mismo tiempo, el compromiso de establecer un Sistema Europeo Común de Asilo, basado en la aplicación de la Convención de Ginebra, para asegurar que nadie es devuelto si es perseguido en su país. El caso español es un ejemplo de restricciones crecientes en la concesión del estatuto del refugiado, con cerca del 80% de inadmisiones, lo cual ha hecho decrecer el número de solicitudes durante el año 2001 y, paralelamente, aumentar la presión por la entrada como inmigrantes irregulares.

La atención al colectivo de **mujeres en dificultad social** ha ido creciendo en complejidad y tamaño durante el período 1999-2003. Desde el punto de vista laboral, las mujeres han consolidado la posición de desventaja, al ser especialmente afectadas por el paro y las condiciones laborales más débiles. A una tasa de paro el doble de la masculina (20,4%) debe añadirse mayor temporalidad de los empleos femeninos y una tasa de contratación a tiempo parcial del 17,3 % mientras la masculina se sitúa en el 2,7%. Además del aspecto laboral, está el tema, muchas veces conflictivo, de hacer compatible el trabajo familiar (madres, abuelas, cuidadoras, etc.) que no se reconoce social ni económicamente. Esa doble dimensión laboral femenina se agrava en los casos de monoparentalidad. A pesar de las medidas consideradas en el III Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (1997-2000), la problemática social de género parece haber ido en aumento.

Un factor clave en el análisis del entorno en el que se desempeña la intervención de Cruz Roja Española es la creciente importancia sociodemográfica que los grupos de **personas mayores** han ido alcanzando en los últimos años. Este es uno de los componentes, junto con la baja natalidad (por debajo de la tasa de reposición) que configura un perfil demográfico envejecido, con todas las consecuencias económicas y sociales que conlleva. El número total de personas mayores de 65 años en España (a fecha enero del 2001, fuente IMSERSO) es de 6.739.559, lo que representa el 16,8% sobre el total nacional. Existe 1 millón más de mujeres que de hombres. El 13% presenta dependencia severa y el 33% dependencia moderada y leve, por lo que necesitan la ayuda de una tercera persona para la realización de las actividades de la vida diaria. Hay más de un millón de personas mayores que viven solas. La oferta de servicios públicos de respuesta a las situaciones de dependencia es claramente inferior a la demanda y los ratios se encuentran muy por debajo de la media del contexto europeo.



Los registros asistenciales señalados en el Plan Nacional de **Drogas** muestran que, mientras se han reducido moderadamente las admisiones debidas al consumo de la sustancia más destacada, la heroína (que representa el 53%), han crecido las vinculadas con la cocaína (31%) y, en menor medida con el cannabis (11,8%). Los datos del Plan Nacional de Drogas indican que, desde 1999, se ha roto la tendencia expansiva de los consumos de drogas, aunque siguen siendo muy elevadas las prevalencias de uso de sustancias como el alcohol, el tabaco y el cannabis. En determinados segmentos de la población, fundamentalmente jóvenes, se destaca el incremento del consumo de éxtasis y el alcohol.

El Plan Nacional sobre el **SIDA** 1997-2000 es el marco estatal de referencia con respecto a esta pandemia. El Plan de Movilización Multisectorial frente al SIDA ha constatado la enorme importancia de esta enfermedad como problema sanitario de primera magnitud. Se ha destacado la evolución positiva de las acciones en materia preventiva, así como la incorporación de nuevos fármacos que dieron origen a mayores y más eficaces tratamientos antirretrovirales. Sin embargo, también se señala que esto no significa que la magnitud de la epidemia se esté reduciendo, puesto que se siguen produciendo nuevas infecciones y el número de personas que viven con el VIH es cada día mayor debido al aumento de la supervivencia. Los últimos datos señalan a las mujeres jóvenes heterosexuales como colectivo en situación de riesgo. Otro sector es el de los inmigrantes, que tienen menos acceso a los recursos informativos y de tratamiento.

**Los niños y las niñas** que pertenecen a familias que están por debajo del umbral de pobreza, son las principales víctimas de las crisis económicas de sus padres – paro de larga duración, empleo precario, carencia de apoyo social, etc. - Esta situación comporta en muchas ocasiones un resultado de exclusión social, que implica desigualdades en educación, disfrute del ocio y, en general, de oportunidades para el desarrollo vital.

El número de personas internas en centros penitenciarios dependientes de la Administración central se ha incrementado un 15,36%, desde diciembre de 2000. En el año 2001 había 47.571 **personas reclusas**, de las cuales 3.905 (8,21%) eran mujeres, según la Dirección General de Instituciones Penitenciarias. Es importante destacar, como elemento estructural, la presencia creciente de población extranjera en los centros penitenciarios españoles.

Este incremento de la población penitenciaria lleva aparejados problemas de hacinamiento, de personal, dificultad de trabajar programas de reinserción e integración, objetivo prioritario del sistema penitenciario español. En las cárceles españolas existe un elevado porcentaje de internos drogodependientes y afectados por el VIH. La población extranjera se ve condicionada por sus circunstancias de documentación, relaciones familiares, conocimiento del idioma...

Cerca del 9% de la población española experimenta algún tipo de **discapacidad**, siendo las mujeres el 58,2% del total de 3.528.222 personas discapacitadas que el Instituto Nacional de Estadística censaba en 1999. Es importante señalar, que el sesgo femenino de la discapacidad se hace evidente desde los grupos de edad de 45 años en adelante, llegando a representar el 70,89% del total entre los mayores de 85 años. Otro dato importante es que la mayoría de estas personas vivían en el medio rural. Destaca especialmente por su situación de vulnerabilidad el conjunto de **personas enfermas mentales**, tanto por razones genéticas como sobrevenidas. Nuestro marco estatal de actuación en estos años ha sido el Plan Nacional de Acción para Personas con Discapacidad 1997-2002.

En lo que respecta al tema del **empleo**, y en el plano gubernamental, el marco de actuaciones de referencia es el Plan de Acción para el Empleo del Reino de España de 1998-2002, a su vez inserto dentro de las iniciativas de la Unión Europea sobre este problema común. El empleo además de ser la fuente básica de ingresos de las personas y, por tanto, un medio para la subsistencia, también constituye un mecanismo integrador y de realización personal; de aquí que la carencia o la precariedad del empleo tengan efectos que van más allá de una cuestión meramente económica. La llamada "*crisis del empleo*", agravada en los años noventa, se

expresa desde dos vertientes: por una parte, la irrupción de un desempleo severo que afecta a un sector importante de la población (incluso superando el 20% de la población activa) y por la otra, una crisis en la calidad del nuevo empleo con altas tasas de temporalidad y condiciones laborales que muestran un complejo mapa de precariedad con intensidades diversas. Así, la desocupación y el subempleo son elementos comunes de estos nuevos ejes de desigualdad que surgen o se profundizan ante los cambios en las esferas económica y social.

La carencia de empleo se ha considerado como un factor esencial en los procesos de exclusión social y muchas veces desde las políticas públicas esta excesiva centralidad del empleo ha relegado otros factores con un peso específico en las situaciones de pobreza. No obstante, los ingresos salariales constituyen la parte fundamental de la renta disponible de las personas para poder satisfacer sus necesidades vitales.

En consecuencia, el acceso al empleo remunerado es una de las vías de inclusión social, en la que pueden participar todos los colectivos que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Concretamente, el enfoque incide en la detección, refuerzo y potenciación de las capacidades de las personas, desde una perspectiva integral.

Los colectivos que se sitúan de forma periférica en el mercado de trabajo, ya sean en situación de desempleo o de precariedad laboral, son especialmente los siguientes:

- Las **mujeres** representan uno de los colectivos especialmente afectados por el paro y las condiciones laborales más débiles.
- La **juventud** con dificultades de acceso a ciclos formativos es uno de los colectivos más golpeados por la precariedad laboral, especialmente los menores de 25 años. Ante las dificultades de acceso al mercado de trabajo, muchos jóvenes retrasan su edad de incorporación a un empleo o se sitúan en el subempleo, fenómenos que no son recogidos por los datos estadísticos. La desocupación afecta especialmente a los jóvenes, al igual que la precariedad y la excesiva rotación laboral, fenómenos que tienen una correspondencia directa con la elevada siniestralidad laboral.
- **Los adultos desempleados de larga duración:** aquellas personas que llevan un período largo (más de seis o doce meses) sin trabajar tienen mayores dificultades para su reintegración en el mercado de trabajo. Las personas desempleadas entre 55 y 64 años presentan mayores dificultades para su reinserción laboral.

A estos tres colectivos se deberían sumar otros factores intensificadores de la exclusión laboral:

- *Según el contexto familiar:* Familias con hijos, con los dos adultos en paro o precariedad, particularmente familias monoparentales a cargo de mujeres.
- *Según el origen:* Especialmente los inmigrantes y solicitantes de asilo sin permiso de trabajo y residencia; dentro de ellos, los extranjeros con expedientes de expulsión pendientes de ejecutar, que no pueden regularizar su situación de estancia.
- *Sin acceso a la protección social:* Parados de larga duración sin cobertura.
- *Personas con discapacidades:* Se trata de un colectivo con una tasa de actividad baja, con déficits formativos y con un alto índice de desempleo.
- *Según nivel educativo:* Sin estudios o con niveles educativos o de cualificación profesional bajos.

En lo que respecta al tema del medioambiente, la carencia de condiciones ambientales saludables y el deterioro medioambiental son componentes críticos de la vulnerabilidad. Este problema está en gran parte ocasionado por la acción humana y, a su vez, afecta

especialmente a las personas con menores recursos o directamente en situación de exclusión social.

La exclusión social específicamente se relaciona con **la vivienda y el espacio** mediante una serie de procesos de carácter estructural: La evolución alcista de los mercados de suelo y vivienda, la regresión del mercado de alquiler, una presencia pública en el mercado de protección y social generalmente débil o residual, la consolidación de barrios degradados e infraviviendas destinadas a la población sin recursos, una escasez de alojamientos sociales (tanto en la ciudad como en el medio rural) que pueden servir para paliar situaciones de *sinhogarismo* o de crisis vital.

En España, los precios de la vivienda han tenido, a lo largo de los últimos 15 años y, en particular desde el año 2000, un comportamiento claramente alcista. Las presiones de la demanda y los comportamientos especulativos de los agentes de mercado han provocado ciclos de encarecimiento muy por encima de las tasas de inflación. Todo ello ha provocado una situación de crisis de accesibilidad, es decir, de exclusión del mercado inmobiliario de amplios sectores sociales. Otro rasgo estructural de la vivienda en España, ha sido el progresivo incremento del régimen de tenencia en propiedad, y la correlativa pérdida de peso del mercado de alquileres. Ello ha desembocado en una estructura desequilibrada de tenencias, lejos de la media europea.

A la exclusión de acceso y el desequilibrio de regímenes de tenencia, se añade la existencia de barrios degradados y de viviendas inadecuadas, infraequipadas y habitadas en situación de hacinamiento. Estas problemáticas no han sido solventadas mediante políticas públicas suficientes.

Por otra parte, los servicios sociales tampoco han desarrollado mecanismos efectivos y suficientes para reconducir la problemática de la falta de vivienda adecuada que conlleva la existencia de **Personas sin Hogar**, las cuales pertenecen a cada uno de los distintos colectivos vulnerables con los que trabaja Cruz Roja española.

La red de albergues para estas personas no es propiamente una red, sino un conjunto de servicios, instituciones, centros y organizaciones de muy diverso origen histórico, con muy diferentes formas de actuar y de entender su función, muy desigualmente dotadas de medios materiales y de personal técnico y que sólo por vía de excepción, se encuentran trabajando de forma mínimamente coordinada, en red. Dentro del conjunto de los centros y servicios que atienden a estas situaciones de carencia extrema y desafiliación social, el papel que juega la administración pública es muy pequeño, no llega a un 15% del total. El grueso de los centros sigue siendo, hoy como en el siglo XIX, fruto de la iniciativa social y caritativa. Por lo que se refiere específicamente a la prestación de alojamiento de urgencia, tenemos que únicamente el 12% de los centros que prestan servicio de alojamiento son públicos. Los datos de comedor siguen la misma tónica, apenas un 11% del total de centros que prestan servicio de comedor, son públicos, y por lo general se trata de comedores masivos. Pocos comedores, con muchas plazas, en la mayor parte de los casos se trata de los comedores de los propios albergues municipales. Actualmente, es importante destacar el enorme crecimiento experimentado por la población extranjera entre la gente atendida por estos servicios de emergencia (albergue y comida) que se encuentran desbordados, en la mayoría de los casos. En general, los centros de las grandes ciudades siguen siendo centros grandes que buscan atender a un número importante de personas, y que, por tanto, requieren de grandes edificios, de instituciones en definitiva, lo que hace difícil evitar los efectos estigmatizadores que entraña toda vida en régimen de internado e "*institucionalizada*". La crisis de la vivienda se configura así como un problema transversal para todas aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

Este análisis del entorno adquiere una vertiente poliédrica si se considera desde la óptica del **fenómeno de la exclusión social**. La lucha contra la exclusión social tiene una fuerte trayectoria internacional, tanto en el plano de los planteamientos, como en el de las

experiencias. Desde los años 90, se ha convertido en un eje central de los foros internacionales, particularmente a partir de la Cumbre sobre Desarrollo Social de Copenhague de 1995. En los foros de las Cumbres de Lisboa, Feira y Niza se gestan las bases para un Plan Europeo para la Inclusión Social, como resultado de los planes correspondientes a cada uno de los estados miembros. El Plan de Acción Nacional para la Inclusión Social, a su vez, es adaptado a las realidades de cada Comunidad Autónoma española.

La exclusión social es el resultado de un proceso de desigualdad en la distribución de la renta, en la participación social y, en síntesis, en la satisfacción de las necesidades humanas. Por lo tanto, este concepto está relacionado con otros, como pobreza, marginación, vulnerabilidad, injusticia, privación, falta de oportunidades, no reconocimiento de derechos y dificultades especiales graves no atendidas. En suma, la exclusión social es el último eslabón en el proceso de desafiliación social, económica y relacional, que coloca a las personas en el mayor grado de vulnerabilidad.

Las asambleas locales han desempeñado un papel muy importante, por su capacidad de actuar desde la proximidad, especialmente en el trabajo con la inmigración y el empleo de colectivos vulnerables. Es una sólida red pegada al terreno, conocedora de las peculiaridades que, en cada pueblo, adoptan las situaciones de marginación, pobreza o exclusión social, o de las posibilidades de insertar socialmente a personas con dificultades, a través del empleo, en función de las características de cada mercado laboral local. El protagonismo de lo territorial es uno de los pilares de las estrategias de la Unión Europea para afrontar la solución de problemas de índole económica y social, a fin de reducir las desigualdades entre las distintas regiones y grupos sociales.

## **ANÁLISIS INSTITUCIONAL**

### **Amenazas**

- Dificultades transversales a todos los colectivos vulnerables, en empleo e ingresos, vivienda, capacitación, autonomía, que han generado procesos de exclusión social, con fuerte sesgo debido al género, la edad y la situación psicofísica.
- La evolución económica con indicios de estancamiento que puede generar una limitación en las posibilidades de empleo de los colectivos más vulnerables, así como el aumento de las dificultades de acceso a una vivienda digna.
- Renovada importancia de enfermedades como la tuberculosis y la hepatitis, además del peso continuado del VIH-SIDA.
- Contexto social y político poco favorable a la inmigración en el marco político europeo. Aplicación de políticas y normativa que dificultan o restringen la intervención social. Estereotipos y mensajes negativos que ofrecen los medios de comunicación sobre la inmigración. Aumento de las redes clandestinas de tráfico de personas. En algunos casos, sensibilidad negativa de sectores de la opinión pública para quienes trabajan a favor de la integración de los inmigrantes.
- Protección social insuficiente y demanda creciente por el envejecimiento poblacional. El replanteamiento del Estado del Bienestar favorece el papel del sector lucrativo en la provisión de servicios sociales. Existe un vacío legal en temas como el transporte social.
- La presión social con relación a la necesidad de crear dispositivos para atender drogodependientes ha disminuido mucho en los últimos años.

- Persiste la rigidez de la normativa penitenciaria, dificultad de entrada en los centros penitenciarios y control en la intervención.
- La menor presencia demográfica de la infancia, tanto en España, como en la Unión Europea, amenaza con acentuar su invisibilidad, los niños y las niñas pueden sufrir una pérdida de prioridad.
- Diversificación de la financiación pública y privada entre las distintas ONG, empresas de servicios, etc.
- Financiaciones de carácter temporal que impiden la planificación a medio y largo plazo y pueden crear situaciones de desprotección de los usuarios y falta de calidad en la intervención
- Cambio de prioridades de asignación de Fondos Estructurales en la Política de la Unión Europea, que ponen en peligro la continuidad de proyectos de empleo vinculados a subvenciones de la UE. En muchas ocasiones falta de acceso a la información, apoyo técnico y económico a las Asambleas Locales.
- El alto coste de algunos de los recursos más necesarios como pueden ser: los centros ocupacionales, los centros de día, las viviendas tuteladas, etc.
- Actuar como mediador en la integración de inmigrantes puede ocasionar rechazo de la población al pensar que favorecemos la inmigración.

## Oportunidades

- Los grandes cambios que está sufriendo nuestra sociedad requieren de nuevas respuesta a las necesidades emergentes en materia de empleo, formación, vida autónoma, servicios sociales, etc., demandando una gran participación por parte del tercer sector y una oportunidad en los nuevos yacimientos de empleo. El desarrollo local, con la participación de los agentes sociales y la incorporación continua de voluntariado, facilitan y amplían las oportunidades de actuación social.
- El largo camino que queda por recorrer en todos los sectores sociales: promoción de la salud y prevención de deficiencias, asistencia socio-sanitaria y rehabilitación integral, integración escolar y educación especial, participación e integración en la vida económica, integración comunitaria y vida autónoma.
- Profundización en el proceso de integración europeo, que favorece la aplicación de criterios comunes de lucha a favor de la inclusión social y exige el desarrollo y cumplimiento de planes nacionales a favor de la inclusión.
- Adquisición de un mayor espacio de influencia como institución, en el diseño y desarrollo de acciones por el empleo de los más vulnerables.
- Oportunidad de acceso a instancias que inciden directamente en las políticas que afectan a todos los colectivos y en los distintos ámbitos gubernamentales.
- Cooperación con otras organizaciones que también desarrollan trabajo similares, posibilidades de intercambio, sinergia y alianzas.
- Desarrollo y profundización en líneas de trabajo innovadoras como la economía social y solidaria.
- Aparición de nuevos campos para la intervención social, donde la incidencia de otras ONG es escasa: menores inmigrantes, mediación, trabajos en beneficio de la comunidad, proyectos intergeneracionales...
- Creciente conciencia social sobre el tema del envejecimiento, enmarcada en un debate internacional (plan ONU, Estrategia regional de la Unión Europea) y en el nacional (Ley de Dependencia).

- El peso demográfico de la población mayor, su potencial como consumidores y como electores, generará cambios sociales, potenciando la diversificación y ampliación de la oferta de servicios.
- Dentro del campo de la prevención y atención de los problemas derivados del consumo de drogas –incluido el alcohol-, aparición de nuevos espacios de intervención.
- El fuerte calado de los principios de plena participación en la vida social y el fomento de la autonomía e independencia personal de las personas con discapacidad, abren nuevas vías para la intervención con colectivos como el de discapacitados.
- La participación de Cruz Roja Española en distintos proyectos europeos, de investigación y desarrollo, permite a la Institución beneficiarse del conocimiento y experiencia adquiridos para el diseño y mejora de los proyectos.
- Potencialidad de fuentes de financiación: tanto a nivel local como europeo, fundaciones, acciones de mecenazgo y patrocinio,
- Aumento de la colaboración ciudadana con la iniciativa social y el incremento del interés de entidades privadas en partenariados que den visibilidad y buena imagen, al estilo de marketing con causa y responsabilidad social corporativa de las empresas.

### **Debilidades**

- Escaso desarrollo y peso de las actuaciones transversales, como el enfoque de género, que no se contemplan en la propia organización, ni en todas las actividades, proyectos, programas.
- Disparidad en cuanto a niveles de cobertura, conceptualización de los programas, oferta de servicios y medios, lo cual marca la necesidad de trabajar más en el plano del desarrollo local respondiendo a su situación real
- La inmediatez de la respuesta frente a demandas emergentes de la sociedad genera, en ocasiones, un exceso de trabajo improvisado y una dificultad para cumplir con el trabajo planificado.
- Escaso desarrollo de proyectos de sensibilización con una imagen y mensaje institucional consensuado, con participación de los voluntarios y técnicos, dentro de la organización.
- Subsiste cierta inercia de trabajo "*por colectivos*", frente a la filosofía de transversalidad que se ha intentado planificar, por ejemplo a través del Plan de Empleo.
- Necesidad de reforzar la investigación para la acción y de implementar instrumentos adecuados para valorar la eficiencia de la intervención.
- Carencia de publicaciones y de otros medios de difusión, que permitan difundir ampliamente los resultados alcanzados en la experiencia e investigación, dentro de los diferentes Programas.
- Fuentes de financiación todavía poco diversificadas. Dependencia de las subvenciones que, en muchas ocasiones, son para acciones puntuales de orientación o de formación y no contemplan la puesta en marcha de servicios integrados. Esta dependencia condiciona, a su vez, la conceptualización de algunos proyectos.
- Falta desarrollar un "*continuum*" de prácticas en la intervención social con la infancia, que coordine las acciones preventivas que se desarrollan desde las diferentes áreas de la organización.



- En algunos temas, como por ejemplo en la intervención con personas con discapacidad, hay que diseñar claramente los objetivos, estrategias y planificación a medio y largo plazo, ya que nuestra actuación tiende a ser más reactiva que proactiva. Gran parte de los proyectos que se realizan con personas con discapacidad no tienen como población diana a la misma sino a las personas mayores, dificultando la incorporación de procesos de mejora que respondan a las necesidades cambiantes del colectivo.
- En temas de envejecimiento, la imagen de Cruz Roja española se suele asociar a la mera provisión de servicios (aunque sin carácter de empresa). Carecemos de imagen como expertos. Nuestra experiencia en temas de defensa de derechos, sensibilización y promoción del papel social de los mayores es todavía incipiente y el ámbito de actuación en la prestación de servicios, que es nuestro fuerte, consume muchos recursos.
- Con respecto al voluntariado, número aún insuficiente y subsisten algunos problemas para facilitar su incorporación propiciando la continuidad y compromiso del mismo con los programas que desarrollan o que en un futuro desarrollarán.
- Necesidad de aumentar la participación de los usuarios y el voluntariado en la concepción y gestión de los servicios.
- En intervenciones que implican un fuerte desgaste, hay aún poca reflexión y recursos destinados a "*cuidar al cuidador*" dentro de la organización. También se detecta una necesidad de mejorar las oportunidades de formación interna, así como de aumentar los encuentros y reuniones de trabajo entre participantes en programas.
- Escasa participación de nuestra Institución en los foros de algunas temáticas, como por ejemplo la discapacidad, y dificultades para organizar actividades de difusión, sensibilización, comunicación y educación.

### **Fortalezas**

- El marco de actuación señalado por la Carta de Berlín de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (abril 2002), que ratifica y refuerza el compromiso institucional con los más vulnerables, el cual se desarrolla a partir de los planes integrales de inmigración y de salud.
- Fuerte presencia territorial que nos permite contar con una infraestructura y soporte adecuados en todo el territorio, incluyendo núcleos poco poblados.
- Importante presencia internacional, que nos permite aprender, extrapolar y adaptar experiencias de diferentes contextos.
- Imagen positiva de la organización dentro de la sociedad en general, así como para los financiadores, basada en el carácter generalista de la intervención y en un claro compromiso social.
- Dicho carácter generalista de la intervención posibilita estrategias integrales.
- Gran potencial humano de voluntarios y técnicos. Alto nivel de cohesión y colaboración. Calidad en la atención. La red territorial cuenta con un número significativo de expertos en temáticas diversas.
- En general, programas, servicios y equipos humanos muestran capacidad y flexibilidad para adaptarse a nuevas demandas y necesidades sociales.
- Notable esfuerzo y creciente capacitación de los voluntarios y personal remunerado.

- La presencia del voluntariado en los proyectos de intervención supone un valor añadido a las actividades que desarrolla.
- La proximidad y cercanía de los voluntarios y profesionales de nuestra organización a los usuarios permite la rápida detección de nuevas necesidades emergentes.
- Conocimiento de las situaciones de desprotección y de necesidades de estos sectores vulnerables de la población, lo cual conecta con la esfera de trabajo en sensibilización y aporta solidez a nuestro papel como interlocutor ante las administraciones públicas.
- Se desarrollan programas para muchos sectores sociales, lo cual puede apoyar estrategias de fomento de la solidaridad intergeneracional y estrategias transversales.
- El volumen de usuarios atendidos, la extensión territorial de los programas y la pertenencia a redes internacionales es una fortaleza para establecer partenariados en ámbitos como la investigación, la defensa de derechos y la sensibilización.
- Desarrollo y aplicación de una metodología integrada, centrada en la persona, en varios programas.
- La participación en distintos proyectos, que incorporan las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información a la intervención social, con el enorme potencial que representan en diferentes ámbitos de la intervención.
- Se ha avanzado en el diseño de estrategias de análisis de calidad en los servicios que prestamos en varios programas. La obtención de la certificación según la norma ISO implica un claro compromiso de la organización con la calidad. Se cuenta con recursos propios, que permiten un margen de actuaciones sin financiación externa.
- Papel de la organización en la generación de empleo, especialmente en el campo de los empleos de proximidad, es decir en los servicios destinados a fortalecer la autonomía y bienestar de personas mayores, discapacitadas, niños, etc., los cuales también favorece el acercamiento al mercado laboral de colectivos vulnerables.
- Facilitar la tarea del voluntariado como soporte al personal técnico.



## INTERVENCIÓN EN SALUD

### INTRODUCCIÓN

Desde los orígenes de Cruz Roja Española y durante muchos años, los servicios sanitarios (Hospitales, Escuelas de Enfermería, Bancos de Sangre, Dispensarios, Programas de Salud Preventivos...) han representado un alto porcentaje del conjunto de las acciones de la Institución. Paulatinamente, al extenderse la acción protectora de la Seguridad Social a todos los sectores de la población, la asistencia sanitaria de Cruz Roja dejó de desempeñar dicho papel prioritario.

El crecimiento económico de los años 60 permitió al Instituto Nacional de Previsión la construcción de una red sanitaria propia - 50.000 camas en 20 años-, la cual fue "*desplazando*" gran parte de los centros sanitarios concertados quedando como auxiliares con carácter complementario. Así mismo, se produjo el aseguramiento obligatorio a la Seguridad Social, que se extiende a todos los trabajadores con empleo formal.

En este entorno, Cruz Roja Española desarrolló una parte muy importante de la actividad hospitalaria llevada a cabo en el país. Esta actividad, complementaria de los servicios públicos, ha ido decreciendo de acuerdo con las necesidades. En la actualidad, el Sistema Nacional de la Salud, se financia por los Presupuestos Generales y garantiza la cobertura al 100% de los ciudadanos (Real Decreto 1088/89 Universalización de la asistencia sanitaria).

Mención aparte, merecen los **centros de reconocimiento médico** que se apartan del resto de los centros sanitarios de la Institución, en cuanto a que son centros específicos, creados por una normativa específica para realizar una actividad concreta. La fundamentación de la existencia de los centros de reconocimiento, es básicamente económica, ya que supusieron un apoyo a la financiación, siendo especialmente importante en el caso de los ámbitos locales. Su futuro está ligado al desarrollo de la normativa europea pendiente de aprobación.

Cruz Roja Española fue la primera Institución española en crear un **banco de sangre** que se abasteciera exclusivamente, de donantes de procedencia altruista. En la década de los años sesenta Cruz Roja contaba con numerosos bancos de sangre: Sevilla, Bilbao, Las Palmas, Tenerife, Alicante, Palma de Mallorca, Barcelona y otros. Asimismo, todos los hospitales de Cruz Roja tuvieron donación de sangre altruista, de mayor o menor volumen, dirigida a satisfacer sus necesidades.

Se ha continuado con la labor realizada por los Bancos de Sangre, tanto en lo referente a extracciones, elaboración de productos, como de promoción. En la actualidad Cruz Roja sólo tiene plena gestión en el Banco de Sangre de Madrid, donde cabe destacar el alto nivel de calidad y acreditación, así como una tendencia positiva a la donación altruista. Una vez culminado el proceso de transferencias en materia de sanidad a las Comunidades Autónomas, el Centro Comunitario de Transfusión de Asturias realiza su actividad al amparo del convenio entre la Institución y el Principado de Asturias. También es destacable la labor desarrollada como asesores técnicos en diferentes programas internacionales de Cruz Roja y de otras instituciones acreditadas.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, Cruz Roja Española, está compaginando su mandato en cuanto a la retirada de la labor hospitalaria con la intención de incrementar su esfuerzo en el campo de la salud comunitaria. En este sentido, y para poder desarrollar programas de salud comunitaria, se debería identificar y analizar las áreas y la población diana a la que irían dirigidos, y que bien por razones de tipo geográfico, social o de otra índole

presentan problemas de salud. Valorando la cooperación y coordinación que debe de establecerse con el sistema público de salud.

## **ANÁLISIS DEL ENTORNO**

De acuerdo con el desarrollo del sistema sanitario, los centros sanitarios gestionados por Cruz Roja Española, no deben competir con los del sistema público. Su función siempre estará a expensas de las necesidades que puedan surgir en cada localidad y en cada momento.

Los sistemas de gestión de los centros públicos se están flexibilizando (Consortios, fundaciones, empresas públicas). Existen indicios de que se vuelva a separar las funciones de financiación y provisión de servicios sanitarios, lo que conllevará un fuerte endurecimiento del mercado tanto en competencia de precios como en calidad de los servicios. Entrar en dura competencia en el mercado con los hospitales que quedan y los costes que tienen no es posible, además de no ser adecuado a la propuesta de valor de la Institución.

Respecto a la labor que desarrolla Cruz Roja en la donación de Sangre es necesario tener en cuenta que actualmente sólo se gestiona el centro de Madrid. El Centro Comunitario de Transfusión del Principado de Asturias mantiene en la actualidad, después de las transferencias en materia sanitaria, una doble dependencia (Consejería de Salud y Servicios Sociales y Cruz Roja). La expansión del Sistema Nacional de Salud ha generado recursos suficientes que trabajan en este campo para cubrir las necesidades actuales. La labor que Cruz Roja puede aportar puede enmarcarse en la de promoción de la donación altruista a nivel nacional, y en la cooperación con otras Sociedades Nacionales en los programas en los que Cruz Roja Española haya tenido buenos resultados.

Las transferencias sanitarias a la totalidad de las Comunidades Autónomas, abren un espacio de intervención para el desarrollo de programas de salud comunitaria. De acuerdo con los Servicios de Salud Pública de cada Comunidad Autónoma, Cruz Roja trabajará en la elaboración de un conjunto de actuaciones en materia de programas para la promoción de la salud. Estos programas, por identificación institucional y experiencia, serán también orientados a colectivos vulnerables (personas mayores, mujeres, población inmigrante, colectivos desfavorecidos).

Independientemente de que el diseño de los diferentes proyectos puedan estar realizados desde otros ámbitos, y con objeto de que la intervención de la Institución se adapte a las necesidades reales, la detección de las necesidades se realizará desde la red local de Cruz Roja promoviendo una mayor relación con el tejido social de la localidad, con otras organizaciones y con la administración local.

## **ANÁLISIS INSTITUCIONAL**

### **Debilidades**

- La actividad hospitalaria requiere un alto nivel de inversión para mantener la calidad de los servicios que se prestan
- Aún teniendo en cuenta sólo los hospitales que quedan, el 60% de las estancias causadas en los hospitales de la Institución está dirigida a pacientes amparados por la Seguridad Social. Además el hospital de Córdoba fundamentalmente realiza actividad de compañías y privada, el resto de los hospitales tienen poca diversificación de clientes y una fuerte dependencia del cliente mayoritario: Servicio Nacional Salud.
- Posible erosión de la posición competitiva

- El campo de la donación de sangre se encuentra muy institucionalizado, lo que produce una gestión muy rígida.

### **Amenazas**

- La progresiva entrada del mercado sanitario privado en la concertación con los sistemas públicos de salud.
- Las exigencias de las normas de acreditación, nos obligarían a afrontar fuertes inversiones.
- Por otra parte, para mantener la calidad asistencial que actualmente demandan los usuarios, nos veríamos obligados a incrementar el volumen de inversiones para adquirir alta tecnología.
- La separación de las funciones de financiación y provisión de servicios sanitarios
- Fuerte endurecimiento del mercado en competencia de precios.
- En los centros sanitarios en general y especialmente los bancos de sangre, están sujetos a reclamaciones por parte de personas, instituciones, etc. Cada vez son mas las reclamaciones en este campo y por tanto, las indemnizaciones muy cuantiosas.
- Es conocido por todos, que la exposición a virus desconocidos o de "*nueva aparición*" son posibles en el campo de la donación de sangre.

### **Fortalezas**

- La Imagen de la Institución en la población y la calidad percibida por los usuarios de la red de hospitales.
- Los hospitales de Cruz Roja tienen gran capacidad de flexibilidad, adaptación, versatilidad, para afrontar nuevas necesidades sanitarias.
- Ser una organización sin ánimo de lucro permite adecuarse con facilidad a las necesidades.
- Resultado económico equilibrado que en la actualidad arrojan los centros sanitarios.
- Fuerte imagen de la Cruz Roja para la captación de donantes altruistas de sangre. Todavía hay un gran sector de la población española que sigue identificando a la Cruz Roja Española con una Institución fundamentalmente de orientación sanitaria; esto se da especialmente en lo referente a la donación de sangre.
- En cooperación Internacional, en el ámbito de la donación de sangre, desarrollamos una amplia labor participando como asesores técnicos en diferentes programas internacionales de Cruz Roja y de otras Instituciones acreditadas (OMS, OPS).
- Alto nivel de calidad en el tratamiento de la sangre y sus productos, adecuándonos e incluso adelantándonos a las especificaciones de calidad antes de que sean divulgadas y exigidas por las autoridades sanitarias.
- El conocimiento y experiencia adquiridos tanto en gestión como en el desarrollo de programas y campañas de salud llevadas a cabo por Cruz Roja Española.

## **Oportunidades**

- Búsqueda de orientación de la labor asistencial dentro del Plan Gerontológico
- Nuevas necesidades para la realización de Programas de Salud.
- Alguno de los hospitales, de acuerdo con la propuesta de trabajo hacia los más vulnerables de la Institución pueden tener la oportunidad de orientar su labor asistencial dentro del Plan socio-sanitario.
- Potenciar la captación de donantes que es lo que realmente justifica y define nuestro papel como Cruz Roja en este campo.
- Introducir la labor de nuestros voluntarios en los hospitales y programas de salud.
- Posibilidad de desarrollar nuevos programas de prevención y promoción en la salud en cooperación con los responsables sanitarios en cada caso, dando cabida a la participación del voluntariado en los programas de salud comunitaria.

## INTERVENCIÓN EN SOCORROS Y EMERGENCIAS

### INTRODUCCIÓN

La intervención de la Cruz Roja en favor de las víctimas de los conflictos armados así como de los desastres en tiempos de paz es una de las actividades tradicionales de la Institución, y en algunos casos, la más conocida por los ciudadanos.

Este tipo de intervención pretende:

- Prevenir y aliviar el sufrimiento de las personas ayudándolas a prepararse para situaciones que pueden aumentar su vulnerabilidad contribuyendo a su prevención y a la minimización de sus consecuencias.
- Ayudar a las personas que sufren un aumento grave de su vulnerabilidad debido a una crisis, un desastre repentino o por vivir en zonas de riesgo.

Las necesidades de las personas afectadas por una situación de emergencia requieren una respuesta ajustada a esa circunstancia que implica una imprescindible especialización. De acuerdo con nuestros Estatutos, la Institución debe desarrollar su capacidad de respuesta ante la emergencia e incrementar su espacio en la prevención. Tenemos un compromiso hacia las personas que pudieran ser afectadas por accidentes, catástrofes, calamidades públicas, conflictos sociales, enfermedades, epidemias y otros riesgos o siniestros colectivos o sucesos similares.

### ANÁLISIS DEL ENTORNO

Nuestro país se enfrenta a una miscelánea de riesgos de origen natural (inundaciones, incendios forestales, nevadas, terremotos, deslizamientos, vientos fuertes, volcánicos etc...) en algunos casos agravados por la acción del hombre sobre el territorio.

Así mismo, y como reflejo de un país desarrollado, se recogen los riesgos de origen antrópico (industriales; químicos, nucleares, transporte de mercancías peligrosas, accidentes; de tránsito, domésticos, laborales, deportivos). Todos estos riesgos son potencialmente catastróficos y así a lo largo del tiempo han tenido oportunidad de manifestarse.

No se perciben en la actualidad, riesgos relacionados con los conflictos bélicos, las crisis económicas ni el deterioro de los servicios de salud, educación u otros servicios a la comunidad.

La implantación en todo el Estado Español de un teléfono único de ámbito Europeo 112 gestionado por las Comunidades Autónomas se está convirtiendo en el principal referente de los ciudadanos a la hora de solicitar ayuda a la hora de verse afectado por las situaciones de urgencia y emergencia.

En cuanto a la paulatina implantación de *los Servicios Médicos de Emergencia* y de sus *Centros de Regulación Médica*, en la actualidad se prevé que estos servicios experimenten un mayor crecimiento en virtud de las transferencias sanitarias que desde el Estado se han realizado a las Comunidades Autónomas en materia de salud.

Por otro lado, se percibe un creciente interés en los Ayuntamientos por establecer servicios propios para la intervención en emergencias, en el marco de la Protección Civil, o de sus Servicios de Salud. Por ello, es conveniente que la acción de las Asambleas locales se contemple en los planes de emergencia municipales de los ayuntamientos como una parte más del sistema de protección civil, estableciendo y definiendo claramente responsabilidades en función de los recursos humanos, materiales y de financiación.

Nos encontramos en un proceso de transformación y adaptación, en el que cada ámbito local deberá marcarse su velocidad en función de su plan de acción, de sus capacidades y de las características del entorno, y que tendrá que contar con el apoyo de los ámbitos provinciales para garantizar su desarrollo adecuado.

La Unión Europea ha reforzado su *mecanismo europeo de cooperación en materia de protección civil* con objeto de estar en condiciones de ofrecer respaldo y apoyo a los países miembros afectados por un desastre.

La Dirección General de Protección Civil del Ministerio del Interior ha puesto en marcha, como principal iniciativa, un mecanismo de apoyo y respaldo en situaciones de desastre mediante un Real Decreto que regula la creación e implantación de las unidades de apoyo ante desastres (UAD's), estableciendo acuerdos con Comunidades Autónomas y Ayuntamientos que disponen de Servicios de Extinción de Incendios y Servicios Médicos de Emergencia.

Esta nueva realidad nos muestra un interés sostenido en el tiempo por parte de las Administraciones públicas con relación a la salvaguarda de los derechos constitucionales que los ciudadanos tienen en materia de su seguridad, integridad física, bienes materiales y su medio ambiente.

Este nuevo escenario es favorable para que Cruz Roja Española pueda desarrollar su papel mediante la realización de actividades de apoyo y complementarias de los sistemas públicos en los sectores de la protección civil y de la salud, tendentes a desarrollar y ampliar las hipótesis de cobertura.

La configuración de Cruz Roja Española como uno de los vehículos con los que cuenta la sociedad española para la participación de los ciudadanos como voluntarios abre la oportunidad para que desde la Intervención en Socorros y Emergencias se difundan las posibilidades de acción voluntaria. Además, la participación de voluntarios en las actividades, siempre es un indicador de calidad respecto a la tarea realizada

La definición del papel que en materia de salud puede realizar Cruz Roja en el marco de la denominada "*Cadena de la Supervivencia o Cadena del Socorro*" en el contexto de la asistencia prehospitalaria, que precisan los ciudadanos cuando se ve afectados por situaciones de urgencia y/o emergencia que ponen en peligro su integridad física y su salud, permitirá una mejor y mayor cooperación y coordinación con los sistemas públicos.

Las actividades que Cruz Roja Española podrá desarrollar, siempre que sea necesario y se cuente con las debidas condiciones de viabilidad y de capacidad para su gestión, en el marco de la atención prehospitalaria derivadas de situaciones de urgencia y/o emergencia, serán:

1. La prestación de los primeros auxilios, incluidas las técnicas instrumentales disponibles en materia de soporte vital básico, en situaciones de urgencia y/o emergencia no previsibles, así como en el marco de los dispositivos de cobertura socio sanitaria en actos de riesgo previsible.
2. El transporte socio sanitario inmediato desde el lugar donde se haya producido la incidencia hasta el centro sanitario más idóneo, de personas afectadas por;
  - Urgencias y/o emergencias no previsibles.
  - Accidentes de tráfico.

- Accidentes producidos durante la participación en actos públicos cuya cobertura sanitaria sea prestada o participada por Cruz Roja.
- Situaciones especiales tales como operaciones de rescate y salvamento, accidente, catástrofes, calamidades públicas, conflictos sociales, epidemias, riesgos o siniestros colectivos y sucesos similares.

En el caso concreto de la actividad derivada de la asistencia in situ y posterior transporte socio sanitario inmediato de lesionados por accidentes de tráfico así como de las Urgencias y/o en el ámbito autonómico y provincial, incluirán en sus correspondientes Planes de Acción su participación en esta actividad con expresión concreta de los recursos humanos y materiales dedicados a la misma, lo que configurará un mapa de cobertura desde el punto de vista geográfico y horario, con especial atención a los períodos en donde existe mayor frecuencia circulatoria como uno de los factores de riesgo. Así mismo, identificarán otros riesgos como los períodos nocturnos, los fines de semana y festivos, siniestralidad de determinados tramos de la vía, grado de cobertura de los sistemas públicos y/o privados de asistencia sanitaria prehospitalaria, configuración de la población, distancias a hospitales de referencia, etc....

3. La Asistencia Sanitaria y Clasificación de Víctimas en el marco de la activación de un Plan de Emergencia de Protección Civil que regula la respuesta ante las situaciones de riesgo que son potencialmente catastróficos.
4. La Asistencia Sanitaria en el marco de los dispositivos de cobertura socio sanitaria en actos de riesgo previsible.

Hay que tener en cuenta la necesidad de prestar ayuda inmediata de emergencia a los inmigrantes, que son transportados por organizaciones al margen de la legislación vigente en nuestro país, más concretamente hacia aquellos que llegan a las costas de Andalucía y las Islas Canarias, mediante "*pateras*" en una travesía que pone en peligro su salud e integridad física.

En los últimos años, cada vez es mayor la importancia de cubrir las necesidades de índole psicosocial de las víctimas que resulten ilesas, de los familiares y allegados. Todos ellos se ven afectados por una serie de reacciones que deben ser atendidas para procurar un paulatino restablecimiento a la vida normal, previniendo la aparición de trastornos psicopatológicos posteriores. Por ello, Cruz Roja Española interviene para proporcionar una adecuada atención integradora, de las víctimas, familiares y allegados que se vean afectados por una situación de emergencia, con la finalidad de restablecer las necesidades psicológicas y sociales que puedan tener los afectados, en los primeros momentos de la emergencia.

La creación de la Sociedad de Salvamento y seguridad Marítima en el año 1992 y el paulatino aumento desde entonces de medios de Salvamento Marítimo dependientes de la Administración, asumiendo ésta en parte, el ámbito de actuación de las antiguas embarcaciones de nivel A de Cruz Roja, nos brinda la oportunidad rediseñar nuestras actividades dentro de este ámbito.

Se ha considerado que el ámbito de actuación de Cruz Roja, se encuadra en el salvamento costero, con embarcaciones rápidas, y nunca más allá de las 12 millas contadas desde los puntos más salientes de la costa, y que las embarcaciones de nivel B son idóneas para este cometido, debido a sus características.

En este ámbito de trabajo, un elemento importante es la variable ambiental, ya que guarda relación directa con todas las áreas de intervención de socorros y emergencias. Teniendo en cuenta que el medio ambiente se considera una necesidad básica para la vida, éste se convierte en objetivo indirecto de las actuaciones de emergencia, por lo que es necesario tenerlo presente, tanto a la hora de su organización como de su puesta en práctica.

Cruz Roja es también consciente de la importancia del medio marino, por ello, reconociendo la amenaza que representa la contaminación, aboga por un mayor incremento de la prevención y contención de la contaminación marina. La lucha contra la contaminación del medio marino debido, entre otras cosas, a la complejidad de las operaciones de descontaminación, requiere de un sistema de respuesta definido y una estructura organizativa que haga eficaz estos medios. Para lograrlo, Cruz Roja Española es consciente de la necesidad de coordinar sus esfuerzos y medios con los de las distintas entidades públicas y privadas que realizan actuaciones en este ámbito de intervención.

## **ANÁLISIS INSTITUCIONAL**

### **Debilidades:**

- Atomización en la gestión de los recursos (humanos y materiales) que condicionan su eficacia y eficiencia.
- Pocos instrumentos objetivos de seguimiento y evaluación de la actividad, que faciliten la toma de decisiones para poner en marcha medidas correctivas.
- Todavía no es suficiente la integración de las capacidades de Cruz Roja en los Planes de Emergencia de Protección Civil.
- Ausencia de información sobre el volumen de la demanda de servicios de cobertura a actos de riesgo previsible y su evolución futura, lo que nos impide planificar nuestra futura oferta.
- Dependencia, en algunos casos, de la financiación que proviene sólo por la prestación de servicios, que necesariamente se ha de complementar con otros ingresos generalistas, al no disponer de ingresos estables que provengan de la sponsorización y/o el Mecenazgo dirigidos hacia la actividad a realizar y mas concretamente en el contexto de la prestación de servicios de cobertura a actos de riesgo previsible.
- El perfil del voluntariado que en la actualidad participa de estas actividades en ocasiones no se adecua a algunos de los puestos de actividad ofertados para la acción voluntaria.
- Dificultad, especialmente en el ámbito local, para financiar los recursos que permitan mantener la actividad de socorros y emergencias.
- Excesiva dependencia de una única fuente de financiación externa para la realización de las actividades de Salvamento Marítimo.
- Necesidad de personal con titulación profesional de Marina Mercante para tripular la mayoría de las embarcaciones cedidas en uso por la Administración Central por sus características técnicas.
- Escasa planificación, o planificación inadecuada, de los proyectos de implantación y desarrollo del programa de Salvamento Marítimo en los ámbitos locales y provinciales.
- Ausencia de conexión en algunos territorios con los sistemas públicos de salud y protección civil.

### **Amenazas**

- La planificación de la respuesta a las situaciones de riesgo que están reguladas mediante un Plan de Emergencia de Protección recae en las Comunidades



Autónomas lo que conlleva una desigual presencia de Cruz Roja en las citados Planes.

- Tendencia a prestar servicios de cobertura a actos de riesgo previsible reduciendo costes que podrían obligan en ocasiones a prestaciones de baja calidad con un deterioro de nuestra imagen.

### **Fortalezas**

- Las actividades de socorros y emergencias tradicionalmente desarrolladas por asambleas locales son una referencia para la sociedad.
- La capacidad de respaldo y apoyo entre asambleas locales sobre la base del establecimiento de respuestas homogéneas fortalecen, en caso necesario, las capacidades locales.
- La disponibilidad de recursos para la prestación de servicios de coberturas preventivas a actos de riesgo previsible, permite que estén igualmente disponibles para intervenir en emergencias con la adecuación a la tarea concreta a realizar que precisen.
- La imagen de nuestra Institución y sus Principios, nos permite ofrecer un valor añadido en las actividades de socorros y emergencias.
- Las actividades de socorros y emergencias disponen de una amplia oferta de puestos de actividad dirigidos a la acción voluntaria con una alta participación de voluntarios.
- La presencia de Cruz Roja en favor de colectivos cuya iniciativa social es coincidente con la propia de Cruz Roja nos permite estar presentes en determinados actos públicos prestando servicios de cobertura socio - sanitaria.
- Existencia, hasta la fecha, de un único interlocutor en materia de coordinación de salvamento marítimo que facilita una buena conexión con el Sistema público. (SASEMAR).
- La amplia presencia territorial, mayor número de recursos de salvamento marítimo de los concertados con SASEMAR.

## **Oportunidades**

- La creciente cultura social en materia de prevención de riesgos en relación con el ocio, el deporte y la cultura, configura una mayor posibilidad de acción.
- El diseño y la organización de los programas vinculados al Plan de Intervención en Socorros y Emergencias, buscan como objetivo optimizar nuestra intervención.
- La capacidad de poder asesorar a los solicitantes de coberturas preventivas es un valor añadido que nos sitúa en una buena posición a este respecto.
- La capacidad de adecuar los recursos disponibles a las tareas concretas que tienen por objeto mejorar la calidad de nuestra acción humanitaria en la intervención en desastres / catástrofes.
- Es previsible que, las diferentes administraciones públicas, regulen el sector de la cobertura a actos de riesgo previsible determinando los mínimos en cuanto a los medios, desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo, que han de formar parte de los dispositivos de cobertura en función de la naturaleza de los actos públicos.
- Posibilidad de ofrecer una intervención (embarcaciones de nivel B de intervención rápida) mas adecuadas a las actividades que realizamos, que complementa a los recursos y cobertura de la Administración Central con mayor rentabilidad.
- Posibilidad de establecimiento de acuerdos con otras administraciones y entidades ante el posible traspaso de algunas competencias a las comunidades autónomas.
- La identificación de nuevas necesidades formativas de los voluntarios ante los nuevos escenarios de intervención en el área de socorros y emergencias ofrecen la oportunidad de elaborar nuevos contenidos y metodologías formativas para la capacitación de los mismos"

## LA ACCION INTERNACIONAL

### INTRODUCCION

La cooperación internacional es uno de los ejes de la actividad de Cruz Roja Española y uno de los componentes principales de su identidad. Tiene como finalidad última contribuir a mejorar, de la forma más estable y duradera posible, la vida de las personas y comunidades en situación de vulnerabilidad, propiciar los valores humanitarios y mejorar el respeto por la dignidad humana, fortalecer a las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja para que puedan cumplir mejor su mandato humanitario e incrementar la conciencia solidaria de la sociedad española sobre la realidad de las necesidades internacionales.

En la década de los 70, se impulsa la cooperación de Cruz Roja Española con otras Sociedades Nacionales, primando la colaboración en los llamamientos internacionales de socorro de la Federación Internacional de Sociedades de Cruz Roja y de la Media Luna Roja y del Comité Internacional de la Cruz Roja.

Durante los 80, Cruz Roja Española se plantea desarrollar una política específica de cooperación; así a finales de esa década y sobre todo en la de los 90, con la progresiva importancia que adquiere en nuestro país la cooperación internacional, Cruz Roja Española incrementa su campo de actuación, estableciéndose por primera vez una estrategia de cooperación internacional para orientar la actividad.

Durante los 90, el reto más importante de la Institución ha sido el crecimiento constante, unido a un esfuerzo de adecuación de medios y de consolidación.

A partir del año 2000 se plantea una etapa de madurez en el campo de la cooperación internacional común a todos los actores humanitarios. Queremos tener una mayor eficacia y eficiencia en la gestión y análisis del impacto de las intervenciones. De igual manera, la responsabilidad de cara a los beneficiarios exige que adecuemos los métodos de trabajo y que el desarrollo humano prime sobre cualquier otro condicionamiento dejando claro cuales serán los objetivos, criterios y ámbitos prioritarios para Cruz Roja Española en cooperación internacional. También, se ha de reconocer el papel de Cruz Roja como educadora de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario.

En este sentido, durante el año 2002 se ha dado impulso definitivo a la revisión del "*Plan de Cooperación Internacional*". Este Plan pretende ser el marco de referencia para el trabajo de Cruz Roja Española en cooperación internacional.

### ANÁLISIS DEL ENTORNO

Durante estos últimos años han seguido presentes muchas de las situaciones que causaban vulnerabilidad en años anteriores: guerras, exclusiones, desastres naturales, enfermedades, inseguridad alimentaria y muchas otras, que sumadas a situaciones de pobreza estructural continúan amenazando la vida de la población en los países en desarrollo.

Millones de personas hoy en día carecen de acceso a los servicios básicos más elementales como el agua potable, la educación, la sanidad, etc. Millones de ellas viven desplazadas de sus lugares de origen, incluso fuera de las fronteras de su país a causa de conflictos diversos.

El VIH/SIDA ha alcanzado unas proporciones alarmantes en el continente africano, pero no es éste el único lugar en desarrollo afectado por esta pandemia. Enfermedades como la tuberculosis, la malaria, el sarampión y otras asociadas a la falta de agua potable provocan la muerte de los colectivos más desprotegidos.

Entre estos, la infancia, los mayores y la mujer requieren una atención especial.

Pese a que el último decenio se ha caracterizado por un menor número de desastres naturales, éstos no han dejado de producirse. Claros ejemplos han sido el huracán Mitch, terremotos de Turquía, la India, El Salvador, Argelia e Iran, las inundaciones en Mozambique y Venezuela, etc.

Junto a estos desastres naturales podríamos citar otras situaciones que calificadas de "*post-conflicto*", como Balcanes y Grandes Lagos, que aunque ya "*olvidadas*", siguen en el "*debe*" de nuestro quehacer humanitario.

Muchos de los hechos arriba mencionados han provocado el progresivo debilitamiento de los Estados, y el consiguiente declive de sus políticas sociales y económicas en detrimento de la estabilidad y la equidad social.

Podríamos seguir hablando de todos los componentes de este escenario internacional complejo que vincula la violencia, los conflictos, los desastres y el deterioro medioambiental al desarrollo; podríamos citar muchos indicadores y estadísticas... y todo esto nos daría una idea del largo camino que queda por recorrer hacia el desarrollo humano, y por ende, a nuestra tarea humanitaria.

Esta tarea nos exige cada día mayor responsabilidad y transparencia, ya que somos muchas las organizaciones presentes en el contexto humanitario y, a pesar de la creciente sensibilización de la sociedad en torno a la cooperación internacional, también las exigencias son cada vez mayores (no es suficiente justificar adecuadamente las subvenciones de los proyectos, es necesario un compromiso para la cofinanciación, realizar evaluaciones de impacto, auditorías contables...).

Además, cada vez existen más ONG y más actores en la cooperación internacional, que nos obliga a aumentar la calidad de nuestro trabajo.

## **ANÁLISIS INSTITUCIONAL**

### **Debilidades**

- Conjugación de las prioridades de Cruz Roja Española y las exigencias de los financiadores externos.
- Dificultad de coordinación entre todos los ámbitos territoriales (en procedimientos, estrategias, competencias y financiación).
- Falta de generalización de la educación para el desarrollo.
- Necesidad de una mayor definición de los papeles del voluntariado.
- Elevada rotación de personal en proyectos.
- Falta de fluidez en la información y en su sistematización para aprovechar las lecciones aprendidas.
- Escasos mecanismos sistemáticos de evaluación.
- Poca participación del voluntariado en Cooperación Internacional

## **Amenazas**

- Gran concurrencia de ONG a las convocatorias de subvenciones.
- La dependencia de las ayudas puntuales impide acometer acciones a medio y largo plazo.
- Dificultad de encontrar financiadores para actividades de rehabilitación, a caballo entre la emergencia y el desarrollo.
- Excesiva dependencia de las subvenciones públicas frente a otros recursos.
- La exigencia de cofinanciación por parte de los grandes financiadores condiciona en ocasiones nuestras posibilidades.
- Fatiga del donante.
- Dependencia de los medios de comunicación para generar noticias.
- Donantes y otros organismos que se convierten en ejecutores directos de actividades.
- Peligro de aislamiento del resto de actores humanitarios.
- Pérdida de eficacia y de financiación en la acción internacional por dificultades para armonizar la cumplimentación de las formalidades que requieren estas acciones

## **Fortalezas**

- La imagen que Cruz Roja Española mantiene ante la opinión pública.
- Implicación de la red territorial de Cruz Roja.
- La extensa red internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- La capacidad para intervención rápida en emergencias complejas.
- La estructura de Cruz Roja Juventud, así como sus actividades y objetivos y su potencial en la sensibilización y educación para el desarrollo.
- El voluntariado de Cruz Roja Española.
- Implantación de la formación básica en Cooperación Internacional.

## **Oportunidades**

- La Principios Fundamentales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, tan pertinentes para actuar en situaciones de vulnerabilidad de muy diversa índole.
- Posibilidad de comunicar / sensibilizar y educar a la población sobre los problemas humanitarios y la manera de actuar para aliviarlos.
- El conocimiento de las posibilidades de financiación para cooperación internacional de los diferentes donantes.
- La posibilidad de sensibilizar a las Administraciones con relación a temas de cooperación internacional.
- La experiencia en el campo internacional y el arraigo de Cruz Roja entre la población en general, garante para la obtención de fondos privados
- La posibilidad de establecer acuerdos con el resto de componentes del Movimiento y así lograr un mayor impacto.

- El mayor rigor que queremos auto-imponernos en cuanto a resultados e impacto nos hará mejorar.

## **DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES**

### **INTRODUCCIÓN.**

Los avances tecnológicos, y de forma muy especial las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, han impulsado la mundialización y globalización, fenómenos que ofrecen grandes oportunidades para la difusión de los principios humanitarios que promueve Cruz Roja pero que, al mismo tiempo, entrañan riesgo de acentuar la exclusión social de los colectivos más desfavorecidos.

Así, por un lado, la humanidad ha alcanzado un potencial inédito para interrelacionarse y la información fluye casi sin limitación alguna, lo que ha generado sociedades basadas en la apertura, la tolerancia y la libertad. Pero esas mismas herramientas que nos facilitan la comunicación pueden agrandar las brechas entre quienes tienen acceso a las tecnologías y los llamados *info-pobres*, agrandando la exclusión de los grupos vulnerables. Además, la mundialización ha modificado las estructuras tradicionales en una sociedad que ahora es multicultural y consecuencia de ello es que los colectivos más débiles tienen mayor peligro de resultar marginados o estigmatizados.

El horizonte ideal de futuro pasa por que el potencial que proporcionan las nuevas condiciones sociales y tecnológicas se pongan al servicio del desarrollo humano. Desde este planteamiento, Cruz Roja Española se propone utilizar estos medios para difundir los valores humanitarios y de solidaridad que conforman la esencia de la institución, utilizando estrategias y acciones para incidir en las actitudes y valores sociales que favorecen la convivencia y la integración social.

La sensibilización debe enfocarse tanto a movilizar a la sociedad en general como a influir en los responsables de la toma de decisiones dentro de las áreas en las que Cruz Roja trabaja y ayuda a los colectivos vulnerables. Para ello, hay que involucrar a los medios de comunicación y comprometerlos en un diálogo significativo que dé lugar a un mayor conocimiento de las actividades de Cruz Roja Española, de sus principios y valores humanitarios.

La imagen que se debe proyectar para conseguir esos objetivos debe reflejar ante todo cotidianidad, variando o adaptando el paisaje de fondo según cada ámbito territorial. Se trata de que en cada comunicado, noticia, campaña y/o actitud se trasluzca la práctica diaria que tiene la población vulnerable como protagonista.

Tan importante como la comunicación externa es la sensibilización interna sobre los mismos valores de la institución, de manera que un mensaje unificado ayude a reflejar transparencia de cara a los voluntarios, socios y hacia la sociedad en general.

### **La importancia de la comunicación en la difusión de los Principios y Valores Humanitarios**

La promoción de los valores humanitarios y de la solidaridad a través de la comunicación, utilizando sus estrategias y acciones para incidir en las actitudes y valores sociales, revertirá en la mejora de las condiciones de vida de los colectivos más desfavorecidos. La sensibilización y la educación para el desarrollo, concentradas en movilizar a la sociedad y en influir en la toma de decisiones públicas ayudará, sin duda, a los colectivos vulnerables.

La comunicación y los procesos de sensibilización interna pueden además ayudar a encontrar una vía de influencia en los medios a través de un mensaje homogéneo - elaborado a partir de un trabajo coordinado - gracias a lo cual el beneficio repercute en la propia actividad, imagen,

identificación de los miembros y gestión de recursos. Esta unidad en la imagen se refleja en un mensaje de transparencia de cara a todo el gran potencial humano de Cruz Roja.

Debemos trabajar para que la misma población vulnerable sea la protagonista. Es esta imagen la que se debe reflejar en cada comunicado, en cada noticia, en cada campaña y actitud.

El fomento de cambios de actitud en las personas, puede marcar una diferencia real en el futuro común. Cruz Roja comparte una misma estrategia internacional, aprobada y consolidada por el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja de apoyo a las personas más vulnerables.

El sector más inquieto y con mayor ansia de respuesta frente a las injusticias es la juventud. También es la que está pidiendo con su actitud una canalización a sus inquietudes. Se ha realizado una importante labor enfocada a la promoción de los derechos humanos, la participación social, la paz y los valores solidarios, en especial a través de una acción de educación al desarrollo activa, reflexiva, dinámica y participativa.

Cruz Roja comparte una misma estrategia internacional, aprobada y consolidada por el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja a través de, entre otros, los siguientes instrumentos:

- XXVII Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Resolución 16): *"El Movimiento Internacional reforzará su compromiso de promover la enseñanza del derecho humanitario y sus principios en las escuelas, universidades y otras estructuras educativas"*
- Estrategia 2010 de la Federación Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja: Promoción de los Principios Fundamentales y los valores humanitarios del Movimiento.
- Estatutos de Cruz Roja Española: La difusión y enseñanza del Derecho Internacional Humanitario y de los Derechos Humanos como fines u objetivos de la Cruz Roja Española.

Cruz Roja está a la altura de este desafío como una de las redes humanitarias más importantes y con mayor potencial para acometer esta tarea y promover los cambios de actitudes planteados; con ello, se pretende dotar de un componente ideológico, sobre los principios y valores de la Cruz Roja, a todos nuestros proyectos, promover la difusión y defensa de los valores individuales y comunitarios que fomentan el respeto de los seres humanos y la disposición para colaborar y encontrar soluciones a los problemas sociales, sensibilizar a los organismos públicos y privados, intentando influir en el debate y en el comportamiento de la comunidad y transmitiendo un mensaje coherente con nuestros principios y valores, así como proyectando una única imagen institucional, a través del establecimiento de una red territorial de comunicación.

## **ANÁLISIS DEL ENTORNO**

Ha terminado el tiempo de la benevolencia con las ONG. Ahora se les exige transparencia en sus recursos y sus fines. La histórica y fuerte implantación de Cruz Roja es una de sus fortalezas respecto a otras ONG, tiene más experiencia y un mayor abanico de actividades, sin embargo en el campo de la sensibilización puede encontrarse con una gran competencia, ya que la sociedad está reclamando un mensaje diferenciado.

El concepto de sensibilización está recibiendo una renovada atención. El Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja ha tenido un compromiso histórico en la promoción de los principios y valores humanitarios. Las múltiples y constantes gestiones realizadas por el



Movimiento son generalmente de índole privada en vez de pública, ya que así se ejerce una presión más efectiva sobre las esferas políticas o sociales. Hoy, la nueva dimensión de la sensibilización reconoce el importante papel que desempeña Cruz Roja y la Media Luna Roja en la expresión, promoción y defensa de las necesidades de los más vulnerables.

La proliferación de conflictos y violaciones de las normas humanitarias es cada vez más flagrante. El orden internacional fundado al terminar la Segunda Guerra Mundial y regido por Naciones Unidas parece no tener validez actual tras los acontecimientos del 11 de septiembre, lo que implica un retroceso importante en el desarrollo y cumplimiento del derecho internacional.

En la era de la globalización, la terrible realidad social es que los ricos son cada día menos numerosos pero más ricos, y los pobres cada vez más numerosos y mucho más pobres. La extrema desigualdad produce movimientos sociales, guerras y mayor pobreza.

La pérdida de bienes y la violencia que sufren los países del sur fuerzan a huir a miles de jóvenes a las regiones desarrolladas y en paz. España, por su posición geográfica es puerto de entrada de numerosos inmigrantes que transforman esta sociedad en una pluralidad de culturas.

Las estadísticas demuestran un progresivo envejecimiento de la población en el planeta, sobre todo en países desarrollados. La pérdida de las tradiciones y las relaciones sociales aumentan su aislamiento social y la marginación. También la edad está siendo un factor de discriminación. El virus del VIH/SIDA, ha pasado a ser la cuarta causa de mortalidad en todo el mundo. Desde que comenzó la epidemia han muerto 25 millones de personas y, actualmente, más de 40 millones de personas viven con la enfermedad. El estigma asociado al SIDA es uno de los principales motivos de su propagación y las personas que viven con SIDA son activamente discriminadas.

Tres son los objetivos que la Cruz Roja y la Media Luna Roja se plantea con respecto al VIH: luchar contra el estigma y la discriminación; promover y proteger los derechos y la dignidad humana de las personas viviendo con VIH y garantizar el respeto de los Derechos Humanos de todos aquellos afectados por el virus.

Los medios de comunicación, son el instrumento, aunque no el único, que permiten la sensibilización social y defensa contra la discriminación.

La propiedad de los medios de comunicación, sea pública o privada, condiciona su línea editorial. Las nuevas tecnologías y los procesos de globalización han fomentado el proceso de concentración de medios. En España, la estrategia de la información, al igual que en el resto del mundo ha ido pasando a manos de grandes grupos.

El debate de la "*sociedad de la información*" está dejando de girar en torno a las novedades tecnológicas de la comunicación y la información para pasar a cómo se están utilizando para promover el desarrollo de nuestra sociedad en el contexto de la mundialización, el derecho de las personas a la comunicación y a la autoría de los procesos comunicativos en los que participan; el paso de receptores pasivos de contenidos dictados desde los grandes grupos mediáticos a una capacidad crítica y de opinión.

Las ONG, y la sociedad civil a través de ellas, constituyen un importante factor de sensibilización y promoción de cambios sociales y de influencia sobre los poderes públicos.

La sociedad tiene una necesidad de actuar más participativamente y cooperar en la solución de los problemas que le afectan. El voluntariado es entendido como la participación organizada. Los voluntarios son las personas llamadas a ayudar a los más vulnerables, viven en sus comunidades y saben las necesidades de sus vecinos, de modo que pueden identificar sus carencias.

## **ANÁLISIS INSTITUCIONAL**

### **Fortalezas**

- Imagen nacional e internacional consolidada de Cruz Roja por parte de la Sociedad.
- Aproximación entre la acción global y la local.
- Credibilidad y reconocimiento social.
- Una red humanitaria con implantación en 181 países que configuran la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.
- Presencia de Cruz Roja en el ámbito nacional con más de 700 oficinas locales, 52 provinciales y 17 autonómicas.
- Los voluntarios que pueden actuar como transmisores de los Principios y actividad de Cruz Roja.
- Contar con la estructura creada por Cruz Roja Juventud que favorece la transmisión de los valores humanitarios a niños y jóvenes.
- Creciente interés de la red territorial por la sensibilización y la educación para el desarrollo.
- Disponer de un Centro de Estudios de Derecho Internacional Humanitario de reconocido prestigio y con una importante actividad a desarrollar.
- Contar con un voluntariado que garantiza la continuidad de la transmisión de los Principios y valores institucionales.
- Buena relación con los medios.
- Transparencia en la información.
- Una imagen consolidada como organización humanitaria.
- Potencial informativo debido a la diversidad de actividades y programas.
- Red de Responsables de comunicación en el ámbito territorial, en desarrollo.
- Formación rigurosa en materia de comunicación.
- La implicación cada vez mayor de la red territorial en la necesidad de comunicar.
- Estar cerca de los jóvenes nos permite desarrollar acciones y potenciar conductas que favorezcan la solidaridad y el respeto hacia las diferencias
- Ser una Institución humanitaria con Principios Fundamentales

### **Oportunidades**

- La Institución es reconocida como referente en el campo humanitario.
- Diversidad de escenarios en los que se desarrollan labores humanitarias.
- Demanda de Información por parte de los medios de comunicación social.
- Información especializada para periodistas a través de la web.
- Desarrollo de nuevos sistemas de información.

- Respetar y potenciar el uso de la marca Institucional.
- Utilizar la comunicación como herramienta transversal.
- Buena receptividad por parte de instituciones públicas.
- La búsqueda de medios alternativos a los tradicionales.
- Celebración de foros y cumbres nacionales e internacionales en los que podemos estar presentes.

### **Amenazas**

- Significativo aumento de ONG altamente competitivas.
- Falta de acciones de educación y sensibilización que cambien conductas relacionadas con actitudes y manifestaciones sociales tales como conductas violentas, el racismo y xenofobia.
- Escaso interés por financiar actividades formativas sobre Principios y Valores que no estén vinculadas a proyectos concretos o a emergencias.
- El interés variable de los medios de comunicación por los temas humanitarios.
- Tendencias a relacionar Cruz Roja Española con las ambulancias y el transporte sanitario.

### **Debilidades**

- El desconocimiento de las funciones y papel del portavoz y de los responsables de comunicación.
- La ausencia de responsables de comunicación y portavoces en todo el ámbito territorial que puedan facilitar la transmisión de las estrategias institucionales.
- Carencia de una base documental compartida de material gráfico y audiovisual actualizado para los medios de comunicación y para la red territorial.
- La gran diversidad de actividades impide la agilidad necesaria para estar presentes al hilo de la noticia.
- La descoordinación comunicativa en situaciones de crisis que dañan nuestra imagen y credibilidad.
- La infrutilización de medios digitales y de Internet en muchos territorios.
- La falta de un Plan de Comunicación interna que permita la coordinación de acciones entre los distintos departamentos y ámbitos territoriales.
- La carencia de una cultura interna en comunicación implica tener una presencia en los medios de forma cuantitativa pero no cualitativa, lo que favorece el desconocimiento de parte de nuestras actividades.
- La falta de desarrollos formativos y escasez de recursos para la difusión y sensibilización de los Principios y Valores Humanitarios.
- Desconocimiento o falta de identificación y compromiso con los Principios y valores de Cruz Roja por una parte significativa de sus miembros en los diferentes ámbitos.
- Falta de atención por parte de algunos ámbitos de Cruz Roja hacia los medios de comunicación de ámbito provincial, comarcal y local.
- El exceso de noticias a comunicar desde Cruz Roja Española lleva a la dispersión informativa.

- Limitada visibilidad de la labor institucional en algunos campos del ámbito social.

## **PARTICIPACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO LOCAL**

### **INTRODUCCIÓN.**

La intervención social adecuada y eficaz sólo es posible si la comunidad forma parte de la solución de sus problemas. Es preciso que el ciudadano conozca la realidad en la que vive, y sea consciente de la necesidad de transformarla.

El desarrollo social se produce cuando las personas son activas, aspiran y desean mejorar la calidad de vida propia y de sus conciudadanos, ejerciendo sus derechos y deberes como miembros de la comunidad a la que pertenecen. Esta debería ser la base de la fuerza transformadora que ha de promover el cambio.

Esta implicación en el desarrollo de la comunidad se traduce en la organización de acciones en beneficio de los más vulnerables y debe completarse con la cooperación de distintas organizaciones, desarrollando "redes solidarias".

El voluntariado, que implica el compromiso de las personas en sus responsabilidades con la comunidad, debe reunir características de renovación, adaptación, creatividad y participación.

La capacidad de movilizar, gestionar y hacer partícipes de nuestra acción a voluntarios/as es una de las vocaciones fundamentales de Cruz Roja con la finalidad de servir mejor a las personas vulnerables y contribuir a la mejora de su situación potenciando sus capacidades. El voluntariado es una forma de ayudar a las comunidades para afrontar las crisis.

Para promover el desarrollo del voluntariado es preciso centrarse en la labor que se desarrolla a nivel local. El voluntariado debe basarse en la cultura y las condiciones locales, que sea conocedor y a la vez participe en el análisis de la realidad en la que se encuentra inmerso para que las acciones a llevar a cabo estén en consonancia con las necesidades sociales detectadas, se adecuen a los Principios y Misión de la Institución y que se cuente con los recursos necesarios.

Nuestra Institución, consciente de esta situación, a lo largo del periodo 1999-2003, en el ámbito del voluntariado, ha trabajado fundamentalmente para "*encauzar el futuro de la Institución como organización de voluntarios y voluntarias de manera participativa, promoviendo la toma de conciencia sobre la situación social de los más vulnerables e implicándoles en acciones que favorezcan el desarrollo y la mejora de la calidad de vida de estas personas*". Además de poner los medios adecuados para cumplir con los acuerdos adoptados en la IV Asamblea General de Cruz Roja Española y de asumir los retos del Año Internacional del Voluntariado, se ha concentrado el esfuerzo por *consolidar el papel del voluntariado y mejorar su promoción y gestión*.

La *formación* en Cruz Roja Española constituye un eje de indudable valor para el adecuado desarrollo de su intervención con distintos colectivos sociales (colectivos vulnerables o población en general), y en diferentes ámbitos de actuación (socorros y emergencias, cooperación internacional, medio ambiente, etc.), para la organización y gestión interna de la Institución, y como un proceso importante de integración y motivación del voluntariado. La formación se considera un derecho y un deber de sus miembros y además *figura entre los objetivos generales y estratégicos a desarrollar en el próximo cuatrienio*.

Durante estos años, se ha producido la desaparición del servicio militar y de la prestación social sustitutoria, y la drástica reducción del transporte sanitario programado. Estos son fenómenos

que inciden directamente en la actividad que venían desarrollando tradicionalmente las Asambleas Locales, han supuesto, una oportunidad de cambio y de enfoque en su quehacer. Entre 1999-2003 se produce el comienzo de la adaptación a la nueva realidad que deberá consolidarse en el próximo periodo.

Se trata de construir un modelo organizativo donde las Asambleas Locales se consoliden como el eje vertebrador de la organización. También, a través de ellas, día a día, los voluntarios y voluntarias pueden ofrecer y llevar a cabo el compromiso institucional con los ciudadanos de cualquier lugar de nuestro país. Esto nos permite estar en contacto con distintas realidades y circunstancias, y atender las diferentes situaciones de vulnerabilidad.

Cruz Roja Española se encuentra en este periodo ante el reto de dar respuesta a las nuevas necesidades de su entorno donde las Asambleas Locales tienen el papel de integrar a todos los sectores de la población en el proyecto humanitario que desarrollamos e incrementar la calidad de la intervención a favor de los más vulnerables.

La Institución, desde todos los niveles territoriales debe realizar un gran esfuerzo en facilitar la participación a las Asambleas Locales, compartiendo los Principios y valores y haciéndoles partícipes de los retos y proyectos actuales, escuchando y encauzando sus necesidades e iniciativas, apoyándoles con recursos y herramientas, haciendo comprensible la normativa institucional, así como favoreciendo su participación en todos los foros para la toma de decisiones y solución de las dificultades.

La Institución debe ser capaz de comunicar, compartir un modelo de participación plena de las Asambleas Locales, hacer sentir a las Asambleas cómo parte fundamental de la organización, apoyarles para que sean activas y ejerzan sus derechos como miembros de la Institución, para que su participación sea realmente la fuerza capaz de transformar, que promueva los cambios en la propia Institución.

Las Asambleas Locales son el espacio donde el voluntariado puede concretar su disponibilidad en ayudar a los más vulnerables, donde puede participar en la resolución de las crisis o problemas de su comunidad, donde puede aportar su opinión, tomar decisiones, compartir unos valores, crecer en su juicio crítico y ofrecer aportaciones para la mejora de la Institución, y en definitiva para que ésta se desarrolle, tome fuerza, pueda adaptarse y dar respuesta a la realidad de su entorno.

El desarrollo local favorecerá que se transmitan los valores y la acción voluntaria de Cruz Roja en cada uno de los ámbitos en los que interviene, posibilitará que se extienda este buen hacer en otros ámbitos locales próximos, reforzará el trabajo en red para dar respuesta a las necesidades locales y potenciará el desarrollo de la Institución permitiendo su constante adaptación a los cambios y retos.

## ANÁLISIS DEL ENTORNO

En los últimos años se ha producido *una visión favorable* de los españoles frente al *fenómeno de la solidaridad*, lo que se ha traducido en el **incremento de la participación** en sus distintas modalidades y formas (personal, económica....).

Los datos estadísticos indican que anteriormente no había tantas personas participando en acciones solidarias. Son muchas las personas dispuestas a adquirir un compromiso social pero no de una forma directa y continua. Este es un reto que tenemos las organizaciones: hacer llegar a los ciudadanos y ciudadanas que tienen que sentirse responsables de lo que sucede en su entorno más inmediato y formar parte de las soluciones.

Consecuencia de ello, es el *aumento en el número de organizaciones* dedicadas a fines humanitarios que intentan incrementar su base social con la captación de nuevas voluntades a través de campañas muy atractivas dirigidas a distintos segmentos de la población.

*El voluntariado interesa* también a las *Administraciones Públicas*. Muestra de este interés es la aprobación de diferentes planes de voluntariado que se revisan periódicamente, y que fijan una serie de medidas relacionadas con su promoción, apoyo a las organizaciones y coordinación de diversas iniciativas.

Las perspectivas de la *participación social vienen determinadas*, en cada momento, *por las necesidades sociales y las nuevas situaciones de exclusión social*. Por ello, tendremos que ser capaces de incorporar la figura de la ayuda mutua en el ámbito rural, utilizar las nuevas tecnologías aplicándolas al voluntariado, incorporar la diversidad cultural en la participación voluntaria, favorecer la ayuda entre iguales y sobre todo, hacer más atractiva la acción voluntaria.

## **ANÁLISIS INSTITUCIONAL**

### **Debilidades:**

- La falta de conocimiento de todas las posibilidades de acción y participación en Cruz Roja Española, particularmente en ámbito local donde las actividades están poco diversificadas, hace que se polarice el perfil de voluntario- muy centrado en un tipo determinado de actividad- que busca su hueco en la Institución.
- La falta de identificación del voluntario como miembro de Cruz Roja, la falta de definición en los puestos de actividad, la falta de coordinación entre los distintos departamentos provoca una pérdida de eficacia importante, lo que produce un descenso del número de voluntarios.
- Las propias características de la Organización y la dispersión del voluntariado dificultan el proceso de gestión y formación en el ámbito territorial correspondiente.
- Falta de actualización de los censos de voluntariado.
- El personal laboral no siempre es consciente de la importancia del voluntariado en la Institución y de la forma en la que deben trabajar conjuntamente.
- Desconocimiento de los responsables locales, de las necesidades del voluntariado, instalaciones, recursos materiales, formación, apoyo y orientación a sus iniciativas.
- En algunos ámbitos es escasa la participación del voluntariado, por diversas razones personales o de la organización, lo que no favorece el compromiso con Cruz Roja Española, especialmente para asumir las responsabilidades inherentes a los puestos de dirección.
- En el ámbito local, normalmente, existe una falta de infraestructura mínima que permita la adecuada gestión del voluntariado.
- Las Asambleas Locales se quejan de la dificultad de acceso a la información institucional.
- Escasa implicación de las Asambleas Locales en los problemas de su localidad, poca colaboración con otros agentes sociales y reducido utilización de las técnicas de planificación y control.

- La Institución no siempre es consciente de las amplias posibilidades de acción y que pueden trasladarse al entorno local.
- Escasa participación de las Asambleas Locales en la elaboración, planificación y gestión de los planes estratégicos provinciales, lo que provoca que no se tenga en cuenta suficientemente la realidad local, con sus necesidades y dificultades, con sus capacidades e iniciativas
- Las estructuras autonómicas y provinciales no están preparadas para dar respuesta, ser facilitadoras y ejercer una función de apoyo, coordinación y seguimiento en la gestión de las Asambleas Locales.
- La ausencia de referentes locales en proyectos, programas, acciones... dificulta la coordinación y comunicación.
- Escasa fluidez en la información y comunicación entre el Presidente y los miembros del Comité Local, Comarcal e Insular y entre las Asambleas Locales, en general y las Provinciales.
- Ausencia de planificación por zonas, que hace que no se optimicen los recursos en deterioro de los servicios.
- Dependencia económica de las subvenciones públicas, frente a los escasos recursos no finalistas.
- Ofertas de servicios a las Administraciones Locales en ocasiones sin criterios técnicos.
- Escasa formación institucional en los Comités Locales, Comarcales e Insulares y responsables locales.
- Imagen institucional y funcionamiento interno que pudiera ser poco atractivo para el colectivo de voluntariado joven.

**Amenazas:**

- La existencia de numerosas organizaciones de voluntariado dedicadas a colectivos y a acciones concretas que permiten que sean más fácilmente identificadas por la ciudadanía a la hora de seleccionar y decidir dónde van a participar.
- Interés por parte de las Administraciones Públicas de disponer de voluntariado, entrando en competencia con las organizaciones de voluntariado.
- La falta de definición en el papel asignado a las ONG, con exigencias de "*Gestión Empresarial*", con el peligro de participación cada vez mayor de personal técnico, con relación laboral, en detrimento del voluntariado.

**Fortalezas:**

- La valoración positiva que hace la población de Cruz Roja y de la cercanía de sus locales, de la que tenemos constancia por distintos estudios y por la afluencia continua de personas que desean vincularse a la institución.
- La implantación territorial tan amplia y la red de asambleas locales que tiene Cruz Roja Española favoreciendo así la cercanía a la población.
- Cultura y filosofía propias que favorecen la integración en la Institución de personas procedentes de diferentes sectores sociales, ideológicos y culturales.
- Su amplia y diversa oferta de actividades posibilita la incorporación de personas con diferentes perfiles.



- La capacidad de adaptación de Cruz Roja Española a las nuevas demandas y situaciones sociales.
- La amplia experiencia de Cruz Roja Española como organización de voluntariado.
- Se cuenta con un voluntariado capaz de asumir nuevos retos y con una gran predisposición.
- Personal técnico remunerado muy comprometido y cualificado.
- Capacidad de respaldo y apoyo entre Asambleas Locales.
- Capacidad y experiencia en determinadas actividades e intervenciones, garantes de credibilidad pública y social, en el ámbito local.
- Disponibilidad de los recursos de zona, para intervenciones programadas o emergentes.
- Ser una organización muy conocida y respetada en el ámbito local en la intervención y prestación de servicios humanitarios.

**Oportunidades:**

- La implicación y el apoyo de las Administraciones Públicas y de la población al fenómeno del voluntariado.
- La expansión de la cultura de la solidaridad en nuestra sociedad. El fenómeno del voluntariado es entendido como la participación organizada de los/las ciudadanos/as que asumen el compromiso de cooperar libremente en la solución de los problemas que afectan a la sociedad.
- Incremento de la participación de la población en las ONG y aumento de este tipo de organizaciones que intentar aumentar su base social.
- El incremento de personas prejubiladas y jubiladas como yacimiento importante para la captación de un voluntariado con alta disponibilidad y amplia experiencia.
- El acercamiento de nuevos colectivos sociales y tramos de edad hasta ahora poco presentes en nuestra Institución.
- Considerando que nuestra institución es de interés público y colaboradora de las administraciones: estatal, autonómicas, provinciales, comarcales, locales e insulares, deben prestarnos un apoyo para poder desempeñar nuestros fines y Principios.



## **CAPTACIÓN DE FONDOS**

### **INTRODUCCIÓN**

La necesidad de financiar los servicios que presta Cruz Roja Española justifica las actividades de captación de fondos, y su desarrollo pretende alcanzar los objetivos de independencia económica, participación social y auto sostenimiento de la Institución.

Se contempla la captación de fondos como un elemento estratégico de la actividad de Cruz Roja Española y persigue, además del objetivo económico de aumentar los fondos privados de la organización, convertirse en un elemento que aglutine la participación de los socios y donantes en la actividad interna de Cruz Roja Española, de desarrollo de la organización y de presencia en la sociedad.

Los argumentos y la necesidad de que Cruz Roja Española realice una acción decidida en todas las vías de captación de fondos son evidentes. Por un lado, Cruz Roja Española siempre ha sido considerada idónea por la administración y los particulares como receptora de fondos, aunque las técnicas empleadas han ido evolucionando con el tiempo, y es necesario actualizadas.

A Cruz Roja Española le corresponde ejercer una función legítima de intermediación y de agente de la solidaridad entre el ciudadano y aquellos colectivos más desfavorecidos a los que orienta su acción.

Cruz Roja Española debe ofrecer el máximo de oportunidades para que cada ciudadano pueda establecer una relación de intercambio entre sus valores, intereses y capacidades (como socio, como donante o como voluntario) y los valores que la Institución representa y sus objetivos, convirtiéndose así en un vehículo de participación y solidaridad ciudadana.

Hay que tener en cuenta, que Cruz Roja Española, tiene un reconocimiento público como organización y aporta una calidad en su trabajo diario que le ha permitido ganarse la confianza de los ciudadanos, incluso en un momento de gran proliferación de ONG de cooperación, que utilizan técnicas de captación de fondos muy desarrolladas y con altas inversiones económicas.

Finalmente, hay un sentimiento interno de que Cruz Roja Española debe competir por los recursos existentes en la sociedad utilizando y desarrollando su potencial de captación de fondos, y lograr la máxima fidelidad de sus socios y donantes.

Plantear a la sociedad las necesidades de financiación, es decir, pedir claramente su ayuda con la misma intensidad que somos capaces de ofrecer nuestros servicios.

### **Objetivos de la captación de fondos**

Los objetivos se concretan en el establecimiento de una acción integrada de todas alternativas para la captación de fondos privados:

- Socios
- Donantes
- Empresas

- Sorteos de la Lotería Nacional
- Sorteo del Oro
- Fraccionamientos Lotería y Rifas
- Fiesta de la Banderita
- Otras actividades: eventos.

El objetivo de esta integración es conseguir una mayor rentabilidad de las acciones de captación de fondos, un mejor aprovechamiento de las estructuras y recursos humanos disponibles en la organización en el nivel local, provincial, autonómico y central, así como integrar la información de aquellas personas, empresas u organizaciones que realizan contribuciones económicas permitiendo su incremento y fidelidad.

Así pues, los objetivos de la Captación de Fondos se concretan en los siguientes:

- Aumentar y dinamizar la base asociativa de Cruz Roja Española.
- Aumentar los recursos económicos privados no finalistas de la organización para el mantenimiento de sus propios programas y de las estructuras básicas reforzando el principio de independencia.
- Contribuir al sostenimiento de Cruz Roja Española a medio y largo plazo, a fin de disponer de los recursos necesarios para cumplir su misión de apoyo a los grupos más vulnerables.
- Impulsar nuevos canales de captación de fondos, adaptados a las singularidades de cada territorio.

### **Objetivo económico y de participación**

Hay que establecer un objetivo económico en términos de porcentaje de ingresos privados no finalistas sobre el total del presupuesto de cada ámbito Local, Provincial, Autonómico y Central.

Los ingresos no finalistas son los que aseguran que Cruz Roja Española tenga una organización sostenible a medio y largo plazo, con independencia de los cambios que puedan producirse en la prestación de determinados servicios o en las subvenciones públicas.

La estructura de ingresos en Cruz Roja Española en 2001 consolidada, de Oficina Central y los ámbitos territoriales es la siguiente:

	Ámbito central	Ámbitos territoriales
Ingresos privados	59,0%	20,7%
Servicios	1,3%	24,4%
Subvenciones	23,9%	46,4%
Otros	15,8%	7,5%
Total	100,0%	100,0%

El objetivo económico propuesto para el periodo 2003 a 2007 es que el porcentaje de los ingresos privados aumente en todos los niveles de la organización hasta suponer, al menos, un tercio del conjunto de ingresos.

El objetivo de este documento no se limita exclusivamente a los aspectos financieros sino también a los derivados de la ampliación de la base asociativa. Así pues, un objetivo a concretar es el índice de participación de Cruz Roja Española en cada territorio a partir del número de socios por cada 100 habitantes: el ratio actual es de 1.59 %, presentando grandes oscilaciones según provincias, que van del 3% al 0,3%.

El objetivo de participación propuesto para el periodo 2003 al 2007 es el de conseguir un aumento del índice de participación de socios tendiendo a lograr una participación de la población española.

### **Estrategia interna: consenso, compromiso y coordinación en la organización**

La puesta en marcha de las acciones de captación de fondos a corto, medio y largo plazo, que afectan a diferentes áreas de Cruz Roja Española y a todos sus niveles territoriales, requieren su incorporación al planteamiento estratégico en toda la organización.

Para ello, es imprescindible trasladar a todos los niveles de Cruz Roja Española los objetivos y medidas que este documento contempla, así como establecer los mecanismos de consenso en todos los ámbitos que hagan factible su desarrollo.

Este consenso sobre los objetivos y medidas, ha de basarse en el compromiso de toda la organización y en la asignación eficiente de los recursos disponibles (humanos, económicos, técnicos, de formación, comunicación, etc.)

Continuar incluyendo en las campañas de captación personalizadas, dirigidas a socios y voluntarios, las firmas de los presidentes de los ámbitos territoriales participantes en la campaña.

### **Estrategia externa: comunicación de valores, necesidades y proyectos**

La Captación de Fondos requiere de una estrategia de comunicación específica con mensajes claros y definidos. Junto a la comunicación interna proponemos la aplicación de un conjunto de medidas que refuercen la acción de captación de fondos a todos los niveles de Cruz Roja Española.

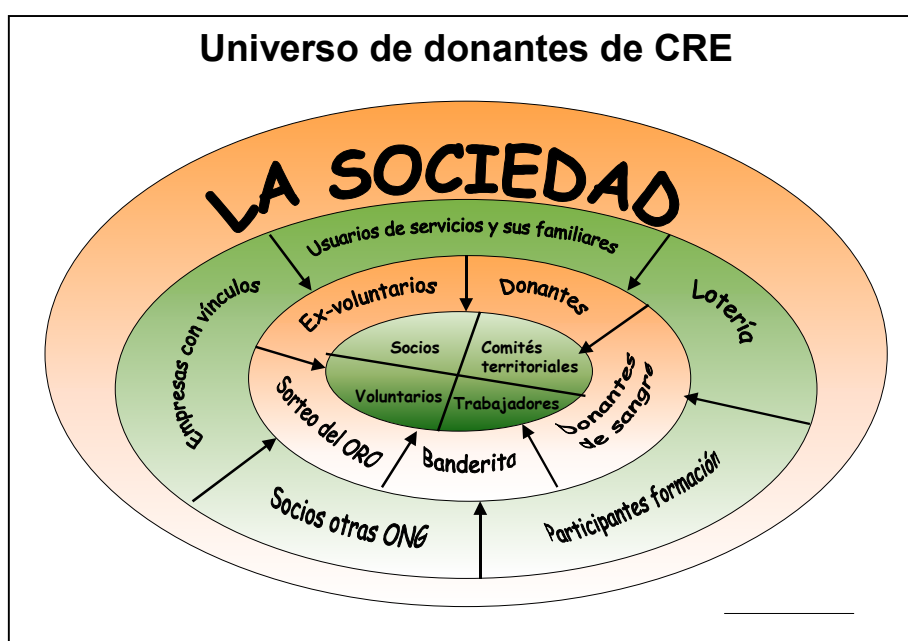
Estas medidas se concretan en los aspectos siguientes:

- 1 Cruz Roja Española debe realizar durante las campañas de captación de fondos que se proponen en los apartados siguientes, una acción puntual pero intensiva en los medios de comunicación.
- 2 La campaña en medios de comunicación debe resaltar los valores de la organización, haciendo especial incidencia en lo que diferencia a Cruz Roja Española de otras organizaciones del sector: la proximidad y la acción global.
- 3 Cruz Roja Española debe ser el eje de comunicación de la campaña, pero debe ir acompañada de mensajes que personalicen la acción de Cruz Roja Española a favor de los colectivos más vulnerables, respetando los códigos éticos de comunicación. Estos mensajes deben ser comunes a cualquiera de las acciones de captación de fondos: captación de socios, donantes, Sorteo del Oro, Campaña del IRPF, Fiesta de la Banderita u otros eventos.
- 4 La acción con los medios de comunicación debe estar orientada a facilitar información relevante al ámbito nacional, pero debe ir acompañada de mensajes específicamente pensados y elaborados para todos los ámbitos territoriales de la Institución, ya que las necesidades son diferentes en cada territorio y también lo son los proyectos de Cruz Roja Española.
- 5 La comunicación en los medios debe orientarse a transmitir las necesidades que ha identificado Cruz Roja Española en cada territorio y para cuya cobertura se solicita la colaboración económica de los ciudadanos. Cruz Roja Española debe comunicar la necesidad de recursos no cubiertos para atender a los grupos más vulnerables.
- 6 La comunicación con los medios, especialmente locales y regionales, debe hacer hincapié en difundir los proyectos que desarrolla Cruz Roja Española en el territorio.

- 7 Periódicamente, debe informarse de los ingresos obtenidos en el nivel local y provincial por cualquiera de las vías de captación de fondos, y explicitar a que proyectos se aplican.
- 8 El posicionamiento de Cruz Roja Española fuera del cuadro habitual de comunicación, debe sustentarse, cuando sea posible, en campañas de comunicación internacionales del Comité Internacional y Federación, o bien participando en campañas con el resto de ONG líderes del sector (por ejemplo campañas contra la explotación infantil o las minas antipersonal).

## ANÁLISIS DEL ENTORNO

Cruz Roja Española es una organización de personas cuya misión es trabajar para las personas más vulnerables, fortaleciendo sus capacidades y reduciendo su vulnerabilidad, y a la vez el mercado potencial de Cruz Roja Española para la captación de fondos es fundamentalmente el de las personas.



Debemos construir nuestro universo de donantes a modo de círculos concéntricos incorporando en el centro a sus miembros más implicados y activos y, en los círculos más alejados a los menos participativos hasta llegar al total del universo a alcanzar.

Elo nos permitirá identificar las características y cuantificar los grupos que conforman cada círculo y establecer estrategias para aglutinar y acercar cada vez más a un mayor número de personas hacia el núcleo de nuestra organización.

En Cruz Roja tenemos un universo de colaboradores claramente identificables por su posición actual en la organización y que conforman el núcleo más próximo (Miembros de los órganos de gobierno, socios, trabajadores, voluntarios y miembros de Cruz Roja Juventud) y, precisamente por ser una organización generalista dispone de un importante universo potencial de donantes entre públicos, que de distintas maneras y con diferentes intensidades, tienen algún tipo de relación con ella y que se pueden identificar con facilidad.

Dentro de este universo de potenciales donantes podemos distinguir a los siguientes colectivos: voluntarios, donantes de sangre, compradores del Sorteo del Oro y de las loterías, donantes del Día de la Banderita, usuarios y familiares de los servicios, participantes de acciones de formación, empresas y fundaciones.

En la figura de socios y donantes actuales es donde reside el mayor potencial de recursos, tanto mediante la fidelización y consiguiente aumento de aportaciones de los actuales socios, como a través de captación de nuevos socios.

Cruz Roja Española viene desarrollando tradicionalmente una acción de captación de fondos basada en las personas: sólo en los últimos años algunas fundaciones y empresas han pasado a configurarse como mercados potenciales con diferentes matices y orientaciones específicas.

Se trata de profundizar precisamente en los públicos potenciales de Cruz Roja Española, es decir, las personas, aunque teniendo en cuenta sus diferentes perfiles y aplicando técnicas diferenciadas para cada vía de captación de fondos.

A los efectos de este documento entendemos por vías: las loterías, los eventos, los socios, los donantes esporádicos, los grandes donantes y los legados y herencias. Entendemos por técnicas de captación de fondos las relaciones personales, el cara a cara, el marketing directo, el telemarketing, las redes de Cruz Roja Española, los eventos e Internet.

### **Los Sorteos Especiales de Lotería Nacional a favor de Cruz Roja Española y sus fraccionamientos**

Los Sorteos de Lotería Nacional que la Administración del Estado realiza a favor de Cruz Roja Española, suponen una importante vía para la obtención de ingresos no finalistas que permiten a la Institución abordar diversos proyectos estructurales indispensables para el desarrollo de su misión.

La participación de Cruz Roja en estos Sorteos a través de la venta de billetes fraccionados es esencial, ya que además de incidir en la mejora de los resultados finales, brinda a todos los ciudadanos una oportunidad más de colaborar con la Institución, de una forma directa y puntual.

En consecuencia, el desarrollo habitual de acciones que ayuden al mantenimiento de una imagen activa y acorde a nuestros Principios, incidirá en la motivación de compra de todos los potenciales compradores y en una mayor implicación si cabe, de los que están al frente de los puntos de venta.

Por último, cabe señalar la trascendencia que tiene la comunicación que Cruz Roja Española realice acerca del destino final de estos recursos, lo que favorecerá positivamente los niveles de confianza de la opinión pública.

### **El Sorteo del Oro**

El Sorteo del Oro es una sólida vía con la que contamos en Cruz Roja para la captación de fondos, que supone el 29% de las fuentes de financiación propias de la Institución.

Actualmente goza de una excelente imagen entre el público, siendo valorado como el sorteo solidario por excelencia, situándolo en una posición privilegiada con respecto a otros juegos de azar de similares características, dado que existe una importante bolsa de compra por solidaridad a la que por credibilidad e idiosincrasia, solamente es afín la Cruz Roja.

En consecuencia y en este momento el Sorteo del Oro se configura como un nexo de unión con la sociedad, que posibilita ejercer su responsabilidad social, tanto a nivel particular como colectivo.

Cruz Roja tiene que explotar esta gran oportunidad que presenta el Sorteo del Oro, al objeto de lograr el incremento de la participación.

Esto podrá lograrse mediante:

- Incrementando los canales de venta, y mejorando el rendimiento de los actuales. Mejorando la información y adaptando los nuevos canales a los diferentes ámbitos territoriales.
- Reactivando la venta directa, mediante formulas que favorezcan y alienten la participación de voluntarios en esta importante fuente de recaudación.
- Comercializando el producto a través de nuevos sistemas de venta.

Otros dos grandes elementos que contribuyen a mejorar el Sorteo son su creciente profesionalización y la incorporación de nuevas herramientas de gestión. En consecuencia, es necesario continuar avanzando en las líneas ya iniciadas.

Así mismo y al igual que para toda la gestión económica de nuestra Institución, pero más si cabe con esta fuente de ingresos por tratarse de un juego de azar, es de vital importancia no solo que dicha gestión sea rigurosa y transparente, sino que además se comunique.

### **Socios y donantes individuales**

Hasta el pasado 25 de julio del 2000 que el Comité Nacional aprobó la nueva cuota mínima de 5.000 Ptas. 30.- Euros, un 63% de socios abonaban una cuota inferior a 2.400 Ptas. (anterior cuota mínima establecida).

En la actualidad, los socios de Cruz Roja Española aportan a la organización una cuota anual media de 25,42.- Euros (4.229 pesetas).

El hecho de que Cruz Roja Española no haya realizado campañas en el nivel nacional de captación de socios en los últimos años, excepto la realizada en 2001, ha coincidido en el tiempo precisamente con el aumento de la sensibilización de la sociedad española en el ámbito de la cooperación al desarrollo, y con el aumento de socios de las otras ONGD, a pesar de que con carácter general el crecimiento de socios se está ralentizado en los últimos 2 años.

La prioridad de Cruz Roja Española es aumentar los ingresos derivados de los socios actuales y la captación de nuevos socios, utilizando para ello las técnicas existentes hoy día, con el soporte de las Asambleas Locales para la captación y fidelización.

Para ello es imprescindible optimizar la base de datos compartida mejorando la información de que disponemos, de manera que puedan realizarse acciones de fidelización, aumento de cuotas y la realización de campañas específicas.

Se eliminará, en la medida de lo posible, el cobro de las cuotas mediante cobradores a domicilio que aún representan el 18% del total, ya que generan costes innecesarios y no garantiza su cobro.

Como requisito previo hay que diferenciar claramente a los socios individuales de los socios profesionales autónomos y empresas, ya que su tratamiento y las cuotas mínimas recomendadas deben ser claramente diferentes. En las empresas se debe ofrecer como incentivo la fiscalidad, las políticas de responsabilidad social de la empresa y de recursos humanos, mientras que para los socios individuales son otros los elementos decisivos, especialmente los relacionados con los valores, sin descartar también el factor fiscal.

La utilización cruzada de las técnicas de marketing directo, telemarketing, cara a cara, puerta a puerta, miembro capta miembro, venta cruzada, etc. de acuerdo con las Oficinas Territoriales y



con acciones coordinadas en el nivel nacional debe ser la estrategia a seguir por parte de Cruz Roja Española.

Las acciones de captación de nuevos socios deben orientarse al segmento de público más joven y deben suponer una oferta diversificada, dejando que sea cada persona quien seleccione qué tipo de relación desea mantener con Cruz Roja Española; así pues, de las acciones de marketing directo podemos obtener socios, donantes, o voluntarios y ofrecerles la posibilidad de elegir los proyectos a los que desea dedicar sus recursos, en el caso de donaciones.

Tanto el socio como el donante deben contemplarse de manera personalizada y con el objetivo final de implicarlo de manera creciente en la organización. Es en estas políticas de fidelización y acercamiento, donde deben jugar un papel muy importante las Asambleas Locales, que han de permitir desarrollar técnicas de captación de grandes donantes e incluso de fomento de legados.

Sin embargo, como indicador del potencial de captación de fondos de Cruz Roja Española cabe señalar que la aportación media por donativos en campañas de emergencias es de 180 Euros, 30.000 pesetas, frente a las cuotas de los socios ya mencionadas. Será también importante delimitar qué parte de los donantes son también socios de Cruz Roja Española y establecer una estrategia diferenciada para este grupo que tiene la doble condición de socio y donante.

### **Colaboración Empresarial**

Actualmente las empresas empiezan a dar cada día más importancia a su acción social como un valor añadido a sus productos y/o servicios, aplicando unos criterios de gestión similares a los del resto de sus áreas de negocio y valorando dicha acción como uno de sus componentes más innovadores y evolucionados .

Esta evolución del mundo empresarial hacia el campo de la acción social, se debe fundamentalmente a la demanda de las personas:

- Dos de cada tres ciudadanos europeos, piensan que la responsabilidad en temas sociales corresponde crecientemente a las empresas<sup>4</sup>.
- El 53% de los ciudadanos españoles afirman que les parece bien que su empresa colabore en proyectos sociales<sup>5</sup>.
- El 50% de los ciudadanos pagarían un poco más por productos social y medioambientalmente responsables.
- Los inversores valoran positivamente este tipo de inversiones, existiendo ya índices bursátiles que ya analizan la evolución de las cotizaciones de las empresas socialmente responsables<sup>6</sup>.

Aunque en España todavía se están empezando a dar los primeros pasos, todo apunta a que la inversión en acción social representa una oportunidad para las empresas que se anticipen al cambio.

En este sentido, Cruz Roja debe aprovechar esta situación, y proponer a las empresas españolas nuevas modalidades de colaboración con nuestra Institución, ofreciéndoles un amplio abanico de posibilidades para que puedan canalizar su responsabilidad social.

Ello supone que Cruz Roja Española se posicione claramente en este ámbito, estableciendo

---

<sup>4</sup> CRS Europe (En España, Fundación Empresa y Sociedad) en colaboración con MORI. (Noviembre 2000). <http://www.csreurope.org>

<sup>5</sup> La Empresa que viene. Fundación Empresa y Sociedad. (Marzo 2001). [Http://www.empresaysociedad.org](http://www.empresaysociedad.org)

<sup>6</sup> La Empresa que viene. Fundación Empresa y Sociedad. (Marzo 2001). [Http://www.empresaysociedad.org](http://www.empresaysociedad.org)

consensuadamente entre todos los ámbitos criterios claros de colaboración con las empresas, con el objetivo de evitar acciones contradictorias en los distintos niveles territoriales.

Cruz Roja Española debe ser prudente en las acciones derivadas del mero patrocinio de actividades y del marketing con causa, ya que son mecanismos orientados al incremento de ventas por parte de las empresas patrocinadoras. Los acuerdos en el ámbito del patrocinio y del marketing con causa deben considerarse a partir de la existencia de un vínculo claro entre la empresa, el producto y la actividad de Cruz Roja Española (por ejemplo, en temas de seguridad vial, las tarjetas afinidad con entidades bancarias que son la red para donaciones en campañas de emergencias, las campañas de juguetes, etc.)

En este sentido, el Programa de Colaboración con Empresas detallará el contenido de este apartado, clarificando los criterios, las empresas con las que hay un interés mutuo de desarrollo, el tipo de contraprestaciones que se pueden ofrecer, normas sobre el uso del emblema por parte de la empresa y finalmente, a qué tipo de empresas puede y debe dirigirse a cada nivel de la organización y los procedimientos.

Cruz Roja Española tiene en la actualidad 33.800.- socios empresa de los que recauda anualmente 1.810.000.- Euros. Con una cuota media de 54.- Euros. Es evidente que sobre este colectivo de empresas socios existe un especial potencial de incremento de la recaudación, mejorando las cuotas actuales, así como de captación de nuevas empresas socios.

La modalidad de colaboración empresarial "*empresa socio*" es la forma idónea para concretar la colaboración entre las pequeñas y medianas empresas, los comercios, etc. y Cruz Roja Española, siendo las Asambleas Locales el ámbito más adecuado para la captación y fidelización de las mismas por lo que será una prioridad en este periodo.

Potenciar la colaboración no dineraria: donación o cesión de medios materiales, colaboración en la divulgación de programas y proyectos en función de su actividad.

### **Fiesta de la Banderita y otros eventos**

La Fiesta de la Banderita ha sido la vía de captación de fondos tradicional mediante cuestación en la calle de Cruz Roja Española, a pesar de que hoy día no se realiza en todos los ámbitos territoriales. Como fuente de ingresos es relativamente poco significativa. En 2001 los ingresos procedentes de esta actividad en el conjunto de Cruz Roja Española fueron de 1.414.000.- Euros.

La Fiesta de la Banderita debe ser valorada no sólo por los ingresos que genera sino especialmente por lo que supone de movilización de la organización, de presencia masiva en la calle y de posibilidad de acceso a personas que quizás no tengan otro medio de contacto con Cruz Roja Española.

Por tanto, debemos modernizar la Fiesta de la Banderita con acciones de participación, atractivas e innovadoras que sean capaces de atraer a nuevos públicos, con nuevos soportes materiales para quienes quieran formalizar su compromiso con Cruz Roja Española.

Creemos necesario que en cada Asamblea Local y Provincial se establezcan vías alternativas de presencia de Cruz Roja Española en la calle con eventos que le permitan llegar a públicos distintos.

La realización de actividades cruzadas con otras entidades, por ejemplo, conciertos o eventos deportivos, son alternativas que no hay que despreciar y que requieren un menor coste logístico y generan presencia en los medios de comunicación. Los eventos deben utilizarse también para la generación de listas calientes de potenciales socios y donantes.

## **Internet y nuevas tecnologías**

Merece un capítulo especial las estrategias en comunicación, captación de socios, potenciales donantes y fidelización que ofrece Internet y las nuevas tecnologías. Cruz Roja Española debe hacer un uso intensivo de su portal como instrumento de captación y comunicación con socios y donantes, pero también como ventana de transmisión de información cualitativa, personalizada, arraigada al territorio mediante contenidos autonómicos y locales, al tratarse de un sistema inmediato y de bajo coste.

La generalización a corto plazo del uso de Internet en TV, debe convertir el portal de Cruz Roja Española en un instrumento eficaz de comunicación, complementario de la revista o en algunos casos sustitutivo de la misma a petición del socio. Por otra parte, el portal de Cruz Roja Española puede tener enlaces con portales genéricos o de empresas colaboradoras.

El portal de Cruz Roja Española ha de permitir que los socios y donantes actualicen su información en la base de datos de que dispone Cruz Roja Española y convertirse en un mecanismo creciente de aumento de cuotas, domiciliación bancaria y de ingresos on line.

Debemos desarrollar el portal y las paginas de Cruz Roja Española de manera que sea clara y atractiva la forma de hacer donaciones on-line, ampliando la oferta de medios de pago como (por ejemplo, el sistema Mobipay de pago a través del móvil) y de los proyectos objeto de colaboración (actualmente centrados sólo en campañas de emergencia), y dar orientaciones a los donantes sobre los importes que pueden donar y el impacto concreto y personalizado que tienen en los colectivos beneficiarios de las distintas acciones.

## **Comercialización de Productos**

Cruz Roja Española debe plantearse una estrategia clara en el ámbito de la venta de productos propios o en la licencia de productos de otras empresas. En primer lugar, entendemos que las acciones de este tipo se deben limitar en su número para evitar un uso extensivo de la marca, y concentrarse sólo en grandes operaciones que reporten valor añadido a Cruz Roja Española e ingresos consistentes.

Nuevamente, el vínculo entre el producto licenciado y la actividad de Cruz Roja Española debe ser el eje de dichas acciones, de manera que no distorsionen la imagen de la organización, especialmente en un momento como el actual en que se encuentra en una fase de redefinición hacia los colectivos más vulnerables.

Desde el año 2001 Cruz Roja Española dispone, de una serie de productos corporativos con una línea de diseño propia y unificada que se ofrecen a toda la Organización, incluidos socios y voluntarios, y al público en general.

En cuanto, a la venta de productos propios debería definirse un plan integral de los mismos que determine su número, su acción temporal y sus canales de distribución.

En definitiva, la licencia de productos de terceros requiere un control de calidad sobre los mismos, un vínculo claro entre el producto y la actividad de Cruz Roja Española, así como clarificar el nivel de implicación de la marca a medida que el producto se aleja de la actividad de la organización. El control de todo el proceso de uso de imagen y emblema, el conocimiento exhaustivo de la política de precios y márgenes comerciales, el retorno sobre ventas, el canal de distribución utilizado, y el control de calidad del producto lo debe realizar directamente Cruz

Roja Española conjuntamente con la empresa autorizada.

## **Coordinación y recursos**

### **Asignación de funciones en los distintos ámbitos territoriales.**

Ya hemos mencionado la importancia de la generación de consenso interno a todos los niveles para que la aplicación de las medidas sobre la Captación de Fondos sean un éxito. La evaluación de las nuevas acciones de captación de fondos, han de ser compartidas entre los diferentes ámbitos territoriales.

Ello supone que tanto las Asambleas Locales, como las Oficinas Autonómicas, Provinciales y la Oficina Central de Cruz Roja Española realicen aquellas funciones en que son más eficaces y para las que disponen de recursos suficientes.

Los diferentes planes programas y proyectos que se elaboren en el marco de la Captación de Fondos contendrán la distribución competencial entre los diferentes niveles territoriales que se considere más idónea para la consecución de los objetivos planteados y que serán actualizados de acuerdo con las necesidades de cada momento y la evolución de las tecnologías. Se seguirán realizando teniendo en cuenta la realidad lingüística y cultural de las diversas autonomías.

### **Recursos técnicos y económicos**

El desarrollo de estas acciones requiere no sólo recursos humanos para que sea eficaz, también requiere un conjunto de medios tecnológicos adecuados y una inversión económica.

Hay que resaltar en este apartado la existencia en pleno funcionamiento de la base de datos compartida para toda la Institución, que ha permitido concentrar todos los registros en el mismo repositorio y la eliminación paulatina de las bases de datos "*paralelas*". Se han puesto en marcha nuevas aplicaciones para la gestión de socios y donantes que han permitido implantar mejoras en las acciones de fidelización y atención. La integración de canales a través del nuevo portal y aplicaciones ya es también una realidad. La construcción del modelo de gestión de donantes denominado CRM esta en fase de implantación.

Con estos medios técnicos se debe profundizar en el estudio y segmentación de la base de datos para conocer en profundidad el perfil de nuestros donantes y sus necesidades.

### **Las redes de Cruz Roja Española**

Junto a la extensa red propia de Oficinas Autonómicas, Provinciales y Asambleas Locales, Cruz Roja Española dispone por su dimensión económica y por el reconocimiento del sector empresarial de su labor y prestigio, un conjunto de acuerdos con grandes redes de distribución de productos en venta directa o en entidades bancarias.

Los acuerdos existentes con dichas redes ofrecen la oportunidad a Cruz Roja Española de llegar a grandes públicos a los que de otra manera sería imposible acceder, a la vez que facilita a los actuales socios, a los potenciales socios y donantes, y a cuantas personas se relacionan con la organización una accesibilidad que es esencial como puerta de entrada a la organización.

Cruz Roja Española debe fomentar los acuerdos con estas redes aprovechando al máximo las oportunidades que ofrecen tanto para la venta de productos propios o licenciados como para hacer llegar información de la Cruz Roja Española a los socios actuales, a potenciales donantes y a otros potenciales públicos, con el objetivo de reforzar la acción realizada desde las

estructuras territoriales.

### **La formación para la captación de fondos**

La captación de fondos requiere unas habilidades personales pero también unas técnicas y conocimientos en el campo del marketing y la comunicación de carácter general, pero con especificidades para su aplicación al sector de las organizaciones de carácter no lucrativo.

En la captación de fondos se trata de transmitir valores y actividades intangibles de Cruz Roja Española a unos potenciales donantes, creándose a partir de la donación una relación de intercambio: para ello se precisan de técnicas de venta pues los colaboradores desean servicios de calidad, al precio adecuado y con un trato correcto. Estas condiciones propias del mercado a menudo se olvidan en el ámbito del *"mercado de la solidaridad"*.

La formación en Cruz Roja Española dispone de un Plan específico y en él se contempla la formación interna dirigida a los miembros de la organización: esta formación interna contempla la formación para el desarrollo de la estructura institucional, es decir, para la mejora de su funcionamiento interno y va dirigida a los miembros de Cruz Roja Española y es en este espacio donde entendemos que deberán incorporarse las acciones de formación para la captación de fondos.

Dada la importancia estratégica de esta actividad se proponen diferentes niveles formativos:

- Formación dirigida a los miembros de los órganos de gobierno, es decir a los miembros de los Comités de los distintos ámbitos territoriales reforzando la misma en los materiales didácticos y acciones formativas ya diseñadas.
- Formación para los recursos humanos de carácter profesional y remunerado cuya actividad esté relacionada con la captación de fondos en sentido amplio.
- Formación para voluntarios encargados de actividades de captación de fondos, empezando por la puesta al día de quienes ya realizan tareas en este ámbito.

Dentro de los módulos de formación estandarizados, debería incorporarse la captación de fondos de manera transversal en los contenidos de *"modelo de organización"*, incorporar la captación de fondos en la formación básica institucional y desarrollar un módulo especializado de Formación sobre Captación de Fondos aplicado a las diferentes vías que utiliza Cruz Roja Española, con módulos específicos dirigidos a captación de socios, de donantes, eventos y a las distintas formas de colaboración empresarial.

### **Voluntariado y captación de fondos**

El voluntariado supone el máximo exponente del compromiso de las personas con la organización y por tanto, el voluntario debe ser considerado como el mayor donante de Cruz Roja Española, pues aporta algo tan valioso como es su tiempo sin retribución económica alguna.

El perfil mayoritario de los voluntarios y voluntarias de Cruz Roja Española es de jóvenes a quienes se les ofrece la posibilidad de llevar a cabo un compromiso solidario hacia los colectivos con necesidades sociales.

Ahora bien, si bien es cierto, que existe entre la juventud española un creciente interés por

ejercer la solidaridad, también es cierto que debido a las condiciones de vida de las personas mayores: mayor esperanza de vida, prejubilaciones de la vida laboral, etc. se abre un potencial de voluntariado entre la población adulta, con intereses y capacidades distintas a las de los jóvenes, pero que sin duda, abre nuevas perspectivas para la organización.

Deberemos contemplar por una parte, acciones tendentes a fidelizar a la "*persona*" dentro de Cruz Roja Española, con un planteamiento amplio y a largo plazo, a fin de ofrecerle la oportunidad de seguir vinculado de la forma más flexible y adecuada a sus diferentes intereses según su etapa vital y, por lo tanto, contemplar al voluntario como un futuro potencial donante económico.

La expansión del voluntariado entre adultos y personas mayores que pueden aportar su experiencia y tiempo libre a Cruz Roja Española, supone un potencial enorme y en concreto en el campo de la captación de fondos.

Ha habido y hay dentro de Cruz Roja Española en el personal laboral y voluntarios, una actitud contraria a la captación de fondos (más vinculación con la actividad pero no tanta con las acciones que la soportan económicamente). Hay que comunicar internamente que captar fondos supone una necesidad para el desarrollo de la organización y para poder atender a los grupos más vulnerables.

La captación de fondos es una actividad que requiere unas características personales específicas y una voluntad de compromiso. De no concurrir estas circunstancias tenemos a personas captando fondos que no creen en lo que hacen y tienen una actitud negativa que transmiten a los posibles donantes.

Por tanto, se debe desarrollar dentro de Cruz Roja Española una cultura que refuerce y valore la captación de fondos como actividad del voluntariado.

El mejor captador de fondos es aquel que ya está comprometido con la organización y que comparte sus valores y, previa la formación adecuada, utiliza sus habilidades, su tiempo y sus contactos para hacer peticiones a posibles donantes.

Deberán formarse grupos de voluntarios dedicados específicamente a tareas de captación de fondos, con adecuado soporte técnico.

## **ANÁLISIS INSTITUCIONAL**

### **Debilidades:**

- Imagen tradicional que, en algún caso, pudiera retraer las colaboraciones de población joven o más dinámica.
- Amplio abanico de actividades que impide identificar a Cruz Roja Española con un sector específico de intervención.
- Elevado porcentaje de cuotas de socios que se abonan a domicilio.
- Desequilibrio en recursos y capacidades entre los diferentes ámbitos territoriales, lo que provoca disparidades en la consecución de resultados y la asunción de mayores objetivos en la captación de fondos.
- Escasa participación de voluntarios en las acciones de captación.
- Debilidad de los ingresos procedentes de fuentes no finalistas.

- Falta de iniciativa en algunos ámbitos territoriales para buscar nuevas fuentes de financiación.

#### **Amenazas.**

- Nutrida concurrencia de otras ONG en la búsqueda de recursos.
- Aunque aumenta el presupuesto que los españoles destinan a causas y fines solidarios, la aportación está más atomizada.
- Enfocar la captación de fondos como una mera cuestión de marketing.
- Gran competencia en el sector de los sorteos y loterías.
- Dependencia en la concesión del segundo sorteo de la Lotería Nacional.
- Cansancio de los donantes, que pudiera llevar a la pasividad, ante el excesivo número de peticiones.
- Débil justificación pública de las necesidades económicas de la Institución.

#### **Fortalezas.**

- Cruz Roja Española es la organización más conocida y valorada.
- Capacidad humana y técnica para acometer nuevas acciones de captación.
- Tradición histórica y experiencia en la captación de fondos.
- Capacidad y potencial de crecimiento en la venta del Sorteo del Oro.
- La solidez de la imagen de la Institución, arraigada en la tradición, la credibilidad y cercanía social de sus valores.
- Mayor atractivo del Sorteo del Oro por las modificaciones introducidas (configuración de los premios, la evolución en el diseño del boleto y la conversión del premio de oro a euros).
- Transparencia de la organización en cuanto al uso de los fondos e información a los donantes sobre el destino de su ayuda.

#### **Oportunidades.**

- La implantación y desarrollo de nuevos canales de captación de fondos, con un gran potencial de crecimiento y la aplicación de las nuevas tecnologías.
- Creciente interés de la población española (ciudadanos, empresas, administración) por colaborar en causas solidarias, percibida como un valor diferencial.
- Inmediatez de la información sobre las necesidades nacionales e internacionales a atender, con gran cobertura de medios de comunicación y basadas en imágenes.
- Creciente interés de las empresas en el patrocinio de proyectos de responsabilidad social.
- Ventajas fiscales derivadas de la aplicación de la nueva leyes de Mecenazgo e Incentivos fiscales a la participación.





## ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

### INTRODUCCIÓN

La organización interna de Cruz Roja Española viene establecida en sus normas reguladoras, en concreto en los Reales Decretos de Normas de Ordenación (Reales Decretos 415/1996 y 2219/1996), en los Estatutos y en el Reglamento General Orgánico.

Estas normas, inspiradas en lo establecido en los Principios Fundamentales de la Cruz Roja, fueron actualizadas por acuerdo de la III Asamblea General atendiendo al mandato de la II Asamblea General de Cruz Roja Española.

Los cambios que fueron introducidos en la normativa son numerosos, pero pueden destacarse como más relevantes los siguientes:

- Refuerzo de la independencia de la Institución, plasmado en la elección directa del Presidente por la Asamblea General; en la articulación de las relaciones con la Administración del Estado en el seno del Consejo de Protección, órgano interministerial que vela por la protección a la Cruz Roja Española; y en la reducción de la presencia de miembros designados por las distintas Administraciones públicas en los órganos de dirección.
- Simplificación de la estructura de órganos de gobierno y dirección, con la supresión de las Asambleas provinciales y autonómicas; y refuerzo de la función directiva de los Comités.
- Mayor estabilidad, al ampliar el mandato temporal de los órganos y cargos a un periodo de cuatro años, estableciendo el límite en dos consecutivos para el mismo puesto.
- Mayor transparencia en la gestión, estableciendo para todos sus miembros un régimen de incompatibilidades, de abstención y de recusación.

Este nuevo marco normativo ha sido desarrollado mediante disposiciones internas de diverso rango que trasladan los principios de las normas generales a procedimientos de gestión acordes con sus objetivos y criterios.

### ANÁLISIS DEL ENTORNO:

De acuerdo con los datos disponibles que proceden de investigaciones recientemente publicadas<sup>7</sup>, en los últimos años en España se ha producido un incremento del interés de los ciudadanos por participar en actividades solidarias y sociales y, consiguientemente, una gran proliferación de organizaciones dedicadas a la atención a colectivos desfavorecidos, tanto dentro de nuestras fronteras como en otros países del mundo.

Por lo general, se trata de organizaciones de pequeño tamaño, configuradas mediante distintas estructuras jurídicas (asociaciones, fundaciones, etc.), con escasos recursos humanos y económicos, muy especializadas en una determinada línea de actividades y, en algunos casos, notablemente dependientes de recursos financieros públicos.

<sup>7</sup> CEE Fundación Tomillo 2000. Empleo y trabajo voluntario en las ONG de acción social. Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales/ CEE Fundación Tomillo.

Esta proliferación de entidades origina una creciente competencia por los recursos disponibles (voluntarios, financiación, actividades), que se traduce en un continuo esfuerzo para recoger el apoyo ciudadano, mediante una presencia continua en los medios de comunicación social.

En algunos casos, el menor tamaño de algunas entidades, su reducida estructura, una agresiva política de recaudación de fondos, y sus limitados objetivos favorecen un rápido crecimiento que les permite ocupar un nicho de actividad. También, suele ocurrir que tan rápido crecimiento sea el germen de una crisis posterior que suele llevar a la crisis de la organización.

También debe destacarse la creciente preocupación de las organizaciones por mejorar la calidad de los servicios que prestan. En los dos últimos años han surgido diversas iniciativas para promover sistemas de calidad que garanticen que las actividades de las organizaciones se ajustan a determinados criterios preestablecidos, y para acreditarlos frente a terceros, bien sean los propios usuarios, la directiva de la organización o la Administración.

Otro fenómeno reciente que debemos mencionar es la entrada de empresas privadas con ánimo de lucro por realizar actividades antes cubiertas por las organizaciones no lucrativas. Esta realidad viene alentada por la disponibilidad de recursos públicos destinados a servicios para las personas vulnerables (ancianos, personas discapacitadas, etc) y supone la salida de las entidades no lucrativas, que pierden los recursos y, por tanto, la necesidad de intervenir en aquellos campos que abrieron en su momento, movidas por su interés en atender necesidades no cubiertas, una vez cumplidos los objetivos propios de estas entidades.

Más allá de la relevancia que quiera darse a la mera sustitución de entidades, este hecho supone un progresivo empobrecimiento del tejido social y de la capacidad de la sociedad para intervenir y organizarse en la atención a sus problemas, y como muestra más palpable supone la desaparición del voluntariado que venía prestando servicios, y el encarecimiento de la prestación, sin que se corresponda con un incremento de la calidad en el servicio.

Los tres hechos señalados: creciente competencia en el sector, preocupación por la calidad y entrada de entidades con ánimo de lucro, suponen una modificación sustancial de las condiciones en las que nuestra Institución debe desarrollar su actividad, en un entorno de creciente competencia.

## **ANÁLISIS INSTITUCIONAL:**

### **Los objetivos: el Plan de Trabajo Anual.**

La Asamblea General de Cruz Roja Española, como máximo órgano de gobierno de la Institución, tiene entre sus funciones definir la política general de la Institución y marcar los objetivos a cumplir en el periodo entre sesiones de la Asamblea General.

El Comité Nacional, como máximo órgano de gobierno en el periodo que medie entre reuniones de la Asamblea General, tiene entre sus competencias velar por el cumplimiento de los mandatos de la Asamblea General, y aprobar los planes de actividad de los Comités autonómicos.

A los Comités de ámbitos inferiores – autonómicos, provinciales y locales comarcales e insulares – les compete la elaboración del plan de trabajo para su ámbito respectivo, trasladando a él las directrices emanadas de los órganos superiores de la Institución.

El sistema de planificación que configura este modelo se desarrolla a través de un documento de política general aprobado por la Asamblea General, y un plan de trabajo a cuatro años, aprobado por el Comité Nacional, que establece los colectivos y sectores de población a los que se dirige la acción de la Cruz Roja, los grandes objetivos a alcanzar en cada uno de las áreas, y los planes y programas que se desarrollarán para lograrlos.

Los distintos Comités, comenzando por el nivel local, comarcal o insular, han de elaborar su programa anual de acuerdo con el marco general de planificación y en consonancia con las singularidades de cada territorio; determinar los sectores vulnerables de la población sobre los que actuarán, en función de las necesidades del entorno y de la disponibilidad de medios, y seleccionar los programas que se ejecutarán, estableciendo los correspondientes objetivos.

### **La gestión económica: el presupuesto anual.**

La principal herramienta para la gestión y el control económico y financiero de la Institución es el presupuesto anual ordinario. Su aprobación corresponde al Comité Nacional previo informe vinculante del Consejo de Protección y de la Comisión de Finanzas. El presupuesto debe recoger la totalidad de los ingresos, gastos, inversiones y plan de tesorería de un ejercicio determinado, siguiendo las normas del Plan General de Contabilidad de la Institución.

El procedimiento seguido para la elaboración técnica del presupuesto, en el que intervienen los distintos ámbitos en la preparación del proyecto, y su posterior aprobación por los distintos Comités, asegura una amplia participación y el mayor consenso sobre las prioridades reflejadas en la previsión de ingresos y gastos.

Los Comités de los distintos ámbitos, como órganos de gobierno territorial, son los encargados de establecer las prioridades y objetivos de actividad de acuerdo a la política, plan y criterios establecidos por los órganos superiores de la Institución, y de su traducción en actividades mediante la adecuada distribución de los ingresos, gastos e inversiones del presupuesto de cada ejercicio.

De acuerdo con las normas generales el presupuesto anual ha de resultar equilibrado; es decir, en ningún caso los gastos podrán superar los ingresos previstos en el periodo. Desde la perspectiva de una buena gestión es deseable que el presupuesto prevea el excedente suficiente para la realización de las inversiones necesarias para mantener el nivel de calidad de los programas y servicios. El presupuesto deberá mantener una estrecha relación con el plan de tesorería a la hora de calcular el excedente citado anteriormente, para hacer frente a los posibles pasivos contraídos.

Para que el presupuesto anual tenga utilidad como herramienta de gestión es imprescindible su revisión periódica, para comprobar su grado de ejecución, detectando las desviaciones que se hayan producido y adoptando, cuando sea preciso, las medidas correctoras que aseguren el cumplimiento de los objetivos previstos.

### **Gestión financiera: la tesorería.**

La adecuada gestión de los fondos líquidos disponibles es uno de los principios básicos en la política de cualquier entidad. En el caso de nuestra Institución, esa gestión tiene que ser, además de eficaz y eficiente, transparente, para que los ciudadanos y entidades que apoyan la labor de la Institución estén seguros del buen fin al que destinan sus contribuciones.

La gestión eficaz y eficiente de los recursos financieros tiene un doble objetivo: asegurar la liquidez de la entidad y optimizar su rendimiento, incrementando la retribución que se obtiene en concepto de ingresos financieros y minimizando los gastos financieros.

Los ahorros por gestión de tesorería pueden lograrse por diversas vías:

- Reducción del periodo de flotación entre fechas de cobro y pago y fechas valor.
- Mejora de las condiciones bancarias que se obtengan gracias a una concepción global de la tesorería de la Institución.
- Reducción de ineficacias en la utilización de los distintos instrumentos financieros (en el caso de la Institución, se han utilizado simultáneamente fuentes de financiación más caras que el rendimiento de los excedentes colocados).

Para contribuir a esa mejora en la gestión desde hace algunos años las empresas han implantado sistemas de tesorería compartida que, basados en modernos equipos informáticos, permiten un mejor control de las posiciones diarias en fecha valor, reduciendo las necesidades de financiación externa y los gastos financieros.

A finales del año 1999 Cruz Roja Española puso en marcha un sistema de tesorería compartida, que ha conseguido excelentes resultados. Dadas las características de nuestra Institución, el modelo establecido se basa en compartir la "*posición*" de las Oficinas y Centros y no en una centralización operativa, que no sería ni deseable ni compatible con el vigente modelo organizativo. Teniendo en cuenta los excelentes resultados alcanzados por el sistema, es conveniente culminar en los próximos meses el proceso con la integración de todas las Asambleas locales.

### **Gestión de los ingresos:**

Los Estatutos de Cruz Roja Española (artículo 26) establecen con carácter general los recursos de que dispone la Institución para el desarrollo de sus actividades. El Reglamento General Orgánico (artículo 73) determina que la financiación de las actividades de la Institución se someterá al principio de unidad patrimonial y la aplicación de criterios de solidaridad interterritorial, y establece de manera pormenorizada las distintas fuentes de recursos que pueden ser administrados por cada Comité.

Para definir un esquema sencillo y comprensible de los ingresos por su naturaleza, estos pueden resumirse en tres categorías:

- Ingresos procedentes de la venta o de la prestación de servicios.
- Subvenciones públicas o privadas.
- Ingresos procedentes de las actividades de captación de recursos.

La adecuada financiación de las actividades de la Institución en los distintos ámbitos requiere una combinación equilibrada entre las aportaciones de las tres categorías.

Es de especial interés señalar la importancia de desarrollar las actividades de captación de recursos. Así, mientras que los ingresos procedentes de las otras dos vías tienen limitaciones en cuanto a su aplicación u origen – ya que proceden bien de un acuerdo que determina lo que ha de hacerse, o recuperan costes de algo ya realizado – los ingresos procedentes de la captación de recursos no están "*marcados*", disponiendo la Institución de un mayor margen de aplicación, en función de sus prioridades para atender las necesidades existentes.

Para potenciar los ingresos que provienen de las actividades de captación habrá que desarrollar esfuerzos suplementarios en la venta del Gran Premio del Oro y en la captación de nuevos socios, además de actualizar las contribuciones de los actuales miembros.

En cuanto a los ingresos por subvenciones, convenios y acciones concertadas, se ha demostrado la necesidad de analizar cuidadosamente las obligaciones que se derivan de ellas, evitando incurrir en costes ocultos que ocasionen pérdidas de gestión.

### **La gestión y el control del gasto: el sistema de costes basado en actividades.**

Aunque el presupuesto anual es la principal referencia para la gestión económica, es necesario avanzar en el análisis de esa información. Hasta ahora la información elaborada con fines de presentación de las cuentas anuales ha ejercido una fuerte presión sobre el sistema contable interno, en el sentido de potenciar una uniformidad en las prácticas contables, sin incidir en su relevancia o utilidad para la gestión diaria.

El sistema de control de costes basado en las actividades trata de acometer un análisis de la causa y del efecto que supone para la entidad la ejecución de una determinada actividad, sin perder la perspectiva de la vertiente financiera, esto es, del coste que representa dicha actividad.

En este mismo sentido se manifiesta el Real Decreto 776/1998 que aprueba las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las Entidades sin Fines de Lucro que exige una información presupuestaria adicional y de liquidación del mismo a incluir en la memoria. Las normas de elaboración del presupuesto por programas establece, aunque de forma resumida, los gastos e ingresos por actividades de la entidad.

El análisis de la información del gasto por actividades permite el conocimiento de los recursos destinados a su ejecución, el análisis de las variaciones entre distintos lugares de realización y la mejora de la eficiencia, ayudando en la toma de decisiones sobre la relación recursos destinados y objetivos cubiertos.

### **La gestión de los bienes patrimoniales:**

A lo largo de su dilatada existencia la Institución ha dispuesto de un gran patrimonio para la realización de sus actividades, que actualmente supera el número de 1.000 inmuebles distribuidos por todo el país.

La situación de esos inmuebles es variada, tanto por su origen, propiedad, calificación urbanística, usos permitidos, utilización actual, posible destino futuro, etc.

De acuerdo con lo previsto en los Estatutos (artículo 25) el Patrimonio de la Institución es único, y está afecto a los fines de la misma, debiendo figurar los bienes inscritos a nombre de Cruz Roja Española, correspondiendo la disposición y limitación de los mismos al Presidente de la Institución.

Cualquier disposición, enajenación, adquisición o gravamen de bienes muebles o inmuebles habrá de ser autorizada por el Presidente de la Institución, previa formación del oportuno expediente que habrá de ser tramitado desde el Comité proponente e informado por la Comisión Nacional de Control Presupuestario.

### **Cumplimiento de las obligaciones legales y de la normativa interna:**

Como ya se ha indicado, la Institución está sujeta a diversas normas, tanto externas como internas, de las que derivan múltiples obligaciones que han de cumplirse en plazos determinados.

A los Presidentes de los distintos Comités, como responsables de la dirección, impulso, coordinación y ejecución de la actividad de la Institución, les compete el cumplimiento de las obligaciones legales en su ámbito, y corresponde a los respectivos Comités conocer la normativa aplicable y supervisar su cumplimiento.

Ante la complejidad creciente de este tipo de obligaciones, el Reglamento General Orgánico encomienda a los Secretarios autonómicos y provinciales velar por el cumplimiento de la normativa de la Institución y de los acuerdos de sus órganos. En particular, la norma menciona el cumplimiento riguroso de las obligaciones y requisitos establecidos por la normativa fiscal vigente.

### **Control interno: la auditoría externa y otros controles.**

Cruz Roja Española como organización humanitaria asume como una obligación ética la total transparencia en su gestión para que la sociedad en la que actúa, a través de los cauces legítimos, pueda escrutar su acción y controlar su funcionamiento. Esto incluye la verificación de que sus actividades se ajustan a los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y a los planes y programas aprobados, y que los gastos realizados están sujetos a las normas legales vigentes, al marco presupuestario aprobado y a las mejores prácticas conocidas y aplicables.

Con el fin acreditar ese compromiso la Institución dispone de un plan de contabilidad, de manuales de procedimientos operativos y de sistemas de control interno, a través de la auditoría interna. También somete sus cuentas anuales consolidadas, integradas por las de todas las Oficinas y centros de la Institución, a la revisión de una firma de auditoría externa, para que emita un informe independiente.

Además la Institución está sujeta al control y revisión de diversos organismos públicos: Tribunal de Cuentas, Intervención General del Estado, Intervenciones delegadas en los distintos Departamentos Ministeriales, etc. en virtud de los compromisos adquiridos en la gestión de determinadas subvenciones.

### **Mejora de las herramientas de gestión: formación, sistema de seguimiento y evaluación y sistemas de información.**

#### **Formación:**

La formación desempeña un papel de primer orden en la mejora de la calidad de los servicios que presta la Institución. Este protagonismo tiene una doble causa: de una parte el compromiso interno en la mejora de los servicios y actividades, derivado de nuestros Principios Fundamentales, y de otra la creciente presión y competencia en el sector social, por la proliferación de organizaciones con finalidades similares, lo que nos obliga a incrementar día a día la eficacia en la respuesta. Esta formación debe incluir tanto aspectos ideológicos, relacionados con los Principios Fundamentales y su aplicación, como los más técnicos, relacionados con la actividad a desarrollar.

#### **Los sistemas de seguimiento y evaluación:**

Para que sean eficaces, los sistemas de seguimiento y evaluación deben ser sencillos y económicos en su implantación y administración, debiendo ser reflejo de la estructura de la organización. Todo sistema de control debe proporcionar a la dirección información de valor estratégico y en el momento oportuno que permita resumir la situación del momento así como la tendencia de las operaciones en curso.

El seguimiento y la evaluación deben llevarse a cabo en diversos niveles. La complejidad organizativa de nuestra Institución requiere la subdivisión de la responsabilidad del control en pequeñas unidades (Oficinas, departamentos o programas) o centros de responsabilidad, que se ocupan del buen fin de ciertas partes de la actividad.

Las herramientas a utilizar variarán dependiendo del nivel y ámbito de control. Pueden citarse las siguientes:

- Informe periódico de tesorería (diario o semanal).
- Saldo de las cuentas a cobrar y a pagar, clasificadas por antigüedad.
- Informe periódico de un conjunto relevante de indicadores de actividad: servicios prestados, número de personas atendidas, número de voluntarios participantes, etc.
- Análisis de los costes por actividad.
- Control presupuestario mensual, análisis de las desviaciones producidas y medidas a adoptar para su corrección.
- Evaluación de las actividades realizadas y su impacto.

Además de lo anterior, el control de la evolución económico financiera de cualquier entidad se basa en tres documentos clave: la cuenta de resultados, el balance de situación y el origen y aplicación de fondos.

En los ámbitos de menor volumen, como por ejemplo las Asambleas locales, es fundamental el control del Presidente local, mediante el seguimiento personal y directo de las operaciones diarias.

### **Los sistemas de información:**

En 1987 la Institución introdujo los primeros sistemas de información con las aplicaciones más habituales en la gestión: contabilidad, recursos, etc.

En los últimos años, en particular desde el año 1997, se ha retomado el plan de sistemas de información, con el propósito de extenderlo al conjunto de la Institución, dotando a las Oficinas y centros de equipos y aplicaciones sencillas, ágiles y flexibles que faciliten la gestión.

Este nuevo plan, orientado a satisfacer las necesidades del usuario final, incluye la dotación de equipos modernos y potentes, equipados con los últimos elementos técnicos, y que permiten una configuración inicial escalable en función de las necesidades y recursos disponibles. Durante los años 1999 a 2002 se continuó dotando de equipamiento a las Oficinas autonómicas y provinciales, y a más de 400 Asambleas locales.

Además de la distribución sin coste de los equipos, los mismos han sido equipados con el soporte lógico y con las aplicaciones más convenientes para una gestión eficaz. Esas aplicaciones han sido, bien adquiridas en el mercado, cuando los requerimientos y las disponibilidades lo han permitido, o bien desarrolladas "*a medida*" en función de las necesidades de la Institución.

Entre las aplicaciones "*a medida*" disponibles en las últimas versiones pueden destacarse las siguientes:

- Contabilidad y Manual de Integración Contable, para la Oficina central y territoriales.
- Nomina, con adaptación para la justificación de programas IRPF



- Gestión de tesorería, sistema de tesorería compartida y seguros.
- Base de datos compartida, incorporando los datos de todos los miembros de la Institución (socios, voluntarios, donantes, alumnos de formación, etc.)
- Gestión de los proyectos de cooperación internacional.
- Gestión del Plan de empleo para colectivos vulnerables.
- Etc.

Todas las aplicaciones han sido concebidas pensando en atender las necesidades del usuario local, con la facilidad de agregar y consolidar la información en los sucesivos niveles, de manera que no sea necesario requerir datos adicionales a los incluidos en la base de datos.

Estas aplicaciones, junto con las habituales de gestión administrativa (procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, base de datos) se complementa con un completo sistema de correo corporativo que enlaza a más de dos mil usuarios distribuidos en mas de 500 ubicaciones repartidas por el país.

Para los próximos años es necesario plantear un desarrollo más avanzado de los sistemas de información, que permita extender la red a todos los lugares donde la Institución realice sus actividades, y que facilite a nuestros miembros las herramientas que les permitan realizar un trabajo más amplio con una menor carga burocrática.

### **Gestión eficaz y eficiente: la calidad**

La calidad en el seno de las organizaciones es un elemento imprescindible, no solo para adquirir ventaja competitiva sino para asegurar su supervivencia en el cambiante entorno actual.

El concepto de calidad ha sufrido una constante evolución a lo largo de la historia, ya que la preocupación del hombre por el trabajo bien hecho y por el cumplimiento de las normas ha sido continua. El concepto de calidad como se entiende hoy en día surge en la primera década del siglo XX, y ha evolucionado al ritmo y con las variaciones impuestas por la producción industrial, si bien en los últimos años del siglo XX se extendió también a las organizaciones de servicios.

La implantación de un sistema de calidad implica un cambio en la organización que lo aplica, que solo puede llevarse a cabo mediante el compromiso de la dirección. En nuestro caso, corresponde a los directivos de la Institución elaborar la visión de futuro y desarrollar una estrategia de cambio acorde con la misma. La dirección es quien determina la política de calidad, los objetivos y las prioridades, asumiendo la responsabilidad de hacer llegar a los restantes miembros de la organización la importancia de la visión de la entidad, y asegurar que es entendida y compartida por todos ellos.

El primer paso en la planificación de la calidad consiste en la identificación de los "*clientes*" de la organización. Este termino es sumamente controvertido en nuestra Institución, y despierta ciertos recelos. Podemos utilizarlo a falta de otro mejor, ya que en definitiva trata de definir a la persona o entidad receptora del producto o servicio que prestamos; los clientes reciben el valor añadido de nuestra intervención. El cliente puede ser externo (usuario de los servicios que prestamos) o interno (departamentos o unidades que utilizan bienes o servicios intermedios para, aportándoles valor, configurar productos o servicios finales).

La calidad debe ser gestionada, lo que implica:

- Definir los objetivos que se pretenden alcanzar
- Establecer las actividades a realizar, el plazo de ejecución y las personas responsables.



- Establecer un sistema de medición de los resultados alcanzados.
- Prever el método de ajuste de los objetivos y las actividades, en función de los resultados alcanzados.

También podemos encontrar diversas definiciones del concepto aseguramiento de la calidad, pero por su claridad y proximidad cultural podemos recoger la que contiene la norma ISO: *"Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada en que un producto o servicio satisfará los requisitos de calidad establecidos"*.

El aseguramiento de la calidad es un sistema de gestión que proporciona confianza en los procedimientos para el suministro de bienes o servicios. Una vez implantado el sistema de aseguramiento de la calidad la Institución puede optar a solicitar la certificación del mismo a través de una entidad certificadora (AENOR, ENAC, EQ NET, etc.).

La certificación de la calidad es una acción llevada a cabo por una entidad reconocida por independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta que se dispone de la confianza adecuada en que un producto, proceso o servicio debidamente identificado es conforme con una norma u otro documento normativo especificado.

La certificación de servicios se refiere al resultado generado por actividades entre el "suministrador" y el "cliente" y por las actividades internas necesarias para la prestación del servicio.

A través de la certificación podemos:

- Aumentar la percepción de calidad de nuestros servicios.
- Hacer más fácil y segura la elección de nuestros clientes.
- Ganar competitividad frente a otras entidades que no hayan obtenido la certificación.
- Proporcionar un valor añadido a nuestros servicios.

## **ANÁLISIS INSTITUCIONAL**

### **Debilidades.**

- En ocasiones, escasa coordinación entre los distintos niveles de la organización, ya sea verticalmente (locales, provinciales, autonómicas, central), como horizontalmente (entre las propias territoriales).
- Alta rotación del personal dedicado a la gestión.
- Escasa participación de voluntarios en tareas de soporte a la gestión.
- Superposición de niveles en la toma de decisiones, que crea confusión y ralentiza la toma de decisiones.
- Deficiente comunicación entre los ámbitos local y provincial.
- Desequilibrio en recursos materiales y técnicos entre los ámbitos provincial y local.
- Dificultad para difundir la información.

### **Amenazas.**

- Tendencia a una excesiva profesionalización los ámbitos locales, incrementando los costes de estructura.
- Proliferación de nuevas organizaciones, pequeñas, orientadas a pocos objetivos, muy dinámicas y de poco coste.
- Incremento del asociacionismo local, muy especializado y con respuestas muy locales.

### **Fortalezas**

- El activo de la Institución: historia, Principios Fundamentales, servicios prestados, recursos humanos y materiales, etc.
- Reconocimiento internacional de Cruz Roja, suscrito por 181 estados en todo el mundo
- Cuerpo de normas sólido y coherente.
- Organización territorial claramente establecida con gran presencia en todo el territorio
- Detallada distribución de competencias y funciones.
- Gran patrimonio institucional.
- Profesionalidad y dedicación de los voluntarios y técnicos.
- Sistema Red informática, bases de datos, aplicaciones, Intranet, sitio web, etc.
- Tesorería compartida que optimiza la gestión financiera del conjunto de la institución.
- Acreditada transparencia en la gestión
- Sistemas de Calidad (Gestión de subvenciones, etc).

### **Oportunidades**

- Utilizar un modelo de gestión distribuida, aprovechando las nuevas tecnologías de la información.
- Reconocimiento público de la Institución: objetivos, organización, normas, conocimiento, técnicas, etc.
- Nuevas demandas sociales por atender.
- Interés de los ciudadanos y de las administraciones en contar con la Institución para canalizar acciones de solidaridad.
- Crear ámbitos de participación más ágiles y flexibles, complementarios de los Comités Territoriales

# **ESTRATEGIAS PARA EL PERIODO**



## **Abordar las distintas dimensiones del fenómeno de la exclusión social desde un enfoque integral a través de una estrategia marco para la inclusión**

### **1. Favorecer el desarrollo de una sociedad inclusiva, impulsando el papel del voluntariado como elemento de cohesión social y el desarrollo local como medio para ofrecer respuestas centradas en las necesidades de cada comunidad y de todos sus distintos colectivos. Fomentar la creación de espacios en todos los ámbitos territoriales para debatir y analizar iniciativas, programas y proyectos de futuro.**

- Potenciando la implicación del voluntariado en todos los proyectos dirigidos a favorecer la inclusión social, como exponente de una dimensión humana que no puede traducirse en términos contractuales y constituye un pilar básico en el fomento de la cohesión social.
- Estimulando la capacidad de la red local en las estrategias a favor de la inclusión social. La respuesta desde la comunidad local es clave en la prevención de los fenómenos de exclusión.
- Aprovechando el papel de Cruz Roja Española como interlocutor de las Administraciones públicas y actor en la prestación de servicios para colectivos vulnerables.
- Potenciando la coordinación con redes, plataformas, organizaciones sociales para mejorar el alcance y resultados de las acciones.
- Incluyendo las variables ambiental, género, medidas contra la discriminación y desarrollo local, así como componentes de sensibilización, en los proyectos dirigidos al fomento de la inclusión social.
- Apostando por una política de género para que no exista ninguna discriminación por este origen en la asignación de recursos o beneficios, o en el acceso a servicios. Sus componentes serían:
  - La realización de proyectos y acciones para el empoderamiento de las mujeres,
  - la detección de la problemática de género, con datos desagregados dentro de los proyectos y programas que se lleven a cabo, formulando propuestas específicas,
  - la evaluación del impacto de género de todos los proyectos de intervención y asistencia social,
  - trabajar este tema a nivel institucional y dar cuenta de los progresos mediante informes periódicos.
- Desarrollando y aplicando una política activa contra la discriminación, por razones étnicas, de origen, religiosas, políticas, sexuales, de edad, salud, discapacidad y aspecto físico, formulando propuestas específicas:
  - realizar una evaluación del componente de discriminación de todos los proyectos de intervención y asistencia social,
  - lograr una mayor sensibilización interna sobre este tema, se promoverá una jornada de reflexión y sensibilización contra todas las formas de discriminación, en todas las oficinas, con especial participación de voluntarios, socios y miembros de las comunidades locales,

- la aplicación activa de los principios de igualdad de oportunidades en los aspectos internos de la Cruz Roja.
  - Mejorando el papel de Cruz Roja respecto a la generación de empleo para los colectivos vulnerables e intensificando la integración laboral dentro de la propia Institución.
- 2. Facilitar el acceso de los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social a los derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y para el libre desarrollo de su personalidad: (Ingresos, salud, vivienda, alimentación, educación, participación e igualdad, etc).**
- Potenciando la *inclusión económica* a través de las estrategias del Plan de Empleo y desarrollando acciones económicas, facilitando la mejora de sus ingresos.
  - Aumentando la empleabilidad de las personas más vulnerables, con medidas destinadas a la formación, orientación y acompañamiento.
  - Favoreciendo la inserción laboral, mediante la intermediación, la creación y el apoyo al empleo.
  - Impulsando propuestas y acuerdos de corresponsabilidad pública y privada, mediante convenios de colaboración, propuestas de sensibilización y legislativas.
  - Potenciando la creación de empresas de inserción y otras iniciativas empresariales.
  - Potenciando la *inclusión socio-sanitaria*, teniendo en cuenta la dimensión bio-psico-social de la salud, favoreciendo la coordinación y los canales de comunicación entre las distintas áreas implicadas.
  - Destacando la disponibilidad y el acceso a la salud universal como directrices obligatorias en la lucha contra la vulnerabilidad social, la salud física y mental óptimas, como pre-requisitos de cualquier integración social exitosa, en tanto refuerzan la capacidad de personas de tratar con los desafíos inevitables y tensiones.
  - Considerando el género, la edad, la condición física y el nivel educativo, así como la relación intercultural, como variables importantes al elaborar itinerarios de salud personalizados.
  - Considerando el cuidado de salud como una vía de entrada hacia otros recursos de inclusión y "*cuidando a los cuidadores*", para que tanto los voluntarios como el personal laboral vean reducidos los riesgos de accidentes, traumas y niveles de stress, para que se contribuya a la generación de un entorno laboral saludable.
  - Potenciando el *desarrollo local equilibrado y sostenible del territorio* a través de las medidas contenidas en el Plan de Medioambiente y las estrategias en materia de vivienda.
  - Contribuyendo, mediante acciones y proyectos, al disfrute de una vivienda digna por parte de las personas en situación de vulnerabilidad, sin riesgo de precarización económica familiar, como otra de las vías fundamentales de inclusión social.
  - Situando todos los proyectos de intervención en materia de vivienda con los colectivos en riesgo de exclusión y de sinhogarismo en el ámbito territorial de máxima proximidad.
  - Estudiando la viabilidad de participar en proyectos de construcción de viviendas sociales y de gestión de alquileres sociales, en los territorios donde este tema

sea considerado viable y fundamental desde el punto de vista de la inclusión social.

- Enmarcando estos proyectos de vivienda y alojamiento social con criterios de eliminación de barreras arquitectónicas y dentro de una apuesta por el desarrollo local armonioso y sostenible.
- Emprendiendo prioritariamente acciones para luchar contra el sinhogarismo.
- Desarrollando proyectos tendentes a debilitar las desigualdades urbanas y la segregación social de las ciudades (ejemplo: escuelas-taller para rehabilitación, proyectos de mejora de la gestión de residuos, servicios de atención a personas aisladas geográficamente, etc.).
- Potenciando la *inclusión educativa* a través de estrategias de capacitación social, empoderamiento y ciudadanía teniendo en cuenta las características propias de cada territorio.
- Contemplando una dimensión formativa o de sensibilización social en los proyectos de intervención social, según corresponda mejor a la naturaleza de los mismos.
- Potenciando la formación y concienciación de adultos en materia de derechos económicos, sociales y políticos, así como de sostenibilidad ambiental, de forma tal que el proyecto de intervención se convierta en una vía para la inclusión social de los mismos.
- Empleando las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TCIs), que se han planteado como una vía promocional para la comunicación entre ciudadanos y entre estos y la administración.
- Desarrollando, a través del Plan de Empleo, con el criterio de "*itinerarios-personalizados*", una actividad formativa de manera transversal con todos los colectivos de intervención social.
- Elaborando prioritariamente proyectos educativos dirigidos a la infancia y juventud en dificultad, como forma de amortiguamiento y/o superación de aspectos de estas realidades de riesgo.
- Apoyando la inclusión de las personas mayores, particularmente aquellas que viven en condiciones de aislamiento físico y espacial (por ejemplo, en pequeñas poblaciones), mediante proyectos que contemplen la capacitación en nuevas tecnologías (*Nueva alfabetización*).

**3. Ofrecer respuestas específicas a personas y grupos sociales en situación de riesgo o de exclusión social: inmigrantes y refugiados, personas mayores en situación de dependencia, mujeres en dificultad social, personas afectadas por el VIH/SIDA, reclusos y ex reclusos, consumidores de drogas, infancia vulnerable, trabajadores sexuales, etc.**

- Basando nuestra actuación en el trabajo voluntario y más cercano al usuario.
- Vinculando la intervención que se desarrolla con todos los colectivos a una red de Alerta temprana para la detección de situaciones de exclusión o riesgo entre los usuarios de los proyectos de Cruz Roja Española.
- Utilizando una metodología de itinerarios individualizados como respuesta a los múltiples factores que inciden en los fenómenos de exclusión.
- Ampliando la implantación de los proyectos destinados a dar respuesta a la problemática que las situaciones de dependencia generan en la población mayor afectada y en sus familias, especialmente mejorando su formación.
- Potenciando las acciones de inserción laboral como vía para la inclusión social.

- Promoviendo dichas acciones en el marco preferente del desarrollo comunitario, contando para ello con instrumentos facilitadores como la mediación y la gestión de conflictos.
- Desarrollando actuaciones de sensibilización y defensa de derechos, así como de sensibilización ciudadana sobre la realidad particular de cada colectivo.

### **Inmigrantes y refugiados**

- Trabajar con los inmigrantes más vulnerables, con independencia de su situación administrativa.
- Continuar con los programas de acogida en emergencias, asesoramiento y orientación, búsquedas y reagrupación familiar, empleo e integración en la sociedad.
- Impulsar el desarrollo de proyectos que den respuestas a las necesidades específicas de mujeres inmigrantes en situación de mayor vulnerabilidad: jefas de hogar sin recursos y con responsabilidades familiares, embarazadas sin recursos, mujeres maltratadas, víctimas de tráfico de personas.
- Ampliar la implantación del soporte psicológico en la atención a refugiados.
- Impulsar proyectos de codesarrollo, de retorno asistido y de prevención de víctimas de tráfico de personas.

### **Mujeres en dificultad social**

- Dar prioridad al sector más vulnerable: mujeres maltratadas, con problemas de adicción y aquellas que ejercen la prostitución.
- Hacer hincapié en los componentes preventivos de la exclusión, así como los elementos de sensibilización.
- Fomentar proyectos destinados a asegurar una protección más eficaz para las víctimas de violencia.
- Impulsar, dentro del Plan de Empleo, los proyectos dirigidos a facilitar la inserción laboral de las mujeres maltratadas.
- En los procesos de sensibilización y comunicación con las mujeres en dificultad y riesgo social, incorporando mecanismos que favorezcan la coeducación y la educación no sexista.

### **Personas mayores**

- Reestructurar el Programa de Atención a Personas Mayores, dimensionando cuatro áreas de trabajo: 1) Provisión de servicios; 2) Defensa de derechos 3) Promoción de la participación social 4) Impulso de estrategias dirigidas a afrontar los retos que plantea el envejecimiento en los programas de Cooperación al Desarrollo.
- Ampliar los programas de respiro como respuesta a la problemática de las personas que proveen cuidados a los mayores dependientes (cuidadores informales).
- Facilitar el acceso de las personas mayores a actividades relacionadas con el concepto de aprendizaje a lo largo de toda la vida. Continuar la línea de trabajo de investigación y fomento de la aplicación de las nuevas tecnologías en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores.
- Ampliar la implantación de programas de envejecimiento saludable que incidan en la prevención de la dependencia, en los aspectos físico, psicológico y social.



- Fomentar la extensión territorial de proyectos de carácter intergeneracional, facilitando su aplicación a las distintas realidades territoriales.

### **Personas drogodependientes**

- Elaborar un nuevo Programa Marco de intervención en el ámbito de las drogodependencias.
- Potenciar el desarrollo de proyectos de prevención y de hábitos saludables, especialmente entre la infancia y la juventud.
- Desarrollar proyectos dirigidos, tanto a conseguir una abstinencia total, como a lograr que el consumo se haga en las mejores condiciones posibles, reduciendo daños y evitando comportamientos de riesgo. Para ello, proseguir con distribución de material preventivo, control, seguimiento y tratamiento de enfermedades, captación de mediadores sociales, vacunaciones, e información sobre recursos.
- Mejorar las condiciones de empleabilidad y obtención de ingresos estables por parte de las personas drogodependientes, como parte fundamental de su inclusión social.

### **Personas afectadas por el VIH / SIDA**

- Desarrollar campañas y servicios, como: actuaciones contra la estigmatización y la discriminación de las personas seropositivas; desarrollo de programas educativos para jóvenes, consumidores de drogas por vía parenteral, trabajadores del sexo y personas seropositivas; estrategias para la reducción de daños; proyectos destinados a mujeres embarazadas en situación vulnerable, particularmente para prevenir la transmisión madre-hijo en caso necesario; orientación y facilitación del acceso al tratamiento de personas seropositivas.
- Reforzar la capacidad de actuación, compartiendo las experiencias y adquiriendo habilidades, colaborando con diferentes redes que trabajan en el marco creado por los Planes Nacionales de Control del SIDA.

### **Infancia y juventud en dificultad**

- Seguir trabajando con menores que atraviesen una situación temporal o definitiva de mayor vulnerabilidad en cuanto que algún factor de su equilibrio se ha visto afectado: físico (enfermedades, discapacidades), psíquico (trastornos de conducta, psicopatologías,...) y social (crisis familiares, violencia...)
- Potenciar el trabajo con menores extranjeros no acompañados desde la óptica de sus derechos y a favor de su inclusión social.
- Potenciar proyectos de emancipación juvenil.
- Desarrollar proyectos intergeneracionales.
- Impulsar el desarrollo de proyectos de educación en valores y habilidades sociales con la infancia y juventud marginada con proyectos interrelacionados para conseguir una atención integral.
- Enlazar las acciones de protección con las actuaciones preventivas desarrolladas por Cruz Roja Juventud.
- Potenciar el diseño de programas educativos en medio abierto relacionados con la violencia o delincuencia juvenil.

### **Población reclusa y ex reclusa**

- Continuar desarrollando actividades y servicios en las instituciones penitenciarias, como la atención a drogodependientes; la guardería "vis a vis" y la ocupación del ocio y reinserción.
- Desarrollo de proyectos que impliquen la inclusión social de las personas ex reclusas, a través de unidades dependientes (pisos de reinserción) y fomento del trabajo en beneficio de la comunidad.
- Atender a las personas en situación de mayor vulnerabilidad, como la acogida de los reclusos enfermos de SIDA.

### **Discapacitados**

- Consolidar y mejorar nuestra red de recursos, en coordinación y participación con las instituciones del Estado a nivel nacional, las entidades territoriales y locales, las ONG y la sociedad civil, particularmente las personas con discapacidad y sus familias.
- Dirigir nuestro esfuerzo hacia las personas con menos posibilidades de acceso y aprovechamiento de otros recursos ordinarios y/o específicos.
- Incidir en el desarrollo y utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para este colectivo.
- Aplicar progresivamente la normativa de accesibilidad a nuestros edificios.

### **4. Vincular la acción a favor de la inclusión social a un concepto de calidad de la intervención.**

- Impulsando la línea de trabajo de procesos de calidad de gestión.
- Adoptando una metodología de trabajo participativa y en red, fortaleciendo los niveles de coordinación y operativos en los distintos ámbitos territoriales, que redunden en una mejora en la gestión, una mayor satisfacción de los usuarios y de los recursos humanos.
- Estimulando y capacitando a las personas usuarias de los proyectos para que se impliquen en la definición de sus necesidades, el diseño de las respuestas y la defensa de sus derechos.
- Incorporando la participación del voluntariado como un elemento sustancial de calidad en el diseño y ejecución de los proyectos.
- Estableciendo una unidad de investigación aplicada a la intervención, para mejorar la calidad de la intervención.
- Implantando un sistema de alerta social que, con carácter preventivo, proporcione información urgente sobre los casos de mayor gravedad en los procesos de exclusión, permitiendo desarrollar estrategias para la priorización e intervención tempranas.
- Seleccionando buenas prácticas en la inclusión social, que puedan ser replicables y constituyan modelos o guías para mejorar la intervención.
- Fomentando un análisis de la calidad centrado en la valoración de la misión y los objetivos generales, con el desarrollo y el impacto de los proyectos en la población destinataria.
- Realizando un análisis de todos los proyectos centrados en la provisión de servicios, valorando su pertinencia, viabilidad y sostenibilidad.
- Desarrollando proyectos de evaluación continua que permitan reajustar la intervención a los nuevos contextos y demandas sociales.

- Favoreciendo las sinergias en un marco de gestión del conocimiento dentro de la organización.
- Estableciendo dispositivos adecuados como las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la difusión de resultados.
- Ampliando las estrategias enfocadas a "*cuidar al cuidador*", dotando a los recursos humanos que intervienen en los proyectos de herramientas de capacitación continua y defensa ante el estrés y el desgaste.

**5. Favorecer el desarrollo del plan de medio ambiente asumiendo sus líneas de acción en cada uno de los proyectos:**

- Iniciando un proyecto de gestión ecológica dentro de la Institución.
- Potenciando la conservación y mejora del entorno a través de acciones de sensibilización dirigidas a la población en general.
- Apoyando acciones medio ambientales encaminadas a mejorar la calidad de vida de las personas.
- Trabajando en Red con otras organizaciones en este campo.



## **Impulsar el desarrollo de proyectos de promoción de la salud y la reordenación de los centros sanitarios.**

### **Promoción de la salud:**

#### **6. Identificar y definir los programas y proyectos de salud atendiendo a las necesidades, tanto en el ámbito de prevención, como de formación y educación para la salud.**

- 6.1. Identificar las necesidades de la población en materia de salud:
  - Estableciendo mecanismos de detección y valoración de necesidades con:
    - Agentes externos: Administración sanitaria competente (tanto a nivel central/autonómico/local) y otras entidades públicas o privadas.
    - Agentes internos: Conociendo qué es lo que se viene haciendo en la Institución en materia de salud.
  - Elaborando un "*catálogo*" de necesidades en materia de promoción de la salud.
  - Priorizando áreas (p.ej., drogas, SIDA, accidentes, identificación del riesgo medioambiental, etc) y/o colectivos de intervención (p.ej, niños, jóvenes, adultos, personas mayores, personas con discapacidad,...)
- 6.2. Redefinir las estrategias de intervención de Cruz Roja Española en esta área:
  - Analizando las capacidades de la Institución a la hora de abordar un proyecto de salud.
  - Contemplando la participación del voluntariado en los proyectos que se vayan a acometer.
  - Identificando y elaborando programas/proyectos en materia de promoción de la salud.
  - Procurando el establecimiento de convenios/acuerdos que aseguren la financiación de las acciones a desarrollar.
- 6.3. Iniciar una línea de I+D en algún programa/proyecto de salud que se valore como prioritario o de especial interés para la sociedad y/o para la Institución.
- 6.4. Potenciar la realización de campañas de prevención en materia de salud, identificando nuevos "*yacimientos saludables*" (oportunidades) y "*colectivos diana*":
  - Continuando con las campañas de prevención de accidentes (carretera, verano, domésticos, laborales,...).
  - Logrando la fidelización de espónsores para las mismas, que nos permita asegurar su continuidad.
  - Aprovechando la celebración del "*Día Mundial de la Salud*" (7 de abril) para llevar a cabo una acción a nivel nacional que sirva de escaparate para la intervención de Cruz Roja Española en este ámbito.
  - Continuando con la participación en las campañas de ámbito europeo (Día Mundial de los Primeros Auxilios, Campaña Europea de Seguridad Vial, etc...)

**7. Desarrollar los programas y proyectos de salud, de acuerdo con los responsables sanitarios en cada caso.**

- Estableciendo canales y mecanismos de coordinación inter-institucional con instituciones, entidades, asociaciones, etc..
  - Grupo de Trabajo Europeo en Primeros Auxilios.
  - Consejo Español de Resucitación Cardiopulmonar.
  - Instituto Mapfre de Seguridad Vial.
  - Administraciones (p.ej., Dirección General de Salud Pública)
  - Mutuas de trabajo
  - Otros...
- Manteniendo permanente actualizada la oferta formativa de Cruz Roja Española en Primeros Auxilios.
- Incorporando conocimientos básicos de primeros auxilios (en módulos adaptables) a la capacitación de voluntarios y empleados en todos los itinerarios formativos.
- Impulsando la difusión y formación del sistema PAS como pautas de comportamiento básico.
- Capacitando a formadores de primeros auxilios en metodologías de formación a distancia, logrando extender la misma e incorporándola a la oferta formativa de Cruz Roja Española.
- Desarrollando el conocimiento y la oferta formativa en el área de Medio Ambiente.
- Incorporando la formación en apoyo humano y psicológico a los diferentes itinerarios formativos.

**8. Implicar a los voluntarios para su actuación como agentes de salud, en la identificación de necesidades y en el desarrollo de los programas específicos y formación.**

- Incorporando en todos los proyectos de intervención de la salud la figura del voluntario.
- Contemplando la figura del voluntario en los programas/proyectos que se definan.

**9. Establecer el flujo de información adecuado dentro de los distintos ámbitos de la Institución, de todas las acciones y proyectos que se están realizando en intervención de la salud.**

- Definiendo el papel a desempeñar por el Departamento de Salud con los Departamentos de la Institución que están llevando a cabo programas / proyectos en el ámbito de la salud.
- Asegurando la coordinación de las acciones que se emprendan por parte de los diferentes niveles territoriales.

**Centros sanitarios:****10. Negociar con las diferentes Administraciones Públicas la viabilidad de los centros sanitarios.**

- Negociando con las autoridades sanitarias los convenios de prestación de asistencia actualizando su articulado a las necesidades de cada centro
- Negociando, atendiendo a la viabilidad de cada centro nuevas líneas de servicio en atención sociosanitaria.

- Reconvirtiendo parcial o totalmente los centros de agudos en centros socio-sanitarios.
- Logrando la integración del Centro de Transfusión de Asturias en la Consejería de Salud del Principado

**11. Proceder a la venta o la cesión de la gestión de aquellos centros que no puedan ser negociados con las diferentes Administraciones Públicas, garantizando el equilibrio en el mercado sanitario.**

- Impulsando la cesión de la gestión de los hospitales de la Institución, garantizando su viabilidad asistencial y el equilibrio en el mercado sanitario, evitando así la disminución del patrimonio.

**12. Mantener un equilibrio presupuestario adecuado, minimizando los riesgos en la gestión, en tanto se den las condiciones para la extinción del centro.**

- Diversificando clientes de los centros sanitarios intentando evitar dependencia en la facturación de la actividad realizada.
- Realizando un seguimiento presupuestario, estableciendo sistemas de reducción de costes,
- Favoreciendo el flujo de información inter-centros para un mayor aprovechamiento de oportunidades y recursos.
- Impulsando el desarrollo de actividades afines a la Institución en los centros, programas de salud, cooperación internacional.





## **Fortaceler la capacidad de Cruz Roja Española en materia de preparación para desastres e intervención en emergencias, con y para la comunidad.**

### **13. Actualizar las prioridades y acciones a desarrollar por parte de Cruz Roja Española en el ámbito de la prevención, mitigación y rehabilitación en desastres e intervención en emergencias.**

- Realizando para los diferentes ámbitos territoriales un análisis de los riesgos existentes sobre la base del Plan de Emergencia de Protección Civil u otros estudios disponibles.
- Determinando, sobre la base de los riesgos identificados en el territorio, acciones concretas prioritarias a desarrollar en materia de prevención de situaciones que ponen en peligro la vida, la salud y el medio ambiente de las personas.
- Divulgando consejos a la población sobre como actuar en situaciones de emergencia, que permitan generar conductas de autoprotección, sean estas conductas generalistas o específicas para riesgos concretos.
- Incorporando acciones concretas de ayuda a las personas en materia de limpieza, suministro de enseres y rehabilitación de viviendas como consecuencia de inundaciones en el mayor numero de asambleas locales posibles, con el apoyo y asesoramiento necesario por parte de los ámbitos autonómicos y provinciales.
- Realizando un análisis de riesgos en las costas, en base a la flota que puedan precisar asistencia (pesquera, deportiva, tráfico en general de embarcaciones, etc), a la climatología predominante, teniendo en cuenta los recursos existentes de otros agentes, (Sasemar, Guardia Civil, Servicio de vigilancia aduanera) susceptibles de ser utilizados para intervenir en emergencias marítimas.
- Determinando las acciones concretas a desarrollar en materia de prevención de situaciones que ponen en peligro la vida humana en la mar y el medio ambiente marino y las acciones a desarrollar para conseguir un completo despliegue de unidades de Cruz Roja Española como complemento al actual y previsto por la Administración (Sasemar).

### **14. Fortalecer las capacidades de las Asambleas Locales para que desarrollen acciones de sensibilización respecto a los riesgos previsibles, peligros y vulnerabilidades que se puedan producir.**Elaborando modelos de herramientas divulgativas tanto generalistas como específicas relacionados con el conocimiento de los riesgos previsibles, peligros y vulnerabilidades que puedan existir en el territorio.

- Difundiendo a través de seminarios y jornadas estas herramientas así como las estrategias existentes para su manejo. Sensibilizando desde los diferentes ámbitos territoriales a los poderes públicos y los ciudadanos para que tomen conciencia de los riesgos, peligros y vulnerabilidades que afectan a su territorio.
- Organizando ejercicios de simulación que recojan las capacidades y recursos de Cruz Roja Española en materia de intervención en Emergencias con especial atención en los Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias existentes.

- Implicando a la población en las acciones de planificación y preparación para desastres con el objeto de lograr una actitud y conducta proactiva ante los riesgos.

**15. Introducir mejoras metodológicas y materiales para la intervención en emergencias y servicios preventivos que permitan incrementar la capacidad y velocidad de respuesta** Incorporando como una herramienta de trabajo para la gestión, los documentos de organización de los Programas del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias.

- Analizando, desde los distintos ámbitos territoriales, la demanda existente de los dispositivos de cobertura socio sanitaria, generada por parte de organizadores de actos públicos, que requieren de servicios de cobertura socio sanitaria.
- Definiendo la oferta de servicios de Cruz Roja Española en esta materia para cada ámbito territorial.
- Divulgando entre los organizadores de actos públicos la oferta de servicios, indicando claramente el espíritu y objetivos de Cruz Roja, así como las condiciones que hay que reunir para que se pueda prestar este tipo de servicios.
- Estableciendo un criterio común ante solicitudes de cobertura que impliquen la participación de recursos asociados a varios territorios, utilizando las diferentes referencias de costes de los ámbitos a los que se encuentren adscritos los recursos.
- Formulando proyectos dirigidos a la renovación y adquisición de nuevos equipamientos para los Programas del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias.
- Potenciando la progresiva sustitución de embarcaciones del nivel A, por nuevas de intervención rápida (nivel B), a medida que vayan detectándose desviaciones por escasa operatividad, antigüedad de las unidades existentes y/o grandes costes de mantenimiento.
- Incrementando los recursos para difundir alertas tempranas a los miembros de Cruz Roja, en especial a los que participen en los Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERIE`s), sobre situaciones de riesgo que se pueden manifestar.
- Generando una mayor capacidad de intervención en los diferentes ámbitos territoriales, realizando mayores esfuerzos organizativos para los Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencia.

**16. Apoyar las iniciativas de las Asambleas Locales en la coordinación y aprovechamiento de los recursos.** Mancomunando servicios y recursos cuando la realidad y el entorno lo permitan.

- Centralizando la recepción de la demanda y la organización de los dispositivos de cobertura socio sanitaria a actos de riesgo previsible, concentrando en un único punto los recursos materiales.
- Fortaleciendo nuestra oferta de servicios en términos de calidad y de cantidad, para lograr un mayor nivel de disponibilidad de los recursos, procesos de gestión más adaptados y rigurosos, y la ampliación de la capacidad de cobertura a la demanda.
- Facilitando que se pueda mancomunar la gestión de la intervención en emergencias, mediante la centralización de la recepción de las demandas de intervención en el centro de coordinación territorial, concentrando si es

necesario y posible en términos de tiempo de respuesta en un único punto los recursos materiales de los ERIE`.

**17. Crear perfiles de puestos que faciliten la integración del voluntariado en las acciones de Socorros y Emergencias.**

- Proponiendo la relación de puestos de actividad definidos para la acción voluntaria a desarrollar en los Programas del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias, para su aprobación y remisión a los Comités Autonómicos y Provinciales.
- Definiendo cada ámbito territorial la oferta de acción voluntaria en el conjunto de su territorio con la necesaria participación de los ámbitos locales, comarcales e insulares.
- Capacitando a los responsables y técnicos de los programas del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias para un mejor desarrollo de sus tareas de gestión en relación con la participación de voluntarios.
- Implicando al voluntariado en la identificación de nuevas necesidades en los diferentes programas, proponiendo la creación de nuevos puestos de actividad y los perfiles requeridos.

**18. Capacitar al voluntariado en los nuevos estándares de socorros y emergencias.**

- Revisando los contenidos de la formación básica en socorros.
- Flexibilizando los contenidos y potenciando la modulación del itinerario formativo del Plan de intervención en socorros y emergencias.
- Elaborando e impulsando los contenidos y el proceso formativo de la capacitación de los miembros de los ERIE`s.

**19. Desarrollar mecanismos que faciliten el respaldo y apoyo entre territorios, en situaciones de emergencia y/o crisis.**

- Actualizando de forma permanente en la intranet de Cruz Roja Española el mapa de capacidades de la organización para la intervención en Emergencias sobre la base de los ERIE`s homologados.
- Estableciendo en los ámbitos autonómicos y provinciales, el centro de coordinación territorial encargado de asumir las tareas de recepción de demandas de intervención, movilización de recursos y seguimiento de la intervención.
- Manteniendo desde el Centro de Coordinación, una especial vigilancia de la evolución de las situaciones de riesgo para incentivar la intervención de Cruz Roja, así como respaldar y apoyar esta intervención realizando su seguimiento.
- Informado desde los diferentes ámbitos territoriales al Centro de Coordinación de Cruz Roja Española de los acuerdos y convenios que formalicen los Comités territoriales, con sus correspondientes administraciones competentes en materia de protección civil.

**20. Potenciar la participación en la elaboración de protocolos de actuación en emergencias de los diversos niveles (local, comarcal, provincial y autonómico), estableciendo cuál es la actuación concreta, vinculándola a los Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERIE`s).**

- Promoviendo jornadas de trabajo dirigidas a fomentar la participación de responsables y jefes de Equipo de ERIE`s, para definir procedimientos de actuación concretos y homogéneos.

- Estableciendo un calendario anual, en donde se recojan actividades de los diferentes ámbitos territoriales, que permita actualizar los protocolos de actuación de los ERIE`s.
- Elaborando instrumentos de seguimiento y evaluación de las actuaciones, para tomar decisiones encaminadas a adoptar medidas de mejora sobre los procedimientos establecidos.
- Promoviendo desde los diferentes ámbitos territoriales el intercambio de experiencias y buenas prácticas.

## **21. Fomentar el establecimiento e implantación de estándares para la intervención y comunicación que faciliten una asistencia de calidad acorde con nuestro entorno.**

- Adaptando la gestión de los diferentes ámbitos territoriales a las estrategias y herramientas que contienen los documentos de organización de los Programas del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias.
- Incorporando a nuestros equipos aquellos recursos cuya eficacia para la intervención se encuentre demostrada, mediante organizaciones y sociedades de carácter científico, con especial atención a aquellos que ya están siendo utilizados por otras entidades, respetando en todo caso la normativa existente y los requerimientos establecidos.
- Definiendo el dispositivo tipo mínimo para la prestación de servicios ante cualquier demanda de cobertura socio sanitaria a actos de riesgo previsible.
- Estableciendo un modelo que posibilite relacionar los niveles de riesgo previsible con el dimensionamiento modular del dispositivo a organizar y ofrecer a los promotores y organizadores de actos públicos.
- Elaborando un catalogo de recursos materiales homologados por Cruz Roja Española, como herramienta de referencia para los diferentes ámbitos territoriales. La incorporación de estos recursos al catalogo se realizará mediante una evaluación objetiva previa.
- Creando protocolos que recojan las estrategias y herramientas a disposición de los distintos ámbitos territoriales para la difusión en los medios de comunicación de las actividades de Cruz Roja relacionadas con los Programas del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias, recogiendo las figuras o perfiles de las personas responsables de la ejecución de las acciones y tareas.

## **22. Asegurar una respuesta especializada en la atención a las necesidades psicosociales de las víctimas, familiares y allegados afectados por una situación de emergencia o catástrofe.**

- Impulsando la creación de ERIE`s especializadas en Intervención Psicosocial en los ámbitos autonómico y provincial.
- Organizando jornadas de trabajo dirigidas a los responsables, jefes de equipo y miembros de los ERIE`s especializados en Intervención Psicosocial para revisar y actualizar los aspectos organizativos y procedimientos de estos equipos.
- Realizando ejercicios prácticos que tengan por objeto asegurar el correcto entrenamiento de los miembros de los ERIE`s especializados en Intervención Psicosocial.
- Facilitando la presencia de los responsables, jefes de equipo y miembros de los ERIE`s especializados en Intervención Psicosocial en todos aquellos congresos, seminarios, foros de debate técnico sobre la intervención psicosocial que se consideren de interés por su contenido institucional y científico.

- Definiendo criterios y herramientas que permitan evaluar la actuación de los ERIE`s especializados en intervención psicosocial, divulgando este trabajo a los responsables y jefes de equipo para su utilización.
- Promoviendo un espacio, utilizando las herramientas tecnológicas disponibles, para el intercambio de experiencias y buenas prácticas.
- Realizando acuerdos y/o convenios con las administraciones competentes tendentes a integrar los ERIE`s especializados en Intervención Psicosocial en los respectivos Planes de Emergencia de protección civil.
- Ofertando la prestación de servicios en materia de Intervención Psicosocial en Emergencias, a través de los ERIE`s, a empresas y entidades dedicadas al transporte público de viajeros, por vía aérea, marítima y terrestre, para la atención a situaciones derivadas de accidente u otras Emergencias.
- Elaborando material divulgativo dirigido a las personas que se ven afectadas por una situación de emergencia para prevenir los efectos más negativos de carácter psicosocial.
- Velando por el impulso y desarrollo de proyectos encaminados a dar un soporte adecuado al personal de Cruz Roja que interviene en emergencias para garantizar su bienestar psicosocial.

**23. Concentrar los recursos de Cruz Roja Española en socorros y emergencias, en las Asambleas Comarcales que así lo permitan, en forma de comarcalizaciones o estructuras similares, consiguiendo así la optimización de dichos recursos.**

- Aprovechando las estructuras existentes a nivel comarcal, donde existan, para realizar esta gestión
- Elaborando las estrategias y técnicas de gestión que permitan mancomunar la gestión de estas actividades, incluyendo todos los aspectos organizativos necesarios, con especial incidencia en los de gestión económica y de recursos humanos y materiales.

**24. Promover la acción de la Cruz Roja Española en la denominada "Cadena de la supervivencia" en el marco de la atención prehospitalaria derivada de situaciones de urgencia y/o emergencia.**<sup>8</sup>

- Definiendo las actividades que en materia de asistencia sanitaria prehospitalaria, en el marco de la cadena de la supervivencia, puedan ser desarrolladas por los diferentes ámbitos territoriales en sus respectivos Planes de Acción, de acuerdo a su realidad territorial.
- Concertando previamente la realización de estas actividades mediante acuerdos y/o convenios con:
  - Los promotores y organizadores de actos públicos.
  - Las Administraciones públicas sanitarias y/o entidades públicas así como empresas prestatarias de servicios públicos de asistencia sanitaria prehospitalaria de urgencias y/o emergencias.
  - Las Administraciones competentes en materia de protección civil y espectáculos públicos.

**25. Aprovechar las capacidades y los recursos humanos y materiales existentes en Cruz Roja Española para la protección medio ambiental y la lucha contra la contaminación.**

---

<sup>8</sup> La cadena de la supervivencia define las medidas a adoptar para aumentar las posibilidades de sobrevivir de una persona afectada por una urgencia y/o emergencia sanitaria, estas medidas consisten en: Alerta precoz al sistema de emergencia médica, atención básica precoz, desfibrilación precoz, atención especializada precoz. En situaciones de Emergencia la muerte no tiene porqué ser inmediata. Se dispone de un margen de 4-5 minutos para iniciar actuaciones que, sustituyendo artificialmente las funciones vitales, prolonguen el tiempo en que pueden aplicarse otras técnicas capaces de restaurar la actividad espontánea de estas funciones.

- Utilizando las capacidades de Cruz Roja Española derivadas de la ejecución de los Programas del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias en aquellas tareas derivadas de la protección medio ambiental y de la lucha contra la contaminación tanto en el medio terrestre como acuático.
- Incorporando las estrategias y recursos necesarios para reforzar esta capacidad para posibilitar la intervención de Cruz Roja Española en estas tareas.

**26. Facilitar que en los planes de acción de las Asambleas Locales se contemplen los niveles de intervención a desarrollar en su ámbito territorial y los sistemas de coordinación internos y externos.**

- Facilitando información a través de la figura de su Coordinador, así como de los responsables y técnicos adscritos a los Programas del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias, para que los distintos ámbitos territoriales puedan definir sus niveles de intervención a desarrollar, así como los mecanismos y sistemas de coordinación, para la conexión de las actividades de Socorros y Emergencias de Cruz Roja Española con los sistemas públicos de salud y de protección civil.

**27. Establecer acuerdos formales con las administraciones públicas para la cooperación y coordinación en el desarrollo de las actuaciones en socorros y emergencias, potenciando la integración de Cruz Roja Española en el 112, en todo su territorio nacional.**

- Suscribiendo Acuerdos y/o Convenios con la Administración Pública competente en su territorio en materia de Protección Civil, estos Acuerdos y/o Convenios deberán recoger como mínimo los siguientes aspectos:
  - Las normas reguladoras de las actuaciones conjuntas encaminadas a conseguir la óptima utilización de los recursos humanos y materiales ante situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofe y calamidad pública.
  - Las acciones a desempeñar por ambas partes al objeto de adecuar los recursos humanos y materiales de Cruz Roja Española a las tareas asignadas en los Planes de Emergencia de Protección Civil.
  - Los medios personales y materiales, inclusive la financiación, que ambas partes aporten para la realización de las acciones anteriores.
  - Los programas de formación y perfeccionamiento del personal de Cruz Roja Española que puedan verse implicado en las actividades derivadas de las tareas asignadas en los Planes de Emergencia de Protección Civil.
  - La participación de Cruz Roja Española en las actividades de planificación de protección civil a la hora de elaborar los Planes de Emergencia en aquellos aspectos del Plan que contemplen la participación de los recursos de Cruz Roja.
  - Los mecanismos de coordinación operativa entre la Cruz Roja Española y el organismo encargado de Protección Civil en el ámbito territorial.
- Identificando las actividades que se realizan, en el marco de los Programas del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias que no sean competencia de ninguna Administración Pública, o si son competencia, no hayan sido desarrolladas, al objeto de incluir esta cartera de servicios en acuerdos formales a establecer con las entidades prestatarias del servicio de atención de llamadas de urgencia 112.

## **Reforzar el compromiso humanitario de Cruz Roja Española con las personas y colectivos vulnerables promoviendo el desarrollo de sus capacidades a largo plazo.**

### **28. Mejorar el impacto y la calidad de nuestras intervenciones, dedicando esfuerzos en planificación y coordinación, consolidando herramientas de coordinación, información y gestión.**

- Avanzando en la sistematización de los procedimientos de gestión de las intervenciones de desarrollo.
- Definiendo, por cada uno de los proyectos, criterios de calidad, estableciendo standards mínimos y una estrategia de implantación territorial del sistema de evaluación de calidad diseñado.
- Implantando sistemas de gestión unificada en aquellos proyectos que configuran un programa unitario con un único objetivo.
- Priorizando un sistema de seguimiento y reajuste de la actividad, en función del cumplimiento de objetivos, que garantice que no se produzcan desviaciones que desvirtúen el fin último del proyecto.
- Analizando los resultados de las intervenciones en términos cualitativos para valorar la consecución de los objetivos marcados y nuestro impacto.
- Mejorando la formación del personal de Cruz Roja Española en materia de salud comunitaria, bienestar social y preparación para desastres.
- Estableciendo un sistema formalizado de evaluación de las intervenciones de cooperación internacional para el desarrollo en Cruz Roja Española.
- Incrementando el saber hacer de la organización mediante la recopilación de experiencias y la elaboración de guías de buenas prácticas.
- Promoviendo y consolidando equipos de evaluación de programas y proyectos de Cooperación Internacional como mecanismos de mejora de la intervención social, sanitaria y económica en las actuaciones de cooperación al desarrollo, cooperación institucional, ayuda humanitaria y educación al desarrollo.

### **29. Promover actividades de cooperación frente a nuevas situaciones de vulnerabilidad, "la nueva agenda social", de manera transversal en el mayor número de intervenciones posibles (personas que viven con el VIH/SIDA, infancia, mujer...).**

- Estableciendo como prioritario la generación de nuevas intervenciones que apoyen directa o transversalmente a colectivos como la infancia, la mujer, las personas mayores... como componentes activos de las nuevas causas de vulnerabilidad.
- Potenciando la generación de intervenciones que ayuden a combatir el VIH/SIDA; las desigualdades de género, las consecuencias de los conflictos armados, las consecuencias de las crisis sociales... como parte de las nuevas causas de la vulnerabilidad.



**30. Elaborar estrategias regionales y subregionales para lograr una mayor concentración geográfica y sectorial que aseguren un mayor impacto de la intervención y promuevan el desarrollo de programas regionales que atiendan a problemáticas comunes- VIH/SIDA, malaria, preparación para casos de desastres, niños soldado...**

- Estableciendo jerarquías de prioridades precisas para lograr una mayor concentración geográfica y sectorial que asegure un mayor impacto de la intervención.
- Formando al personal implicado en la elaboración de Estrategias.
- Consolidando la elaboración de Estrategias y Planes regionales y subregionales en las que se establezcan las directrices para trabajar en los sectores prioritarios de actuación y así como las áreas geográficas.
- Formulando proyectos de Cooperación de acuerdo a las estrategias de intervención.
- Garantizando la coherencia y continuidad de los resultados y objetivos marcados por las estrategias mediante la formulación de proyectos.
- Estableciendo mecanismos de coordinación entre las áreas de cooperación de toda la red territorial y Oficina Central a fin de garantizar un marco unificado de intervención ante cada Sociedad Nacional.

**31. Proponer programas de trabajo anuales para el conjunto de la acción internacional, con el fin de establecer prioridades de trabajo precisas a ejecutar en el año en curso y definir en el nivel operacional los objetivos y líneas de trabajo, coordinando la acción con las intervenciones de la Federación Internacional y de otras Sociedades Nacionales, haciendo partícipe de estos programas a la estructura territorial.**

- Elaborando programas de intervención conjuntamente con las Sociedades Nacionales, de acuerdo a sus planes de acción, a nuestro Plan de Cooperación y a las Estrategias definidas.
- Estableciendo un sistema de planificación y programación anual con la participación de los diferentes ámbitos territoriales y en consulta con otras Sociedades Nacionales, la Federación Internacional y el Comité Internacional de la Cruz Roja con el fin de establecer prioridades de trabajo precisas a ejecutar en el año en curso.
- Integrando los planes anuales de los diferentes programas en un plan anual por áreas geográficas y para aquellos países que se consideran prioritarios a través de planes-específicos.
- Usando y difundiendo el CAS<sup>9</sup> (Estrategias de Acuerdos de Cooperación) y el Plan de Cooperación Internacional como marco de referencia para el trabajo en Cooperación Internacional de Cruz Roja Española.
- Articulando proyectos de cooperación plurianuales con los Planes de Desarrollo de las Sociedades Nacionales, evitando que sean experiencias aisladas y sin continuidad.
- Mejorando los sistemas de coordinación y cooperación en el seno del Movimiento estableciendo sistemas consensuados y compatibles con la independencia de cada Sociedad Nacional.

---

<sup>9</sup> Estrategias para Acuerdos de Cooperación (CAS- Cooperation Agreement Strategy ): Acuerdos que recogen las líneas de acción y las prioridades de actuación para la cooperación del Movimiento en un país o en una región.



- Promoviendo la elaboración de Planes Regionales que definan las líneas de acción de las Delegaciones Regionales e incluyan prioridades indicativas para la coordinación y cooperación con el resto de las Sociedades Nacionales.
- Impulsando la creación de consorcios entre Sociedades Nacionales para la financiación y ejecución de proyectos en países y sectores prioritarios.
- Elaborando y concretando los mecanismos que mejoren la capacidad de las Sociedades Nacionales que lo necesiten en aspectos esenciales para el desarrollo institucional tales como la gestión y recaudación de fondos, los procedimientos de captación de voluntariado y la puesta en marcha de sistemas de formación.
- Asegurando que los proyectos de cooperación para el desarrollo impulsados desde Cruz Roja Española incorporan componentes de desarrollo institucional necesarios para garantizar su viabilidad.
- Fomentando la presencia de delegados con indicaciones claras y precisas para la coordinación y apoyo institucional.

### 32. Consolidar las nuevas áreas geográficas y sectoriales de trabajo.

- Manteniendo como regiones prioritarias América Latina y África:

#### América Latina:

- Elaborando planes de desarrollo y en general de fortalecimiento de las capacidades de planificación, mejora de la autosuficiencia financiera y fortalecimiento de los recursos humanos.
- Prestando especial importancia al fortalecimiento de las Delegaciones Regionales y de País y al apoyo al CORI.
- Impulsando las actividades de las Sociedades Nacionales de la región en materia de difusión y promoción del Derecho Internacional Humanitario y los Derechos Humanos.
  - **América Central**, se continuará trabajando en El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y se duplicarán esfuerzos para consolidar acciones en Costa Rica y Panamá y Belice. Se dará prioridad a los proyectos de salud primaria, preparación para desastres, VIH/SIDA, desarrollo comunitario y desarrollo económico
  - **Área Andina**, y especialmente los países con mayores niveles de pobreza -Bolivia y Ecuador- o donde a las situaciones de vulnerabilidad se le suma la persistencia de conflictos armados, como en Colombia, dando prioridad a los proyectos de preparación para desastres, atención primaria en salud, agua y saneamiento, desarrollo comunitario y al desarrollo institucional.
  - **En el Caribe**, se seguirá trabajando en Cuba y en la República Dominicana desarrollando un esfuerzo sostenido para programas de desarrollo social, así como se realizarán esfuerzos para priorizar nuestro apoyo a la R. Haití. Asimismo, se iniciarán acciones de apoyo al resto de países del Caribe.
  - En los países del **Cono Sur** dando prioridad a las intervenciones dirigidas a los grupos más vulnerables combatiendo las bolsas de pobreza generadas por las crisis económicas.

#### África:

- Considerando como prioritarios los proyectos de ayuda humanitaria, rehabilitación y reconstrucción con la población de la República Árabe Saharaui Democrática y la consolidación de proyectos de desarrollo en Argelia.

- Identificando intervenciones en las islas del Índico, especialmente en Madagascar.
- Otorgando la máxima prioridad a las intervenciones dirigidas a reducir la pobreza independientemente del origen de su naturaleza, desarrollando con especial énfasis acciones dirigidas a combatir el VIH/SIDA; la inseguridad alimentaria; la defensa y promoción de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario atendiendo prioritariamente a la infancia y la mujer.
- Continuando el trabajo en Ayuda humanitaria, procurando cuando las circunstancias lo aconsejen, atender a las necesidades de rehabilitación y desarrollo de las áreas afectadas con proyectos de reconstrucción y atención a las víctimas de guerra y desmovilizados entre otros grupos sociales afectados.
- Contemplando en todas las acciones el componente de desarrollo organizativo y realizando acciones específicas de fortalecimiento de las Sociedades nacionales de estas zonas, la mejora de la capacidad de planificación y gestión de proyectos, la formación del personal técnico, la autosuficiencia financiera y el desarrollo del voluntariado, así como de Cruz Roja Juventud.
  - **África Subsahariana**, se seguirá trabajando con especial interés en Países lusofonos, África Occidental, Cuerno de África, Grandes Lagos, África Austral ya que son las áreas donde se encuentran los países con los más bajos niveles de desarrollo humano de todo el mundo.
  - **África del Oeste**, se continuará trabajando de forma activa en apoyo a las poblaciones sobre todo en países pacificados recientemente como Sierra Leona. Por otro lado, se seguirá apoyando a las Sociedades Nacionales de los países en conflicto en estrecha coordinación con el CICR allí donde su mandato aplique, especialmente en Costa de Marfil y Liberia. Especial atención se prestará a Guinea Conakry y su futuro ante posible inestabilidad. Togo , Burkina Faso, Guinea Bissau, Cabo Verde y Sao Tomé y Príncipe continuarán siendo países prioritarios.
  - El **Norte de África y Magreb**, por la proximidad geográfica y los vínculos históricos e institucionales, y las acciones de cooperación realizadas en el pasado, se establecerá como países prioritarios Marruecos y Argelia para el presente período 2003-2007.
- Incorporando como zonas de intervención en las que debemos consolidar nuestra acción a las siguientes regiones:
  - **Balcanes** Superada la fase de ayuda humanitaria y rehabilitación, Cruz Roja Española se centra ahora en proyectos de desarrollo, aunque en una situación post-conflicto todavía inestable. La cooperación se centra en proyectos de corte social, principalmente enfocados a infancia en riesgo social, infancia afectada por conflictos armados, mujeres y personas mayores. Se promueven también proyectos de tolerancia interétnica, desarrollo económico y salud. Una parte esencial es el fortalecimiento de las Sociedades Nacionales, muy débiles por los conflictos, y el apoyo en la recuperación de sus papeles anteriores, fomentando el intercambio de experiencias a nivel técnico respecto a programas de Cruz Roja Española a nivel nacional. El panorama de países cubre Bosnia-Herzegovina, Serbia y Montenegro incluyendo Kosovo, Albania, ARY. Macedonia y Bulgaria.
  - Se valorarán otras vías de cooperación con los países de Europa del Este candidatos a ser miembros de la UE.
  - **Asia Central**, apoyando programas de acción global de lucha contra las enfermedades relacionadas con la pobreza en particular la tuberculosis, proyectos de rehabilitación post-conflicto y de atención de colectivos muy vulnerables de Kazajstán, Kirguistán, Tayikistán y Uzbekistán.

- **Cáucaso:** apoyando la ayuda humanitaria a desplazados por el conflicto de Chechenia, o las repúblicas del Daguestán o Georgia. Existe cooperación institucional con Armenia y Azerbaiyán.
- **Oriente Medio**, apoyando a las Sociedades Nacionales de los países afectados por los conflictos, Palestina e Iraq en particular, así como a las Sociedades de países limítrofes: Jordania, Siria, Irán.
  - En Iraq contribuyendo al fortalecimiento y a la renovación de la Sociedad Nacional para que esta pueda asumir el papel que le corresponde en la reconstrucción del país y en la atención de los más vulnerables y de los que sufren las consecuencias del conflicto. A pesar de la volátil situación y de la inseguridad reinante en Iraq, que está obstaculizando la colaboración del Movimiento de Cruz Roja, Cruz Roja Española buscará los medios para continuar su apoyo a la Media Luna Roja Iraqui y para ejecutar los proyectos en curso y los que se pudieren identificar en los próximos meses.
  - En Palestina, continuando su apoyo sostenido a la Media Luna Roja Palestina, siendo este programa uno de los pilares de la Estrategia de Cruz Roja Española en la región, como forma de colaborar en el proceso de pacificación y de atención a las necesidades generadas por el conflicto prolongado.
- **Asia del Sur** (India, Pakistán, Sri Lanka, Nepal, etc...) ha centrado la atención de Cruz Roja Española en los últimos años, especialmente a raíz del terremoto que asoló el estado indio de Gujarat. La región constituye una de las más pobres del mundo y entre las más sacudidas por desastres naturales y conflictos bélicos (norte de la India y de Sri Lanka). Se continuará la ayuda a las Sociedades nacionales, no sólo en caso de desastres sino también en materia de preparación para desastres, salud y desarrollo comunitario.
  - India, consolidando la continuidad al trabajo conjunto y al apoyo que se está dando a la Cruz Roja India, en materia de preparación para desastres, salud y desarrollo comunitario, a nivel nacional y en la costa oriental del país, la más pobre y la que sufre las consecuencias de numerosos desastres naturales (inundaciones y ciclones). Es también objetivo iniciar programas de ayuda en la región india de Cachemira, en la que el conflicto bélico prolongado impide que se den las mínimas condiciones de desarrollo de la población.
  - En Sri Lanka, apoyando el fortalecimiento de la Sociedad Nacional, en particular en las filiales del Norte del país en las que, tras veinte años de guerra, se está tratando de favorecer el retorno de desplazados. Asimismo dando continuidad a los programas de preparación para desastres apoyados en los últimos años con fondos ECHO. Consolidar nuestra posición como partners de ECHO tanto para este programa como en el anteriormente citado de apoyo a los retornados del Norte de Sri Lanka.
  - Se prestará también apoyo puntual a los restantes países de la subregión: Pakistán, Nepal y Bangladesh, en caso de desastres naturales.
- **Sudeste Asiático** es la región de Asia donde se concentran las prioridades de Cruz Roja Española, en particular Filipinas y Vietnam, países en los que nos proponemos consolidar el trabajo iniciado.
  - Filipinas, continuando con los programas y elaborando la nueva Estrategia a presentar a la AECI, basándonos en la evaluación del trabajo realizado en los últimos seis años y en las prioridades de la SN, se concentran en el campo de la salud comunitaria y la preparación para desastres.

- Vietnam, se elaborará el primer plan a cuatro años, y se dará continuidad a los programas ya iniciados de Desarrollo Institucional de Filiales y el de Formación Profesional y Microcréditos a Jóvenes Discapacitados.
- Laos, retomando los proyectos de cooperación institucional iniciados hace unos años.
- Timor, fortaleciendo la emergente Sociedad Nacional de Timor Oriental, con proyectos de Desarrollo de Filiales.

**33. Procurar mayor rapidez y eficacia en los mecanismos de coordinación, esforzándonos en mejorar la cooperación con otros actores (ONG, agencias de Naciones Unidas, Unión Europea, Administraciones, etc.).**

- Estableciendo acuerdos de colaboración, en ámbitos específicos, con otras organizaciones sobre la base de objetivos y proyectos comunes.
- Programando la coordinación con aquellas organizaciones que trabajan en la misma zona y con los mismos colectivos a fin seguir intentando lograr una mayor eficacia de la intervención.

**34. Fomentar la participación institucional en redes de cooperación con otras entidades internacionales, en especial en aquellas relacionadas con la inclusión social y la erradicación de la pobreza**

- Participando activamente e intensificando, si fuera necesario, en las plataformas de coordinación internacional tanto a nivel territorial como central.
- Potenciando la participación en grupos de trabajo con temas específicos tales como AH, enfoque de género, intervención comunitaria, etc.
- Colaborando con redes ciudadanas que potencien el impacto de los proyectos y / o programas y que permitan una retroalimentación sobre los mismos.

**35. Promover la solidaridad y los valores humanitarios en la sociedad española a través de la sensibilización social y la educación para el desarrollo, la paz y los derechos humanos.**

- Dirigiendo las acciones de sensibilización y Educación para el Desarrollo no sólo hacia el acercamiento de la realidad de otras regiones y poblaciones a la sociedad española, sino también a la consecución de una solidaridad más efectiva con nuestros objetivo de reducción de vulnerabilidad.
- Proporcionando información adecuada a los miembros de la organización – socios, voluntarios y personal remunerado- y a la sociedad española en su conjunto, a fin de mejorar la comprensión de los problemas humanitarios, para generar un amplio apoyo social a la cooperación internacional y promover una mayor participación social en ésta.
- Ampliando y consolidando las actividades de sensibilización y educación para el desarrollo, la paz y los derechos humanos dirigidas a los miembros de Cruz Roja Española.
- Promoviendo la sensibilización de los socios de Cruz Roja Española a través de las publicaciones periódicas de la institución, de actos regulares y de campañas específicas.
- Enfocando nuestro trabajo hacia el cambio en los comportamientos, los valores y las actitudes de las personas, contribuyendo de esa manera a la reducción de las desigualdades y las injusticias.
- Difundiendo los Principios y valores humanitarios, de paz y solidaridad que inspiran al Movimiento, promoviendo los Derechos Humanos, favoreciendo una mejor comprensión de las causas de los conflictos y de la situación de los más vulnerables, y alentando la toma de conciencia, la participación y la implicación

de la sociedad española en las actividades realizadas para mejorar la situación de esos colectivos.

- Fortaleciendo la coordinación e involucrando a las diferentes áreas de trabajo de Cruz Roja Española en el diseño de proyectos y ejecución de actividades de sensibilización y Educación para el Desarrollo, la Paz y Los Derechos Humanos (Cruz Roja Juventud; Formación y Fundaciones, Voluntariado y Desarrollo local, Intervención Social, Comunicación e Imagen y Captación de Fondos).
- Fortaleciendo el área de Educación para el Desarrollo y Cooperación Internacional con el apoyo de Cruz Roja Juventud promoviendo nuevos proyectos, creando vínculos, intercambiando experiencias y acciones entre otras Sociedades Nacionales
- Impulsando actividades de Educación para el Desarrollo hacia la infancia y la juventud como sectores sociales prioritarios por encontrarse inmersos en procesos educativos, de carácter formal o informal y donde el papel de Cruz Roja Juventud es fundamental.
- Aprovechando las herramientas y recursos disponibles para la gestión de proyectos de Cooperación Internacional para lograr que la Educación para el Desarrollo, la Paz y los Derechos Humanos tenga su propia identidad y tienda a su sostenibilidad.
- Fortaleciendo la red de voluntarios mediante su participación activa no sólo en la identificación, formulación, ejecución y evaluación de los proyectos de sensibilización, sino también en los planes formativos de Cooperación Internacional, con el objeto de homogeneizar en todo el territorio la actividad y favorecer el crecimiento de nuestra experiencia en la Educación para el Desarrollo.
- Creando una cartera de proyectos de sensibilización y educación para el desarrollo cuyos objetivos engloben intervenciones dirigidas a:
  - La promoción y visibilidad de las acciones internacionales de Cruz Roja Española. La difusión de las actividades solidarias en el exterior, la información sobre la utilización de los recursos y sobre los logros alcanzados son elementos claves que estimulan la movilización social en torno a los grandes objetivos de desarrollo.
  - La promoción y visibilidad de acciones relativas a crisis humanitarias, la prevención, mediación y resolución pacífica de conflictos, realidades como desigualdades sociales, inmigración, género, VIH/SIDA...
  - La promoción de los Principios Fundamentales y los valores humanitarios del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
  - Promover activamente la participación del voluntariado en actividades de cooperación, asegurando una actuación rigurosa en colaboración con la red territorial.
- Incorporando más voluntarios a la formación en cooperación, priorizando a estos sobre personas externas a la Institución, cuando el resto de condiciones sean similares (formación, idiomas, etc.)
- Generando espacios de coordinación, formación, seguimiento y evaluación de los procesos de captación e incorporación del voluntariado específico de Cooperación Internacional desde los diferentes ámbitos territoriales.
- Elaborando una base de datos de voluntarios de la institución, con capacidades y disponibilidad suficientes para participar en las actividades de cooperación internacional, con objeto de tener información precisa sobre los recursos disponibles, perfiles y necesidades.

- Definiendo en cada proyecto los recursos humanos precisos, especificando el índice de participación del voluntario y el porcentaje de cobertura frente a otros colectivos que actualmente colaboran con la institución.
- Estableciendo un catálogo de puestos de actividad voluntaria que permita la actualización en función de las necesidades de cada ámbito.
- Garantizando la adecuada coordinación entre los responsables de voluntariado y de cooperación internacional para ajustar el desarrollo de la acción a la disponibilidad del voluntario
- Reconociendo la calidad y responsabilidad de la acción voluntaria organizada, estableciendo los sistemas de seguimiento y evaluación precisos para su mantenimiento.
- Creando equipos de trabajo constituidos por voluntarios, responsables de programas y de voluntariado, para llevar a cabo la identificación, formulación, ejecución y evaluación de proyectos
- Formando a los responsables locales y de proyectos en metodología de trabajo con voluntarios, sensibilizándolos sobre la importancia de su aportación a la Institución.
- Favoreciendo la participación del voluntario en jornadas, encuentros, etc, de cooperación internacional que permitan el intercambio de experiencias y conocimiento mutuo.
- Fomentando foros de debate y reflexión sobre cooperación internacional que promuevan la participación de responsables territoriales y voluntarios.

**36. Fomentar una mayor formación de los delegados en distintas disciplinas, en particular las relacionadas con el desarrollo comunitario.**

- Estableciendo un cuerpo de delegados/as con conocimientos y capacidad suficiente para intervenir en todas las acciones de cooperación internacional llevadas a cabo por Cruz Roja Española.
- Elaborando una normativa interna para los delegados/as en Cooperación Internacional
- Favoreciendo la estabilidad y la especialización de los recursos humanos que intervienen en los proyectos.
- Realizando un esfuerzo continuo para extraer lecciones de todas las experiencias acumuladas, avanzando hacia la sistematización de "*buenas prácticas*" que permitan elaborar guías que orienten su actuación.
- Mejorando la formación del personal de Cruz Roja Española en materia de salud comunitaria, bienestar social y preparación para desastres, impulsando la utilización de nuevas tecnologías como es la puesta en marcha de cursos por Internet.
- Ampliando la formación al personal de otras Sociedades Nacionales con las que se mantienen relaciones significativas de cooperación.
- Completando el diseño del itinerario formativo en cooperación internacional a, incluyendo la formación básica de los delegados, la formación especializada y las actividades de formación que realizan los diferentes ámbitos territoriales.

**37. Contribuir al desarrollo de un Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja más cohesionado y eficaz:**

- Incrementando la coordinación con todos los demás componentes del Movimiento

- Preparando las respuestas en caso de desastre en coordinación con la Federación Internacional y con el CICR así como a través de acciones bilaterales coordinadas con las Sociedades Nacionales que apoyen a éstas en acciones de fortalecimiento de la capacidad local.
- Participando en los órganos de gobierno de la Federación Internacional para impulsar la mejora de las estructuras organizativas y las modalidades de cooperación.
- Promoviendo la difusión y aplicación de la Estrategia 2010, el diálogo y la concertación de posiciones; el establecimiento de consorcios y la búsqueda de consenso en temas estatutarios entre las Sociedades Nacionales.
- Respalando el proceso de regionalización del Movimiento, prestando apoyo material e institucional a la convocatoria de conferencias regionales, estrategias, etc.
- Promoviendo la visibilidad de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en la esfera internacional, como red mundial de la que formamos parte.
- Facilitando el conocimiento del funcionamiento de los CAS entre las Sociedades nacionales con las que trabajamos para una mejor coordinación de las diferentes actividades del Movimiento.
- Apoyando el proceso de reflexión sobre el futuro del Movimiento al tiempo que se promueve su posicionamiento ante los principales retos y problemas humanitarios (acceso al agua potable, VIH/SIDA, seguridad alimentaria...).
- Realizando un examen cuidadoso de los cambios externos, de la adecuación de las actividades de Cruz Roja y de las actitudes, valores y prácticas vigentes en el Movimiento, promoviendo el posicionamiento ante los principales problemas de la vulnerabilidad humana.





## **Sensibilizar sobre los principios y valores de Cruz Roja para transmitir el compromiso institucional con las personas más vulnerables.**

### **38. Reforzar e impulsar el desarrollo y establecimiento de mecanismos de formación y difusión de los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, tanto en el ámbito interno de la Institución, como a través de acciones de sensibilización dirigidas a la sociedad, facilitando el compromiso y reforzando el sentimiento de pertenencia y solidaridad de todos los miembros de la Institución.**

#### 38.1. Impulsar la formación interna en materia de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y Media Luna Roja

- Implantando la figura de los promotores territoriales de Derechos Humanos
- Difundiendo e informando del proyecto de promotores de Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Principios Fundamentales entre todos los ámbitos territoriales de la organización, haciendo especial hincapié en el ámbito local.
- Fomentando la transversalidad de la formación en principios y valores en las distintas áreas formativas de la Institución, incorporando módulos sobre estas materias en todas las actividades formativas
- Creando una formación básica en Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Principios Fundamentales
- Potenciando la labor formativa y de sensibilización que desarrolla Cruz Roja Juventud en la difusión del Derecho Internacional Humanitario – Derechos Humanos, así como la de los Principios Fundamentales de la Cruz Roja y Media Luna Roja.

#### 38.2. Promover a Cruz Roja como mediador de los colectivos vulnerables y la defensa de sus derechos a través de la sensibilización social y la educación para el Desarrollo, los Derechos Humanos y la Paz.

- Fomentando la cultura del respeto, de la igualdad y transmitiendo actitudes solidarias y tolerantes
- Realizando encuentros y foros de debate con diferentes colectivos vulnerables, en todos los ámbitos territoriales, que posibiliten detectar las demandas y necesidades para elaborar propuestas conjuntas de intervención.
- Realizando acciones de sensibilización social para dar a conocer las demandas de los colectivos vulnerables dirigidas a los poderes públicos y a la sociedad en general.
- Trabajando con la infancia y la juventud en la educación para la Paz, el desarrollo y los Derechos Humanos y de la Infancia desde diferentes acciones promovidas por Cruz Roja Juventud.

#### 38.3. Sensibilizar a la sociedad, a los medios de comunicación y a las instituciones públicas y privadas para lograr su adhesión a la Institución a través de la difusión de los Principios humanitarios y del Derecho Internacional Humanitario, sobre los que se asienta la filosofía de Cruz Roja.

- Potenciando la actividad del Centro de Difusión del Derecho Internacional Humanitario (CEDIH), especialmente orientada al mundo académico.
  - Aproximando la filosofía de Cruz Roja a los distintos ámbitos de la sociedad civil (Centros educativos, universidades, organizaciones privadas, fuerzas armadas y cuerpos de seguridad y tejido empresarial) estableciendo convenios de colaboración para desarrollar acciones formativas y de sensibilización en Derecho Internacional Humanitario y Derechos Humanos y Principios Fundamentales.
  - Intensificando la participación del CEDIH con ocasión de la cobertura de los conflictos bélicos en los medios de comunicación de masas.
  - Promocionando la presencia de miembros de la organización en foros, encuentros, cursos... entre cuyos objetivos se encuentren los Principios Fundamentales y el Derecho Internacional Humanitario.
  - Difundiendo ampliamente las publicaciones y estudios realizados.
  - Proponiendo al Gobierno la aprobación de leyes en materia de Derecho Internacional Humanitario, la ratificación de Convenios Internacionales sobre la materia, etc.
- 38.4. Establecer sistemas de trabajo que permitan situar a Cruz Roja como líder de opinión en temas sociales, de actualidad, nacionales o internacionales a través de publicaciones periódicas.
- Poniendo en marcha un anuario de Derecho Humanitario que sirva de plataforma para la publicación de artículos de investigación y/o de opinión sobre temas relacionados con esta materia
  - Publicando trabajos de investigación sobre materias vinculadas con el Derecho Internacional Humanitario y sobre principios y valores
  - Creando centros territoriales de documentación especializados, plataformas de opinión y la utilización de nuevas tecnologías dirigidas a la formación, asesoramiento e investigación sobre Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario y Principios Fundamentales.
- 38.5. Fortalecer las relaciones y la cooperación con otros miembros del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en materia de comunicación y difusión de valores.
- Realizando actividades formativas y de difusión en materia de Derecho Internacional Humanitario, Derechos Humanos, Cooperación, educación para el desarrollo y sensibilización en cooperación con el Comité Internacional de la Cruz Roja, la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja u otras Sociedades Nacionales.
  - Estableciendo los intercambios con otras Sociedades Nacionales de personas, experiencias y buenas prácticas, para conocer y compartir distintas formas de difusión y promoción de principios y valores, mejorando así la eficacia de los objetivos propuestos
- 38.6. Reforzar el papel de los miembros de la Institución como transmisores de valores y principios en la acción de Cruz Roja y como transmisores de la actividad que realizan dentro de la Institución.
- Impartiendo una formación específica a los miembros de los Comités Locales y personal remunerado en materia de Principios Fundamentales, Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.
  - Garantizando que la filosofía de Cruz Roja esté presente en los proyectos y actividades realizados por la Institución

- Potenciando el papel del promotor como dinamizador de la tarea de difusión de los principios y valores humanitarios.
  - Concienciando sobre la importancia de la difusión y promoción de valores y la aplicación de los Principios Fundamentales en el desarrollo de su propia actividad.
- 38.7. Evaluar el proceso de implantación de objetivos en cada ámbito territorial.
- Desarrollando herramientas de planificación y evaluación de objetivos en todos los ámbitos territoriales.

**39. Potenciar una política de comunicación institucional que integre a los diferentes ámbitos territoriales, con mensajes coherentes dirigidos a los públicos internos y externos de Cruz Roja.**

- 39.1. Elaborar un Manual de Comunicación Interna y un Manual de Comunicación para situaciones de crisis fomentando la transversalidad entre departamentos y los diferentes ámbitos territoriales.
- Realizando un estudio que nos permita analizar y establecer procedimientos y protocolos de actuación que favorezca el flujo de información interna y asegure su difusión en todos y cada uno de los ámbitos territoriales.
- 39.2. Implantar el Plan de Comunicación y el Manual de Imagen Institucional en todos los ámbitos territoriales.
- Continuando con el nombramiento de Responsables de Comunicación en todos los ámbitos territoriales.
  - Implicando a los Presidentes y responsables de todos los ámbitos territoriales en el seguimiento y puesta en marcha del Manual de Imagen Institucional.
  - Mejorando la divulgación de las actuaciones de la Institución, en los diferentes medios a través de la red de responsables de comunicación de Cruz Roja
  - Potenciando el papel del voluntariado en la realización de las acciones de comunicación de Cruz Roja Española.
  - Estableciendo formación específica en materia de comunicación para directivos y mediadores institucionales.
- 39.3. Unificar criterios en cuanto a la imagen, en cualquier publicación interna y en los mensajes corporativos, sea cuál sea el área que los origine, para garantizar la máxima eficacia y eficiencia posibles.
- Elaborando un manual de estilo que unifique pautas para la realización de los distintos materiales.
  - Fomentando la creación de un consejo técnico, en cada ámbito territorial, que establezca criterios en la redacción de documentos internos, publicaciones y páginas web.
- 39.4. Potenciar, tanto interna como externamente, el uso de las nuevas tecnologías como medio para la transmisión de la información y divulgación de nuestras actividades en los diferentes ámbitos territoriales.
- Elaborando boletines electrónicos mensuales que lleguen a todos los públicos de Cruz Roja (voluntarios, socios, donantes, medios de comunicación...).
  - Potenciando el uso de la intranet como medio de comunicación interno.
  - Estableciendo convenios de colaboración con empresas o administraciones públicas para las inserciones en sus páginas webs de banners o publicidad digital de Cruz Roja.

- Desarrollando el uso de otras fuentes de información como pueden ser los mensajes a móviles, las plataformas de TV, chat, etc.
- 39.5. Reafirmar la imagen de Cruz Roja, como una organización dinámica, plural, moderna y transparente en el uso y gestión de los recursos recibidos.
- Informando periódicamente de los ingresos obtenidos y explicando a qué proyectos se destinan los recursos en su territorio.
  - Aprovechando la oportunidad que nos brindan los momentos en que los medios están más interesados por los temas sociales.
  - Creando mensajes específicos para cada acción y para cada ámbito territorial, en función de la herramienta de comunicación que se utilice.
  - Creando plataformas de opinión, sobre diferentes temas sociales de actualidad y de interés social en pro de colectivos vulnerables, en los diferentes ámbitos territoriales, que difundan mensajes cohesionados ante los medios de comunicación.
  - Realizando jornadas y foros de debate, por áreas de intervención, con medios de comunicación para lograr su adhesión a la acción y filosofía de la Institución.
- 39.6. Potenciar la investigación y editar estudios sobre distintos temas sociales de actualidad que nos permitan situarnos como líderes de opinión.
- Consolidando periódicamente estudios que nos permitan posicionarnos ante la opinión pública sobre distintos temas humanitarios, sociales, culturales, medioambientales o internacionales.
  - Fomentando el conocimiento de la Institución, su filosofía, sus actividades, sus proyectos y su historia desde una proyección internacional y nacional.
- 39.7. Lograr más presencia en los diferentes medios de comunicación.
- Formando y motivando a todas las personas responsables de las Asambleas Locales, Comarcales e Insulares, con la finalidad de aumentar su presencia en los medios de comunicación locales.
  - Manteniendo una relación buena, constante, transparente y profesional con los periodistas que cubran los temas sociales que realiza la Institución en su territorio.
  - Propiciando la participación de los distintos ámbitos territoriales en la publicación de información institucional en espacios públicos gratuitos (especialmente en el ámbito local).
  - Fomentando encuentros los medios de comunicación convirtiéndonos en fuentes de noticias y opiniones de interés informativo.
  - Realizando artículos de opinión sobre temas inherentes a la Institución en los periódicos locales, regionales y nacionales.
  - Realizando campañas de sensibilización o informativas que mejoren el conocimiento, la aceptación y valoración de los colectivos vulnerables logrando un clima social favorable ante la opinión pública.
  - Estableciendo campañas conjuntas de sensibilización con otras ONG, para lograr mayor impacto en los medios de comunicación.
- 39.8. Facilitar a las Asambleas Locales, Comarcales e Insulares la información y medios necesarios para poder transmitir a los ciudadanos las actuaciones que realiza la Institución.
- Facilitando el nombramiento de portavoces institucionales que transmitan adecuadamente la información.

- Realizando materiales prácticos y pautas de gestión que se adapten al ámbito local.
  - Gestionando la información con transparencia y veracidad que nos permita mantener una imagen positiva y la confianza de la opinión pública en todo momento y situación.
- 39.9. Transmitir en todos los ámbitos territoriales quiénes somos, qué hacemos y cómo lo hacemos, poniendo de relieve el carácter internacional de la organización.
- Potenciando la información interna, a través de acciones de comunicación, que permita poner en marcha las estrategias institucionales que refuercen la imagen institucional.
  - Utilizando estrategias y acciones comunicativas que incidan en las actitudes y valores sociales de los miembros, usuarios y destinatarios externos de la Institución tanto en el ámbito nacional como internacional.
  - Realizando encuentros territoriales para cohesionar la Institución y fomentar el intercambio de experiencias.
- 39.10. Incrementar la información sobre la actividad del mundo local a través de las separatas autonómicas de la revista "Cruz Roja".
- Creando secciones fijas de información local en las separatas autonómicas.
  - Desarrollando una información más cercana al entorno, entrevistando a usuarios y voluntarios de los diferentes programas que se desarrollan en el mundo local.



## **Reforzar la presencia en el ámbito local, incrementando sus capacidades de intervención y promoviendo el carácter voluntario.**

### **Acción territorial y desarrollo local**

#### **40. Potenciar la capacidad de acción de las Asambleas Locales logrando una mayor eficacia en su gestión.**

- 40.1. Facilitar que las Asambleas Locales puedan dar respuesta a las necesidades de su entorno en el marco de Cruz Roja Española.
  - Realizando el análisis de la realidad del entorno.
  - Definiendo el Plan de Acción Local.
  - Elaborando la Cartera de Proyectos.
  - Creando equipos de trabajo.
  - Formando a los miembros del equipo.
  - Contando con los recursos necesarios para la realización del plan de Acción Local.
- 40.2. Establecer los mecanismos adecuados que permitan el "*fortalecimiento de sus capacidades*".
  - Definiendo y reforzando las estructuras locales: voluntariado, comités locales, presidente/a y directivos y personal laboral.
- 40.3. Favorecer la implantación de sistemas de mejora continua de la organización y acción de las Asambleas Locales.
  - Definiendo objetivos
  - Evaluando su cumplimiento.
- 40.4. Reforzar la imagen dentro de la Institución, y en la sociedad en general, difundiendo que el gobierno de la institución en cada ámbito, es responsabilidad de los presidentes y comités que la dirigen, con la colaboración de los técnicos.
  - Formando a los Comités y Presidentes Locales en su función directiva.
  - Ejerciendo la toma de decisiones de los temas de Acción Local en los Comités.
- 40.5. Profundizar sobre los sistemas más adecuados para optimizar la gestión integral de las Asambleas Locales del ámbito rural con baja demografía, promoviendo las mancomunidades o comarcalizaciones para dar respuesta a las necesidades con el mayor aprovechamiento de los recursos.
  - Facilitando desde la Oficinas Autonómicas y/o Provinciales el apoyo a las Asambleas Locales que quieran comarcalizarse o mancomunarse.
  - Definiendo a nivel autonómico y/o provincial la figura del promotor local para apoyar y dar soporte a las acciones y gestión en grupos de Asambleas Locales.
  - Fomentando la realización de acciones formativas, de captación e información de voluntariado de forma agrupada.
  - Organizando encuentros y reuniones de trabajo entre Comités Locales en los diferentes ámbitos territoriales para la definición de acciones conjuntas.

- Identificando proyectos de intervención supralocal.
  - Facilitando desde las oficinas territoriales de ámbito superior, el soporte material y técnico necesario para la puesta en práctica de acciones supralocales.
- 40.6. Sensibilizar y mentalizar, a los Comités Autonómicos y Provinciales sobre la importancia de desarrollar y potenciar las Asambleas Locales, siendo para éstas un instrumento de apoyo y servicio, ya que una gestión global y eficiente de la institución pasa por una equilibrada y fuerte colaboración entre ambos niveles.
- Formando a los miembros de los comités sobre la importancia de las Asambleas Locales, su gestión y su papel Institucional y social.
  - Informando de las funciones y tareas que corresponden a cada ámbito.
- 40.7. Concienciar a los responsables territoriales sobre el rol del voluntariado en la organización.
- Promoviendo el desarrollo de la formación de directivos y responsables de programa/proyecto, en la que se incida en el papel y participación del voluntariado.
  - Organizando reuniones conjuntas interdepartamentales para gestionar adecuadamente el voluntariado.
  - Creando compromisos y responsabilidades compartidas con relación al voluntariado.
- 40.8. Capacitar a los responsables locales para la adecuada gestión del voluntariado en su ámbito territorial, contando con una estructura directiva mínima formada por un voluntariado comprometido y formado que asegure el desarrollo y presencia de Cruz Roja en el ámbito Local.
- Desarrollando acciones de formación en gestión de voluntariado para los directivos y responsables locales.
  - Desarrollando jornadas, encuentros y reuniones entre los responsables de voluntariado, participación y formación a nivel local.
- 40.9. Definir cuál es el compromiso de cada ámbito territorial, en base a su realidad local, para facilitar una respuesta adecuada.
- Elaborando el Plan de Acción Local anual correspondiente.
  - Definiendo la cartera de proyectos.
  - Asignando presupuestos.
  - Contando con los recursos disponibles.
- 40.10. Utilizar herramientas de planificación y gestión consensuadas por la organización.
- Utilizando el Método IFEE.
  - Aplicando el Proceso de Gestión de Voluntariado.
  - Tomando como referencia los Planes de Intervención de Cruz Roja Española.
  - Teniendo en cuenta el Plan de Acción 2003-2007.
  - Difundiendo la Guía para programar las acciones locales.
  - Utilizando como soporte del Plan Anual de Acción Local.
- 40.11. Facilitar la utilización intensiva y equilibrada de las nuevas tecnologías.
- Informando a los directivos de los ámbitos locales de la importancia del trabajo en red.
  - Disponiendo de cuentas de correo y acceso a la intranet en todos los territorios.



- Creando contenidos y aplicaciones específicas que respondan a las necesidades del ámbito local.
  - Apoyando la informatización del ámbito local (en cuanto a conexiones y hardware) acorde a sus necesidades.
- 40.12. Recoger buenas prácticas y compartirlas
- Identificar experiencias e iniciativas útiles de los distintos ámbitos territoriales.
  - Utilizar el portal para compartir las experiencias y favorecer el intercambio.

### **Captación y sensibilización.**

#### **41. Dar a conocer la acción voluntaria en Cruz Roja Española como espacio de participación ciudadana posibilitando la incorporación de nuevos voluntarios y voluntarias.**

- 41.1. Sensibilizar a la ciudadanía sobre la importancia del voluntariado como medio de participación social y desarrollo comunitario.
- Dando a conocer a los ciudadanos y ciudadanas - a través de los recursos a nuestro alcance - el papel que ejerce Cruz Roja como espacio de participación.
  - Divulgando la necesidad de adquirir un compromiso social a través del portal de Cruz Roja, la revista, conferencias...
  - Realizando campañas, a los distintos niveles territoriales, para favorecer que ese compromiso se realice adscribiéndose al voluntariado de Cruz Roja.
- 41.2. Ampliar la oferta de actividades que la Cruz Roja Española ofrece al potencial voluntario, brindándole la oportunidad de prestar su aportación a la sociedad en el marco de una institución de prestigio, con un amplio abanico de actividades.
- Estableciendo el catálogo de puestos de acción voluntaria en Cruz Roja que permita su adaptación y actualización en función de las necesidades de cada ámbito territorial.
  - Identificando perfiles bien definidos en los proyectos, siguiendo el Proceso de Promoción y Participación del Voluntariado en Cruz Roja Española.
  - Definiendo puestos de acción voluntaria en el diseño de todos los programas que se realizan en Cruz Roja, como parte fundamental y distintiva de la Institución, haciendo hincapié en aquellos perfiles que han sido menos habituales:
    - En intervención social como agentes sociales de cambio que promueven la participación de la comunidad en la solución de sus necesidades.
    - Acciones relacionadas con la promoción de salud.
    - Actividades de Cooperación, asegurando una actuación rigurosa con la red territorial.
    - Acciones relacionadas con la captación de fondos.
    - Gestión económico-administrativa.
- 41.3. Diversificar los perfiles de voluntariado y contemplar nuevas formas de acción voluntaria, aprovechando la potencialidad de las nuevas tecnologías.
- Contemplando en los catálogos de puestos de acción voluntaria perfiles diversos para las distintas actividades que se desarrollan en la organización.
  - Identificando puestos de actividad voluntaria no presenciales (voluntariado virtual) empleando las nuevas tecnologías.

## Gestión y coordinación.

### 42. Continuar incidiendo y evaluando los procesos de atención, adscripción, formación y participación del voluntariado en los ámbitos provinciales y locales.

- 42.1. Culminar la implantación del Plan de Voluntariado y Participación y el Proceso de Gestión fundamentalmente en el ámbito local.
  - Desarrollando los seminarios y acciones específicas con los responsables de locales.
  - Garantizando la adecuada coordinación entre los responsables de voluntariado y de proyectos para ajustar el desarrollo de la acción a la disponibilidad del voluntariado.
  - Poniendo en marcha planes de mejora específicos, desde el ámbito provincial, para la captación y gestión del voluntariado en las Asambleas Locales garantizando el cumplimiento de los criterios mínimos.
- 42.2. Evaluar el proceso de desarrollo de los objetivos marcados en cada ámbito territorial.
  - Constituyendo equipos, con voluntariado, miembros de comités y técnicos, en los niveles autonómico y provincial, que apoyen y supervisen periódicamente el logro de los objetivos marcados en las acciones formativas.
  - Redactando los informes pertinentes de evaluación del proceso.
- 42.3. Continuar con la implantación del Plan de Acción Local, como elemento de fortalecimiento de las Asambleas Locales.
  - Potenciando y fortaleciendo equipos de trabajo en los ámbitos provinciales.
  - Rentabilizando los recursos disponibles y la gestión de los mismos.
  - Elaborando la Cartera de Proyectos en el ámbito Local.
- 42.4. Apoyar la creación de sistemas y procedimientos en todos los ámbitos territoriales (Central, Comités Autonómicos y Comités Provinciales) que faciliten y potencien el desarrollo de las iniciativas de las asambleas locales.
  - Constituyendo equipos que se encarguen de asesorar, apoyar y potenciar las iniciativas que tengan las Asambleas Locales.
  - Creando las condiciones y clima favorable, a través de los Comités correspondientes, para el logro de este objetivo, informándose y refrendando el trabajo técnico en este sentido.
- 42.5. Motivar al voluntario "activo" para que participe en los órganos de decisión y responsabilidad de sus asambleas (Comités).
  - Informando y animando al voluntariado sobre sus derechos, posibilidad y mecanismos para participar a nivel institucional.
  - Planificando acciones anticipadas y servicios que generen sentimiento de pertenencia e implicación del voluntariado con la institución.

## Participación y vida asociativa:

### 43. Desarrollar canales y formas diversas de participación del voluntariado en la Institución.

- 43.1. Asegurar en todos los proyectos, tanto de nueva implantación como los ya existentes, la participación activa y relevante del voluntariado en las distintas fases del ciclo de proyecto (Identificación, formulación, ejecución, evaluación).

- Creando y consolidando equipos de trabajo constituidos por voluntarios, responsables de programas y de voluntariado para llevar a cabo todas las fases del ciclo de proyecto.
- 43.2. Desarrollar proyectos que incluyan y refuercen la figura del voluntariado y de los socios/as.
- Contando para el desarrollo de los proyectos, con la implicación de los voluntarios y/o socios, desde el momento en el que se planifican los proyectos; hasta tal punto, que no se formulen proyectos que no hayan contemplado su presencia y participación.
  - Definiendo proyectos susceptibles de incorporar voluntariado y en la medida de lo posible socios.
- 43.3. Crear canales y espacios para favorecer la participación no formal de socios y voluntarios.
- Abriendo cauces, especialmente informativos, sobre las diferentes actividades y necesidades de los respectivos comités.
  - Creando espacios virtuales para que socios y voluntarios puedan compartir sus experiencias como miembros de la organización.
- 43.4. Favorecer los encuentros de motivación e intercambio de experiencias entre voluntarios de diferentes ámbitos.
- Programando acciones (cursos, seminarios, encuentros, reuniones, actividades, ...) que posibiliten la coincidencia entre voluntarios y voluntarias de diferentes programas y proyectos.
  - Posibilitando mecanismos de intercambio del voluntariado entre programas, Oficinas incluso, sociedades nacionales.
- 43.5. Establecer un sistema de participación de voluntarios que facilite el intercambio y ayuda mutua entre ámbitos locales.
- Realizando encuentros y de intercambio entre Asambleas Locales cercanas para compartir recursos, acciones formativas y proyectos.
  - Facilitando el acceso al portal de Cruz Roja Española del voluntariado.
- 43.6. Fomentar el reconocimiento de la acción voluntaria mediante actos y encuentros específicos en los que participen los agentes sociales de la localidad.
- Estableciendo sistemas para que el voluntariado pueda hacer propuestas de reconocimiento a la labor que realizan.
  - Organizando actos y encuentros colectivos para difundir las acciones de los voluntarios y voluntarias homenajeados.
  - Desarrollando acciones individuales de reconocimiento y refuerzo de la motivación.
- 43.7. Fomentar la participación del voluntariado con capacidad de gestión y dirección.
- Identificando a aquellas personas con capacidad de asumir dichas funciones.
  - Animándolas a asumir esas funciones en la Organización.
  - Afianzando su capacitación a través del conocimiento y formación específicas sobre Cruz Roja Española.
  - Proponiéndolas a los órganos pertinentes.
- 43.8. Organizar acciones que refuercen el sentimiento de pertenencia con Cruz Roja de socios y voluntarios.

- Incidiendo en las distintas acciones, tanto formativas como de intervención, sobre la importancia y aplicación de los Principios Fundamentales de nuestra Institución.
- Organizando contactos e intercambios, virtuales y/o físicos entre los miembros de diferentes ámbitos territoriales de Cruz Roja Española y de otras Sociedades Nacionales.

## **Participación de la Infancia y la Juventud**

### **44. Ser referencia de la infancia y juventud comprometida y solidaria con las necesidades sociales y los colectivos desfavorecidos.**

- 44.1. Desarrollar a través de Cruz Roja Juventud nuevos modelos más flexibles de participación voluntaria para los jóvenes.
- Identificando nuevas vías de participación de los jóvenes en la Institución mediante la toma de decisiones.
  - Implementando el proyecto de mesas de participación juveniles en los ámbitos local, provincial y autonómico.
  - Reforzando la figura del representante de Cruz Roja Juventud en los Comités de Cruz Roja Española como cauce de participación juvenil en la Institución.
  - Concienciando a la Institución y al voluntariado joven de que Cruz Roja Juventud es el referente de todo el voluntariado joven de la Institución.
- 44.2. Potenciar Cruz Roja Juventud como espacio, orientado a los segmentos más jóvenes de la sociedad.
- Informando, por parte de Cruz Roja Juventud, de la acción del Movimiento Internacional de Cruz Roja a la sociedad.
  - Creando actitudes de compromiso entre los jóvenes para favorecer el cambio social.
  - Difundiendo la acción de Cruz Roja Juventud a los sectores juveniles.
- 44.3. Potenciar el Proyecto NEO como espacio de participación de los jóvenes entre 14 y 18 años en la Institución.
- Implantando el proyecto en todos los ámbitos locales donde existe Cruz Roja Juventud.
  - Difundiendo y dando a conocer las buenas prácticas del proyecto en aquellos lugares donde está poco desarrollado.
  - Haciendo ver la importancia y trascendencia del proyecto como forma de asegurar la acción voluntaria de los jóvenes en Cruz Roja Española.
- 44.4. Potenciar las capacidades personales de los jóvenes para contribuir a la mejora de la sociedad.
- Creando conciencia en los jóvenes de la importancia de su participación comunitaria para mejorar las condiciones y calidad de vida.
  - Ofreciéndoles un espacio de participación y acción de sus intereses, motivaciones y capacidades a través de Cruz Roja Juventud.
  - Ofreciendo a los jóvenes espacios de debate de la acción social y formación en valores.

## Formación

### **45. Formar, para implicar a las personas que trabajan y colaboran en y para Cruz Roja Española, para capacitarlas en función de su desempeño en la Organización, asegurando la calidad y el valor añadido propios de la acción de Cruz Roja Española.**

- 45.1. Potenciar la difusión de los Principios y Valores de la Institución, que refuerzan el sentimiento de pertenencia, de solidaridad, que fomentan los Derechos Humanos y el respeto a la dignidad de cualquier persona.
- Asegurando la impartición de la Formación Básica Institucional a todos los colaboradores, miembros y personal laboral de la Institución.
  - Incidiendo en los formadores para que en los cursos y seminarios transmitan los valores y Principios de Cruz Roja.
  - Reforzando la formación Básica y en Derecho Internacional Humanitario.
  - Creando espacios virtuales: foros y chats para favorecer el debate e intercambio sobre estos temas.
  - Organizando encuentros donde se reflexione sobre la estrategia 2010 y los Principios Fundamentales llevados a la vida diaria.
  - Desarrollando la implantación del programa de promotores en Derecho Internacional Humanitario y Derechos Humanos.
- 45.2. Adecuar la formación del voluntariado y del personal laboral de modo que responda a las expectativas y necesidades de la organización.
- Revisando la implantación y contenidos de los itinerarios formativos, flexibilizándolos, y potenciando su aspecto modular e intercalando contenidos.
  - Completando la los contenidos de formación con aspectos ideológicos y culturales de la Organización que soporten las distintas actividades (misión, visión, objetivos estratégicos...).
  - Definiendo las funciones de cada uno en el Proyecto y las expectativas de la Institución al respecto.
- 45.3. Emplear las nuevas tecnologías para potenciar una formación modular, que nos permita flexibilizar, los procesos de formación en períodos más cortos y con una vinculación más directa con la actividad.
- Posibilitando la incorporación inmediata a la actividad a través de prácticas tuteladas y la autoformación (por ejemplo bibliotecas vivas, "*coaching*", etc.)
  - Creando espacios virtuales para compartir procesos de aprendizajes (foros, chats, etc.) y posibilitando a los miembros y personal laboral el acceso a espacios formativos virtuales que permitan impulsar la formación a distancia.
- 45.4. Desarrollar la formación "*no presencial*" o "*a distancia*", dirigida tanto al voluntariado de la Institución como a la población en general.
- Estableciendo un plan de implantación para el desarrollo y adscripción a este tipo de formación.
  - Capacitando a los formadores para su adecuación a este sistema formativo
  - Avanzando en la incorporación de nuevos contenidos a la oferta actual.
  - Impulsando sistemas de gestión que permitan a los diferentes ámbitos incorporar los cursos existentes a su oferta formativa.
  - Difundiendo los programas de contenidos on-line a través de diferentes medios.

- 45.5. Profundizar en la formación de Presidentes y miembros de los comités, además de los directivos y responsables en general.
- Planificando la puesta en marcha de la formación actualmente diseñada.
  - Aprovechando las reuniones planificadas para incorporar en las mismas un mínimo de un 10% de contenido formativo.
  - Constituyendo un equipo de formadores que compartan contenidos, materiales y metodología.
  - Poniendo en marcha el Manual de Orientaciones Metodológicas.
  - Estableciendo los calendarios para las acciones formativas en los distintos ámbitos territoriales.
  - Incorporando la formación para comités, directivos y responsables como un eje esencial del desarrollo local.
- 45.6. Asegurar que el personal con relación laboral, al incorporarse a Cruz Roja, realice la formación básica institucional para que tome conciencia de su trabajo como soporte de la acción voluntaria.
- Poniendo en marcha itinerarios formativos para el personal laboral.
  - Organizando sesiones formativas con las nuevas incorporaciones de personal laboral en las que reciban Formación Básica Institucional y metodología de trabajo con voluntariado.
  - Impulsando la firma de un Código de conducta para todo el personal laboral, incluyendo en el mismo la obligación del conocimiento y respeto de los Principios y Valores de la Institución.
- 45.7. Fomentar la creación de foros de debate, entre todos los ámbitos para el personal voluntario de la Institución y de otras entidades con la finalidad de mejorar la relación y como fórmula para nuevas incorporaciones.
- Impulsando la existencia de espacios para compartir en todos los ámbitos territoriales.
  - Abriendo en la Intranet la posibilidad de foros, coordinados, sobre las diferentes prioridades de la organización.
  - Incluyendo en todos los ámbitos territoriales conceptos presupuestarios para la participación en congresos, encuentros, foros... de interés.
  - Aprovechando los encuentros, reuniones, etc., para incluir espacios de debate e intercambio de conocimientos
  - Participando en plataformas de voluntariado constituidas a nivel territorial.
  - Creando espacios de debate y encuentros con voluntariado de otras ONG para tratar temas de interés común.

### **Coordinación con otras entidades**

#### **46. Trabajar de forma conjunta con otras organizaciones para promocionar el voluntariado en la sociedad.**

- 46.1. Mantener la presencia en los distintos foros, plataformas... donde se promueva el voluntariado.
- Asistiendo a las reuniones organizadas por las plataformas, coordinadoras, federaciones y redes de voluntariado
  - Participando en los Congresos y Jornadas sobre voluntariado.

46.2. Seguir participando y promover desde Cruz Roja acciones conjuntas con otras organizaciones y entidades.

- Organizando jornadas, foros, mesas redondas, encuentros..., en las que participen otras organizaciones no gubernamentales en los distintos ámbitos territoriales, para discutir temas concretos y de interés común.





## **Obtener recursos para lograr una institución más eficaz e independiente.**

### **47. Incrementar los ingresos no finalistas, que permitan sostener adecuadamente las actividades y la estructura de la organización, logrando una mayor estabilidad económica, eficacia en la intervención e independencia institucional.**

- Impulsando nuevos canales de captación de fondos, adaptados a las singularidades de cada territorio.
- Definiendo dentro del Plan de promoción de ingresos el marco de actuación adecuado para los ámbitos provinciales y locales, de forma que se logre un esfuerzo coordinado que garantice una mayor efectividad en las acciones.
- Compartiendo las buenas practicas en materia de promoción de ingresos, utilizando la herramientas que actualmente dispone la institución.

### **48. Lograr un adecuado equilibrio entre las distintas fuentes de ingresos, mediante su diversificación, logrando que los ingresos privados supongan, al final del período, al menos un tercio de los ingresos totales de la Institución.**

- Estableciendo de una acción integrada de todas alternativas para la captación de fondos privados:
  - Socios
  - Donantes
  - Empresas
  - Sorteos de la Lotería Nacional
  - Sorteo del Oro
  - Fraccionamientos Lotería y Rifas
  - Fiesta de la Banderita
  - Otras actividades: eventos.
- Logrando una mayor rentabilidad de las acciones de captación de fondos, un mejor aprovechamiento de las estructuras y recursos humanos disponibles en la organización en el nivel local, provincial, autonómico y central.
- Integrandó la información de aquellas personas, empresas u organizaciones que realizan contribuciones económicas permitiendo su incremento y fidelidad.

### **49. Incrementar el número de socios y lograr la mayor participación en las actividades de la Institución, reforzando su compromiso con los fines, objetivos y acciones de la Institución.**

- Contribuyendo a la dinamización de la relación con los socios por medio de la revista y del portal de Cruz Roja Española, con secciones fijas dirigidas a ellos.
- Incrementando los ingresos por socios un 10% anual.
- Desarrollando el Plan de recuperación de Bajas de socios.
- Implantando progresivamente el acto de reconocimiento al socio en cada ámbito de Cruz Roja hasta lograr su realización en el 100% de las Asambleas locales.
- Iniciando un proceso para la renovación de la creatividad de los carnet y fidelización de socios.

- Optimizando la base de datos compartida mejorando la información de que disponemos, de manera que puedan realizarse acciones de fidelización, aumento de cuotas y la realización de campañas específicas.
- Reduciendo el cobro de las cuotas mediante cobradores a domicilio que aún representan el 18% del total, ya que generan costes innecesarios y no garantiza su cobro.

**50. Consolidar el segundo sorteo de la Lotería Nacional, e incrementar los ingresos procedentes del fraccionamiento de la lotería.**

- Definiendo e implantando en los próximos tres años, un modelo de gestión para los fraccionamientos de billetes de Lotería Nacional, acorde con la legalidad vigente y con las características específicas de la red territorial.
- Desarrollando acciones de comunicación con la red territorial encaminadas a conseguir que toda la red participe solidariamente en la venta de billetes fraccionados de los dos Sorteos de Lotería Nacional a favor de Cruz Roja Española.

**51. Lograr mayores ventas en el Sorteo del Oro, mejorando su resultado neto.**

- Introduciendo los cambios necesarios en la configuración del Sorteo, diseño y medidas de seguridad ,etc. del boleto, garantizando su mantenimiento como un producto actual y competitivo.
- Acercando el sorteo del oro a toda la población, incrementando los canales y puntos de venta que actualmente se dispone y mejorar el rendimiento de los actuales.
- Optimizando los sistemas de venta del sorteo del oro hoy existentes, teniendo en cuenta su rentabilidad y adecuación a los distintos ámbitos institucionales (local, provincial o autonómico).
- Introduciendo el Sorteo del oro en los sistemas de venta innovadores que se vayan incorporando al mercado.
- Logrando con las ediciones de los próximos tres sorteos del oro, un aumento en la recaudación de esta fuente de ingresos de un 20%.

**52. Actualizar las vías tradicionales de captación de fondos, mejorando su contribución económica, aprovechándolas para incrementar la presencia social de la Institución.**

- Modernizando la Fiesta de la Banderita con acciones de participación, atractivas e innovadoras que sean capaces de atraer a nuevos públicos, con nuevos soportes materiales para quienes quieran formalizar su compromiso con Cruz Roja Española
- Estableciendo vías alternativas de presencia de Cruz Roja Española en la calle con eventos que le permitan llegar a públicos distintos.
- Realizando actividades cruzadas con otras entidades, por ejemplo, conciertos o eventos deportivos, que requieran un menor coste logístico y generen presencia en los medios de comunicación
- Utilizando los eventos para la generación de listas de potenciales socios y donantes

**53. Promover la colaboración empresarial a través de diversas formulas, orientando la misma en el eje de la responsabilidad social corporativa.**

- Consolidando las colaboraciones empresariales existentes.
- Incrementando el numero de empresas colaboradoras hasta lograr 40 convenios de colaboración con empresas y de carácter estable.

- Manteniendo nuestra participación en los diferentes foros de sensibilización sobre responsabilidad social corporativa.
- Consolidando sistemas de fidelización para las empresas colaboradoras de Cruz Roja de forma estable, integrando como instrumentos las posibles actividades de la Fundación Cruz Roja Española.
- Proponiendo a las empresas nuevas modalidades de colaboración con el Sorteo del Oro ofreciendo un amplio abanico de posibilidades como vía de canalización de su responsabilidad social.
- Desarrollando e implementando las acciones pertinentes para captar, retener y fidelizar a las personas y entidades que colaboran con Cruz Roja a través del Sorteo del Oro.

**54. Incorporar voluntarios en todas las acciones de captación de fondos, mediante el desarrollo de las campañas necesarias.**

- Desarrollando dentro de Cruz Roja Española una cultura que refuerce y valore la captación de fondos como actividad del voluntariado
- Ejecutando proyectos que logren la óptima implicación del voluntariado con la Institución, a través de su participación en los procesos de planificación, gestión y coordinación del Sorteo del Oro y de los fraccionamientos de lotería.

**55. Utilizar los recursos técnicos existentes y desarrollar programas de formación que mejoren la motivación y los resultados de las acciones de captación de fondos.**

- Manteniendo una convocatoria anual de Jornadas de Captación de fondos, con la participación de los diferentes ámbitos territoriales.
- Continuando con la formación en técnicas de captación de fondos para hacia los técnicos de los diferentes ámbitos territoriales.
- Desarrollando planes anuales de formación específica para los gestores de Sorteos de la Red Territorial al objeto de incidir en la mayor profesionalización de la gestión de los Sorteos
- Participando en actividades formativas y congresos como garantía de intercambio de experiencias y de la formación permanente.

**56. Mantener y reforzar la transparencia en las acciones de captación de fondos, justificando ante la sociedad la aplicación de sus resultados.**

- Continuando con la implantación de aquellas herramientas de gestión de los sorteos que faciliten una gestión de mayor rigor y calidad y favoreciendo su utilización.
- Realizando anualmente, acciones de comunicación institucional sobre el destino de los ingresos que se obtienen a través del Sorteo del Oro y otros, tanto a nivel nacional como territorial

**57. Sensibilizar a todos los ámbitos de la organización de la importancia que tiene la participación en la captación de fondos para el desarrollo de los objetivos de Cruz Roja Española.**

- Definiendo como una actividad propia, básica y permanente del ámbito local, la obtención de ingresos a través de la gestión del sorteo del oro y fraccionados de lotería, de acuerdo al plan de recaudación provincial o autonómico que en su caso existiese.
- Debatiendo en las reuniones y encuentros de Presidentes de los diferentes ámbitos territoriales distintos aspectos relativos a la importancia de la captación de fondos.



## **Lograr una institución más eficaz y eficiente para atender su compromiso humanitario con las personas más vulnerables.**

### **58. Incrementar los esfuerzos en materia de formación y reciclaje profesional, para lograr una mejora en la intervención.**

- Desarrollando acciones para reforzar el compromiso ideológico de los miembros de la Institución.
- Estableciendo itinerarios de acogida e incorporación para todo el personal laboral.
- Garantizando que todo el personal labora reciba una formación básica institucional.

### **59. Incorporar acción voluntaria, como parte fundamental y distintiva con carácter general en todos los programas y actividades.**

- Incorporando voluntarios debidamente formados a los equipos de gestión económico administrativa, especialmente en los ámbitos locales.
- Elaborando los perfiles de puestos de acción voluntaria para las áreas y servicios de administración y gestión económica, incorporándolas a los catálogos de puestos de acción voluntaria.

### **60. Fortalecer la capacidad de gestión de las asambleas locales para que puedan responder mas adecuadamente a las necesidades de su entorno.**

- Estableciendo un plan de desarrollo local a corto y medio plazo, para apoyar su promoción, dotándolo de los recursos económicos necesarios.
- Continuando con la implantación del plan de trabajo anual, según el modelo que fue establecido por el Grupo de Trabajo de Acción Local.
- Fomentando y promoviendo sistemas de programas y proyectos compartidos entre asambleas locales / comarcales.
- Impulsando la reordenación territorial mediante la creación de equipos técnicos unificados a nivel provincial y / o autonómico, al servicio de los presidentes y Comités Locales, Comarcales e insulares, manteniendo la presencia de Cruz Roja en el territorio.

### **61. Garantizar la eficacia y eficiencia en la gestión maximizando los recursos.**

- Consolidando las instancias de asesoramiento y control presupuestario, estableciendo Comisiones de Finanzas en los ámbitos autonómicos y Comisiones de Control Presupuestaria en todos los niveles provinciales y locales.
- Reforzando el sistema de control presupuestario, aprovechando las facilidades que brindan los nuevos sistemas de información.
- Incrementando los ingresos no finalistas para lograr un equilibrio entre las distintas fuentes de financiación, evitando la excesiva dependencia de cualquiera de ellas.
- Implantando auditorias de actividad que permitan verificar el impacto de las mismas y su adecuación a los objetivos del Plan de Acción.

- Mejorando los sistemas de control de costes, estableciendo unos indicadores comunes, para mejorar el proceso de toma de decisiones.

**62. Realizar una gestión de tesorería eficaz asegurando la liquidez, optimizando los ingresos financieros y minimizando los gastos**

- Culminando el desarrollo del sistema de tesorería compartida.
- Maximizando los productos financieros del conjunto de la institución y la liquidez de la misma a través del Sistema de Tesorería Compartida, como principal referencia bancaria de la Institución.
- Planificando las necesidades de financiación a corto y largo plazo.

**63. Avanzar en el desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad en la Institución.**

- Dirigiendo los sistemas de gestión a la satisfacción de los usuarios y de las partes implicadas en los proyectos.
- Mejorando la rentabilidad social.
- Comprometiéndonos en la mejora continua de los sistemas de gestión.
- Desarrollando una metodología basada en el enfoque por procesos.
- Incorporando el compromiso ético y medioambiental en nuestros sistemas de gestión.

**64. Mantener el desarrollo del plan informático, con especial incidencia en los ámbitos locales.**

- Consolidando y extendiendo el uso del sistema, incrementando el número de nuevos usuarios en un 40% para asegurar una utilización acorde con la realidad de los recursos humanos existentes.
- Incorporando herramientas de formación a distancia para facilitar el aprendizaje del sistema.
- Elaborando un cuadro de mando para el Presidente Local que le proporcione los datos necesarios para su gestión.
- Finalizando la migración de aplicativos a tecnología web, para que todas las aplicaciones de gestión que componen el sistema de información de Cruz Roja Española puedan ser accesibles desde el portal de la Institución garantizando la seguridad necesaria en su acceso.
- Continuar con el Plan Global de Sistemas de Información para garantizar a todas las Asambleas Locales el acceso y uso del sistema.
- Desarrollando herramientas sencillas y facilitadoras del seguimiento, adaptadas a los diferentes niveles de responsabilidad de la Institución.
- Utilizando las nuevas tecnologías para lograr el máximo de cohesión interna, aprovechando los recursos existentes y mejora en el trato y acercamiento a la sociedad a través de:
  - Centro de contacto.
  - Voz IP para Asambleas Locales por XDSL en tarifa plana
  - Soluciones Móviles.

**65. Proseguir la actualización de inventario de activos inmobiliarios, para gestionarlos optimizando su rentabilidad.**

- Efectuando un seguimiento anual de la situación jurídica de patrimonio inmobiliario de la Institución.

- Analizando la utilización de los inmuebles y su posible rentabilización (alquiler, venta, cesión, permuta o puesta en servicio de otras actividades).
- Asegurando la eliminación de los símbolos institucionales de los inmuebles que estén en desuso o hayan sido transferidos.
- Realizando informes y dictámenes sobre el patrimonio inmobiliario de la Institución y el mantenimiento de los inventarios de bienes.

**66. Mantener los sistemas de control interno y externo.**

- Analizando los sistemas de captación de fondos para incrementar la confianza.
- Revisando los procedimientos de control interno, para proponer mejoras a los sistemas aplicados.
- Realizando auditorias internas en asambleas locales significativas.

**67. Proseguir en el exacto cumplimiento de la normativa legal aplicable, en particular en materia de obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social.**

- Continuando con el asesoramiento jurídico y control previo de convenios, obligaciones y contratos que suscriban las Oficinas y Centros de la Institución.
- Protegiendo el símbolo y defensa del nombre de la institución, en coordinación con las Sociedades Nacionales de la Unión Europea en las actuaciones ante la oficina Europea de Patentes y Marcas.
- Divulgando la legislación estatal y autonómica y de la Especial de Cruz Roja Española.
- Apoyando técnicamente a los Órganos colegiados, fundaciones y otras entidades que constituya o en las que participe la institución.
- Supervisando la observancia de los procedimientos tributarios.
- Compilando y actualizando permanentemente las normas vigentes.

**68. Mejorar y fomentar la información y comunicación interna entre todos los niveles y ámbitos territoriales, con especial incidencia en los programas, proyectos e iniciativas desarrollados.**

- Utilizando la revista para difundir actividades de las asambleas locales.
- Poniendo a disposición de la red territorial a través de la Intranet el material gráfico disponible.
- Consolidado la Intranet de Cruz Roja Española como espacio de para el intercambio de conocimientos y experiencias.
- Sistematizando las buenas practicas de la organización de los diferentes ámbitos.

**69. Potenciar el papel de los diferentes órganos estatuarios.**

- Reforzando la figura de los Presidentes de los Órganos de Gobierno en todos los ámbitos, como máximos directivos de la Institución.
- Prestando apoyo a los Comités para facilitar el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de las decisiones que les competen.







# **PLAN DE ACCIÓN DE CRJ 2004-2007**



## INTRODUCCIÓN

El **Plan de Acción de CRJ 2004-2007** es el marco que define las acciones dirigidas al desarrollo de la asociación juvenil de Cruz Roja Española como parte del proceso de participación social de los jóvenes. Las líneas de trabajo están enmarcadas en los acuerdos adoptados en la VII Junta General de CRJ, que definen que es Cruz Roja Juventud, que áreas de trabajo define y que colectivos de actuación priorizamos en nuestras intervenciones, así como en las directrices y líneas estratégicas de Cruz Roja Española aprobadas en la V Asamblea General.

No es otro cosa que una recopilación, reflexión y ordenación de conceptos que marcarán un método de trabajo y unas acciones concretas a desarrollar en Cruz Roja Juventud a lo largo de los venideros años.

Este documento permite experimentar nuevos compromisos de trabajo desde la participación, la gestión y el compromiso con los más colectivos infantiles y juveniles mas vulnerables.

El Plan de Acción es un documento abierto, que aspira a la concreción desde la asociación a través de su Consejo Nacional, y en el que a través de él, CRJ definirá todos sus Planes de Trabajo anuales que corresponden a este periodo de tiempo.

## MISIÓN

Trabajar con la población infantil y juvenil más vulnerable de la sociedad es el objetivo prioritario de actuación de la asociación juvenil de Cruz Roja Española. Cruz Roja Juventud ha de ser el referente de los jóvenes como asociación comprometida por y con ellos, fomentando la participación de la infancia en la toma de decisiones, difundiendo los principios y valores del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, educando en valores a la población con el fin de promover una mejora en la calidad de vida de los colectivos más vulnerables...

## ESTRATEGIAS DE ACCIÓN 2004 – 2007

### IDENTIDAD

#### **1. Ser para Cruz Roja Española el referente de participación juvenil en la sociedad y ante otras Sociedades Nacionales de Cruz Roja y la Media Luna Roja.**

- 1.1. 1.1.- Renovar y actualizar el proyecto educativo de Cruz Roja Juventud como base ideológica de la asociación.
- 1.2. 1.2.- Actuar como referentes del voluntariado joven de la Institución.
  - 1.2.1.- Abriendo las actividades de vida asociativa organizadas desde Cruz Roja Juventud a todo el voluntariado joven.
  - 1.2.2.- Desarrollando y colaborando en las acciones dirigidas a promover la vida asociativa en Cruz Roja Española.
  - 1.2.3.- Potenciando la participación democrática tanto formales como no-formales en la asociación.
  - 1.2.4.- Favoreciendo la participación y colaboración de jóvenes, niños y niñas en las actividades de la Institución, tanto en la planificación de proyectos (identificación, programación, ejecución y evaluación), acción como en la toma de decisiones.

- 1.3. Fomentar y reforzar la cooperación Institucional con otras Sociedades Nacionales, promocionando la ideología de Cruz Roja Juventud y el modelo participativo que tenemos como dinamizadora de la población juvenil.
  - 1.3.1-Estrechar los vínculos con las secciones de juventud de otras SSNN.
  - 1.3.2.- Ser un referente de participación de voluntariado joven ante otras Sociedades Nacionales de Cruz Roja y la Media Luna Roja.
  - 1.3.3.- Potenciar la participación de Cruz Roja Juventud en foros internacionales dependientes de la Federación Internacional de la CR y la MLR.
  - 1.3.4.- Trabajando la Cooperación Institucional con Sociedades Nacionales de países en desarrollo.
  - 1.3.5.- Adaptando a nuestra realidad la experiencia y conocimiento de otras SSNN de Cruz Roja y la Media Luna Roja.

## **INTERVENCIÓN**

### **2. Identificar a Cruz Roja Juventud como una asociación comprometida con los colectivos infantiles y juveniles más vulnerables de la sociedad mediante la ejecución de programas y proyectos que definan una mejora de la calidad de vida de los mismos.**

- 2.1. Estructurar un sistema de áreas de trabajo acorde con la realidad de la asociación y de nuestro entorno social.
- 2.2. Mejorar la calidad, la eficacia, la eficiencia y el impacto de la intervención desarrollada por Cruz Roja Juventud mediante la definición de estándares de calidad para cada ámbito de intervención, del establecimiento de sistemas de análisis de realidad, de planificación y evaluación homogéneos.
  - 2.2.1.- Estableciendo unos contenidos y una metodología básica para el trabajo de todas las áreas en los centro escolares, de forma que logremos un proyecto uniforme a nivel estatal.
  - 2.2.2.- Haciendo partícipe activamente al territorio de la creación, diseño y desarrollo de las diferentes campañas de CRJ.
  - 2.2.3.- Diseñando sistemas de calidad adaptados a la realidad de intervención de Cruz Roja Juventud.
  - 2.2.4.- Realizando una auditoria para evaluar el punto en el que nos encontramos y el camino a seguir para una correcta gestión ecológica.
  - 2.2.5.- Fortaleciendo la formación unificada en la planificación de proyectos.
- 2.3. Visibilizar interna y externamente los proyectos y programas de Cruz Roja Juventud.
  - 2.3.1.- Creando un Plan de Comunicación de Cruz Roja Juventud acorde con el Plan de Comunicación de Cruz Roja Española.
  - 2.3.2.- Fortaleciendo la coordinación entre Cruz Roja Juventud y la Institución, con la finalidad de alcanzar una mayor impacto en nuestras iniciativas y de coordinar programas y proyectos conjuntos.
  - 2.3.3.- Hacer de CRJ un referente de la sociedad para temas de impacto social (elaboración y publicación de informes anuales sobre temas puntuales).
  - 2.3.4.- Desarrollando de forma puntual una actividad sincronizada a nivel estatal como conmemoración de algún día significativo, con el objetivo de concienciar y denunciar sobre algún hecho.
- 2.4. Diseñar nuevas estrategias de intervención en las áreas de la asociación.

- 2.4.1.- Ampliar la acción de Cruz Roja Juventud en promoción y educación para la salud hacia la reducción del daño en la prevención de las drogodependencias.
  - 2.4.2.- Potenciar la Educación al Desarrollo como vehículo de integración social del colectivo inmigrante, así como la participación de los mismos en la asociación.
  - 2.4.3.- Unificando e impulsando los trabajos emprendidos en Perspectiva de Género y Coeducación en los diferentes ámbitos territoriales.
  - 2.4.4.- Adaptando las Campañas Internacionales de la institución a nuestra realidad.
  - 2.4.5.- Adecuando nuestra labor para llegar de manera ordenada y organizada a nuevos colectivos en situación de exclusión social jóvenes inmigrantes, hospitales, trabajadores sexuales...
- 2.5. Fomentar el trabajo conjunto de Cruz Roja Juventud con Cruz Roja Española.
- 2.5.1.- Trabajando de manera transversal con todos aquellos Planes de Acción de la institución.
  - 2.5.2.- Identificando a CRJ como garante de la puesta en marcha y ejecución del Plan de Medio Ambiente de Cruz Roja Española.
  - 2.5.3.- Fortaleciendo y reforzando la posición de Cruz Roja Juventud en el marco de la Institución en el ámbito de la Educación Ambiental.
  - 2.5.4.- Fortaleciendo y reforzando la posición de Cruz Roja Juventud en el marco de la Institución en el ámbito de la Educación para el Desarrollo.
  - 2.5.5.- Fortaleciendo y reforzando la posición de Cruz Roja Juventud en el ámbito del Plan de Empleo de la institución.
  - 2.5.6 Fortaleciendo y reforzando la posición de Cruz Roja Juventud en el marco de la Institución en el ámbito de Cooperación Internacional.

## **PARTICIPACIÓN**

### **3. Fortalecer el tejido asociativo de Cruz Roja Juventud en mejora de la participación del voluntariado dentro de la asociación.**

- 3.1. Mejorar la participación del voluntariado joven de la institución como mejora en la calidad de trabajo de todas las acciones emprendidas por y desde Cruz Roja Juventud
- 3.1.1.- Implicando y corresponsabilizando a los Directores y Directoras territoriales como agentes de la dinamización.
  - 3.1.2.- Reformular el proceso electoral de CRJ, adaptándolo a las necesidades y sugerencias de los jóvenes, para conseguir un proceso eficiente y atractivo al voluntariado joven de la institución.
  - 3.1.3.- Creando un programa de intercambio entre voluntarios y voluntarias de diferentes Sociedades Nacionales, como forma de enriquecimiento para los ámbitos locales de CRJ.
  - 3.1.4.- Trabajando la cooperación intergeneracional con vistas al relevo Institucional.
  - 3.1.5.- Mejorando los canales de comunicación entre los diferentes ámbitos territoriales de CRJ y trabando en red entre los mismos.
  - 3.1.6.- Fomentando al participación activa de los miembros de la Comisión Permanente y Consejo Nacional tanto a la hora de proponer como de realizar un seguimiento del acuerdos.
  - 3.1.7.- Identificando y poniendo en práctica nuevos canales de participación del voluntariado joven de CRE.

- 3.1.8.- Reactivando el SVE (Servicio de Voluntariado Europeo) así como otras iniciativas europeas en el ámbito de la juventud.
- 3.1.9.- Potenciando el trabajo en red.
- 3.2. 3.2.- Ser un referente del asociacionismo juvenil hacia otras entidades juveniles, la administración pública y entidades privadas.
  - 3.2.1.- Potenciando y mejorando la calidad de la participación y representación de CRJ en los foros externos a la asociación.
  - 3.2.2.- Potenciando el papel de Cruz Roja Juventud en los Consejos Territoriales de la Juventud.
  - 3.2.3.- Reforzando la importancia del voluntariado joven, comprometido y participativo ante asociaciones e instituciones juveniles.
  - 3.2.4.- Promoviendo relaciones con otras entidades y asociaciones de colectivos multiculturales.
  - 3.2.5.- Desarrollando posicionamientos de CRJ en aquellos temas en los que consideremos necesario dar nuestra opinión como asociación.
  - 3.2.6.- Reforzando las relaciones con las administraciones públicas en los áreas de infancia y juventud.
  - 3.2.7.- Colaborando con entidades privadas en el desarrollo de proyectos.

## **FORMACIÓN**

### **4. Garantizar la suficiente formación de calidad para un buen desarrollo de la actividad y vida asociativa del voluntariado.**

- 4.1. Crear un itinerario formativo de Cruz Roja Juventud a partir de las diferentes experiencias de cada uno de los ámbitos territoriales.
  - 4.1.1.- Revisando el itinerario formativo de CRJ.
  - 4.1.2.- Homogeneizando la Formación Básica de Juventud a nivel estatal.
  - 4.1.3.- Implantando la Formación Básica de Juventud en aquellos ámbitos donde no se desarrolla.
  - 4.1.4.- Creando paquetes formativos de cada una de las áreas de trabajo de la asociación.
  - 4.1.5.- Mejorando los paquetes formativos de cada una de las campañas que se desarrollan desde la asociación
- 4.2. Fortalecer el desarrollo de las Escuelas de Ocio y Tiempo Libre de Cruz Roja Juventud
  - 4.2.1.- Potenciando las Escuelas de Tiempo Libre de CRJ como espacios de participación del voluntariado.
  - 4.2.2.- Apoyando la creación de nuevas Escuelas de Tiempo Libre Autonómicas de aquellos ámbitos donde no está constituida.
  - 4.2.3.- Creando claustros de docentes a nivel estatal de las diferentes Escuelas de Tiempo Libre de CRJ.
  - 4.2.4.- Promoviendo la coordinación entre Escuelas de Ocio y Tiempo Libre de los diferentes ámbitos territoriales.
- 4.3. Fortalecer y adaptar los espacios formativos y de participación existentes potenciando la cooperación interterritorial.

- 4.4. Crear un Plan de Formación para responsables de CRJ aprovechando los espacios web.

## **RED TERRITORIAL**

### **5. Favorecer la relación y el intercambio entre todos los componentes de la red asociativa favoreciendo el desarrollo de los ámbitos territoriales con menos recursos.**

- 5.1. Consolidar el papel de las Oficinas Autonómicas como gestoras y decisoras de las estrategias de sus respectivos ámbitos y dotar de capacidades a estas Oficinas para el desarrollo óptimo de su función.
  - 5.1.1.- Intensificando los esfuerzos en relación a la consecución de que exista un Referente técnico que mantenga una comunicación fluida y frecuente con los diferentes ámbitos territoriales, incluyendo a la Oficina Central.
  - 5.1.2.- Realizando un seguimiento personalizado con las Direcciones Autonómicas (o Provinciales) en lo referente al desarrollo de la asociación en su ámbito.
  - 5.1.3.- Potenciando la cooperación interterritorial como forma de mejorar el aprovechamiento de los recursos formativos
  - 5.1.4.- Mejorando la comunicación para dar a conocer todas las iniciativas de los diferentes Ámbitos territoriales de CRJ
- 5.2. Establecer e implantar sistemas dirigidos al desarrollo local y al fortalecimiento de los equipos de voluntarios y voluntarias de ámbito local. (PACTO POR EL DESARROLLO LOCAL).
  - 5.2.1.- Fomentando la democratización de la información en los diferentes niveles territoriales.
  - 5.2.2.- Estableciendo mecanismos para generar actividad estable en las oficinas locales.
  - 5.2.3.- Estableciendo mecanismos para dinamizar, en las oficinas locales, la vida asociativa y la participación en los órganos formales y no formales.

## **NUEVAS TECNOLOGÍAS**

### **6. Fomentar el uso de las nuevas tecnologías que nos ofrece la sociedad como forma más directa de ser referentes para la infancia y la juventud.**

- 6.1. Dotar a las oficinas Locales o Comarciales de CRJ de equipos informáticos para poder unirse a las nuevas tecnologías.
- 6.2. 6.2.- Potenciar el uso intensivo de las nuevas tecnologías.
  - 6.2.1.- Aprovechando las nuevas tecnologías disponibles para mejorar la comunicación entre los diferentes territorios.
  - 6.2.2.- Creando foros virtuales de discusión para un mayor conocimiento de temas actuales de la sociedad.
  - 6.2.3.- Actualizando los contenidos de la página web de CRJ como canal de comunicación más actualizado
  - 6.2.4.- Dando entrada a todo el voluntariado de CRJ a la Intranet de la página [www.cruzrojajuventud.org](http://www.cruzrojajuventud.org)
  - 6.2.5.- Capacitando a responsables territoriales de CRJ en el conocimiento de herramientas que permitan introducir contenidos en la página web y la Intranet de CRJ.

- 6.2.6.- Potenciando la comunicación y los intercambios de información mediante la Intranet y el correo electrónico interno.
- 6.3. Preparar a Cruz Roja Juventud ante nuevos retos tecnológicos.
- 6.4. Utilizar la pagina web de Cruz Roja Juventud para formación a distancia.